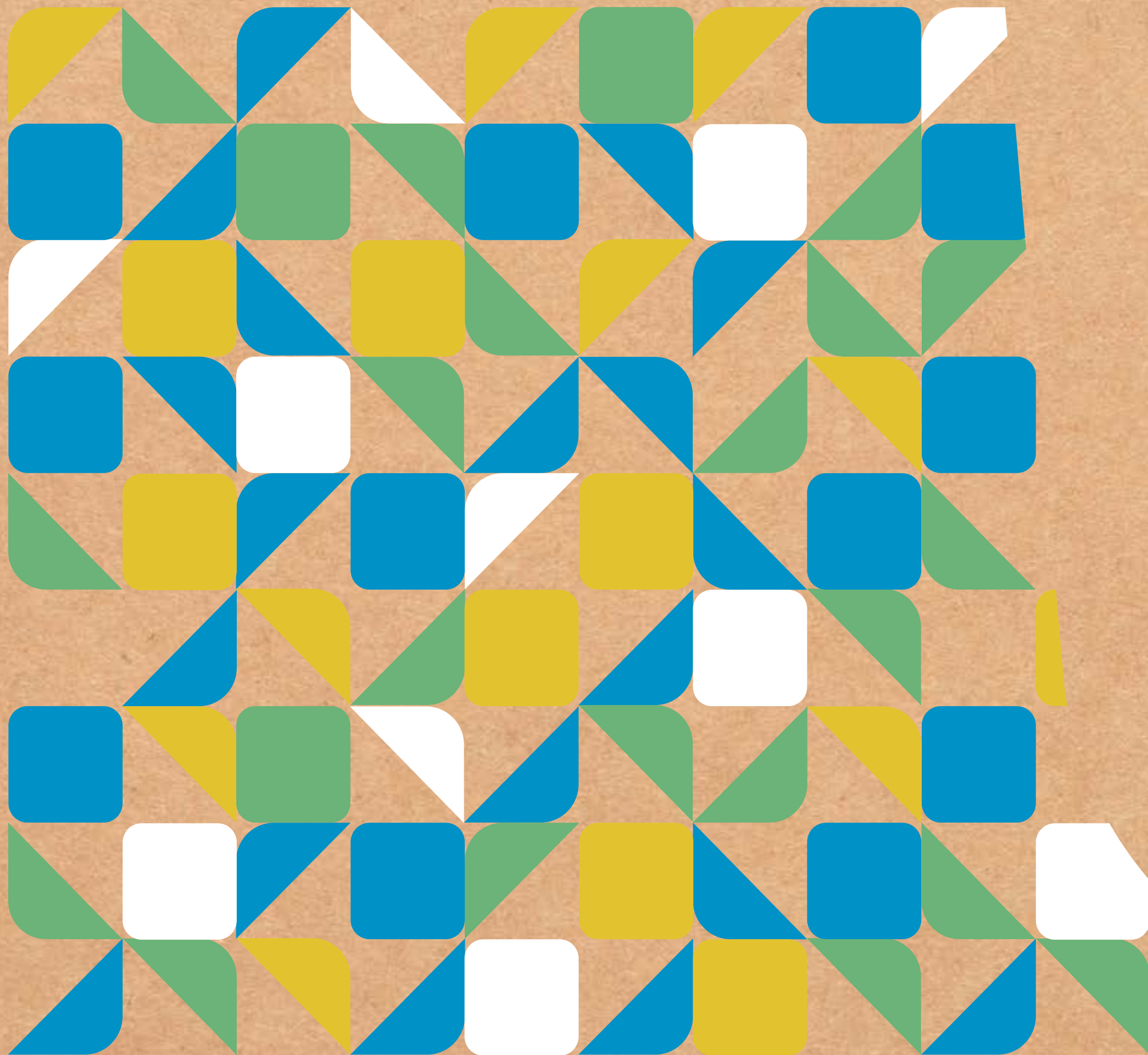




MEMORIA INTEGRADA

 20
20

CAJA
LOS ANDES
SOMOS CChC

"EN TODO MOMENTO, CONTIGO"

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:

Santiago, sin perjuicio de las agencias que se establezcan en otros lugares.

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 (ex Superintendencia de Valores y Seguros), con fecha 7 de diciembre de 2006.

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

*Analista de Operaciones
Financieras
Gerencia Corporativa de
Finanzas y Administración*

carlos.teran@cajaloandes.cl

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.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Índice de contenidos



4 CARTA DEL PRESIDENTE



8 LIDERAZGO EN LA GENERACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL Nuestra Caja

- Breve historia
- Ubicación geográfica y cobertura
- Premios y reconocimientos

¿Quiénes son nuestros afiliados?

- ¿Qué piensan nuestros afiliados?
- Población afiliada y participación de mercado
- Resumen de nuestros estados financieros

Gobierno Corporativo

- Directorio
- Comité de Directorio
- Principales ejecutivos
- Hechos Esenciales

Solidez y respaldo constante

- Solidez financiera
- Modelo de gestión de riesgo
- Cumplimiento, Ética y Transparencia

Estrategia de Sostenibilidad

- Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Operar y liderar en medio del Covid-19

- Compromiso de los colaboradores para adaptarse a una nueva normalidad a causa del Covid-19
- Principales acciones para apoyar a los afiliados y otros grupos en medio del Covid-19



60 SOMOS CAJA LOS ANDES

Apoyo y cuidado de los colaboradores

- Medidas sanitarias frente al Covid-19

Demografía de nuestros colaboradores

Un gran lugar para trabajar

- GPTW
- Clima laboral
- Capacitación, desarrollo de roles y liderazgo de colaboradores

Impulsando nuevos modelos de trabajo

- Células de trabajo para la transformación cultural
- Teletrabajo y flexibilidad laboral

Relaciones laborales y sindicatos



88 EN TODO MOMENTO, JUNTO A NUESTROS AFILIADOS Transformándonos para un nuevo escenario

- Nos adaptamos al contexto
- Medidas sanitarias y cuidado de nuestros afiliados frente al Covid-19
- Mejorando la experiencia siempre
- Experiencia de servicios

Nueva caja de herramientas adaptada a las nuevas necesidades

- Proceso de elaboración de la nueva matriz de beneficios

- Descripción de la nueva matriz
- Impacto de la matriz de beneficios

Inclusión financiera

- Empoderamiento Financiero (EFI)
- Programa de alivio financiero
- Portabilidad financiera
- Crédito de Emergencia
- Ahorro
- Protección
- TAPP
- Indicadores relevantes de inclusión financiera

Salud Física y Emocional

- Telemedicina
- Salud dental
- Salud mental
- Beneficios oftalmológicos
- Licencias médicas
- Plan salud pensionados
- Convenios y otros beneficios en salud
- Indicadores relevantes de salud física y emocional

Espacios Encuentros

- Centro Club Virtual
- Cartelera digital

Educación

- Beneficio Caja Escolar
- Aprendizaje inteligente
- Nivelación de estudios
- Apoyo educacional para la familia y presupuesto
- Convenio Internet y tecnología

Empleabilidad y Emprendimiento

- Sigo Siendo Andes
- Formación continua para nuevos desafíos laborales
- Incentivar el emprendimiento

Apoyo Social

- Asignación Familiar
- Asignaciones en dinero - bonos
- Fondos Concursables
- Beneficios recién nacidos
- Alianzas para alimentación y consumo



149 INCORPORANDO HOY, LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL MAÑANA

Decisiones estratégicas basadas en análisis de datos

- Desde el Gobierno de Datos hacia la cultura digital
- Proyecto NICANOR: El corazón del procesamiento analítico y gestión de datos
- Integrando la información para mejorar la experiencia de los afiliados y colaboradores
- Incorporando inteligencia artificial en analítica y gestión de datos de imágenes en sucursales
- Ciberseguridad y cuidado de la información



164 RELACIÓN Y APOYO CONSTANTE CON NUESTRO ECOSISTEMA

- Alianzas y membresías
- Acompañando a nuestro ecosistema emprendedor
- Relación constante con nuestros proveedores
- Operación responsable con el entorno



178 NUESTROS ESTADOS FINANCIEROS



265 TABLA DE CONTENIDOS GRI Y ANEXOS

- Alcance y cobertura
- Definición de la materialidad
- Índice GRI
- Anexo CMF 386

**01**Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social**02**Somos Caja
Los Andes**03**En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados**04**Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana**05**Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema**06**Nuestros
Estados
Financieros**07**Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Carta del Presidente

El 2020 fue un año de mucha incertidumbre, producto de las consecuencias de la crisis social que comenzó el 2019, a lo que se sumó la rápida propagación del Coronavirus, el cual ha generado más de tres millones de muertes a nivel mundial. Como si esto fuera poco, hemos vivido una paralización económica sin precedentes durante meses, y un profundo cambio que ha venido detrás de la pandemia, afectando todos los aspectos de nuestras vidas, sin lograr dimensionar por completo cuáles serán sus consecuencias, ni cómo, ni cuándo será su fecha de término.

En Caja Los Andes, este contexto y los retos que se presentaron durante el año, los transformamos en oportunidades para sacar lo mejor de nuestra gente. Nuestra sólida posición financiera, operación sostenible, avanzados procesos de cambio y, en definitiva, las decisiones que hemos tomado en el pasado, nos han permitido estar mejor preparados para adaptarnos rápidamente a entornos dinámicos y cambiantes.

En nuestra calidad de organización declarada como servicio de utilidad pública, mantuvimos siempre operativa la red de sucursales desplegadas en las principales ciudades del país, porque nuestro rol es esencial para las personas en estado de necesidad. Es así que, desde el primer momento, decidimos trabajar frente a este escenario de inestabilidad en base a las prioridades de proteger a nuestros colaboradores y afiliados; adaptar nuestro modelo de atención para rediseñar las soluciones y beneficios sociales, en virtud de asegurar el bienestar y calidad de vida de nuestros afiliados en el presente, así como hacia el futuro, siendo fieles a nuestro propósito de potenciar a las personas, entregándoles herramientas que permitan contribuir con su desarrollo pleno, aun en tiempos impredecibles.

En esta situación, de lo primero que nos ocupamos fue de asegurar la salud física de nuestros más de 3 mil colaboradores a lo largo de Chile para minimizar riesgos de contagio, tanto de quienes trabajan presencialmente, como de quienes están ejerciendo sus labores desde sus hogares, donde hicimos especiales esfuerzos para reducir las dotaciones que estaban atendiendo en las oficinas, distribuyéndolos para que pudieran apoyar desde otras actividades de forma remota. Y además de cuidar su salud física, rápidamente empezamos a trabajar en una serie de iniciativas y acciones que permitieran cuidar su salud mental en momentos de mucho estrés, tanto para ellos como para sus familias, con foco en el liderazgo en tiempos de COVID-19, entregándoles herramientas para facilitar su adaptación a esta nueva realidad.

Nuestra sólida posición financiera, operación sostenible, avanzados procesos de cambio y, en definitiva, las decisiones que hemos tomado en el pasado, nos han permitido estar mejor preparados para adaptarnos rápidamente a entornos dinámicos y cambiantes.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Mantuvimos siempre operativa la red de sucursales desplegadas en las principales ciudades del país, porque nuestro rol es esencial para las personas en estado de necesidad.

Estas circunstancias nos mantuvieron más atentos que nunca para escuchar a nuestros trabajadores a través del termómetro de clima denominado Check-In Emocional, que nos permitió conocer sus inquietudes y necesidades, ante las cuales desplegamos una serie de actividades como talleres, charlas y webinars, junto a una línea de contención emocional telefónica.

Sumado a ello, consideramos que la clave ha sido mantener una comunicación constante, oportuna y transparente con nuestras personas, para lo que generamos reuniones con todos los colaboradores de forma telemática, buscando establecer nuevos puntos de encuentro de nuestra cultura, así como también hemos utilizado nuestros canales de comunicación interna para socializar con ellos las medidas que implementamos en beneficio de nuestros afiliados y sus familias, junto con mantenerlos muy al tanto de los protocolos definidos tanto por Caja Los Andes, como por la autoridad de salud, de modo de que estuvieran informados de la situación y contexto país.

El comportamiento de nuestros beneficiarios también cambió, quienes migraron de forma mayoritaria hacia nuestros canales de atención remota, donde hicimos un trabajo importante en términos de reconversión de nuestras personas, entregándoles herramientas y habilidades laborales para poder desempeñar sus labores de forma online, adquiriendo conocimientos que mejoran su empleabilidad a futuro, a quienes quiero agradecer muy profundamente su capacidad de adaptación, flexibilidad y su compromiso con nuestros afiliados a prueba de todo, relevando una vez más nuestro propósito social.

Respecto de nuestros afiliados, quienes requerían más que nunca de nuestro apoyo producto de la extensión y agravamiento de la crisis económica y social, nos movilizamos en torno a la urgencia de actuar introduciendo cambios significativos en procesos, formas de trabajo, pasando por el modelo de atención, estrategia de canales y matriz de beneficios. Es por ello que asumimos el desafío de crear y rediseñar nuestra oferta de valor, siempre con los afiliados al centro, tarea compleja considerando por ejemplo que, para el segmento pensionados, los beneficios mejor evaluados eran aquellos que se entregaban por medio de los canales presenciales. Aun así, logramos adecuar nuestra oferta a formatos

telemáticos, manteniendo la esencia, espíritu y contribución a su desarrollo y cuidado integral, manteniendo los niveles de satisfacción a nivel global de todos nuestros beneficios sociales, junto a un incremento sustancial en varias categorías y en todos los segmentos. Entre ellos me permito destacar las consultas de telemedicina, con más de 60 mil atenciones donde incluimos la atención psicológica, que era una necesidad imperiosa para muchas personas.

Otro foco prioritario en términos de atención y servicio, fueron los créditos de salud en emergencia, alivio financiero, beneficios para salud mental y el trámite de licencias médicas electrónicas que registraron un aumento de 55% a un 90% en 2020, lo que representa un aporte genuino para facilitar una mejor experiencia de servicio de un trámite tan importante como la gestión de licencias en forma remota. A su vez, quiero destacar que tomamos decisiones rápido para apoyar a los afiliados cuando más lo necesitaban a través de nuestro Plan de Alivio Financiero, que fue lanzado mucho antes de los anuncios del Estado, permitiéndoles alivianar su carga financiera, con más de 357 mil cuotas de créditos diferidas sin costo entre marzo



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Las cifras de los últimos meses del año confirman que vamos en la dirección correcta y que cumpliremos nuestro compromiso de entregar calidad de vida a millones de trabajadoras y trabajadores de nuestro país.

y julio de 2020, beneficiando a más de 76 mil afiliados en tiempos difíciles, así como más de 3 mil reprogramaciones, que contribuyeron a mejorar su salud financiera.

A pesar de la pandemia, decidimos seguir adelante con nuestra cuarta convocatoria del fondo de innovación social Talento Emprendedor Caja Los Andes (TECLA), porque en este contexto era prioritario para nosotros apoyar a los emprendedores, iniciativa que ha recibido desde sus inicios más de 2.600 postulaciones, donde ya tenemos más de 30 ganadores, a quienes hemos entregado más de \$625 millones con el fin de apoyar emprendimientos con impacto social.

También trabajamos con nuestros proveedores, quienes se han visto afectados por las consecuencias de la crisis. Para apoyarlos, hemos implementado varias medidas que permiten mitigar y asegurar la continuidad de sus servicios. En tal sentido, Caja Los Andes recibió nuevamente el Sello

ProPyme 2020, el cual se otorga a las empresas que se comprometen a pagar en 30 días, desde la recepción de sus facturas, a sus proveedores Pyme.

Entendiendo que nuestra responsabilidad con la comunidad va mucho más allá, quisimos apoyar en la crisis sanitaria poniendo nuestros Centros Turísticos, que constituyen la red hotelera más grande del país, a disposición del Ministerio de Salud y del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), que fueron utilizados como residencias sanitarias para adultos mayores. Asimismo, desde la vereda de la innovación con impacto social, apoyamos en el desarrollo de 110 equipos de ventilación mecánica automática que han sido entregados en 16 Centros de Salud Primaria y Hospitales Regionales, para atender a pacientes de mediana gravedad, apoyando al personal de salud.

La contingencia generada por el Covid-19 tampoco fue impedimento para continuar implementando nuestro Plan de Sostenibilidad en torno a tres dimensiones: Nuestro trabajo y operación, nuestros afiliados y sus familias, nuestro ecosistema y país. Esta visión transversal, apalancada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que guían todas las acciones que impulsamos en Caja Los Andes y nos permite garantizar la sostenibilidad de nuestra organización para seguir acompañando a nuestros afiliados durante las próximas décadas.

En un año en el que Caja Los Andes ha tenido que adaptar la forma de llevar los beneficios a sus afiliados, recibimos importantes reconocimientos que nos llenan de orgullo y confirman que estamos en la senda correcta. En relación a nuestros colaboradores, logramos posicionarnos dentro de las 13 Mejores Lugares para Trabajar en Chile de más de 1.000 trabajadores según el ranking Great Place To Work 2020, avanzando dos puestos con respecto a 2019. También fuimos reconocidos con

el 1er. Lugar por Merco Talento en la categoría Cajas de Compensación por atraer y retener talento en el mercado. A nivel general nos ubicamos dentro de las 17 mejores empresas del estudio.

En términos de nuestro posicionamiento, Fundación Generación Empresarial nos reconoció por nuestra trayectoria en el compromiso con la ética y buen gobierno corporativo. Sumado a esto, somos una de las 24 organizaciones con mayor reputación en nuestro país según el estudio MERCO Empresas y Líderes, en el cual avanzamos cuatro lugares respecto al 2019. Asimismo, Caja Los Andes fue destacada con el primer lugar en la categoría Cajas de Compensación en el marco del premio MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo, ubicándose en la posición número 21 de las organizaciones reconocidas, manteniendo su posición respecto del año anterior.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Y también quisiera destacar que Caja Los Andes se convirtió en la primera caja de compensación de Chile en adherir a ONU Mujeres a través del programa “WIN WIN”, que tiene como base los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), lo que representa un gran paso en nuestro compromiso de ser una organización inclusiva y que promueve con fuerza la presencia femenina. A esto se suma la certificación de SENADIS y Fundación Avanza, quienes nos reconocen como una organización inclusiva.

En ese sentido, dentro de los compromisos que nos hemos propuesto dejar como legado del Directorio, está el tener un 2% de nuestra dotación contratada bajo el programa de Diversidad e Inclusión Laboral, junto con relevar el rol de la mujer en nuestra organización, que están incluidas en todos los niveles de la organización con una gran representación, comenzando por una Directora Laboral, junto con representar el 45,5% del Comité Ejecutivo, un 45,5% en niveles de liderazgo y un 61,3% de presencia en nuestra dotación general.

El 2020 fue un año de grandes aprendizajes que se van a quedar con nosotros, donde quizás lo único que podemos vislumbrar sobre el futuro es que no volverá a ser como antes, pero nos mantendremos firmemente enfocados en la salud integral y seguridad en todas nuestras interacciones, entregando beneficios y servicios esenciales a todos quienes han depositado su confianza en nosotros. La contingencia nos seguirá poniendo pruebas en el camino, que estamos seguros que las sortearemos tomando las mejores decisiones, que vayan en beneficio de todos nuestros afiliados y sus familias, junto con asegurar nuestra sostenibilidad por muchos años más, para seguir siendo un actor relevante desde la vereda de la seguridad social.

En ese sentido, quiero relevar y agradecer el apoyo constante que nos entrega la Cámara Chilena de la Construcción, a quienes agradecemos sinceramente su respaldo, que nos permite en nuestros casi 70 años, continuar siendo un aporte cada vez más relevante a la sociedad.

Asimismo, también valoro y destaco el apoyo del Directorio que me acompaña, especialmente durante este periodo de pandemia que nos ha tocado vivir. Cada uno de sus miembros está convencido de que el camino que estamos recorriendo hace algunos años es el correcto para ser una organización cada día más sostenible en el tiempo, dejando un importante legado de nuestra gestión.

Finalmente, agradecer profundamente a todos nuestros colaboradores de Arica a Porvenir, incluida la Isla de Pascua, que son quienes hacen viva nuestra querida Caja Los Andes desde sus roles cada día, y estoy seguro de que seguirán aportando para que sigamos cosechando logros que son reflejo de lo que nos hemos propuesto al poner al centro a las personas, leyendo sus necesidades desde la empatía.

Caja Los Andes cuenta con una estructura sólida y sostenible, y la pandemia no va a alterar nuestra hoja de ruta porque las cifras de los últimos meses del año confirman que vamos en la dirección correcta y que cumpliremos nuestro compromiso de entregar calidad de vida a millones de trabajadoras y trabajadores de nuestro país. Continuaremos trabajando para estar a la altura de las circunstancias entregando un servicio acorde a la confianza que nuestros afiliados nos han entregado.

Afectuosamente,

Daniel Hurtado Parot
Presidente del Directorio
Caja Los Andes



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



LIDERAZGO EN LA GENERACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL





Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Breve historia

Caja Los Andes fue fundada en el año 1953 con el propósito de entregar bienestar a los trabajadores y trabajadoras de Chile. Esta organización fue creada gracias a la visión de la Cámara Chilena de la Construcción, en su afán de proporcionar beneficios a los colaboradores más allá de la remuneración por la labor realizada. Esta iniciativa innovadora permitió, ese mismo año, la promulgación de un Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N° 245, que legalizó el beneficio de la asignación familiar y, así mismo, se permitió la constitución de las Cajas de Compensación en Chile, siendo Caja Los Andes la primera en establecerse como tal.

A casi 70 años de su fundación, ha sido testigo de la evolución de la sociedad y los cambios más relevantes en materia laboral y social, logrando desarrollar día a día una propuesta de valor acorde a las necesidades de cada tiempo, entregando espacios de entretenimiento, recreación y calidad de vida a millones de trabajadoras y trabajadores, logrando ser líder en el mercado nacional.

Otro de los aspectos relevantes, ha sido la creación de una amplia cobertura de beneficios, pensando en las diversas etapas de vida de nuestros afiliados: para quienes recién inician la etapa laboral, para padres y madres, para la familia, para la mujer, para los hijos y para los pensionados.

“En todo momento contigo” representa nuestra capacidad de adaptarnos rápidamente a la contingencia, con el propósito de estar con nuestros afiliados. Fue así, como el último trimestre de 2019 con la crisis social y luego en 2020 con la pandemia a causa del Covid-19, se constituyó en un acelerador de nuestra transformación digital en los procesos de atención, lo que nos ha permitido continuar entregando diversos beneficios, en particular de créditos en línea y prestaciones legales.

CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN

La Cámara Chilena de la Construcción tiene como objetivo velar por los intereses gremiales de carácter general, así como promover el desarrollo y fomento de la actividad de la construcción, como un importante actor para el desarrollo del país.

Para llevar a cabo su misión, cuenta con una importante red de entidades sin fines de lucro que facilitan tanto a los trabajadores de la construcción como a la comunidad en general un permanente apoyo a través de su red social, de la que es parte Caja Los Andes.

Más información en www.cchc.cl





Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

PREPARADOS PARA LO QUE VIENE

"La Caja siempre ha sido visionaria, ha sabido adaptarse a los cambios. Desde el 2019 ya estábamos empezando a generar teletrabajo y la pandemia aceleró este proceso. Hemos recibido capacitaciones y nos han motivado para seguir activos, también nos hemos empoderado para tomar decisiones rápidas, lo que nos ha permitido seguir movilizándolo al equipo ante cualquier eventualidad.

La Caja tiene una visión proactiva, sabe lo que va a pasar. Se prepara para lo que viene y ese liderazgo a mí me inspira. Nuestros líderes nos inspiran a mantener nuestro rol social".

Patricia Villegas.
Gerente sucursal Antofagasta.

Para saber más información sobre el cuidado y protección de nuestros colaboradores, diríjase a la página 61.



Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



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.

Orientación
al bien
común



Respeto
a la verdad



Libertad y
dignidad de
las personas



ORIENTACIÓN AL AFILIADO

Ser eficientes para resolver sus necesidades.

TRANSPARENCIA

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

INNOVACIÓN

Mejorar continuamente para agregar valor de manera consistente.

COMPROMISO

Estimular a los colaboradores involucrados con sus equipos, responsables y que asuman desafíos.

EXCELENCIA

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



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

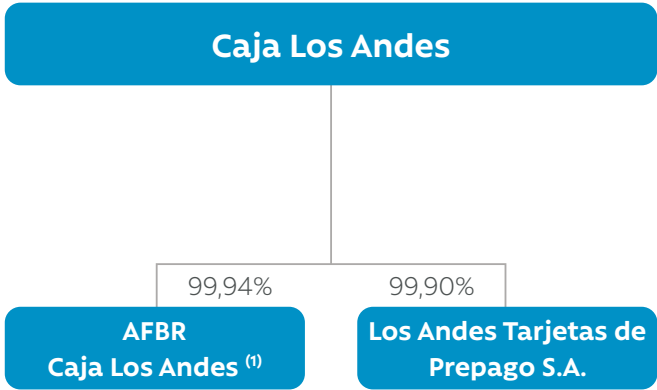
05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Entidades Relacionadas



ADMINISTRADORA DEL FONDO PARA LA BONIFICACIÓN POR RETIRO CAJA LOS ANDES S.A EN LIQUIDACIÓN	
Relación con Caja Los Andes	Caja Los Andes es controladora
Individualización y naturaleza jurídica	La Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro Caja Los Andes S.A., 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. 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.
Identificación de la entidad	
Objeto	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.
Capital suscrito y pagado	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.
Directorio	Nelson Rojas Mena: Presidente
	Roberto Carter Santa María
	Carlos Geerds Zúñiga
	Guido Acuña García
Gerente	Jaime Leonart Tomas
	Andrea Álvarez Marshall.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



	Accionista	Número de acciones	Unidades de Fomento	Porcentaje
Socios	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	Durante 2020 no se registraron hechos relevantes en esta filial.			

¹ 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				
Relación con Caja Los Andes	Caja Los Andes es controladora			
Individualización y naturaleza jurídica	Los Andes Tarjetas de Prepago S.A. es una sociedad anónima especial que surge al amparo de la Ley 20.950.			
Identificación de la entidad	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.			
Objeto	Es una sociedad que tiene por objeto único emitir medios de pago con provisión de fondos (Tarjetas de Prepago).			
Capital suscrito y pagado	\$ 826.314.000			
Directorio	Daniel Hurtado Parot (Presidente).			
	Gastón Escala Aguirre (Vicepresidente).			
	Rodrigo Muñoz Vivaldi			
	Nelson Rojas Mena			
Gerente	Guido Acuña García			
	Laura Galarce Pardo			
Socios	Accionista	Número de acciones	\$	Porcentaje
	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%
Hechos relevantes	Con fecha 23 de junio de 2020, en Sesión Ordinaria de Directorio, don Andrés Medina Herrera presenta su renuncia al directorio, asumiendo en su reemplazo don Guido Acuña García.			



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Ubicación geográfica y cobertura

115
Sucursales

18
Puntos
Caja

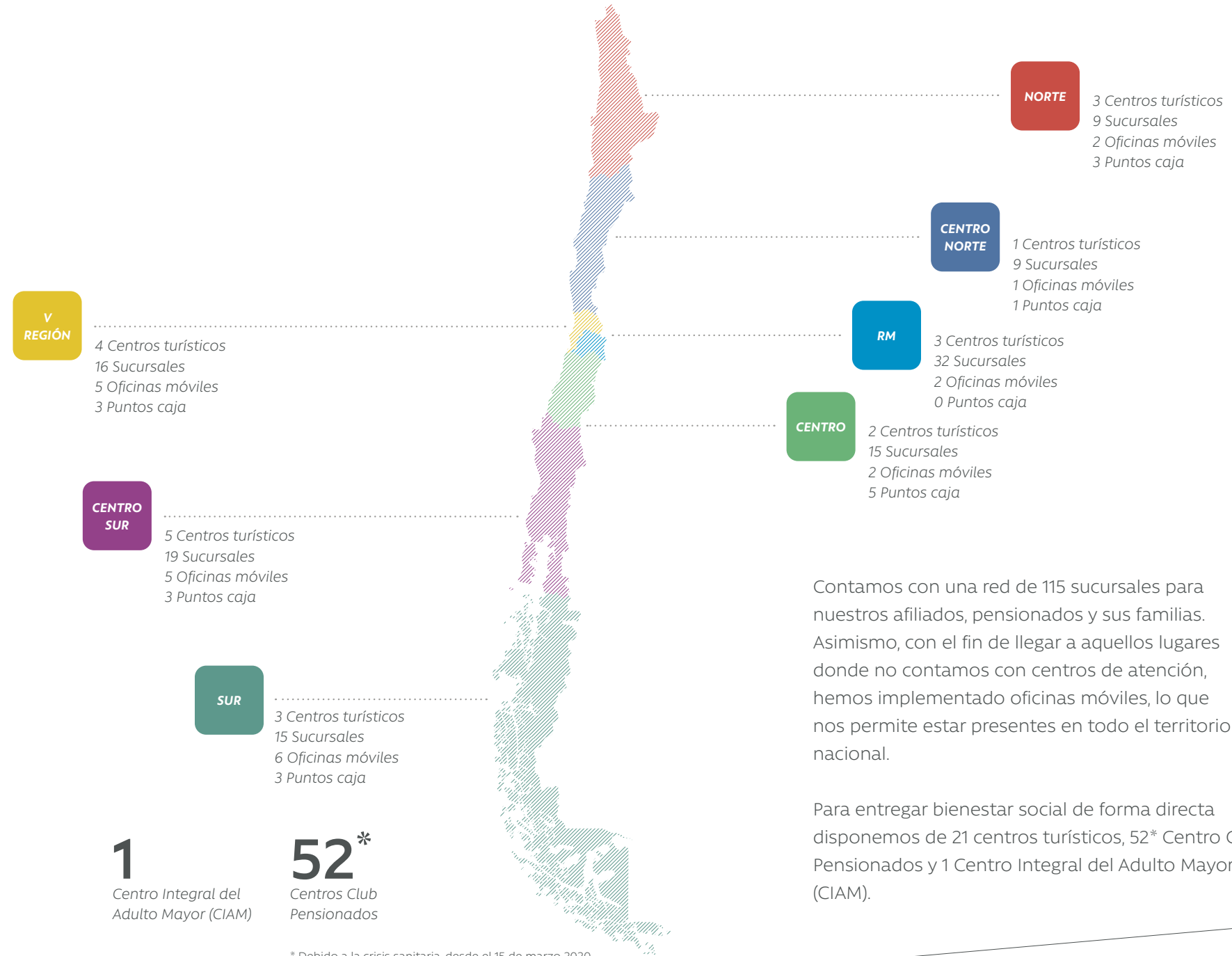
21
Centros
Turísticos

23
Oficinas
móviles

1
Centro Integral del
Adulto Mayor (CIAM)

52*
Centros Club
Pensionados

* Debido a la crisis sanitaria, desde el 15 de marzo 2020, se mantuvieron cerrados los Centros Club Pensionados.



Contamos con una red de 115 sucursales para nuestros afiliados, pensionados y sus familias. Asimismo, con el fin de llegar a aquellos lugares donde no contamos con centros de atención, hemos implementado oficinas móviles, lo que nos permite estar presentes en todo el territorio nacional.

Para entregar bienestar social de forma directa disponemos de 21 centros turísticos, 52* Centro Club Pensionados y 1 Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM).



Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Premios y reconocimientos

RANKING GREAT PLACE TO WORK



Obtuvimos el lugar N°13, dentro de las mejores empresas para trabajar en Chile, en la categoría de más de mil colaboradores.

CERTIFICACIÓN GREAT PLACE TO WORK



Recibimos el Sello de Certificación GPTW, como reconocimiento a la gestión de clima.

MERCO TALENTO



Fuimos reconocidos con el **1er. Lugar por Merco Talento**, como la Mejor Caja para atraer y retener talento en el mercado, y lugar N°17 entre las 100 mejores empresas del ranking.

FUNDACIÓN GENERACIÓN EMPRESARIAL



Obtuvimos un doble reconocimiento, primero por nuestro compromiso con la ética e integridad y segundo, por nuestra trayectoria, ambos reflejados en el Barómetro de Ética y Valores.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



MERCO EMPRESAS



1er. Lugar en Merco Empresas, como la Caja con la mejor reputación corporativa y N°24 entre las mejores empresas del ranking.

MERCO RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO



Fuimos reconocidos como líderes en la categoría de Cajas de Compensación por nuestro gobierno corporativo. A nivel general nos encontramos dentro de las 21 organizaciones reconocidas.

CHILE INCLUSIVO



Desde el 2017 a la fecha, poseemos el Sello Chile Inclusivo, otorgado por SENADIS. Este sello reconoce a Caja Los Andes como una empresa ejemplar en materia de inclusión de personas con discapacidad.

ONU MUJERES / WIN WIN



Primera Caja en adherir a ONU Mujeres, con su programa "WIN WIN" que tiene como base los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPS).

AVANZA INCLUSIÓN



El Gobierno de Chile, en conjunto con la Fundación Avanza, certificaron a Caja Los Andes como una empresa inclusiva.



Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

JUNTOS, CUAN- DO MÁS NOS NECESITAN

“Cuando dejé de trabajar en el banco, me llamó Caja Los Andes y me recordaron sobre el seguro de cesantía que había tomado. Al tomarlo fue una súper opción, ya que durante tres meses me cubrió las cuotas y me sirvió de apoyo para otras cosas”.

Marscel Ahbio.
Usuario del seguro de cesantía.

Para saber más
información
sobre nuestros
beneficios de
Protección,
diríjase a la
página 111.





Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



¿Quiénes son nuestros afiliados?

Desde sus inicios, Caja Los Andes ha mantenido su propósito de potenciar a las personas, entregándoles herramientas que permiten contribuir con su desarrollo pleno. Para ello hemos creado y desarrollado servicios, iniciativas y beneficios en tres categorías:

- **Afiliados Activos:** los trabajadores de empresas adheridas a la Caja corresponden al 67% de afiliados laboralmente activos, posicionando a la Caja como líder en este segmento. A partir del año 2012, se incorporó la facultad de afiliación, a los funcionarios de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad.
- **Empresas Adherentes:** para Caja Los Andes, las empresas representan el camino para llegar a los afiliados laboralmente activos, esto ha sido un gran incentivo para crecer en este segmento, llegando a cubrir un 66% de empresas, incluyendo instituciones de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad, a nivel total país, transformando a la Caja en líder de mercado.
- **Pensionados:** Caja Los Andes cuenta con el 29% de los jubilados afiliados, quienes en su totalidad adhieren de forma voluntaria. En este segmento también pueden ser parte los pensionados de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile y de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

67%

del total de afiliados
laboralmente
activos en Chile.

66%

de las empresas
adherentes a cajas de
compensación en Chile.

29%

de los pensionados
en Chile.

Las empresas e instituciones afiliadas tienen acceso a la recaudación de sus cotizaciones previsionales y prestaciones complementarias.

Finalmente, para entregar beneficios de mayor valor agregado, a cada segmento lo subclasificamos, de acuerdo con su etapa de vida: familias con hijos universitarios, familias con hijos escolares, familias con bebés, parejas sin hijos, empresas y adultos mayores.





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



¿Qué piensan nuestros afiliados?



La principal misión de Caja los Andes es contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores y pensionados afiliados, proporcionando soluciones y beneficios sociales que mejoren su bienestar y calidad de vida. Esto último conlleva la necesidad de asegurar la calidad de todo lo que hacemos y ofrecemos a nuestros afiliados. Para lograr esto último, realizamos un monitoreo y feedback constante de la experiencia en el uso de los distintos beneficios, productos, canales de atención y vivencias en general con la organización, tomando en consideración que con la irrupción del Covid-19, hemos visto un traspaso acelerado a canales remotos, obligándonos a repensar nuestra forma de atención.

Un ejemplo de esta nueva realidad son las ventas online, donde solo entre los meses de marzo-septiembre 2020, subieron en un 677%. El estudio IPSOS de experiencia del cliente en la industria demuestra que durante el 2020 algunos sectores como el retail y consumo masivo se han

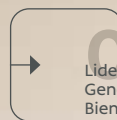
visto fuertemente desafiados en varios frentes impactando negativamente su evaluación (de 88% a 64%), mientras otros, como el de la banca tradicional, han logrado mantenerse en niveles de satisfacción similares a años anteriores (de 76% a 71%). Por otro lado, las instituciones de la salud han podido aumentar su satisfacción (de 45% a 55%) dada la relevancia y servicio que han prestado durante la emergencia sanitaria del Covid-19.

La experiencia de clientes es un tema central de Caja Los Andes. Para ello se realizan estudios de opinión y de experiencia en los siguientes ámbitos:

- Beneficios Sociales y Productos Financieros.
- Canales: presenciales, remotos y digitales.
- Zoom en segmento pensionados.
- Vista empresas adherentes.
- Servicio a clientes.
- Iniciativas de Caja los Andes.
- Percepción general de la marca.



Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Temas de
contenidos GRI
y anexos



En cuanto a los beneficios sociales, mantienen históricamente altos niveles de satisfacción.

A nivel global obtienen un 70% de satisfacción, y a nivel sucursales pasó de 73% el primer semestre 2018 a 84% en el mismo periodo 2020. De igual manera, la oferta de créditos refleja resultados satisfactorios, con una evaluación global de 64% el año pasado y un 71% a nivel de sucursales el primer semestre del 2018, alcanzando un 83% el segundo semestre 2020, logrando acortar la brecha que tenía con los beneficios sociales en satisfacción durante el periodo señalado.

En empresas adherentes, tanto los beneficios sociales como los productos financieros alcanzan los mismos niveles de satisfacción, reflejando además una mejora sostenida en el tiempo, pasando de 58% y 62% respectivamente el 2018, a 75% y 77% el 2020.

Para conocer con mayor precisión los indicadores de satisfacción y recomendación, Caja Los Andes realiza todos los años el Estudio Empresas, donde se levanta y se analiza en profundidad distintas dimensiones de servicio entre las empresas adherentes. Dicho levantamiento arrojó una mejora significativa en la satisfacción y lealtad de las empresas con la Caja, donde la satisfacción neta pasó de 62% el 2018 a 81% el 2020.

A nivel táctico, el ranking de satisfacción general de los beneficios sociales arrojó que tanto Formación y Desarrollo como Reembolso Parto igualaron en el primer lugar con un 100% de satisfacción seguido de cerca con un 99% los beneficios de Activo Médico y Abastible. En la parte inferior del ranking los beneficios asociados a Bono Nupcialidad y de bodas obtienen un menor nivel de satisfacción de los afiliados.

ESTUDIO DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES Y PRODUCTOS FINANCIEROS: ATRIBUTOS DESTACADOS

BENEFICIO CON MAYOR GRADO DE SATISFACCIÓN

PLAN SALUD PENSIONADO

99%

DE SATISFACCIÓN EN
FACILIDAD DE USO

REEMBOLSO PARTO

100%

DE SATISFACCIÓN EN ENTREGA DE
INFORMACIÓN CLARA Y
TRANSPARENTE

FORMACIÓN + DESARROLLO

100%

DE SATISFACCIÓN PENSADO
EN MIS NECESIDADES



Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Con respecto a los productos financieros, el ranking de satisfacción 2020 revela un promedio general de evaluación de 79%, donde los afiliados valoran con un 100% el seguro de cesantía Libre Disposición, seguido de cerca por los Fondos Mutuos, con un 98%. En el otro extremo se ubica el Seguro de Cesantía asociado a crédito, con un 59% y donde las tasas de interés para los afiliados y el apoyo en la gestión de morosidad para empresas se mantienen como los principales desafíos.

ESTUDIO DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES Y PRODUCTOS FINANCIEROS: ATRIBUTOS DESTACADOS

BENEFICIO CON MAYOR GRADO DE SATISFACCIÓN

SEGURO CESANTÍA
LIBRE DISPOSICIÓN

100%

DE SATISFACCIÓN EN
FACILIDAD DE USO

FONDOS
MUTUOS

98%

DE SATISFACCIÓN EN ENTREGA DE
INFORMACIÓN CLARA Y
TRANSPARENTE

SEGURO CESANTÍA
LIBRE DISPOSICIÓN

100%

DE SATISFACCIÓN PENSADO
EN MIS NECESIDADES

Los indicadores de atención, amabilidad y satisfacción del ejecutivo presentan también un importante incremento, reflejando el esfuerzo y trabajo que Caja Los Andes viene desarrollando en los segmentos de Empresa y Grandes Empresas, logrando clientes más leales en cuanto a satisfacción y permanencia junto a un incremento por sobre el histórico en los indicadores de salud de marca, situándose sobre el 90%.

96%

En qué medida su empresa se
mantendrá afiliada este año
a CLA (% sat. Neta)

91%

Recomendaría CLA a
un familiar y/o a un
amigo. (% sat. Neta)



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

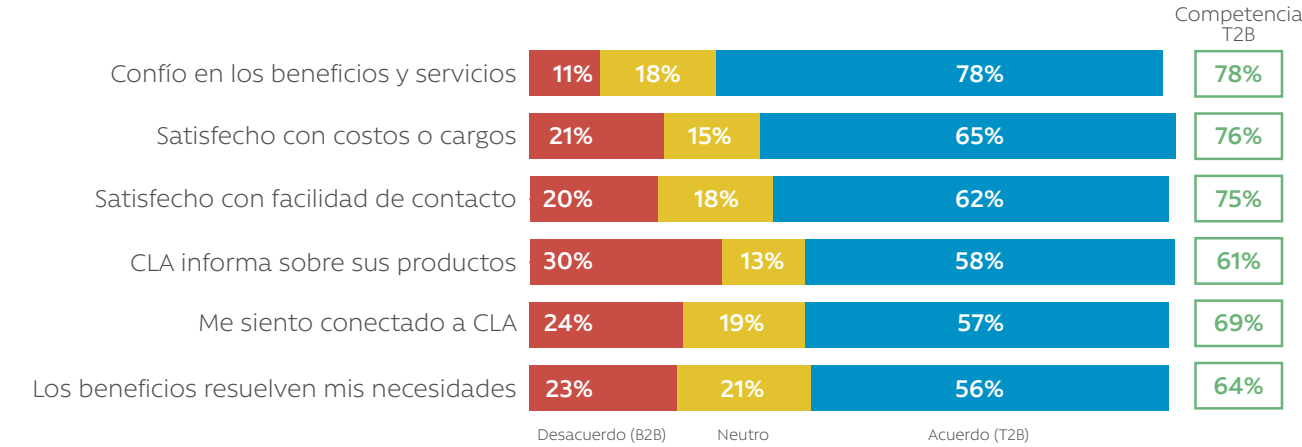
07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



En cuanto al estudio realizado al segmento pensionados, se obtuvieron resultados significativos para la Caja, no solo para conocer el grado de satisfacción y permanencia, sino también la importancia que tienen ciertos beneficios para este segmento y los desafíos pendientes. La mayoría de nuestros pensionados son jefes de hogares con pocos dependientes, pero a su vez con escaso apoyo.

El estudio reveló la importancia de asumir como Caja un rol mucho más presente, sirviendo de soporte para su independencia, mejorando áreas con baja credibilidad y de aquellas que pueden requerir mayor desarrollo, como son transporte y supermercado. Para los pensionados afiliados a nosotros, los beneficios de salud (médicos y medicamentos) son los más importantes, seguidos por los beneficios asociados a viajes y vacaciones.

¿QUÉ TAN DE ACUERDO ESTÁ CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SOBRE SU CAJA DE COMPENSACIÓN?





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



CONOCIMIENTO DE NUESTROS AFILIADOS EN EL MANEJO DE SUS FINANZAS

Uno de los pilares fundamentales de Caja Los Andes es la educación financiera, siendo este un elemento central del plan de Empoderamiento Financiero (EFI). Para conocer el progreso y situación de nuestros afiliados en esta materia realizamos una medición del nivel de conocimiento y preparación de nuestros afiliados en el manejo de sus finanzas bajo normas OCDE, comparándolas con los promedios de Chile y de países pertenecientes a la OCDE.

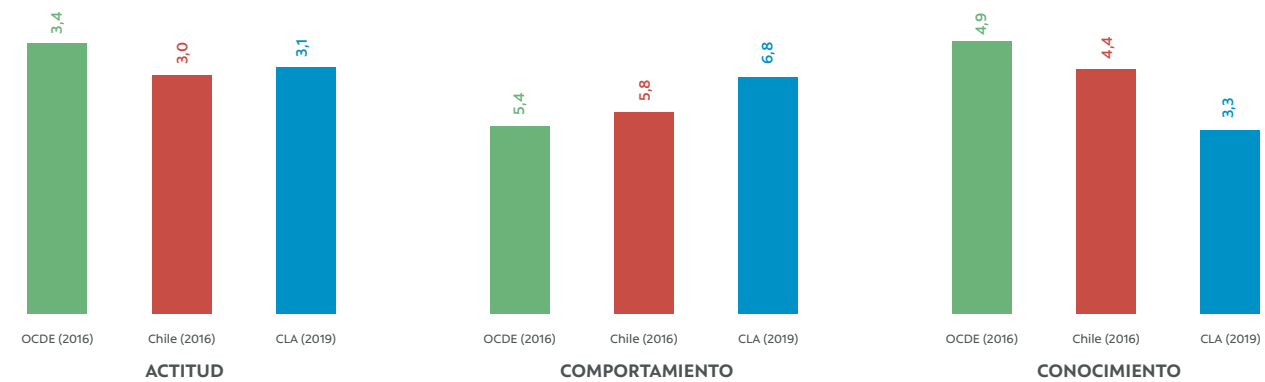
El análisis se divide en tres pilares: Actitud, Comportamiento y Conocimiento, y mide desde la preferencia de gratificación y el plazo de este, decisiones de presupuesto, ahorro y la elección de productos financieros hasta distintos temas de cultura financiera (inflación, poder adquisitivo, intereses, etc). Cada ámbito tiene su propia escala de puntaje; Actitud (1 a 5), Comportamiento (0 a 9) y Conocimiento (0 a 7). El puntaje general de alfabetización financiera se calcula sumando los puntajes de los tres pilares, con un mínimo de 1 y máximo de 21, donde 13 puntos es considerado un puntaje alto.

En el pilar **Actitud**, se evaluó si los afiliados prefieren gratificaciones a corto plazo o seguridad financiera a largo plazo. El resultado arroja que los afiliados de CLA se encuentran por debajo del nivel OCDE y levemente más alto que la realidad país, alcanzando una medición alta en este ámbito.

En el pilar **Comportamiento**, se midieron las decisiones de ahorro, manejo de recursos, presupuesto y elecciones de productos financieros. En este ámbito nuestros afiliados se encuentran sobre el promedio Chile y OCDE, declarando ahorrar, llevando registros de su presupuesto y pagar a tiempo.

En el lado del pilar **Conocimiento**, se consideró temas de cultura financiera como inflación, interés, riesgos, entre otros, como CLA obtuvimos un bajo puntaje, quedando por debajo de los resultados OCDE y Chile.

Como conclusión de los tres pilares, los afiliados de Caja Los Andes tienen un bajo nivel de cultura financiera, al compararlo con el nivel de Chile o países OCDE, pero con un muy buen comportamiento y actitud financiera, lo que es una motivación e incentivo para mejorar la cultura de nuestros afiliados en esta materia, ya que existe el potencial, al tener buen comportamiento y seguridad de esta.





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

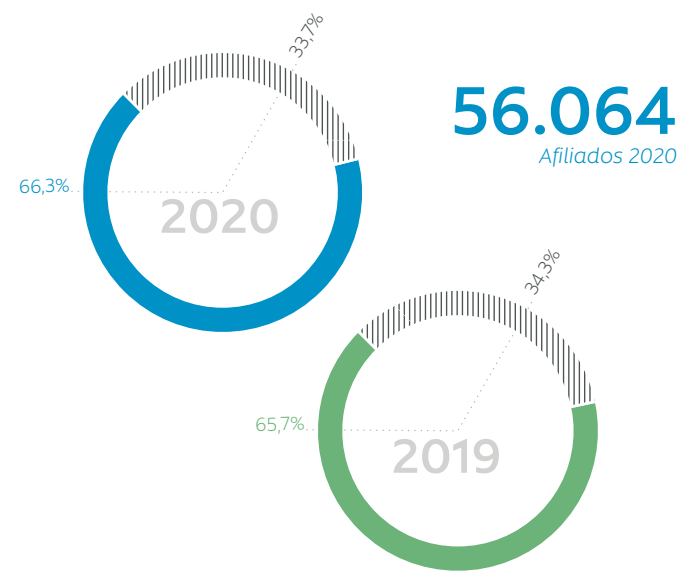
06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos

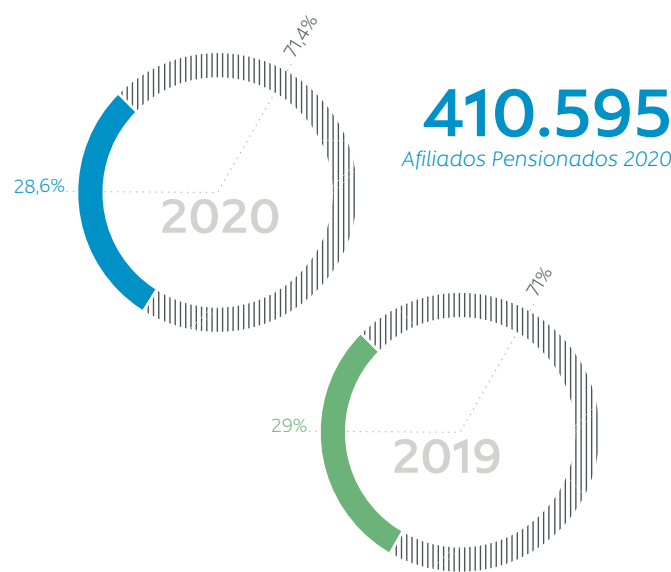


Población Afiliada y Participación de Mercado

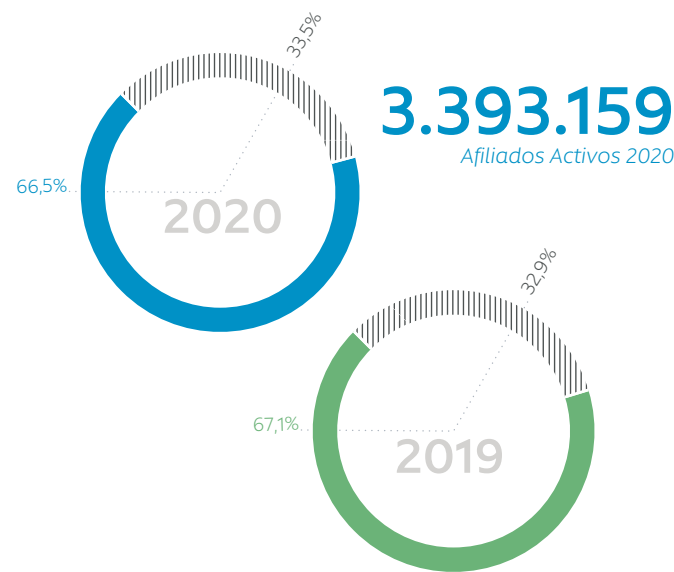
EMPRESAS ADHERENTES



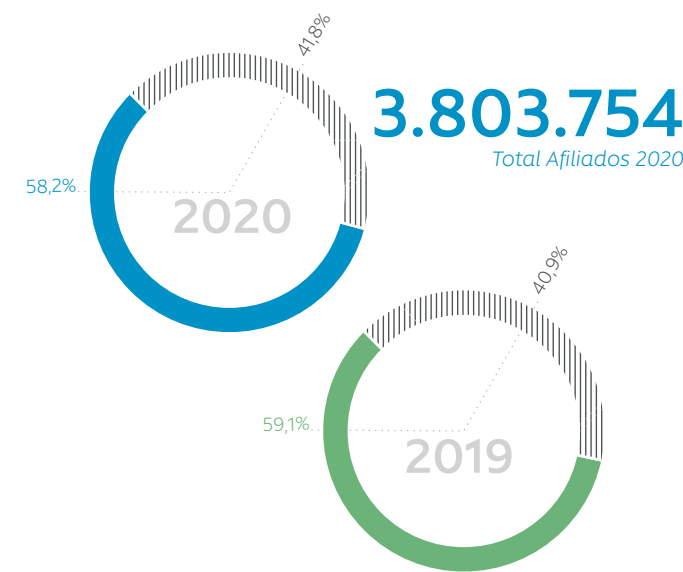
AFILIADOS PENSIONADOS



AFILIADOS ACTIVOS



TOTAL AFILIADOS



Caja los Andes

Otras CCAF



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

IMPULSANDO EL EMPODE- RAMIENTO FI- NANCIERO

"Siempre me ha gustado poder ir ahorrando y este año decidí ahorrar e invertir en fondos mutuos, y vino toda esta situación del COVID-19 por tanto al principio me vi super perjudicado, porque solo veía que los fondos se iban abajo, y esperaba que los fondos mejoraran.

Caja Los Andes me explicó muy bien, me enseñó cómo funcionaba el mercado, como funcionaban las bolsas, me han ayudado constantemente y he podido hacer crecer mis fondos y sigo con muchas ganas de poder seguir invirtiendo".

*Claudio Barrera.
Inversor fondos mutuos.*

Para saber más información de nuestros beneficios en Ahorro, diríjase a la página 110.





Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

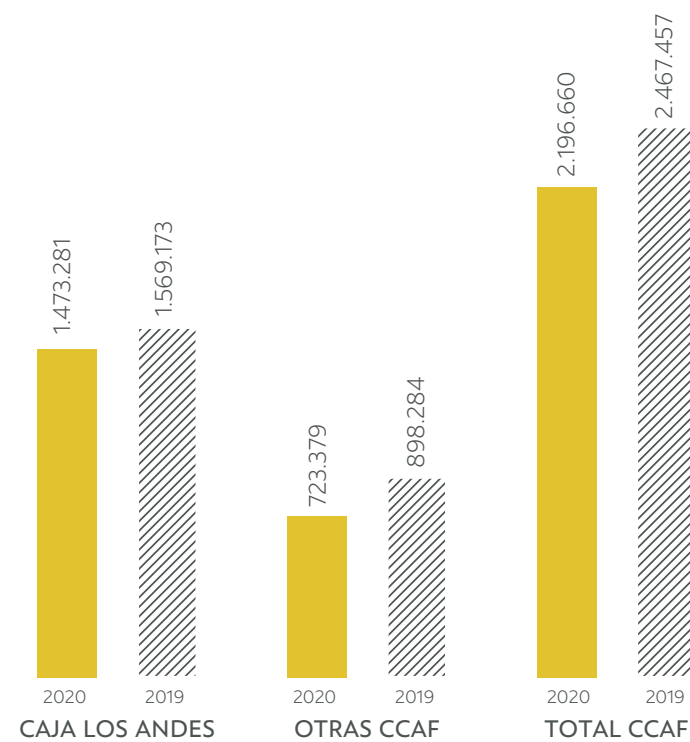
07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

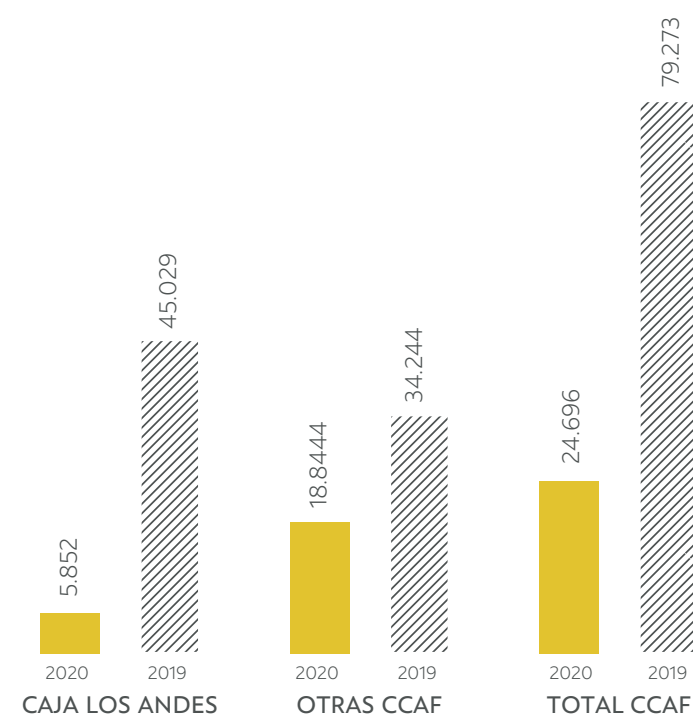


Resumen de los estados financieros

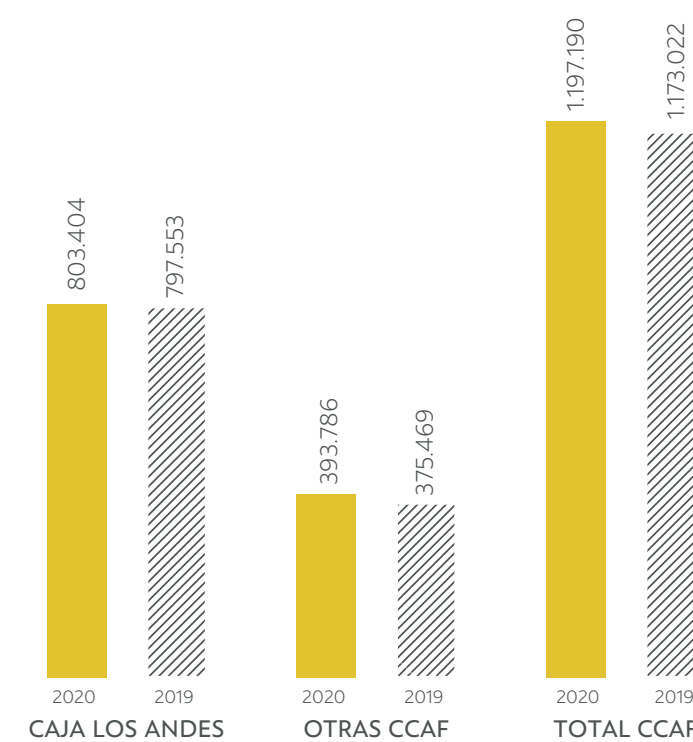
CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE (MM\$)



EXCEDENTES(MM\$)



PATRIMONIO(MM\$)





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

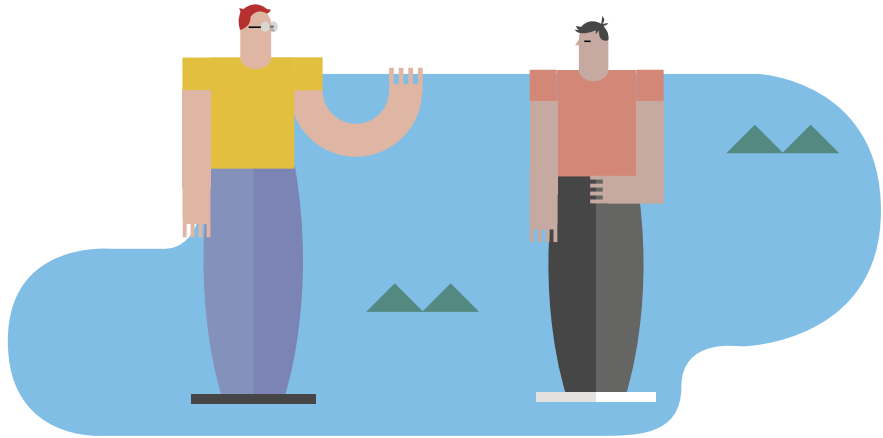
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



INVERSIÓN EN COBERTURA DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

(MM\$)	CANTIDAD 2020	INVERSIÓN NETA 2020	CANTIDAD 2019	INVERSIÓN NETA 2019 ⁽¹⁾
ATENCIÓN FÍSICA				
Sucursales nuevas	0	0	1	183
Sucursales remodeladas	5	1.660	6	1.081
Agencias móviles nuevas (arrendadas)	0	0	27	454
Puntos Caja y otros módulos	22	39	-	-
TOTAL	27	1.699	34	1.718

⁽¹⁾ Valor de la inversión menos la depreciación o amortización.

EQUIPOS COMPUTACIONALES

(MM\$)	CANTIDAD 2020	INVERSIÓN NETA 2020 ⁽²⁾	CANTIDAD 2019	INVERSIÓN NETA 2019
Hardware	9	48	31	42
Software	5	923	18	4.720
TOTAL	14	971	49	4.761

⁽²⁾ Valor de la inversión menos la depreciación o amortización.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(MM\$)	2020	2019	VAR.% 2019 -2020
VALOR ECONÓMICO GENERADO (A)			
Ingresos totales	363.990	406.852	-10,5%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)			
Costos de operación	198.521	207.522	-4,3%
Salarios y beneficios para los empleados	75.779	87.223	-13,1%
Pagos al Estado	7.158	10.343	-30,8%
Pago a proveedores de capital	54.522	51.566	5,7%
Gastos en Sostenibilidad y RSE	38	35	7,3%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (A-B)			
Valor generado - Valor distribuido	27.973	50.162	-44,2%



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

INDICADORES ECONÓMICOS

(MM\$)	2020	2019	VAR.% 2019 -2020
Ingresos totales	363.990	406.852	-10,5%
Activos	1.885.782	2.022.612	-6,8%
Stock de colocaciones	1.473.281	1.569.173	-6,1%
Excedentes después de beneficios	5.852	45.029	-87,0%
Gastos en prestaciones adicionales	27.609	29.817	-7,4%

IMPORTES RECIBIDOS DEL GOBIERNO

(MM\$)	2020	2019	VAR.% 2019-2020
Crédito por gasto en capacitación (SENCE)	468,5	486,0	-3,6%
Bonificación del Gobierno por zonas extremas	81	91,0	-11%
TOTAL	549,5	577,1	-4,8%

INVERSIÓN SOCIAL

	CANTIDAD 2020	INVERSIÓN NETA 2020 (MM\$)	CANTIDAD 2019	INVERSIÓN NETA 2019 (MM\$)
Bonos Profamilia	44.552	753	32.962	962
Educación	446.065	5.506	447.883	8.209
Salud	9.468.194	5.153	15.012.241	7.854
Deporte	0	0	21.889	1.265
Recreación, Turismo y Cultura	358.877	13.829	717.624	14.590
Otros beneficios	6.246.677	11.733	5.299.240	4.704
TOTAL	16.564.365	36.973	21.531.839	37.584



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Gobierno Corporativo



Presidente
Daniel Hurtado P.
Constructor Civil
7.010.350-8



****Vicepresidente**
Ítalo Ozzano C.
Ingeniero Civil Industrial
9.082.624-7



*****Director Empresarial**
Gonzalo Falcone B.
Ingeniero Civil
6.441.039-3



*****Director Empresarial**
Patricio Bustamante P.
Ingeniero Comercial
5.863.552-9



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



******Directora Laboral**
Leontina Concha P.
Ingeniera Comercial
7.620.510-8



******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

14,2%
Mujeres*

100%
Chilenos.

* No incluye al respresentante de los colaboradores.
** A contar del mes de agosto de 2020, Ítalo Ozzano asume como Vicepresidente.
*** A contar del mes de agosto de 2020 Gonzalo Falcone y Patricio Bustamante asumen como directores empresariales designados por la Cámara Chilena de la Construcción.
**** Respecto a la elección de los directores laborales que debía efectuarse durante en el mes de julio, a través de la Ley 21.329 se extendió la duración de los actuales directores laborales por motivos de la contingencia sanitaria, ya que no se contaba con las condiciones para efectuar las respectivas elecciones, las que se efectuarán en los tres meses siguientes al término del estado de excepción constitucional.

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO *

MENOS DE 3 AÑOS	ENTRE 3 Y 6 AÑOS	MÁS DE 6 Y MENOS DE 9 AÑOS	ENTRE 9 Y 12 AÑOS	MÁS DE 12 AÑOS
2	4	0	1	0

RANGO DE EDAD *

MENOR A 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MÁS DE 70 AÑOS
0	1	2	4	0	0



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



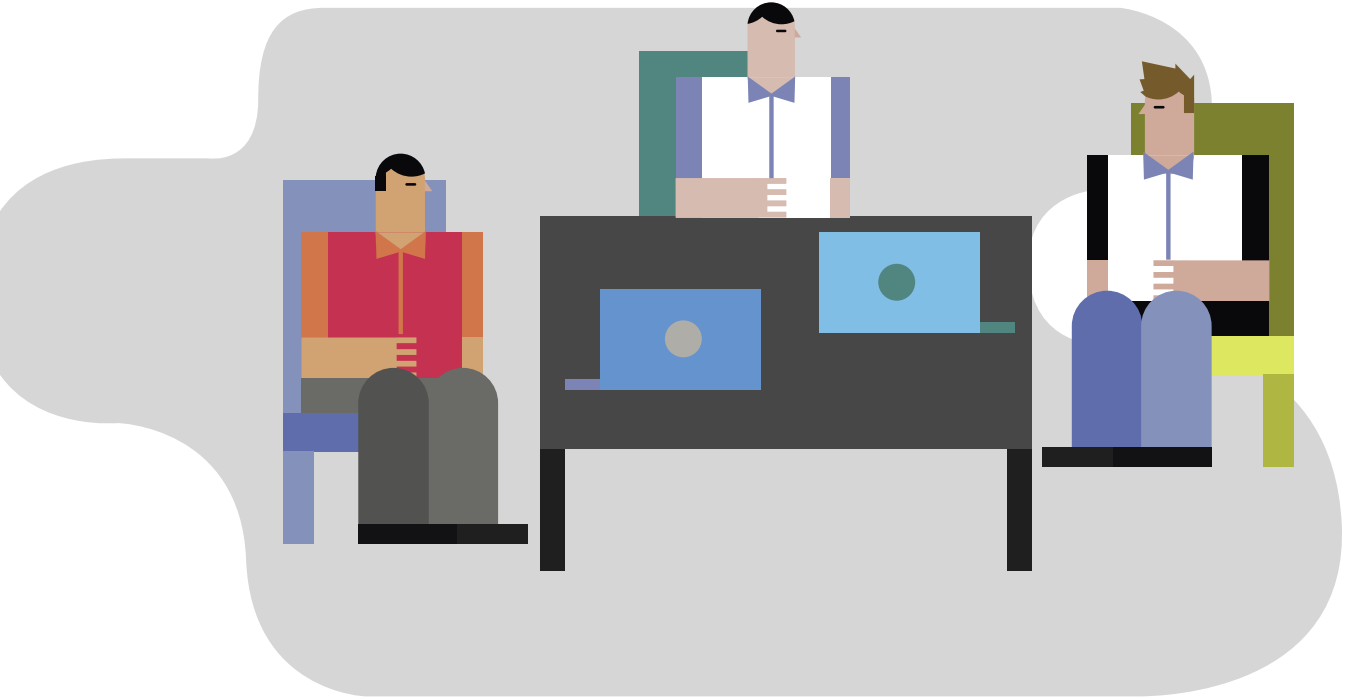
ESTIPENDIOS DEL DIRECTORIO

NOMBRE	Cargo	Concepto	2020 (M\$)	2019 (M\$)
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Dieta	19.095	17.930
Gastón Escala Aguirre **	Vicepresidente del Directorio	Dieta	4.409	7.172
Ítalo Ozzano Cabezón*	Vicepresidente del Directorio	Dieta	7.638	7.172
Rodrigo Muñoz Vidaldi **	Director Empresarial	Dieta	4.409	7.172
Patricio Bustamante Pérez	Director Empresarial	Dieta	3.229	0
Gonzalo Falcone Benavente**	Director Empresarial	Dieta	3.229	0
Leontina Concha Pereira	Directora Laboral	Dieta	7.638	7.172
Guido Acuña García	Director Laboral	Dieta	7.638	7.172
Daniel Ramos Palma	Director Laboral	Dieta	7.036	6.596
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Comités	51.659	57.681
Gastón Escala Aguirre *	Vicepresidente del Directorio	Comités	23.724	35.407
Ítalo Ozzano Cabezón*	Vicepresidente del Directorio	Comités	48.214	46.830
Rodrigo Muñoz Vidaldi **	Director Empresarial	Comités	22.013	36.795
Patricio Bustamante Pérez**	Director Empresarial	Comités	16.049	0
Gonzalo Falcone Benavente**	Director Empresarial	Comités	17.603	0
Leontina Concha Pereira	Directora Laboral	Comités	41.327	30.954
Guido Acuña García	Director Laboral	Comités	37.325	31.770
Daniel Ramos Palma	Director Laboral	Comités	34.439	30.105
TOTAL			356.674	329.928

* A contar del mes de agosto de 2020, Ítalo Ozzano asume como Vicepresidente en reemplazo de Gastón Escala.
** A contar del mes de agosto de 2020 Gonzalo Falcone y Patricio Bustamante asumen como directores empresariales designados por la Cámara Chilena de la Construcción, en reemplazo de Rodrigo Muñoz y Gastón Escala.

RESUMEN ESTIPENDIOS DEL DIRECTORIO

RESUMEN ESTIPENDIOS DIRECTORIO	2020 M\$	2019 M\$
Dietas	64.321	60.386
Asistencias a Comités	292.353	269.540
Regalías, viáticos, gastos de representación	0	0
Indemnizaciones	0	0
Otros gastos	7.838	79.437
TOTAL	364.512	409.363





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Comités de Directorio

El Directorio de Caja los Andes participa activamente en los beneficios que son entregados a los afiliados, pensionados y sus familias. Para llevar a cabo esta tarea, los Directores se interiorizan a fondo de las distintas materias, a través de siete comités integrados también por altos Ejecutivos.

COMITÉ DE BENEFICIOS SOCIALES

Integrado por los Directores: Daniel Hurtado (Presidente del Directorio), Gonzalo Falcone (Director), Patricio Bustamante (Director), Guido Acuña (Presidente del Comité), Daniel Ramos (Director).

Ejecutivos: Nelson Rojas (Gerente General), Mabel Osses (Gerente Corporativo de Beneficios Sociales y Productos Financieros) y Andrés Medina (Fiscal).

COMITÉ DE RIESGO Y FINANZAS

Integrado por los Directores: Ítalo Ozzano (Presidente del Comité y Vicepresidente del Directorio), Patricio Bustamante (Director), Leontina Concha (Directora).

Ejecutivos: Nelson Rojas (Gerente General), Andrea Álvarez (Gerente Corporativo de Finanzas y Administración), Jaime Leonart (Gerente Corporativo de Riesgo), y Andrés Medina (Fiscal).

COMITÉ DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Integrado por los Directores: Daniel Hurtado (Presidente del Directorio y del Comité), Leontina Concha (Directora), Ítalo Ozzano (Director), Daniel Ramos (Director).

Ejecutivos: Nelson Rojas (Gerente General), Mabel Osses (Gerente Corporativo de Beneficios Sociales y Productos Financieros) y Andrés Medina (Fiscal).

COMITÉ DE COMPENSACIONES Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Integrado por los Directores: Daniel Hurtado (Presidente del Directorio), Gonzalo Falcone (Presidente del Comité), Leontina Concha (Directora) y Daniel Ramos (Director).

Ejecutivos: Nelson Rojas (Gerente General), Paola Visintini (Gerente Corporativo de Personas y Asuntos Corporativos) y Andrés Medina (Fiscal).

COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA Y SOSTENIBILIDAD

Integrado por los Directores: Daniel Hurtado (Presidente del Directorio), Ítalo Ozzano (Presidente del Comité y Vicepresidente del Directorio), Gonzalo Falcone (Director), Guido Acuña (Director).

Ejecutivos: Nelson Rojas (Gerente General), Andrea Álvarez (Gerente Corporativo Administración y Finanzas), Andrés Medina (Fiscal), y Víctor Arias (Gerente de Infraestructura).

COMITÉ DE ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Integrado por los Directores: Daniel Hurtado (Presidente del Directorio y del Comité), Gonzalo Falcone (Director), Guido Acuña (Director) y Daniel Ramos (Director).

Ejecutivos: Nelson Rojas (Gerente General), Hernán Vergara (Contralor), Paola Visintini (Gerente Corporativo de Personas y Asuntos Corporativos), Andrés Medina (Fiscal) y Francisco Smith (Director de Cumplimiento).

COMITÉ DE AUDITORÍA

Integrado por los Directores: Patricio Bustamante (Presidente del Comité y Director), Leontina Concha (Directora), Ítalo Ozzano (Vicepresidente del Directorio), Guido Acuña (Director).

Ejecutivos: Hernán Vergara (Contralor).



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Comité ejecutivo



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12

CARACTERÍSTICAS DE LOS EJECUTIVOS

42%
Mujeres.

92%
Chilenos.

8%
Extranjeros

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

MENOS DE 3 AÑOS	ENTRE 3 Y 6 AÑOS	MÁS DE 6 Y MENOS DE 9 AÑOS	ENTRE 9 Y 12 AÑOS	MÁS DE 12 AÑOS
5	1	2	3	1

RANGO DE EDAD

MENOR A 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MÁS DE 70 AÑOS
0	1	4	7	0	0

1. **Gerente General**, Nelson Rojas, Ingeniero Comercial, RUT: 8.046.049-K
2. **Gerente Corporativo de Transformación y Experiencia**, Marie Auteroche, Ingeniera Comercial, RUT: 14.670.063-2
3. **Gerente Corporativo de Beneficios Sociales y Productos Financieros**, Mabel Osses, RUT: 13.968.949-6
4. **Gerente Corporativo de Personas y Asuntos Corporativos**, Paola Visintini, Psicóloga, RUT: 10.664.744-5
5. **Gerente Corporativo de Riesgo**, Jaime Leonart, Ingeniero Comercial, RUT: 9.897.019-3
6. **Gerente Corporativo de Finanzas y Administración**, Andrea Álvarez, Ingeniera comercial, RUT: 8.534.134-0
7. **Gerente Corporativo de Datos**, Jesús Ramírez, Ingeniero en Sistemas de Información, RUT: 10.714.916-3
8. **Gerente de Empresas y Segmentos**, Roberto Carter, Ingeniero Comercial, RUT: 8.664.199-2
9. **Gerente de Canales**, Francisco Zañartu, Ingeniero Comercial, RUT: 9.384.053-4
10. **Gerente de Operaciones y Tecnología**, Alejandra Quijada, Ingeniera en Comercio Exterior, RUT: 9.971.308-9
11. **Fiscal**, Andrés Medina, Abogado, RUT: 7.037.569-9
12. **Contralor**, Hernán Vergara, Contador Auditor, RUT: 8.577.394-1



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Hechos esenciales

PANDEMIA COVID-19, INTRODUCCIÓN

Con fecha 11 de marzo de 2020, la OCDE declaró como “pandemia” al brote Coronavirus (Covid-19), que ha generado incertidumbre en la economía mundial. El virus afectó a Chile a partir de marzo 2020, provocando la suspensión de actividades en empresas tanto públicas como privadas, el cierre de muchos establecimientos comerciales, y la suspensión de trabajo presencial en la mayor parte de las Empresas Privadas y Servicios Públicos.

El Gobierno ha implementado diversos paquetes de ayuda económica, además de una inyección de liquidez proveniente del retiro de fondos previsionales, cuyo impacto ha sido significativo sobre la actividad de los mercados financieros y comercio en general. El Gobierno Corporativo de Caja los Andes ha puesto énfasis en los planes de contingencia para asegurar el bienestar de sus colaboradores y la continuidad operacional de la entidad. Adicionalmente, ha mantenido

una adecuada posición de liquidez durante el periodo 2020, lo que le ha permitido enfrentar eficientemente las complejidades generadas por esta pandemia.

A la fecha de los presentes Estados Financieros consolidados, Caja los Andes continúa monitoreando los efectos que tendrá la expansión del Covid-19 para sus colaboradores, clientes, proveedores, etc, producto de los eventuales incrementos en el riesgo de crédito, de una mayor volatilidad de divisas, caídas en los valores de mercados de inversiones financieras, baja demanda de instrumentos y bienes, para propósitos de un adecuado y oportuno reconocimiento de dichos efectos en los Estados Financieros consolidados.

IMPACTOS PANDEMIA COVID-19 EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

En cuanto a las iniciativas adoptadas en beneficio de sus afiliados que pudiesen verse afectados por el Covid-19 o por los efectos que éste ha tenido en nuestro país, en marzo, voluntariamente, Caja Los Andes implementó un programa de apoyo denominado “Plan Alivio” con el fin de aliviar la carga financiera de los afiliados afectados monetariamente por el coronavirus o sus efectos. Este plan contempló las siguientes aristas:

- Préstamos por emergencias médicas (para compra de remedios o consultas médicas).
- Facilidades de diferimiento de cuotas y repactación de crédito para afiliados que vieran significativamente afectados sus ingresos o quedasen desempleados.

Con fecha 16 de abril de 2020, la SUSESO emitió el Dictamen N° 1401-2020 que “Imparte instrucciones en materia de crédito social a raíz de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.227 Covid-19”, en el cual se establecen medidas bajo las cuales las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben prorrogar o reducir las cuotas de los afiliados que se encuentren afectados por la suspensión de sus contratos de trabajo o que se pacte una reducción de su jornada laboral.

Al 31 de diciembre de 2020, se ha beneficiado a más de 113.137 afiliados, con un total de 206.017 operaciones procesadas, equivalentes a un 5,3% de la cartera reprogramada por Ley de Protección al Empleo y 7,4% de la cartera reprogramada por Plan Alivio, generando un resultado de MM\$8.685 por intereses, lo que corresponde a un mayor costo por beneficios de prestaciones adicionales revelados en (Nota 29ª) de los presentes Estados Financieros.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

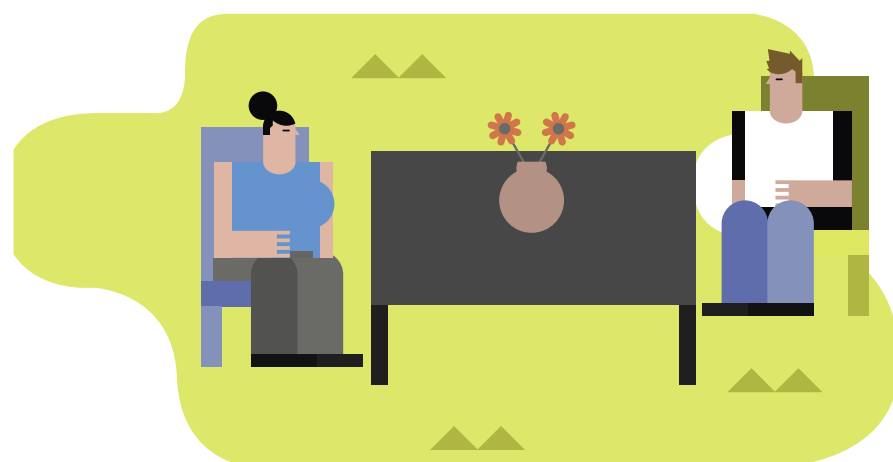
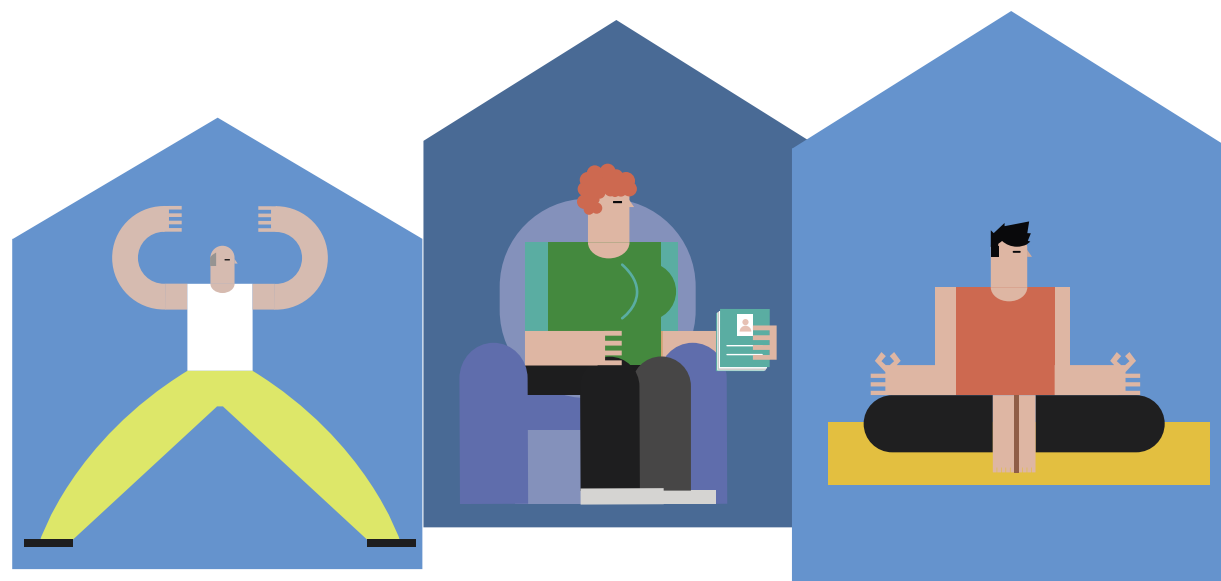
03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Adicionalmente, se ha efectuado un mayor gasto por Riesgo de Crédito asociado a provisiones idiosincráticas por MM\$20.030, para cobertura de los eventuales efectos en el empleo durante el periodo 2021.

- Con fecha 23 de septiembre de 2020, Caja Los Andes informa que efectuó colocación en el mercado local de bonos Serie AS, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N°1.027 en el Registro de Valores, con fecha 19 de junio de 2020, por una suma total de 1.000.000 UF, con vencimiento el día 01 de septiembre de 2024.
- Con fecha 28 de julio de 2020, en sesión de Directorio se tomó conocimiento de la designación por parte de la Cámara Chilena de la Construcción A.G. de los siguientes Directores Empresariales para el período 2020-2023.
 - Daniel Hurtado Parot
 - Ítalo Ozzano Cabezón
 - Gonzalo Falcone Benavente
 - Patricio Bustamante Pérez

En consideración a lo señalado, don Gastón Escala Aguirre y Rodrigo Muñoz Vivaldi dejaron de formar parte del directorio a partir del 31 de julio 2020.

Además, se informa que el período de los Directores Laborales fue prorrogada a la Ley N°21.239, y al acuerdo de Directorio que suspendió las elecciones hasta un máximo de 3 meses luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, declarado por Decreto Supremo N° 104 de 2020, haya finalizado.

Por lo tanto, el Directorio de Caja Los Andes está compuesto a partir del 1 de agosto de 2020, por los señores:

- Daniel Hurtado Parot
- Ítalo Ozzano Cabezón
- Gonzalo Falcone Benavente
- Patricio Bustamante Pérez
- Leontina Concha Pereira
- Guido Acuña García
- Daniel Ramos Palma



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Solidez y respaldo constante

Durante 2020, Caja Los Andes pudo asegurar la liquidez y solvencia necesaria para el normal funcionamiento de la operación, pese al difícil entorno económico y financiero producto de la pandemia. Para poder cumplir con lo anterior, Caja los Andes se financió a través de créditos con bancos y una emisión de bonos en el mercado local.

La gestión responsable de los asuntos económicos y financieros, contribuyen a elevar la reputación, a generar confianza en los grupos de interés, permitiendo que éstos crezcan y prosperen a la par con nosotros. Esto último, requiere mantener una deuda estructurada con obligaciones de pago parceladas, donde se ha definido que los vencimientos no sobrepasen la recaudación mensual sin grandes vencimientos. A pesar de la crisis sanitaria y los impactos de las medidas impuestas, que han generado un deterioro y menoscabo profundo y transversal de la economía chilena y mundial, Caja Los Andes ha logrado mantener una posición sólida de liquidez, generando confianza y una excelente recepción en el mercado, manteniendo productos y el compromiso con nuestros aliados financieros, fortaleciendo aún más nuestra presencia en el mercado, rol en la sociedad, la calidad de vida y bienestar de nuestros colaboradores y afiliados, la productividad de nuestros proveedores y la cobertura de nuestros compromisos obligatorios. Se destaca la emisión y colocación de un bono en el mercado de capitales local por UF 1.000.000 en septiembre de 2020, a un plazo de 4 años, a través de un remate holandés, el cual logró amplio interés de inversionistas y una tasa competitiva.

Caja los Andes mantiene covenants financieros en sus bonos locales, los cuales cumplió con holgura a diciembre de 2020:

Indicadores	31-12-20	31-12-19
ENDEUDAMIENTO < 3,2 VECES	1,16	1,39
PASIVO EXIGIBLE	1.080.453.530	1.225.059.783
Total Pasivos	1.080.453.530	1.225.059.783
(+) Pasivos (aval, fiador simple, etc)	-	-
(-) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	148.852.060	115.594.516
TOTAL PATRIMONIO	803.404.173	797.552.665
ACTIVOS LIBRES > 0,8 VECES	1,78	1,68
ACTIVOS LIBRES DE PRENDA	1.838.560.949	1.969.279.162
Total Activos	1.883.857.703	2.022.612.448
(-) Activos en Arrendamientos (Nota 14b) (*)	45.296.754	53.333.286
PASIVO EXIGIBLE NO GARANTIZADOS	1.035.664.176	1.173.252.872
Total Pasivos	1.080.453.530	1.225.059.783
(-) Pasivos por Arrendamientos (Nota 16a3 y 16b3) (*)	44.789.354	51.806.911
PATRIMONIO MÍNIMO > 12 MM UF	27,64	28,17
Total Patrimonio en M\$	803.404.173	797.552.665
UF al cierre	29.070,33	28.309,94



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



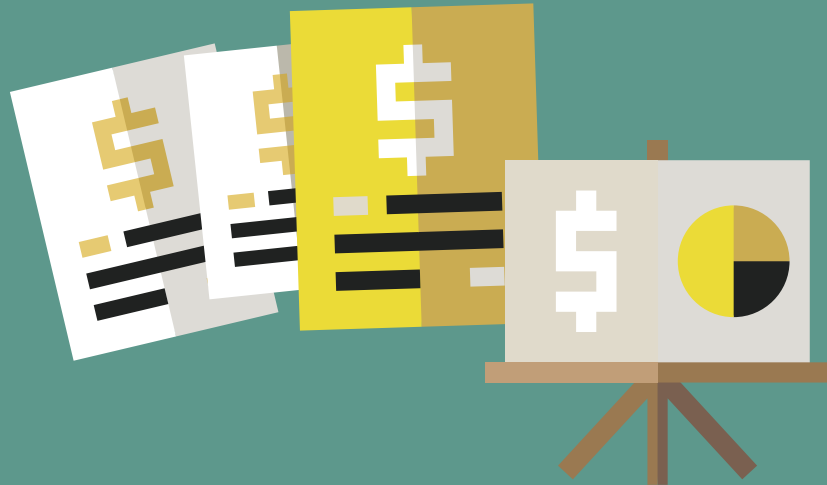
Mantener la solidez financiera permite a Caja Los Andes contribuir a la sostenibilidad de nuestro entorno, mediante la generación de valor compartido y la distribución del valor generado, pero también aliviar la presión actual sobre otros grupos de interés hacia el cumplimiento de propósitos y objetivos. En esta línea, hemos generado un Plan de Alivio especial para proveedores, sumado a la renovación del Sello ProPyme, una clara señal de nuestro compromiso en ir mejorando nuestros sistemas y procesos en beneficio de quienes confían y trabajan con nosotros.

ALTERNATIVAS DE REPROGRAMACIÓN PARA NUESTROS AFILIADOS

Menores ingresos: cuando hayan sido afectados en forma directa e importante en sus ingresos o en su entorno familiar, especialmente debido a la contingencia del Coronavirus.

Trabajadores cesantes: opción disponible para los afiliados que mantienen un crédito social con alguna Caja de Compensación y que pierden su trabajo.

Enfermedades graves: dirigida a personas que enfrentan una situación grave de enfermedad que cambie de manera importante sus condiciones de carga financiera, incluyendo hospitalización por Coronavirus, ya sea que los afecte personalmente o a algún familiar directo (hijos, padres, cónyuge o unión civil).





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Modelo de gestión de riesgo

En Caja Los Andes hemos establecido un modelo de control y gestión de riesgos desde tres líneas de defensa, que emanan del gobierno corporativo para toda la organización. Nuestro Directorio es el encargado de definir las directrices para la gestión y el apetito de riesgo de la organización, así como también velar por el trabajo que realiza el Comité de Riesgos y Finanzas, que es el encargado de realizar el seguimiento a la gestión del riesgo.

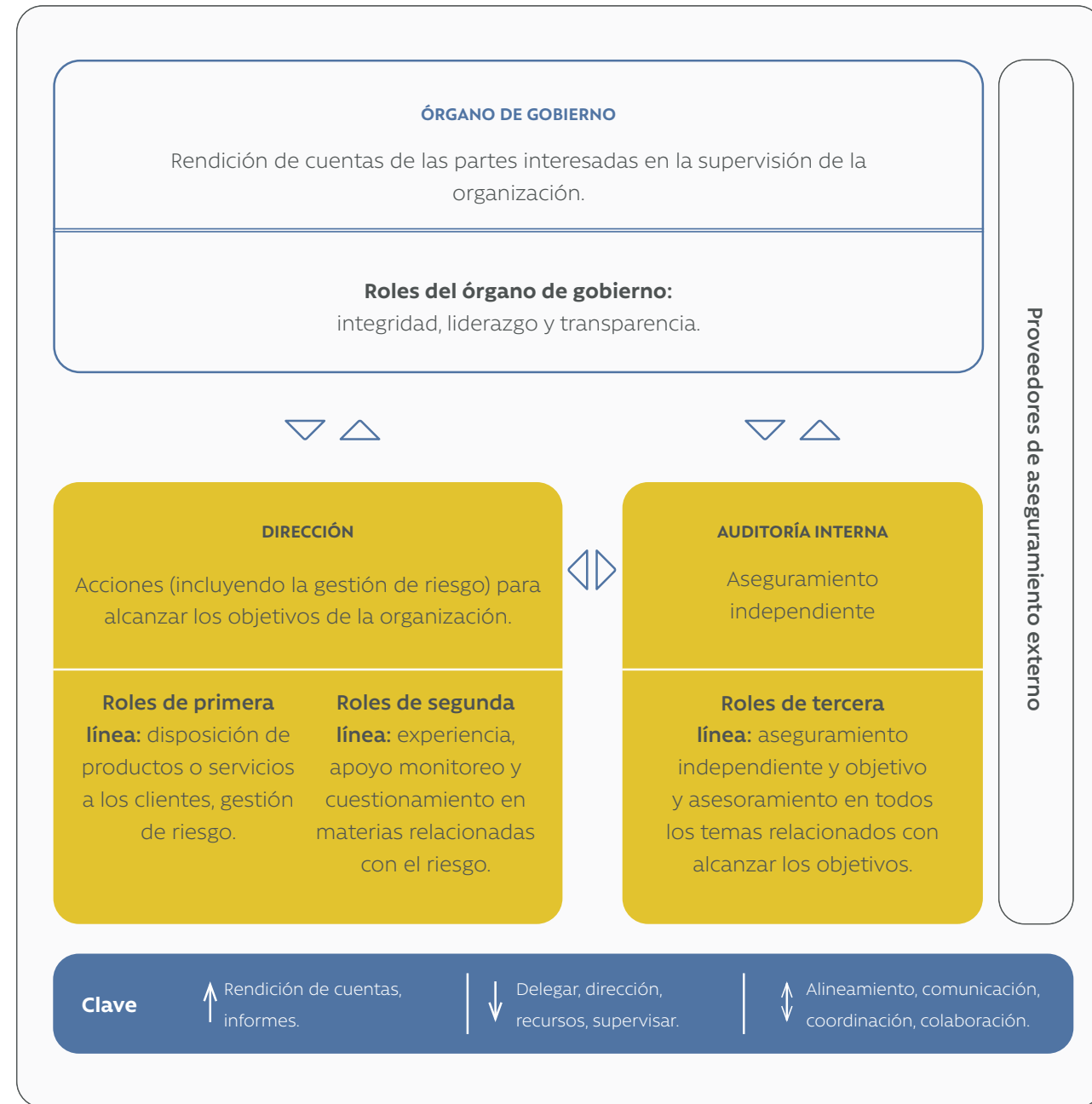
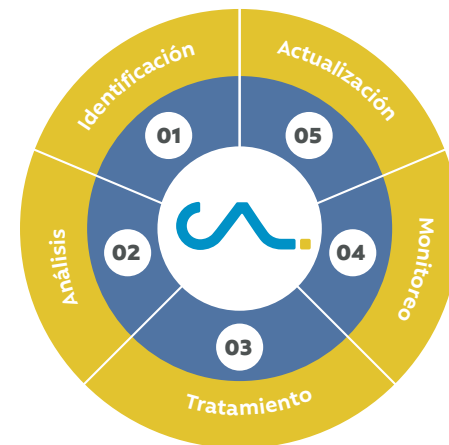
De esta forma, entendemos por Primera Línea de Defensa las áreas de negocios y apoyo, quienes son los responsables de gestionar los riesgos inherentes a sus actividades, procesos, productos y sistemas, junto con mantener un adecuado control.

La Segunda Línea de Defensa, está compuesta por las áreas de riesgo, cumplimiento y otras áreas de similar naturaleza. Tiene como objetivo proporcionar los modelos, metodologías, herramientas y gobierno necesario para una correcta gestión de los riesgos de la Caja. También asesora y acompaña a la primera línea de defensa, para el cumplimiento de sus responsabilidades, realizando la supervisión, monitoreo, evaluación y reporte de gestión.

Finalmente, la Tercera Línea de Defensa, está formada por Auditoría Interna, quienes proporcionan una mirada independiente sobre el diseño y operación de los procesos internos de control, gestión del riesgo y de gobernanza.

La metodología se basa en el análisis e identificación de nuestros riesgos, junto con el tratamiento y el monitoreo para una correcta gestión y mitigación.

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



La gestión del riesgo en Caja Los Andes se aborda desde seis ejes estratégicos:

GESTIÓN DE RIESGO
FINANCIERO

GESTIÓN DE RIESGO
SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN

GESTIÓN DE RIESGO
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

GESTIÓN DE RIESGO
COBRANZA

GESTIÓN DE RIESGO
CRÉDITO

GESTIÓN DEL RIESGO
OPERACIONAL Y CONTROL
INTERNO



GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO

Durante 2020, dada la contingencia mundial, el enfoque de trabajo estuvo centrado en la metodología y mejoría en los procesos para los riesgos de liquidez y mercado, mejorando los tiempos de respuesta y la mitigación de los riesgos operativos, a través de informes periódicos al regulador.

Principales proyectos y/o hitos 2020

Fortalecimiento del entendimiento en materias de riesgo mercado y liquidez dadas las contingencias a nivel mundial y local, acompañamiento de auditoría interna a los procesos involucrados en estos riesgos.

Identificación de los Riesgos

RIESGO DE LIQUIDEZ	RIESGO DE MERCADO
Se entiende por riesgo de liquidez una eventual escasez de fondos por parte de una entidad, para cumplir con sus obligaciones, y el nivel de exposición ante una eventual reducción en 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 último asumiendo un alto costo financiero. Se realizan seguimientos periódicos y controles normativos de distintos KPIs para su posterior análisis, tales como las denominadas brechas de liquidez y los test de estrés, procurando su presentación mensual en Comité de Riesgo y Finanzas.	El riesgo de mercado corresponde a las pérdidas potenciales que pueda sufrir Caja Los Andes 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, moneda, plazos o índices de reajustabilidad. Realiza seguimiento y controles normativos de indicadores para su posterior análisis, monitorea constantemente los niveles de exposición de riesgo de mercado para el corto y largo plazo, además de test de estrés, procurando su presentación mensual en Comité de Riesgo y Finanzas. Como mecanismos de medición y control de los riesgos de Liquidez y Mercado, Caja Los Andes mantiene sus políticas actualizadas y acordes a las normativas y/o circulares vigentes de los Reguladores.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



GESTIÓN DE RIESGO PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es liderada por la Gerencia de Seguridad de la Información, y tiene como objetivo identificar las acciones que pueden comprometer la información de la organización, nuestros afiliados y público en general, considerando los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** garantizar que el acceso a la información lo obtengan solamente personas autorizadas y cuando realmente sea necesario;
- **Disponibilidad:** garantizar que las personas autorizadas tengan acceso a la información siempre que sea necesario;
- **Integridad:** garantizar la exactitud y la completitud de la información y de los métodos de su procesamiento, así como de la transparencia en el trato con los involucrados.

Para lograr la seguridad de la información en nuestra organización, se trabaja en alianza estratégica y de forma colaborativa entre tres gerencias: Gerencia de Operaciones y Tecnología, Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos, Gerencia Corporativa de Riesgo, a través de las zonas de convergencia que son Ciberseguridad, Cultura y Seguridad de la Información, respectivamente. Lo anterior coordinado por la Gerencia Corporativa de Datos.

Modelo de Gestión de Riesgo para la Seguridad de la Información



El objetivo es garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y que sus riesgos sean conocidos, gestionados y minimizados por la organización.

La instancia definida para realizar estas actividades de gobierno es la Comisión de Gobierno de Datos, foro colegiado de análisis y resolución de los principales temas que tengan relación con la gestión de los datos de Caja Los Andes y sus afiliados, y en un sentido amplio, con el objeto de asegurar la protección de los datos, la seguridad y la gobernanza de estos.

Principales proyectos 2020

GOBIERNO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTIÓN DE RIESGO Y AMBIENTE DE CONTROL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	GOBIERNO DE CIBERSEGURIDAD	CULTURA Y CONCIENTIZACIÓN
Actualización, publicación y difusión del marco normativo, el que considera 2 Políticas y 13 Directrices, en base a los estándares internacionales de la familia ISO 27000 y las mejores prácticas de Seguridad de la Información y a las exigencias definidas por la Superintendencia de Seguro Social (SUSESO).	• Evaluación de riesgos de seguridad de la información en iniciativas, proyectos y servicios externalizados. • Fortalecimiento del proceso de gestión de requerimientos internos, estableciendo lineamientos para el cumplimiento de niveles de Seguridad de la Información definidos. • Gestión y tratamiento de los riesgos identificados a través de la actualización del inventario de activos de información, considerando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	• Reporte de vulnerabilidades y planes de acción a instancias colegiadas como Comité de Riesgo Operacional y Comisión de Gobierno de Datos. • Participación como miembro permanente en Comités Técnicos liderados por la Gerencia de Operaciones y Tecnología. • Fortalecimiento del ambiente de control, impulsando proyectos tecnológicos en conjunto con el área de Ciberseguridad TI.	• Fortalecimiento del programa de concientización y cultura al interior de la organización a través de la participación de jornada de inducción de nuevos colaboradores que ingresan a la organización, charlas para entregar definiciones y recomendaciones de Seguridad de la Información a colaboradores de áreas específicas, consejos enviados a través de mailing, cápsulas audiovisuales, intranet y canal de TV interno. • Actualización y difusión del curso E-Learning de Seguridad de la Información utilizando metodología de "micro learning" • Ejecución del programa "Mes de la Ciberseguridad" (octubre), con difusión en redes sociales para colaboradores y afiliados, jornadas de webinar presentando temas contingentes relacionados a la ciberseguridad y dinámicas participativas para colaboradores.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



GESTIÓN DE RIESGO
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Desde el punto de vista de la Continuidad del Negocio, en Caja Los Andes gestionamos el riesgo con el objetivo de mejorar de forma proactiva la respuesta de la organización frente a posibles incidentes que pudiesen afectar la entrega de beneficios para nuestros afiliados.

Identificamos los riesgos de continuidad de negocio asociado a los procesos de la organización, siendo aquellos riesgos que se pueden presentar y causar posibles interrupciones y/o indisponibilidades, lo cual interfiere con el normal funcionamiento de las operaciones a través los siguientes escenarios de riesgo:

- Personas: ausencia y/o falta del personal crítico.
- Instalaciones: imposibilidad de acceder y/o utilizar las instalaciones físicas.
- Tecnología: falta total y parcial de los sistemas tecnológicos.
- Servicios Externalizados: falta de provisión de los servicios contratados a proveedores.

Principales Proyectos 2020

GOBIERNO	EVALUACIÓN DE RIESGO	CULTURA Y CONCIENTIZACIÓN	PRUEBA DE CONTINGENCIA
Actualización y publicación de la Política de Continuidad de Negocio 2020.	Realizado mediante la metodología establecida por Continuidad de Negocio, a través, de las siguientes herramientas: • Análisis de impacto al negocio (BIA). • Análisis de riesgo (RA).	Fortalecimiento de la cultura organizacional en materia de Continuidad de Negocio mediante capacitaciones online y charlas.	Planificación y participación en pruebas de contingencias para los siguientes ámbitos: Instalaciones, Personas, Tecnología y Servicios Externalizados.





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Sistema de control

La Gestión de Continuidad de Negocio, cuenta con una metodología y procedimientos documentados, los cuales permiten desplegar las estrategias de recuperación bajo diversos escenarios de contingencia, para dar continuidad a los procesos de la organización.

La mitigación de los riesgos está dada por el desarrollo de los Planes de Continuidad de Negocio (BCP), los cuales son probados de forma periódica en conjunto con las áreas de negocio.

METODOLOGÍA
La Gestión de Continuidad de Negocio, es importante en la organización para asegurar la continuidad operativa ante eventos o incidentes que puedan afectar en las operaciones de entrega de beneficios, productos y/o servicios hacia nuestros afiliados. Esto ha llevado a que Caja Los Andes, mantenga altos estándares, considerando las exigencias de la normativa vigente en la circular SUSESO N° 2.821.
Para llevar a cabo este proceso se utiliza la herramienta "Matriz de Continuidad de Negocio", que se enmarca en las buenas prácticas de la norma ISO 22.301, la cual está compuesta por el Análisis de Impacto al Negocio (BIA), Análisis de Riesgo al Negocio (RIA), Requerimientos de Recuperación, Árbol de Llamados y Planes de Continuidad de Negocio (BCP).

ISO 22.301 - GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO	REPORTES DE GESTIÓN
El Modelo de Gestión de Continuidad de Negocio de Caja Los Andes, se encuentra basado en la norma ISO 22.301, que especifica los requisitos para su implementación aplicando la mejora continua en los procesos de la organización.	Comité de Riesgo y Finanzas Comité de Riesgo Operacional



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



TE SEGUIMOS

APOYANDO





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



GESTIÓN DE RIESGO
COBRANZA

La Gerencia de Normalización lidera la Gestión del Riesgo de Cobranza, siendo considerada un área de Primera Línea de Defensa. Está integrada por las áreas de negocios y de apoyo, quienes son responsables de gestionar los riesgos inherentes a sus actividades, procesos, productos y sistemas para mantener un adecuado ambiente de control.

Principales Proyectos 2020

NUEVA SUBGERENCIA DE COBRANZA JUDICIAL Y EMPRESAS	PLAN DE TRABAJO CON GERENCIA EMPRESAS	CREACIÓN DE CANAL DIGITAL DE ATENCIÓN CLIENTES	CÉLULA DE NORMALIZACIÓN
Reforzamiento de la estructura organizacional a través de la formación de nuevos equipos, creando una Subgerencia de Cobranza Judicial, Recaudación y Cobranza Empresa – Otros productos. Ajustando la estrategia de recaudación y cobro de empresa lo que nos permitió aumentar la eficiencia de los procesos y la definición de mejores herramientas.	Se implementa plan de trabajo con Gerencia de Empresas y sus distintos canales de atención (célula de atención empresas) para mejorar % de pago de empresas caracterizadas y no caracterizadas.	En la Subgerencia de Atención de Clientes, en virtud de las contingencias acontecidas durante 2020 se implementó un canal digital de atención de clientes, generando un proceso de reprogramaciones a través de canales remotos. Este proyecto generó un aumento en dotación de un 43%.	Creación de Célula de Normalización, generando proceso de capacitación y apoyo a nuestra red de sucursales, con el objetivo de impulsar la gestión de recaudación y cobro descentralizado.

GESTIÓN DEL RIESGO
DE CRÉDITO

Durante el año 2020, nuestro enfoque para la Gestión del Riesgo de Crédito estuvo en la gestión de la información, data driven, como parte de todos los procesos del área y para la toma de decisiones, lo que nos permitió mejorar los actuales modelos de originación, oferta de aprobaciones y efecto de pagos de planilla. Junto a lo anterior, nos permitió identificar y contener los segmentos de mayor riesgo, ajustando o restringiendo su endeudamiento.

El Riesgo de Crédito, lo hemos identificado como el no pago o el incumplimiento de las obligaciones de crédito. Para una correcta gestión, 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 éstas pertenecen. Lo anterior implica 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. 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 al 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°2.588 de la Superintendencia de Seguridad Social.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



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 2020.

Principales Proyectos 2020

NUEVA HERRAMIENTA DE GESTIÓN	PROYECTO CÁLCULO DE PROVISIONES DE RIESGO	CREACIÓN MESA DE RECAUDACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO
Implementación y desarrollo del motor de decisión con FICO, que nos permitirá tener un mayor control y flexibilidad de los procesos de evaluación.	Comienzo del proyecto de Cálculo de Provisiones de Riesgo de Crédito bajo IFRS9, lo cual permitirá a CLA situarse en los más altos estándares en esta materia.	Creación Mesa de Recaudación en conjunto con la Gerencia de Empresas, impulsando mediante un trabajo colaborativo con las áreas de gestión de riesgo, normalización y ejecutivos de empresas, un aumento de los pagos de nuestra cartera de créditos sociales, fortaleciendo el proceso de recaudación.	Liderazgo del equipo a cargo de implementación de los beneficios para afiliados asociados a Ley de Protección al Empleo impulsada por la Superintendencia de Seguridad Social.

Gestión del Riesgo en el contexto de Covid-19

Para compensar el efecto de la situación sanitaria a nivel nacional y respetar la disposición legal que obliga a diferir los créditos de las personas acogidas a la Ley de Protección al Empleo, (Circular 1401), se realizaron provisiones idiosincráticas para garantizar los niveles de suficiencia, dado el efecto de contención de cartera durante el periodo de pandemia.

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 2020 el índice de cobertura bruto alcanza un 118.27%.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

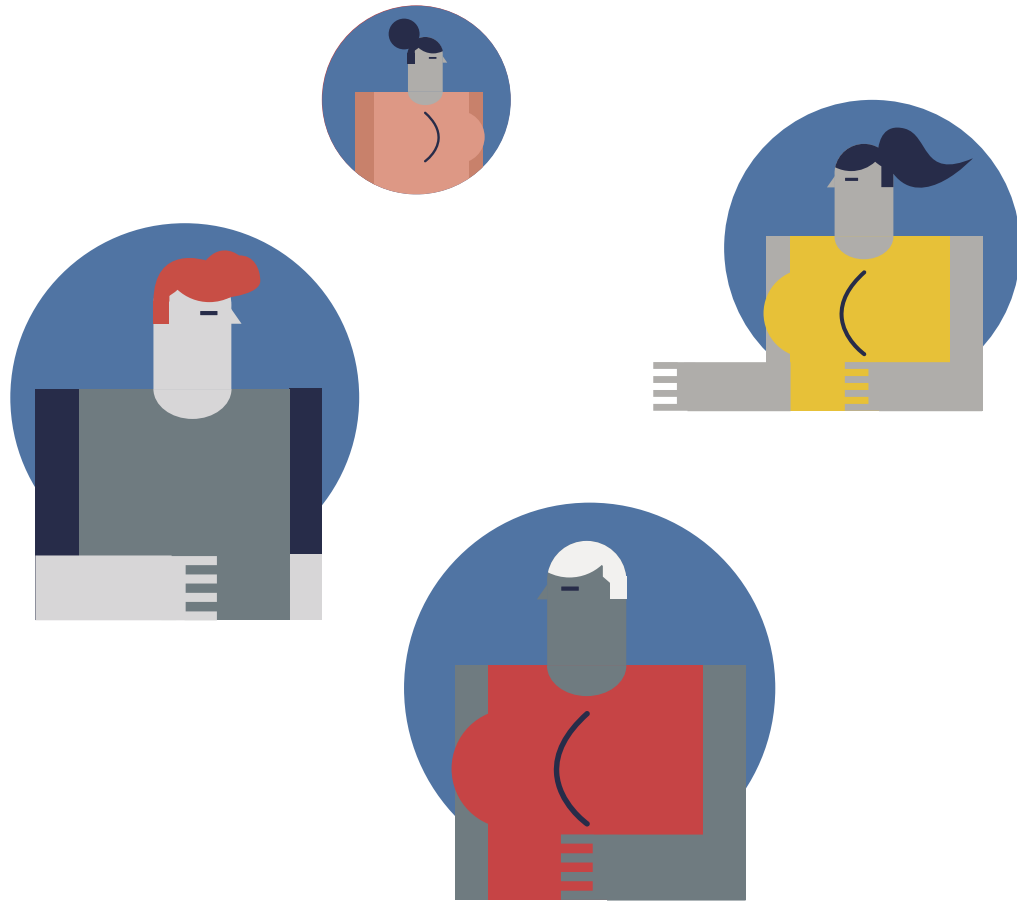
03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



GESTIÓN DEL RIESGO
OPERACIONAL Y CONTROL INTERNO

El objetivo de la gestión del riesgo operacional es proteger 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 preventiva de riesgo operacional y control interno. Este se lleva a cabo mediante la aplicación y difusión de modelos, políticas y procedimientos en los ámbitos de procesos, sistemas, proveedores, y productos o nuevos servicios, junto a un programa de aprendizaje continuo y de concientización en estas materias.

Principales Proyectos 2020

ACOMPañAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN	GENERAR CULTURA Y CONTROL	FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE EVALUACIÓN	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Con el objetivo de alinear corporativamente la gestión e implementar las mejores prácticas se ejecutaron reuniones para la Implementación del modelo de gestión de riesgos en la Filial Los Andes Tarjeta de Prepago S.A.	Ejecución de capacitaciones e-learning, webinar, difusiones periódicas de recomendaciones vía comunicaciones internas por mail, abordando temas de riesgo operacional y control interno, sumado a un programa de acreditación para certificar el conocimiento de las metodologías definidas.	Se fortaleció el modelo de evaluación de riesgos de Productos Nuevos, Proyectos, Modificación de Procesos y Nuevas Iniciativas, incorporando nuevas herramientas de evaluación, con una mirada integral en materia de Riesgo Operacional, Seguridad y Continuidad de Negocios.	Para mantener informadas a las áreas sobre la gestión de riesgo realizado y fortalecer el ambiente de control, se implementó el "Book de Riesgo Operacional y Control Interno".



Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



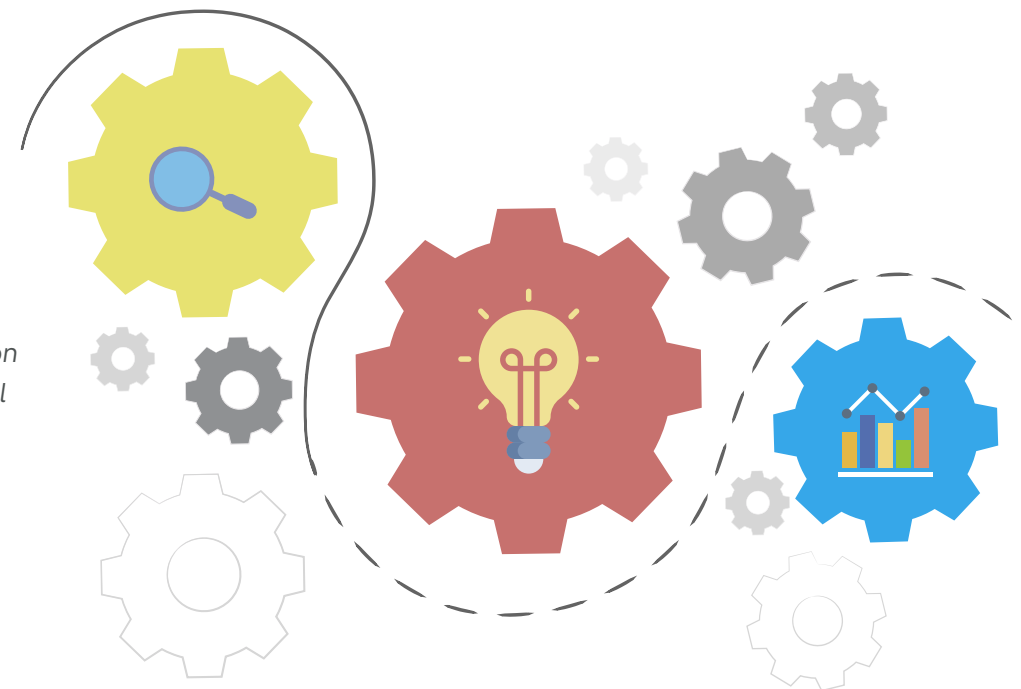
Caja Los Andes establece a través de su Política y Manual de Sistema de Control Interno, los roles y responsabilidades aplicables a todos los colaboradores para la implementación y funcionamiento del sistema, adoptando la definición de Sistema de Control Interno propuesta por la Superintendencia de Seguridad Social en su Circular N° 3220, 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”.*

Los pilares para la Gestión del Control Interno se encuentran sustentados en las actividades de Monitoreo del Ambiente de Control, Concientización-Capacitación y Autoevaluación de Riesgo Operacional y Control Interno.

La Metodología de Riesgo Operacional definida por Caja de Compensación Los Andes se compone de 6 fases secuenciales.





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

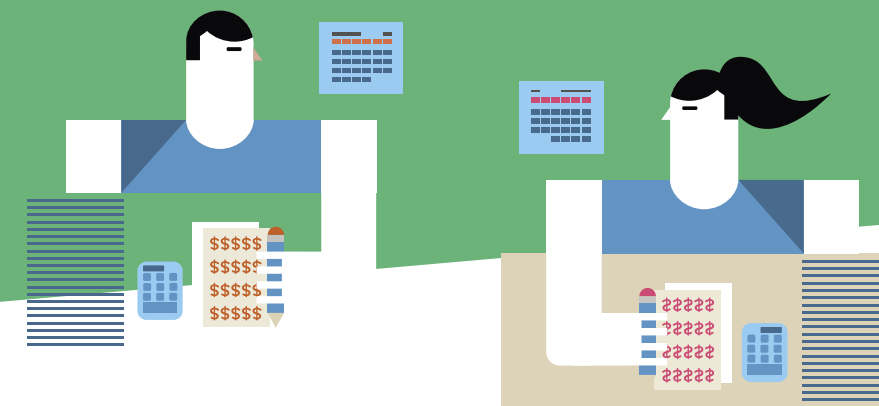
03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Los ámbitos que le corresponde monitorear y gestionar por parte de Caja de Compensación Los Andes son:

Gestión de Riesgos en Procesos: es la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional a los procesos de Caja de Compensación Los Andes, con el objeto de identificar los riesgos inherentes a los procesos y los controles que los mitigan.

Gestión de Pérdidas Operacionales: es el proceso de detectar, registrar, analizar y mitigar los eventos operacionales con consecuencia de una pérdida económica para Caja Los Andes.

Gestión de Indicadores de Riesgo (KRIs): es el proceso de monitoreo del 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.

Gestión de Riesgo de Nuevos Productos, Proyectos e Iniciativas: es la aplicación de la gestión de riesgo operacional en el proceso de generación de nuevos productos, proyectos e iniciativas, procurando su adecuada identificación y evaluación de riesgos, así como también su mitigación y monitoreo.

Gestión de Riesgo de Servicios Externalizados: es la aplicación de la gestión de riesgo operacional para evaluar, gestionar y controlar los riesgos asociados a la contratación de Proveedores de servicios externos.

Gestión de Incidentes Operacionales: es el proceso de gestión que permite identificar, registrar, evaluar, controlar, mitigar, monitorear y reportar los incidentes operacionales.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Cumplimiento, ética y transparencia

En Caja Los Andes tenemos como objetivo fomentar y promover entre nuestros colaboradores y grupos de interés la toma de decisiones y la interacción basados en la transparencia, la honestidad y la ética, y así, por una parte, tomar conciencia sobre los objetivos y valores para la generación de bienestar social para nuestros afiliados, y por otra, consolidar una cultura de integridad, modelando el comportamiento de los colaboradores en lo relativo a la ética y su actuar frente a temas financieros, nivel de transparencia e integridad al interior de la organización.

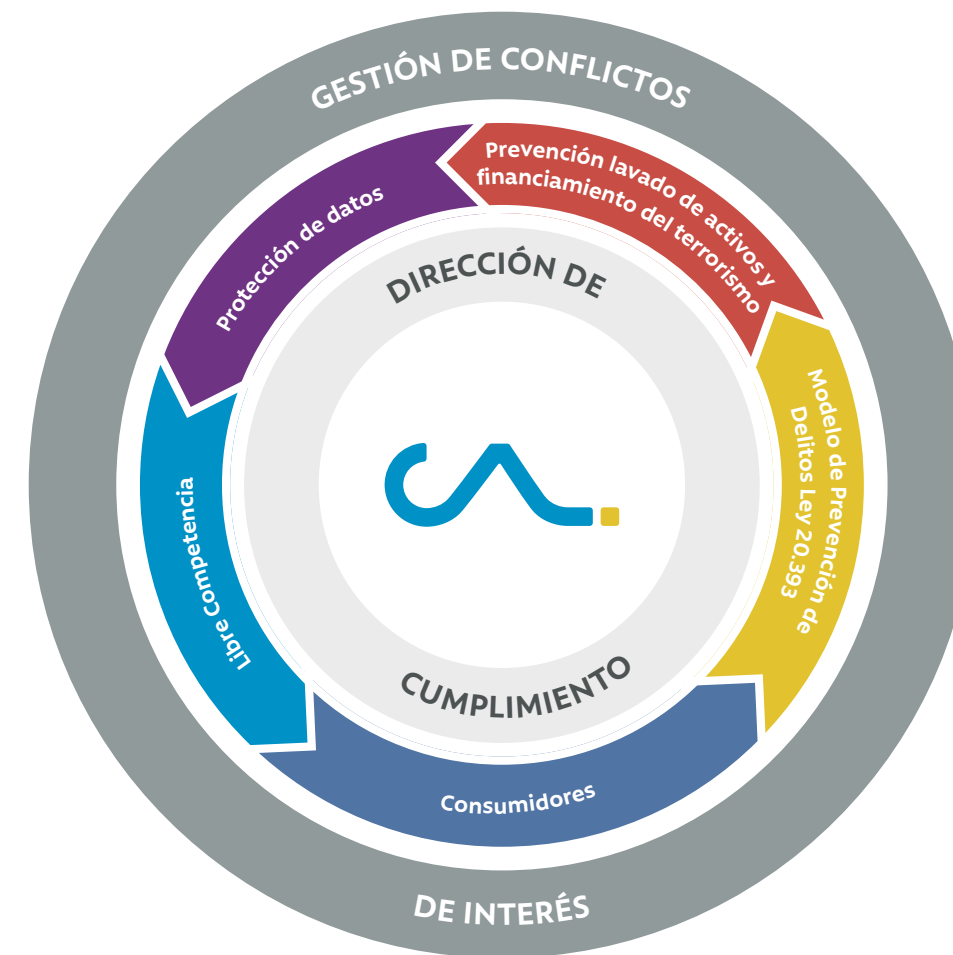
En materia de Cumplimiento Normativo, la Caja cuenta con distintas políticas y procedimientos tendientes a velar por el cumplimiento de la normativa relacionada, tanto a la prevención de los delitos de las Leyes 19.913 y 20.393, la Ley sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, como a aquella relativa a la Defensa de la Libre Competencia. Adicionalmente, y como consecuencia de las iniciativas legislativas en materia de Protección de Datos -que se espera prontamente se conviertan en ley- hemos trabajado en la adecuación de nuestros procesos a los más altos estándares en materia de Protección de Datos.

En materia de Ética, se modificaron los Estatutos del Comité de Ética, incorporando dentro de su gestión los temas relacionados al Gobierno Corporativo de la Caja pasando a llamarse Comité de Ética y Gobierno Corporativo, sesionando ahora trimestralmente y ya no semestralmente, dada la relevancia que tienen para Caja Los Andes los temas sometidos a su conocimiento.

LIBRE COMPETENCIA 2020

En materia de Defensa de la Libre Competencia, se han adoptado políticas y procedimientos para evitar la comisión de prácticas que restrinjan o limiten la competencia tanto en los mercados que compite Caja Los Andes, como en la selección de sus proveedores.

El modelo busca garantizar el acceso a todos aquellos proveedores que cumplan con los estándares de servicios, a participar de los procesos de compra y velar por una evaluación objetiva de los propuestas técnicas y económicas. También, busca regular la forma en la que los colaboradores de la Caja se relacionan en distintos ámbitos, especialmente, cuando se trata de la participación de ejecutivos de la Caja.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

PRINCIPALES HITOS DE LA DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

REFORMULACIÓN Y CAMBIO DE ESTATUTOS

del Comité de Ética para pasar a ser Comité de Ética y Gobierno Corporativo, sesionando trimestralmente.

AUTOEVALUACIÓN

por parte del Directorio respecto al rol que desempeñan los directores.

MEJORAS EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

al interior de la Caja las que serán implementados el 2021.

EN MATERIA DE TRANSPARENCIA,

la Caja continuó el trabajo con el Capítulo Chileno de Transparencia Internacional, revisando los niveles de transparencia y acceso a la información de nuestros stakeholders.

PARTICIPACIÓN DE LA CAJA COMO MIEMBROS DEL COMITÉ COORDINADOR DE RED DE EMPRESAS POR LA TRANSPARENCIA,

instancia que busca promover las mejores prácticas en materia de transparencia y fomentar la alianza pública/privado en el combate contra la corrupción.

PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA "BARÓMETRO DE VALORES Y ÉTICA EMPRESARIAL",

obteniendo mejoras significativas. Ello fue reconocido y premiado por la Fundación Generación Empresarial, con un reconocimiento en la categoría "Trayectoria".



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos

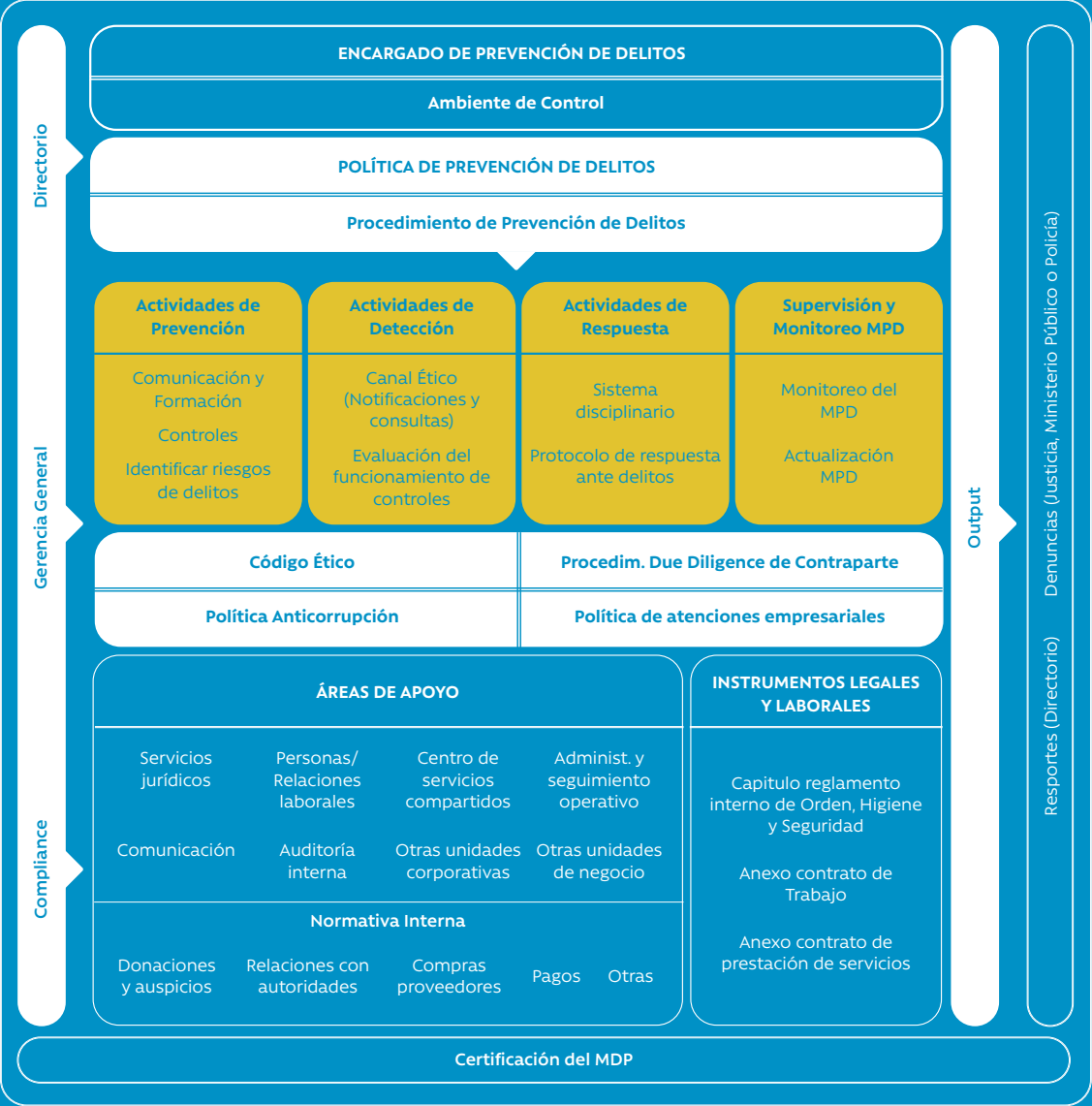
MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO 2020

Caja Los Andes, en su espíritu de mantener sus niveles de responsabilidad, transparencia y cumplimiento, actualizó su Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393, que ha sido nuevamente certificado, por un período de dos años con vencimiento el 2022, plazo máximo establecido por dicha norma. A partir del 2020 se incorporan los delitos abordados en las leyes 21.227 (obtención fraudulenta de prestaciones del Seguro de Cesantía) y 21.240 (infracción a las medidas sanitarias por parte del empleador durante estado de emergencia), además de incorporar controles para mitigar la comisión de estos delitos. Asimismo, se potenciaron los canales utilizados para capacitar a nuestros colaboradores, sumando al tradicional e-learning sobre el Código de Buenas Prácticas, otros canales como los webinar masivos y una capacitación a todos los integrantes del Directorio.

CAPACITACIÓN EN CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA DE GOBIERNO CORPORATIVO

TIPO DE CARGO	TOTAL DE CAPACITADOS
GERENTES 1ª LÍNEA	12
GERENTES 2ª LÍNEA	23
SUBGERENTES	40
AGENTES	131
JEFATURAS	283
PROFESIONALES / ANALISTAS	593
SUPERVISORES	66
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	1.551
ADMINISTRATIVOS	349
TOTAL 2020	3.048

3.048
Personas capacitadas en código
de buenas prácticas y conducta de
gobierno corporativo.





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO 2020

Caja Los Andes ha realizado un acucioso trabajo en materias de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, buscando robustecer todos sus controles respecto a las operaciones que realizan tanto clientes como afiliados de la Caja, con objeto de, por un lado, identificar el origen de los recursos que nos entregan, y segundo, profundizar las medidas de conocimiento del cliente (KYC). Para ello y reforzando la importancia de este tema, se han realizado comunicados y capacitaciones especiales a quienes trabajan en sucursales, además de instruir por medio de webinars a todos los colaboradores que intervienen en el proceso de recolección de antecedentes. Nuestro trabajo se ha enfocado en este último tiempo en analizar nuestra forma de trabajar en relación a las exigencias normativas existentes sobre la materia, para luego implementar las mejores prácticas del mercado, permitiendo que hoy tengamos un modelo robusto de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo acorde a las necesidades que tiene la Caja en esta materia.

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

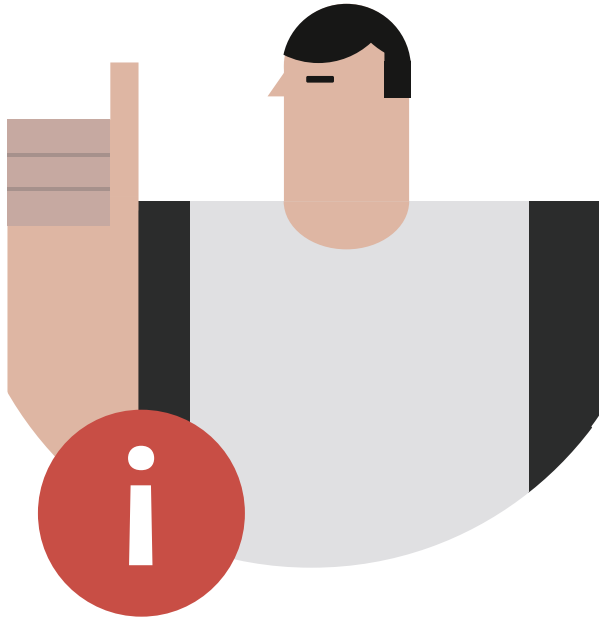
TIPO DE CARGO	TOTAL DE CAPACITADOS
GERENTES 1ª LÍNEA	12
GERENTES 2ª LÍNEA	23
SUBGERENTES	41
AGENTES	132
JEFATURAS	284
PROFESIONALES / ANALISTAS	586
SUPERVISORES	65
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	1.554
ADMINISTRATIVOS	345
TOTAL 2020	3.042

CANAL DE DENUNCIAS

TOTAL DE DENUNCIAS	2019	2020	%VAR
Denuncias recibidas	57	46	-19%
Denuncias concluidas (cerradas)	53	46	-13%
Denuncias en análisis (abiertas sin resolución)	4	0	-100%
Plazo promedio de respuesta (días)	27	10	-63%

DENUNCIAS CERRADAS POR TIPO DE DENUNCIAS	2019	2020	%VAR
Comportamiento no ético y/o fraude	5	1	-80%
Comportamiento irregular	2	6	200%
Denuncias laborales	12	5	-58%
Reclamos de afiliados derivados a post-venta	25	30	20%
Reclamos desestimados por falta de antecedentes	10	4	-60%
Otros	3	0	-100%
TOTAL	57	46	-19%

3.042
Personas capacitadas
en prevención de lavado
de activos.





Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



MODELO DE CUMPLIMIENTO DE CONSUMIDORES 2020

Durante el período 2020, Caja Los Andes a través de la Dirección de Cumplimiento y en conjunto con la Gerencia de Cobranzas y el área de Post Venta, continuó la implementación del Modelo de Cumplimiento de Consumidores en su segunda etapa, con el fin de establecer controles preventivos a los procesos identificados como riesgosos desde la perspectiva de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. De este modo, y para dar cumplimiento al estándar de control, se llevó a cabo un plan de trabajo que abarcó desde la capacitación inicial de la Matriz de Prevenciones del Modelo de Cumplimiento de Consumidores, inducción sobre la creación de controles, acompañamiento mensual en la elaboración de controles propios del área, levantamiento de hallazgos y brechas de los procesos, hasta el cierre de la etapa. Finalmente, y como resultado del trabajo realizado durante el año, se aplicaron satisfactoriamente 291 controles para la Gerencia de Cobranzas y 263 controles para el área de Post Venta, alcanzando así un total de 554 controles preventivos ante una eventual infracción a la regulación sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

MODELO DE PROTECCIÓN DE DATOS 2020

En el contexto de la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada que regula la protección de datos personales y sensibles, se encuentran en tramitación iniciativas legislativas que buscan robustecer el consentimiento, además de incorporar otras fuentes de licitud para el tratamiento de datos. Es por ello que la Caja ha trabajado durante el año en el desarrollo de políticas y documentos que tienen por objeto dar cumplimiento a los requisitos para el tratamiento de datos que prontamente serán ley. Así, se ha propuesto la elaboración de una Política de Consentimiento, Política de Privacidad Trabajadores, y una Política de Protección de Datos, Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal. Adicionalmente, y a partir de este año, la Dirección de Cumplimiento se ha involucrado activamente en la revisión de contratos y convenios que impliquen el tratamiento de datos, para que se cumplan, tanto los estándares que la Caja ha fijado, como la regulación actualmente vigente en materia de protección de datos.





Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

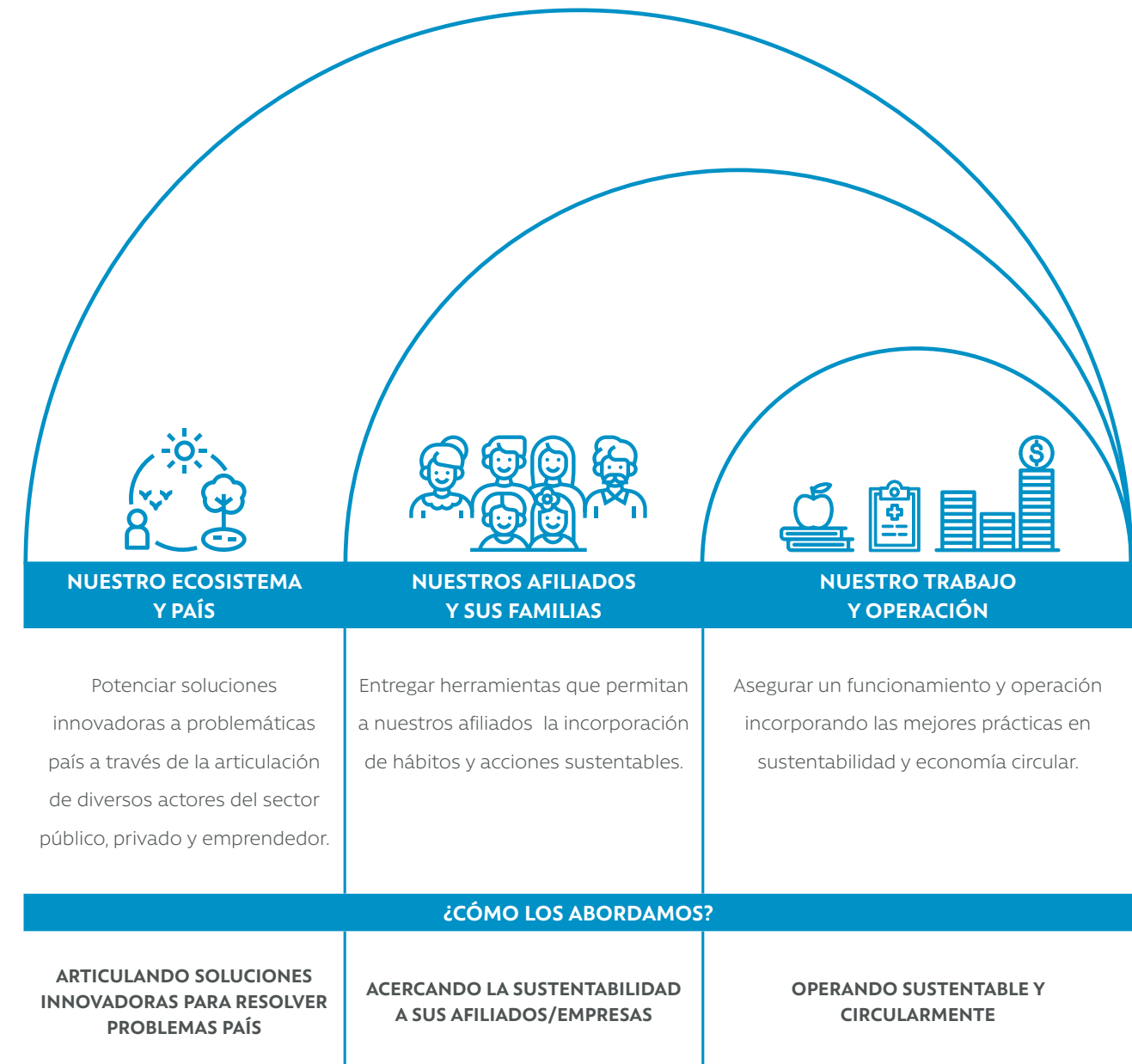
06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Estrategia de Sostenibilidad

Sostenibilidad para
“la vida que quieres”.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS	EL APORTE DE CAJA LOS ANDES 2020	PROYECTOS / HITOS RELEVANTES
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	A través de nuestros beneficios sociales, hemos puesto mayor énfasis en el fomento y apoyo al emprendimiento, la innovación y en la promoción de iniciativas sustentables.	• TECLA 4 • Café Social • Mentorías para Emprender • APP Caja los Andes • Sigo Siendo Andes
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	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.	• Oracle for startups • Conecta + Fiis • Proyecto Nicanor
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	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.	• Señal Caja • Voluntariado Siempre X Chile • TAPP • Convenio de delivery de alimentos
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	Nuestro aporte al cuidado del entorno va mucho más allá de la gestión interna. En cada uno de nuestros centros turísticos, procuramos cuidar la biodiversidad y contribuir a la regeneración del ecosistema, así como también ampliar el impacto en la sociedad a través de alianzas público - privadas.	• Feria Virtual "Expo Soluciones" • Certificación Edificio Sustentable (CES)
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Promovemos un consumo responsable, impulsando la educación financiera; el compromiso en acompañar a nuestros afiliados en decisiones de ahorro e inversión; y la difusión de nuestra gestión sustentable con los más altos estándares disponibles.	• Torre EFI 121 • Peso a Peso • Portabilidad Financiera • Plan Empoderamiento Financiero (EFI)
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Nuestra gestión transparente, resguardo e integridad ética, nos otorga una solidez financiera que nos permite aumentar permanentemente nuestros beneficios sociales.	• Memoria Integrada • Modelo de Gestión de Riesgos • Modelo de Cumplimiento
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	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.	• Pontificia Universidad Católica • IF • Canal 13 • Socialab • BNP PARIBAS • Fundación las Rosas

3 SALUD Y BIENESTAR



Durante el 2020 trabajamos en ampliar y robustecer la gama de beneficios de nuestra Caja, fortaleciendo aún más nuestro compromiso con la Salud y Bienestar, no solo de nuestros afiliados y colaboradores, sino que de toda una población en emergencia sanitaria:

- Telemedicina
- Licencias médicas
- Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM)
- Bonificaciones y reembolsos en salud
- Crédito de emergencia salud
- Convenios de atención para salud mental



Bienvenida



01

Liderazgo en la Generación de Bienestar Social

02

Somos Caja Los Andes

03

En Todo Momento, Junto a Nuestros Afiliados

04

Incorporando Hoy, la Innovación Tecnológica del Mañana

05

Relación y Apoyo Constante con Nuestro Ecosistema

06

Nuestros Estados Financieros

07

Tablas de contenidos GRI y anexos



Compromiso de los colaboradores para adaptarse a una nueva normalidad a causa del Covid-19



La crisis social y sanitaria han sido uno de los escenarios más complejos que nos ha tocado vivir en el último tiempo, pero las decisiones que hemos tomado en el pasado nos han permitido estar mejor preparados para adaptarnos sin grandes contratiempos a un nuevo contexto a nivel global. Lo anterior, nos desafía y moviliza día a día como colaboradores de la Caja a seguir cumpliendo la promesa que hemos hecho a nuestros afiliados, nos invita a ser parte de sus vidas y las de sus familias, acompañándolos de forma significativa cada vez que nos necesiten, sin importar cuándo y dónde, porque nos hemos comprometido a crecer con cada uno de ellos y su familia, cambiando y adaptándonos para darles lo que ellos necesitan para mejorar su calidad de vida.

Este desafío es complejo y abarca distintos aspectos que decidimos gestionar inclusiva y colaborativamente. Es por esta razón que lo hemos abordado desde distintos ámbitos:

PERSONAS

Fue un 18 de octubre el día que marcó el inicio del cambio, seguido por una pandemia en el mundo que nos impuso quizás el desafío organizacional más grande desde nuestros inicios. En este sentido, hemos visto cómo este nuevo paradigma se manifiesta en diversos ámbitos de nuestras vidas, incluyendo la forma de trabajar y de relacionarnos, desafiándonos a implementar una serie de medidas de prevención para la seguridad y cuidado de nuestros colaboradores, y junto a ello mantener, nuestra operación y rol social con atención permanente a afiliados, cumpliendo de este modo la normativa que nos reconoce como un servicio de utilidad pública.

EXPERIENCIA

Con los afiliados al centro de nuestro quehacer, buscamos entregar una experiencia de servicio superior que genere orgullo de pertenencia entre nuestros beneficiarios. Para lo anterior, hemos adaptado los servicios y acceso a Beneficios Sociales durante la crisis sanitaria. En nuestra búsqueda de seguir atendiendo, dando respuesta a las necesidades de las personas durante el periodo de pandemia, creamos distintas células de atención en forma remota, con la finalidad de que las personas sigan accediendo a los servicios, productos y beneficios de primera utilidad (Licencias médica papel, bonos, cobranza, etc.).

¡Cambia, todo cambia! El confinamiento y en consecuencia la acelerada digitalización que hemos experimentado nos ha impactado en mayor o menor medida a todos. Prueba de ello es que nuestro "Nuevo Modelo Atencional" hoy ya es extemporáneo, producto de la disminución de las interacciones presenciales con nuestros afiliados.



Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Con esta visión nacen varios proyectos en los que analizamos las necesidades actuales de los beneficiarios y empresas, las tendencias y el rol que debe cumplir la Caja en el futuro.

ALCANCE

Comprometidos con la misión de llegar al 100% de nuestros afiliados, entregando al menos un Beneficio Social significativo, lo que nos desafía en la creación y rediseño de productos de nuestra oferta de valor, con las personas al centro de ese diseño y con una experiencia de servicio memorable.

SEGURIDAD

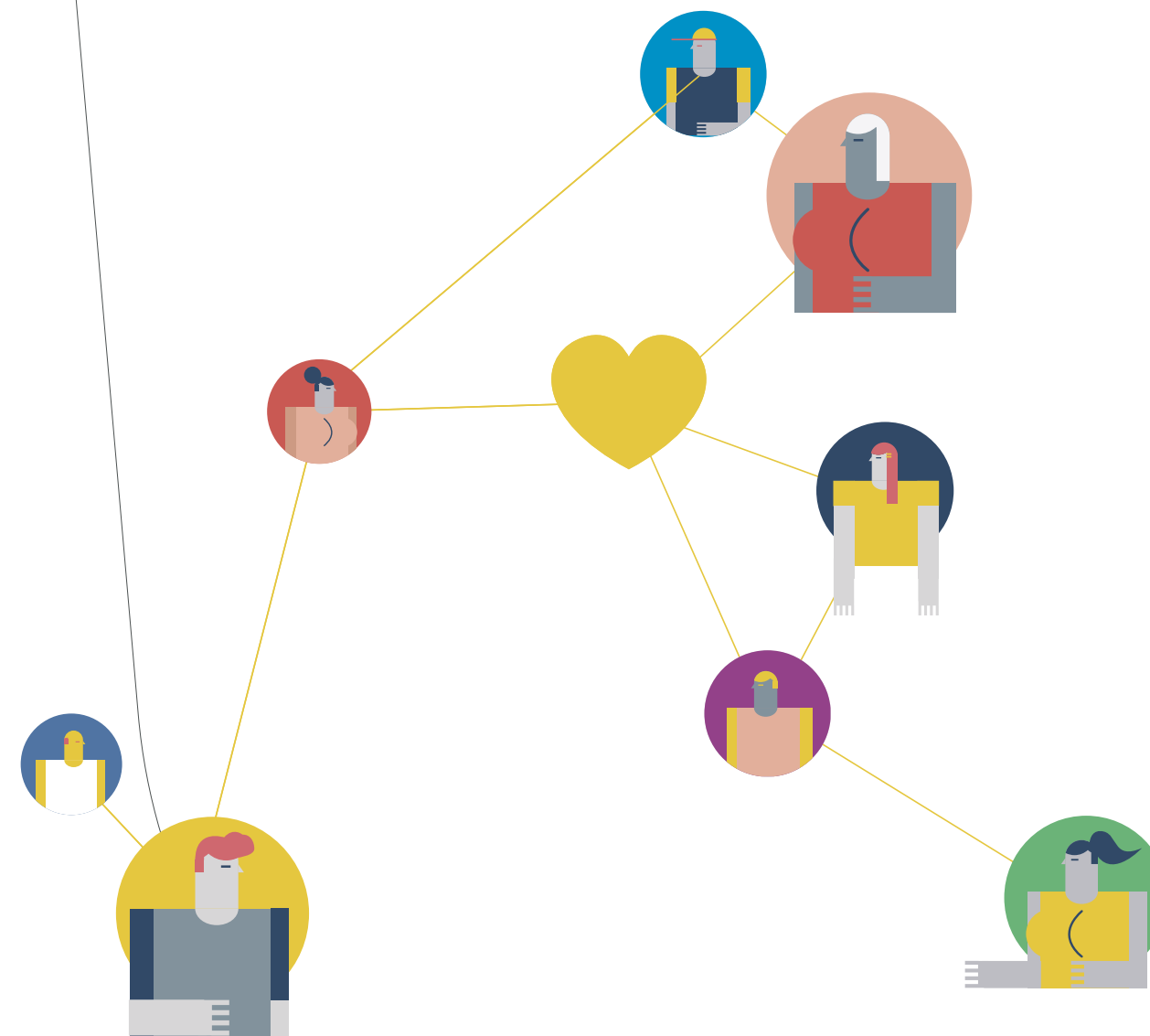
Somos reconocidos por ser seguros y confiables en nuestra forma de relacionarnos. Al alero de nuestro nuevo atributo de un servicio seguro, trabajamos en distintas iniciativas que apuntan a mejorar aún más la seguridad de nuestros colaboradores y afiliados.

EFICIENCIA

Como una consecuencia natural de hacer bien las cosas, capitalizando el incremento de nuestros ingresos o reducción de gastos velando por la generación de los excedentes para asegurar la sostenibilidad de nuestro rol en el tiempo.

TRANSVERSALES

Finalmente, por su alcance o impacto hay iniciativas corporativas que gestionamos este año y que queremos destacar.





Bienvenida



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

INNOVACIÓN COLABORATI- VA AL SERVI- CIO DEL PAÍS

"Debido a la pandemia me puse a investigar cómo podíamos fabricar algún dispositivo que fuera de soporte respiratorio para ser utilizado en pacientes Covid-19. Junto a un grupo de colegas y profesores de la UC, investigamos y dimos con un diseño español, el cual prototipamos y fabricamos en el Departamento de Ingeniería de la universidad.

Caja Los Andes nos apoyó con parte importante del financiamiento del proyecto, logrando fabricar más de 170 equipos, entregados a todo Chile, a través de las redes de contacto de la Caja.

Es notable la visión, la decisión, las ganas de ayudar y la confianza depositada en nosotros por parte de la Caja. Se nota el liderazgo desde Nelson y todo su equipo, donde el entusiasmo y las ganas de trabajar, aportar y hacer las cosas bien se ve reflejado en su actuar".

Felipe Lechuga.
Ingeniero mecánico, Universidad Católica de Chile.

Para saber más información sobre nuestro aporte y alianza, diríjase a la página 123.





01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Principales acciones para apoyar a los afiliados y otros grupos en medio del Covid-19

Frente a la contingencia causada por el Covid-19 actuamos rápidamente en Caja Los Andes para adaptar los Beneficios Sociales a nuestros afiliados, pensionados y empresas, que en su mayoría realizaban sus actividades laborales, sociales y económicas en forma digital.

Para esto, nuestros beneficios estuvieron centrados en tres grupos, a modo de responder a temas relevantes para las personas, quienes debieron, de manera fortuita, trasladar su vida cotidiana a un mundo 100% digital.

COLABORADORES



Disminución de aforos en sucursales.



Ubicación de señalética de distanciamiento social para la atención a público.



Instalación de barreras físicas de acrílico en los mesones de atención al público en sucursales.



Se desarrollaron protocolos de prevención de contagio de Covid-19.



Se entregaron elementos de protección personal e insumos sanitarios.



Se automatizaron y digitalizaron procesos para asegurar la atención de afiliados y afiliadas.



Acceso expedito a test de PCR para colaboradores.

54,5%

de colaboradores en teletrabajo.



Escucha activa a través de nuestro Check-In Emocional, junto con realizar acciones de contención para nuestros colaboradores.



Cerca de mil colaboradores asisten al webinar "Ciberseguridad en Pandemia".

ECOSISTEMAS

10

Apoyo en la fabricación de ventiladores mecánicos confeccionados junto con la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Apoyo y visibilización de emprendedores a través del programa "Café Social" en Canal 13.

10 mil

asistentes participan del evento iF online con trabajadores de la Salud.



Apoyo a Fundación las Rosas en su campaña de SOAP.

13

Máquinas expendedoras habilitadas de alcohol gel a Fundación las Rosas.



Participación en la Feria Virtual "Expo Soluciones" de CChC.



Realización de 6 talleres de "Renacer Digital" con Fundación Telefónica Movistar.

5

Webinars para pensionadas y pensionados en Señal Caja.



Participación junto al Hogar de Cristo en su Campaña de Navidad.



Bienvenida

01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



AFILIADOS



Nuevos Beneficios Sociales
para apoyar y acompañar a
nuestros afiliados.

+27 mil

Pensionados inscritos en el
nuevo formato virtual del
Centro Club.



El Plan de Salud para Pensionados
permite consultas a partir de los \$700.



Acceso a cursos y talleres
de Digitalización para
Pensionados.

Tombolandes

Beneficios de entretención online
para afiliados.



Afiliados acceden a productos de
primera necesidad gracias a los
convenios de "Como Chef" y la
"Vega Mercado".

+113 mil

Afiliados beneficiados por el
plan Alivio Financiero.



Webinars para educar y apoyar
a nuestros afiliados en temas de
finanzas y bienestar.



Programa de Mindfulness con
herramientas de contención
psicológicas.

+60 mil

Atenciones en Telemedicina.

+1.200

Beneficiarios acceden a
prestaciones de Salud
Mental.

+100

Afiliados optan al beneficio
de gratuidad para terminar su
enseñanza media en formato
online.



Trámites más simples y expeditos
gracias a las Licencias Médicas
electrónicas.

91%

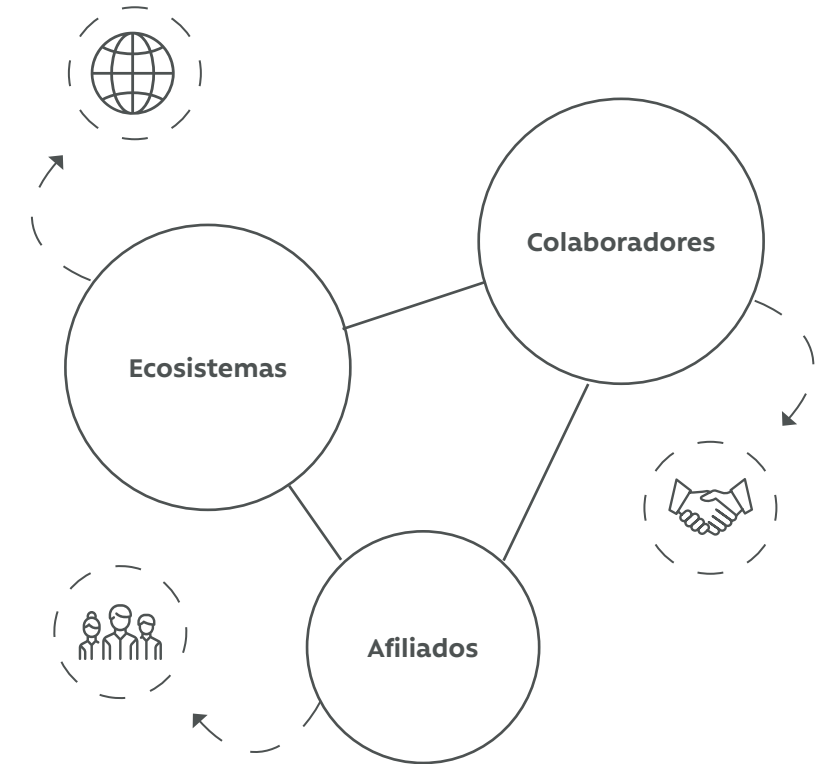
De Licencias Médicas
electrónicas pagadas por
transferencia electrónica.



Tramitación Digital de
Subsidio de Cesantía.

+121 mil

Familias acceden a la oferta de la
Cartelera Digital.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



SOMOS CAJA LOS ANDES





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Medidas sanitarias

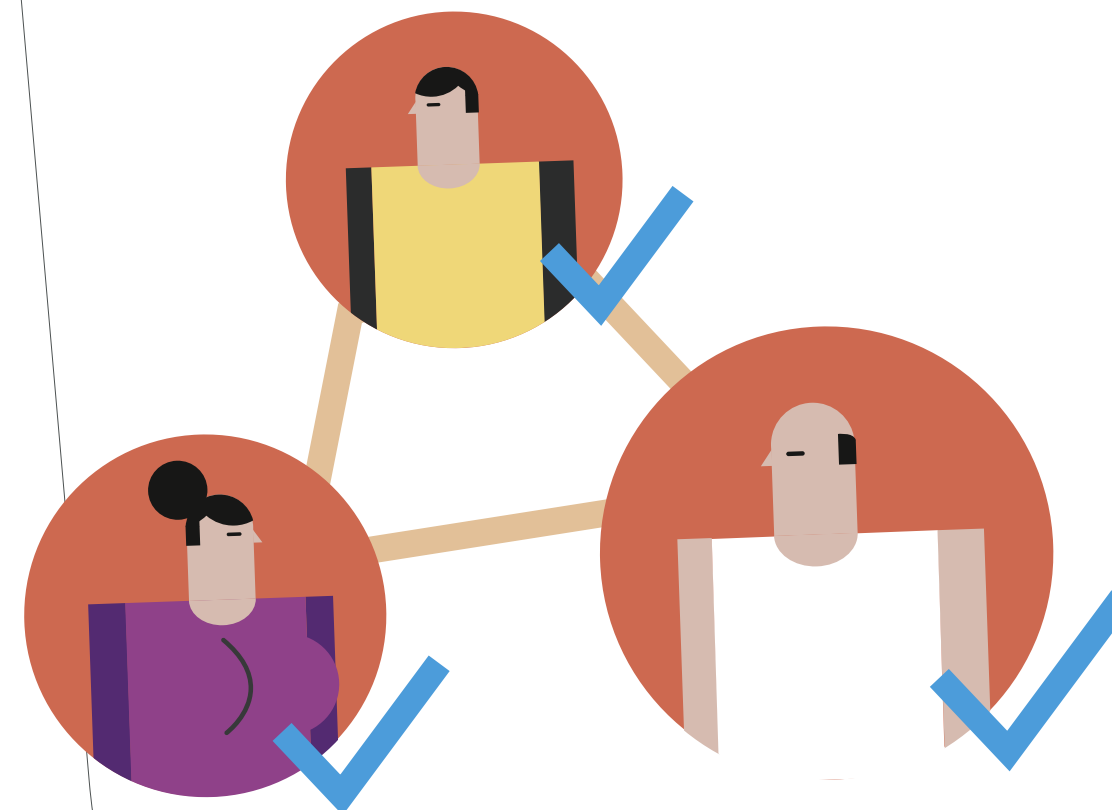
Apoyo y cuidado de los colaboradores

La pandemia producto del Covid-19 ha demostrado ser la mayor crisis de salud pública del último siglo, afectando la vida de miles de millones de habitantes en todo el mundo, generando de paso una importante crisis económica, causando efectos en la producción, como también en el consumo y la confianza. Aún en este escenario adverso, en Caja Los Andes hemos afianzado el compromiso con la seguridad y la salud de nuestros afiliados, sus familias y especialmente el de nuestros colaboradores. Trabajamos intensamente para contar con un entorno seguro para las personas, así como para tener activos todos los servicios de atención.

Previo a que se decretara la pandemia a nivel mundial y el estado de catástrofe en el país, Caja los Andes ha estado pendiente de la salud e integridad de sus colaboradores, en particular desde el área de Prevención de Riesgos, quienes desde marzo hasta la fecha han realizado un seguimiento y monitoreo de la salud y sintomatología, estableciendo un protocolo para quienes presenten indicios o que han tenido contacto estrecho con algún caso sospechoso o confirmado. Se desarrollaron planes de acompañamiento y guía para cada una de las

personas, tanto para cuidado en el desempeño de sus funciones (protocolos de acuerdo con el rol y exposición), como en consideración a las medidas preventivas en sus hogares y entorno directo.

Las medidas de confinamiento impuestas a lo largo del territorio nacional, obligaron el cierre de oficinas, comercio y gran parte de las empresas de servicios del país a excepción de aquellas catalogadas servicios básicos o esenciales, como fue el caso de Caja los Andes, que ha mantenido hasta el día de hoy las puertas abiertas en 115 sucursales desplegadas en las principales ciudades del país. Distinta ha sido la situación de los centros vacacionales y turísticos, los cuales se han mantenido cerrados desde el inicio de la pandemia, siendo puestos a disposición de Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y de la autoridad de salud (MINSAL), donde algunos fueron utilizados como residencias sanitarias.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Para proteger a nuestros colaboradores,
implementamos una serie de medidas que se
detallan a continuación:

Infraestructura y lugares de trabajo

Para reducir el riesgo y exposición a contagios, se adaptaron los lugares de trabajo. En las sucursales habilitadas se disminuyeron los aforos, considerando los sectores de atención al público, sector de oficinas y comedores. Como medida para resguardar la distancia social, se instalaron barreras físicas de acrílico, para redoblar la protección tanto del colaborador y del cliente, sumado a los elementos de protección personal. También se dispuso de señalética informativa.

Cuidado y prevención

Para asegurar el funcionamiento de nuestras sucursales, adoptamos protocolos para minimizar los riesgos sanitarios existentes. Desarrollamos capacitaciones e instructivos, reforzados por comunicados internos de manera continua para equipar a nuestros colaboradores con los conocimientos y herramientas necesarias. Se dispusieron señaléticas gráficas y por escrito, junto con reforzar las medidas de sanitización por parte de las empresas de aseo, quienes a su vez ajustaron sus rutinas y elementos de limpieza para cumplir con las modificaciones legales. Todo lo anterior con el solo propósito de prevenir posibles situaciones de contagio o exposición al virus dentro de las oficinas. Adicionalmente, cada colaborador de forma periódica recibe elementos de protección personal definidos para riesgo biológico e insumos sanitarios, tales como:

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL:

- Mascarillas tipo: 3 pliegues quirúrgicas, N95 y reutilizables con partículas de cobre.
- Escudos faciales.
- Guantes de nitrilo, vinilo y látex.
- Antiparras.
- Buzos tyvek.
- Pecheras .
- Cofias.
- Cubrecalzados.

INSUMOS SANITARIOS:

- Alcohol gel.
- Jabón antibacterial.
- Líquido desinfectante (Amonio cuaternario con nanopartículas de cobre).
- Pediluvios para desinfección de calzado antes del ingreso.
- Termómetros.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

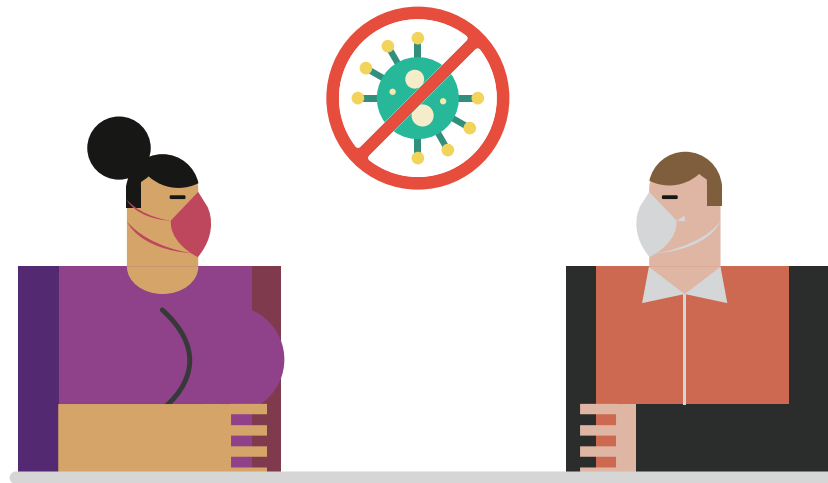
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Sumado a las acciones ejecutadas para reforzar la protección personal, las sucursales adoptaron medidas adicionales para:

- Gestionar el acceso a sucursales para controlar el aforo y distancia social entre afiliados y desde colaboradores a afiliados.
- Gestionar el aforo máximo de los sectores de atención al público y de espera mediante señaléticas que demarcaban los parámetros indicados por el Ministerio de Salud (MINSAL).

Control de contagio

Con el fin de mantener la seguridad sanitaria de los colaboradores y público en general se han implementado protocolos de acción en caso de casos positivos, contacto estrecho o sospecha de contagio:

- Casos positivos: contempla cierre de sucursales, sanitización de las oficinas por una empresa especializada y recambio de equipo de trabajo mediante un sistema de turnos de dotación, para cumplimiento de cuarentena de colaborador Covid-19 positivo y equipo de trabajo con el que desarrollaba sus funciones.

- Contacto estrecho: sanitización del centro de trabajo mediante empresa especializada, cuarentena preventiva de colaborador con contacto estrecho (14 días o hasta que presente PCR negativo, con toma de examen posterior a 4 días desde el contacto).
- Sospecha de contagio (por sintomatología): cuarentena preventiva del colaborador de 14 días o hasta que presente examen PCR negativo.

Producto de estas medidas, hemos tenido, a nivel nacional, solo 66 casos de contagio por contacto estrecho fuera de instalaciones y uno por contagio dentro de las instalaciones (2% de la planta total). Estas personas recibieron el apoyo de la Caja y de sus líderes, manteniendo una sensación permanente de preocupación, protección y seguridad independiente de su modalidad de trabajo.

CANTIDAD	
TRAZABILIDAD DE CONTAGIOS	
Contagios dentro de instalaciones (Sucursales, oficinas administrativas, etc.)	1
Contagios fuera de instalaciones	66
TOTAL	67

Todos los colaboradores acceden de forma particular a los exámenes PCR, resguardando la privacidad de sus resultados, independiente si éste haya indicado positivo o no.

CANTIDAD	
N° de contagios por Covid-19	67
N° de fatalidades por Covid-19	0



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

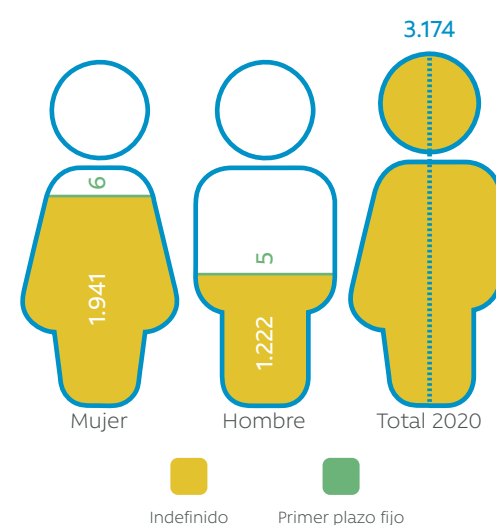
07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



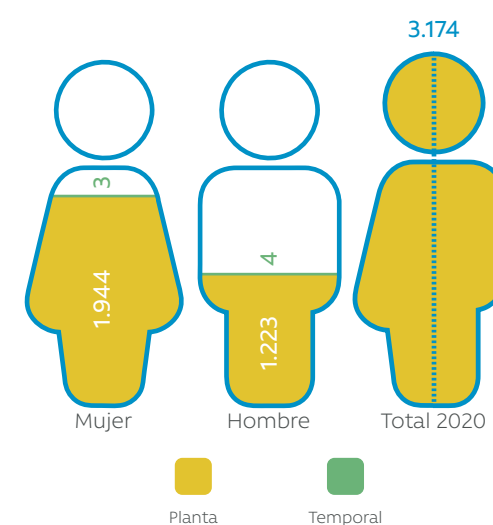
Demografía de nuestros colaboradores



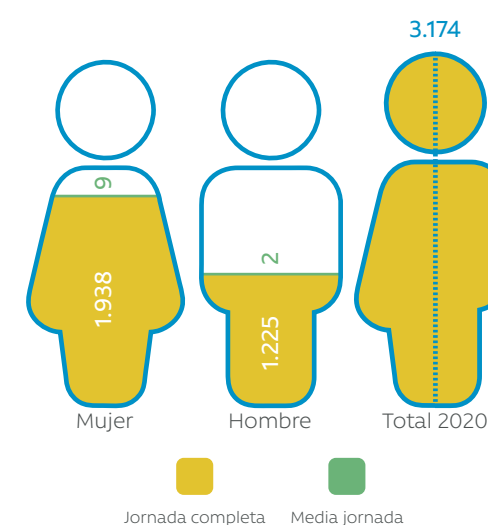
DOTACIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO



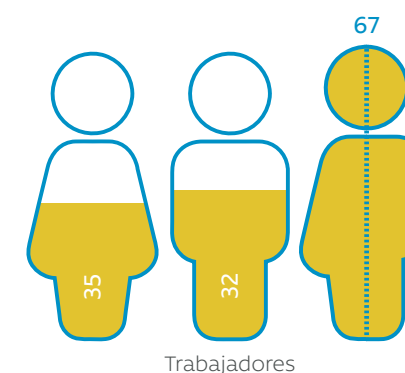
DOTACIÓN POR CONTRATO LABORAL Y SEXO



DOTACIÓN POR TIPO DE JORNADA Y SEXO



DOTACIÓN DE PERSONAS POR SEXO, CARGO Y DISCAPACIDAD





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

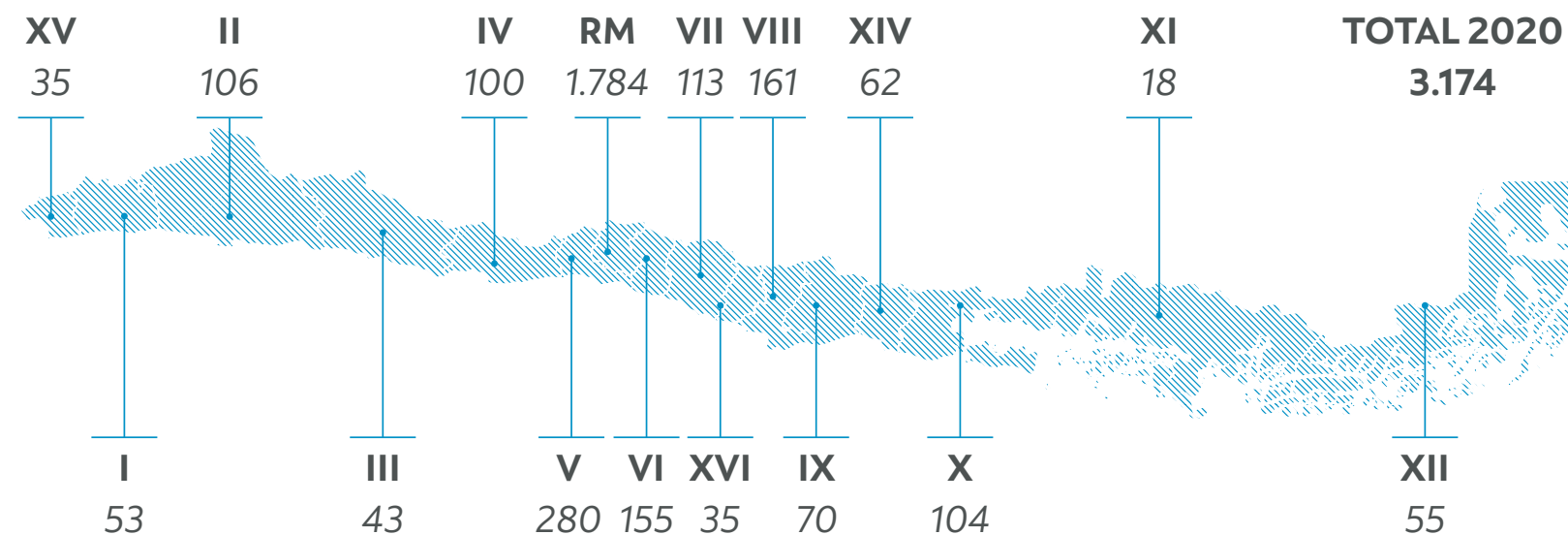
Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



DOTACIÓN POR REGIÓN (CHILE)



DOTACIÓN POR NACIONALIDAD





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



DOTACIÓN POR FAMILIA DE CARGOS

TIPO DE CARGO	2020		TOTAL GENERAL	% MUJERES	2019		TOTAL GENERAL	% MUJERES
	Mujeres	Hombres			Mujeres	Hombres		
GERENTES 1ª LÍNEA	5	7	12	42%	5	7	12	42%
GERENTES 2ª LÍNEA	6	22	28	21%	5	20	25	20%
SUBGERENTES	17	29	46	37%	16	27	43	37%
AGENTES	65	69	134	49%	68	68	136	50%
JEFATURAS	141	153	294	48%	120	117	237	51%
PROFESIONALES / ANALISTAS	310	327	637	49%	266	293	559	48%
SUPERVISORES	30	17	47	64%	78	88	166	47%
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	1153	456	1609	72%	1178	505	1683	70%
ADMINISTRATIVOS	220	147	367	60%	325	194	519	63%
TOTAL 2020	1.947	1.227	3.174	61%	2.061	1.319	3.380	61%

MUJERES EN CARGOS DE LIDERAZGO

234

Cifra 2020.

214

Cifra 2019.

COMITÉS PARITARIOS

22

Total de Comités
2020.

50

Total de Comités
2019.



11

Promedio de Integrantes
por Comité 2020.

11

Promedio de Integrantes
por Comité 2019.

8%

Porcentaje de la
Dotación 2020.

14,6%

Porcentaje de la
Dotación 2019.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



DESARROLLO, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR FAMILIA DE CARGOS

TIPO DE CARGO	PERSONAS EVALUADAS 2020		TOTAL GENERAL
	Mujeres	Hombres	
GERENTES 1ª LÍNEA	4	5	9
GERENTES 2ª LÍNEA	5	21	26
SUBGERENTES	16	23	39
AGENTES	66	67	133
JEFATURAS	113	121	234
PROFESIONALES / ANALISTAS	252	274	526
SUPERVISORES	24	18	42
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	978	377	1355
ADMINISTRATIVOS	143	89	232
TOTAL 2020	1.597	990	2.587

NUEVAS CONTRATACIONES, ROTACIÓN Y MOVILIDAD

TASA DE CONTRATACIÓN

10,1%
año 2019.

3,6%
año 2020.

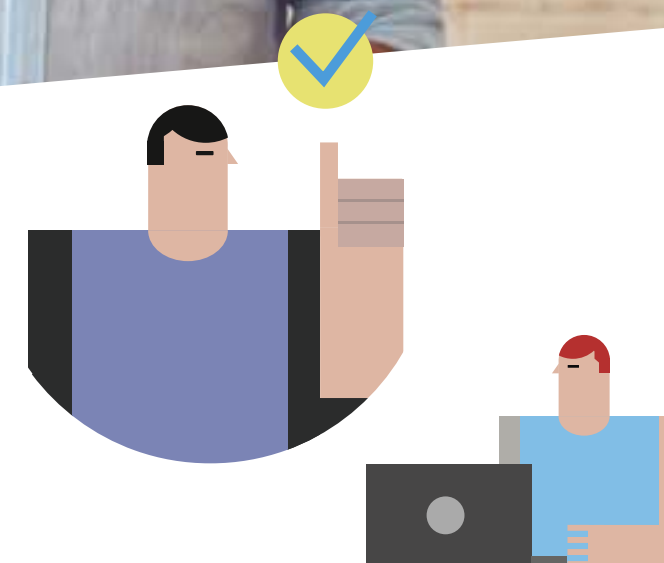
-64,4%
Variación 2020-2019 (%).

TASA DE ROTACIÓN

15,5%
año 2019.

9,6%
año 2020.

-38,3%
Variación 2020-2019 (%).





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



NÚMERO DE CONTRATACIONES/PROMOCIONES A COLABORADORES 2020

TIPO DE CARGO	PERSONAS CONTRATADAS/ PROMOVIDAS		TOTAL GENERAL
	Mujeres	Hombres	
GERENTES 1ª LÍNEA	0	0	0
GERENTES 2ª LÍNEA	3	2	5
SUBGERENTES	6	10	16
AGENTES	14	20	34
JEFATURAS	14	22	36
PROFESIONALES / ANALISTAS	37	55	92
SUPERVISORES	5	4	9
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	45	24	69
ADMINISTRATIVOS	9	2	11
TOTAL 2020	133	139	272

PROMOCIONES A CARGO DE MAYOR RESPONSABILIDAD 2020

TIPO DE CARGO	PERSONAS PROMOVIDAS 2020		% DEL TOTAL DEL CARGO
	Mujeres	Hombres	
GERENTES 1ª LÍNEA	0	0	0
GERENTES 2ª LÍNEA	2	2	14%
SUBGERENTES	5	7	26%
AGENTES	14	19	25%
JEFATURAS	11	15	9%
PROFESIONALES / ANALISTAS	19	21	6%
SUPERVISORES	5	4	19%
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	21	11	2%
ADMINISTRATIVOS	1	0	0
TOTAL 2020	78	79	5%

PERMISO PARENTAL

Personas que pueden acceder al beneficio de Permiso Parental 2020

1.947 1.227
Mujeres Hombres

PERSONAS QUE USARON EL BENEFICIO

2020

142 36
Mujeres Hombres

TASA DE REGRESO AL TRABAJO TRAS PERMISO

2020

27,5% 86,1%
Mujeres Hombres



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Un gran lugar para trabajar

Los colaboradores son el motor de nuestra organización, inspirándonos a diario en ser cada día mejores. Han estado desde nuestros inicios en el centro de la estrategia corporativa, son nuestro principal activo y nos ocupamos todos los días en fortalecerlos, promoviendo el desarrollo de talentos, la colaboración, la meritocracia y el buen clima. Hacemos un trabajo incesante tanto en la medición como en la gestión laboral para que nuestros colaboradores sean reconocidos por su nivel de excelencia y compromiso social.

En este sentido, este 2020 no ha sido muy distinto a años anteriores. A pesar de los desafíos y obstáculos que hemos enfrentado como país, en Caja Los Andes hemos seguido trabajando para hacer partícipe a todos de nuestros valores, cultura y misión, logrando que nuestros colaboradores estén dispuestos a dar más de sí mismos para hacer su trabajo, lo que fomenta la creación de entornos basados en la corresponsabilidad. Además, el sentimiento de pertenencia ha logrado que se sientan orgullosos de trabajar en Caja Los Andes,

83,5%

Resultado promedio 2020.

77,5%

Resultado promedio 2019.

89,3%

Tasas de participación 2020
(2.737 respuestas).

confirmando nuestra búsqueda de que cada colaborador se siente libre de ser él mismo, generando un valor incalculable para la organización. Todo este trabajo y compromiso individual y colectivo, se refleja en que el 90% de la organización considera que Caja Los Andes es un gran lugar para trabajar, superando en 9 puntos el resultado del año 2019.

Este 2020, Caja Los Andes obtuvo un avance significativo en la encuesta Great Place to Work, logrando un resultado histórico en la visión de colaboradores y líderes de la organización, respaldado por la alta participación en la encuesta junto a tres años de crecimiento sostenido en las áreas de Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería. Este 2020 superamos en 6 puntos el resultado promedio por visión del 2019, la nota más alta desde que Caja Los Andes ha participado de esta medición. Sin duda un motivo más para sentirnos orgullosos y una razón más para seguir mejorando el clima laboral de nuestros colaboradores.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

LIDERAZGO EMPÁTICO Y CERCANO

"Me sentí acompañado, respaldado y sobre todo escuchado, respecto a las necesidades que se fueron generando en nuestros equipos de trabajo. Valoro el rol de nuestros líderes, los cuales nos hicieron sentir empoderados en este proceso, y creo que recibimos el mejor de los beneficios, el fortalecimiento del clima laboral, nuestros equipos están más cohesionados que nunca, con un sentido y propósito."

Frente a la contingencia que nos impactó, Caja Los Andes estuvo a la altura del liderazgo social que le corresponde, respondió frente a las necesidades de sus afiliados de la manera que tenía que hacerlo y lo hizo muy bien".

*Juan Pesantes.
Gerente de sucursal La Serena.*

Para saber más información sobre el desarrollo de nuestros colaboradores, diríjase a la página 75.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Clima laboral

14

talleres enfocados
a la construcción
de equipo.

172

líderes capacitados
en contención
emocional.

31

fondos Concursables
de Clima con impacto
en 1.700 colaboradores.

2

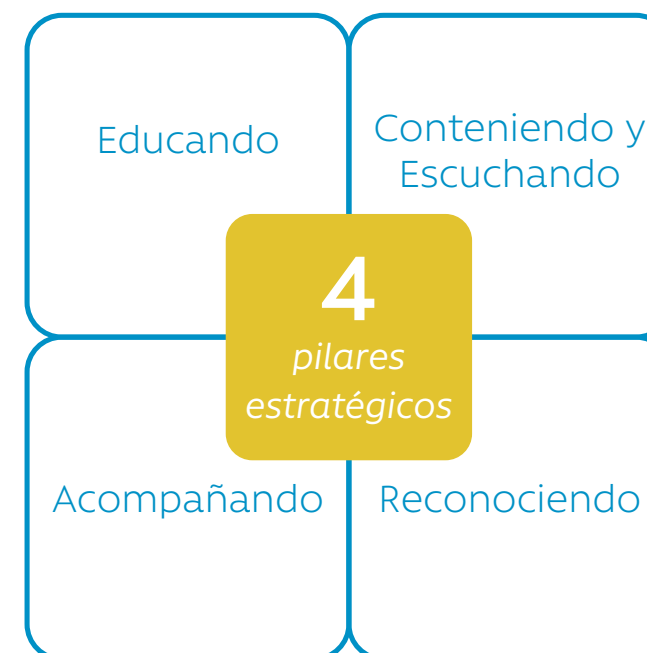
giras virtuales por todo Chile,
reuniéndonos con la totalidad de
nuestros colaboradores.

En tiempos de crisis, la transformación organizacional se acelera, así como surgen espacios para potenciar y unificar nuestro espíritu y cultura.

La imposibilidad de reunirnos nos obligó a transformar las acciones de clima presencial a encuentros remotos. Cada convención, evento y celebración online o mixta ha sido una forma de reforzar y transmitir nuestros valores corporativos, extendiendo estos tanto a nuestros colaboradores como a sus familias (Día del Niño, Fiestas Patrias, Ceremonia de Reconocimiento por Años de Compromiso, Olimpiadas Deportivas Zona Sur, reuniones de bajada de información).

Para ajustarnos al nuevo contexto complejo y cambiante, diseñamos una estrategia que pudiese ir dando respuestas rápidas y eficientes a las diversas situaciones que iban surgiendo, resguardando el trabajo y alineación entre las distintas áreas.

ESTRATEGIA DE CLIMA LABORAL



En virtud de esta nueva estrategia, se dio énfasis en el despliegue de múltiples prácticas y programas para nuestros colaboradores con la finalidad de contribuir al cuidado de su salud física y emocional, entendiendo sus necesidades y problemáticas particulares. Paralelamente, nos mantenemos enfocados en "promover y mantener un ambiente de trabajo, donde prime un buen clima laboral y calidad de vida de los colaboradores y ser reconocidos por ello", trabajo que posteriormente medimos a través de la encuesta Great Place to Work.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



JUNTOS NOS

O CU PA MOS



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Para Caja Los Andes, el estudio de clima es fuente de información valiosa para generar mejoras de cara a nuestros colaboradores, instancia que se realiza en el marco de un ciclo anual que comprende 5 etapas:

1. Aplicación de la medición de clima.
2. Revisión y análisis de los resultados.
3. Bajada de resultados.
4. Diseño y validación del plan de acción.
5. Implementación de las mejoras y seguimiento.

Para cumplir con un buen clima laboral basado en las interacciones positivas, contamos con un diseño propio de gestión, “un semáforo”, dividiendo a la organización según los resultados de la Encuesta GPTV.

“Yo apoyo al líder”

Nota bajo 70 puntos

Intervenciones a sucursales o gerencias por medio de consultora. Coaching a líderes y detección de necesidades de liderazgo.

“Equipo en alerta”

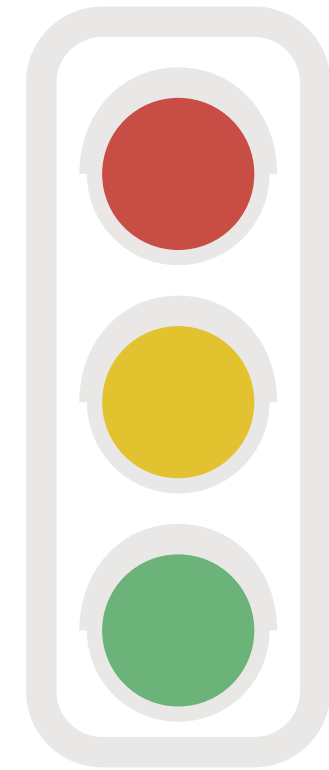
Nota entre 70 y 75 puntos

Acompañamiento por parte del área de clima a sucursales y gerencias.

“Todos participamos”

Nota sobre 76 puntos

Toda la organización participa de los diversos planes de acción por medio de la cercanía comunicacional.





01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

A partir de este trabajo se puso foco en dos ámbitos. Primero, pusimos énfasis en el bienestar emocional de las personas y luego en aquellos equipos que necesitaban ser acompañados para trabajar en sus oportunidades y fortalezas.

Acompañamientos de clima

A partir de los resultados del GPTW 2019, se diseñaron e implementaron planes de mejora en las áreas que obtuvieron bajos resultados. En total, se realizaron 24 acompañamientos de clima en distintas áreas, impactando a 399 colaboradores.

Check-In Emocional

Herramienta que permite conectar y responder con rapidez y efectividad a las necesidades higiénicas y emocionales de nuestros colaboradores. La participación fue en promedio de un 68%, con un 77% de respuestas positivas.



CHECK - IN EMOCIONAL

Entre las acciones implementadas a partir de la herramienta Check-In Emocional encontramos:

- Alerta de entrega de insumos Higiénicos Preventivos y Ergonómicos para el bienestar.
- Comentarios de riesgo Covid-19, una alerta adicional a posible contagio.
- Creación de Taller sobre Liderar emociones en tiempo de Covid-19 para líderes.
- Ajustes de turnos en algunas áreas.
- Creación de webinar como apoyo a nuestros colaboradores.
- Coaching para Líderes y Focus Group en áreas para escuchar y profundizar aún más en lo manifestado por la plataforma (por resultados y literales).
- Guías y comunicados con tips de apoyo a la contención emocional.

OTRAS ACTIVIDADES E HITOS EN EL ÁREA DE CLIMA LABORAL

- **Guía de Manejo de Emociones y Cuidados:** guía de autocuidado para colaboradores cuyo objetivo es la de concientizar y entregar herramientas prácticas para combatir el Covid-19, dando a conocer las consecuencias emocionales del aislamiento.
- **Línea contención emocional:** atención psicológica telefónica para aquellos colaboradores que necesiten contención emocional.
- **Taller para Liderar Emociones:** orientados a entregar a los líderes herramientas concretas para liderar emocionalmente a sus equipos en tiempos de crisis.
- **Encuentro Nacional de Embajadores de Clima:** espacio de escucha y contención emocional, junto a la entrega de herramientas para gestionar sus emociones, las de sus compañeros de trabajo y también de sus familias.
- **Talleres abiertos a la organización:** workshops dirigidos a nuestros colaboradores y familias sobre temas de educación emocional y autocuidado.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Desarrollo de roles y liderazgo de colaboradores

En un entorno cambiante como el que estamos viviendo actualmente, el aprendizaje continuo constituye una palanca imprescindible para el crecimiento de la organización, el desarrollo de las personas y su adaptación a los nuevos retos. Nuestro compromiso con los colaboradores en materias de capacitación se ha mantenido intacto a tal punto que, debido a la contingencia, hemos tenido que virtualizar el 100% de nuestras capacitaciones, logrando de paso incrementar en más de un 60% el total de horas con una cobertura del 100% de nuestros colaboradores.

TOTAL HORAS Y PERSONAS CAPACITADAS

2020	MUJERES	HOMBRES
N° DE PERSONAS CAPACITADAS	1.964	1.302
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN	149.637	104.679
PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN	76	80





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

TRABAJO EN EQUIPO PARA EL ALIVIO DE NUESTROS AFI- LIADOS

"Con la finalidad de dar tranquilidad a nuestros afiliados Caja Los Andes establece el programa Plan Alivio, el cual consiste en la postergación de cuotas de créditos. Se definió un flujo de atención para que los afiliados pudieran solicitar el diferimiento a través de WhatsApp, donde los atendía un equipo de ejecutivos (célula) y quienes verificaban el cumplimiento de requisitos y otorgaban su aprobación.

Para cumplir su objetivo la Caja dispuso equipos multidisciplinarios, que fueron clave para analizar cómo afecta la situación al afiliado y para aplicar diligentemente el proceso. Como colaboradora fue súper enriquecedor, aprendimos mucho, se afianzaron equipos y hoy podemos trabajar colaborativamente con gerentes de primera línea y analistas en el mismo equipo. Caja Los Andes nos ha permitido crecer y nos ha entregado la tranquilidad de que vamos a salir adelante".

Patricia Leal.
Jefe de Proyectos y Procesos de Riesgo

Para saber más
información
sobre nuestro
Plan de Alivio
Financiero,
diríjase a la
página 108.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PERSONAS CAPACITADAS POR FAMILIA DE CARGO Y GÉNERO 2020

TIPO DE CARGO	Mujeres	Hombres	TOTAL GENERAL
GERENTES 1ª LÍNEA	3	1	4
GERENTES 2ª LÍNEA	5	23	28
SUBGERENTES	17	27	44
AGENTES	70	78	148
JEFATURAS	136	133	269
PROFESIONALES / ANALISTAS	265	296	561
SUPERVISORES	70	78	148
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	1.131	500	1.631
ADMINISTRATIVOS	267	166	433
TOTAL 2020	1.964	1.302	3.266

HORAS DE CAPACITACIÓN POR FAMILIA DE CARGO Y GÉNERO 2020

TIPO DE CARGO	Mujeres	Hombres	TOTAL GENERAL
GERENTES 1ª LÍNEA	5	6	11
GERENTES 2ª LÍNEA	29	1.277	1.306
SUBGERENTES	866	871	1.737
AGENTES	6.894	7.075	13.969
JEFATURAS	1.1316	12.923	24.239
PROFESIONALES / ANALISTAS	28.233	27.139	55.372
SUPERVISORES	7.258	7.773	15.031
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	71.842	37.932	109.774
ADMINISTRATIVOS	23.194	9.683	32.877
TOTAL 2020	149.637	104.679	254.316

3.266

Personas
capacitadas.

254.316

Horas de capacitación
totales.

78

Promedio de horas de
capacitación por persona.

Desarrollo y Reconversión de Colaboradores

Producto de los desafíos antes mencionados y de los nuevos proyectos transformacionales se han revisado los distintos roles y perfiles de más de 700 personas de distintas áreas, identificando sus competencias, brechas y conocimientos para desarrollar un plan ad-hoc a su desarrollo en el nuevo cargo.

+500

colaboradores en células
de atención remota.

+200

en nuevos cargos.

35

de ellos asumieron
un rol de liderazgo.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Impulsando nuevos modelos de trabajo

CÉLULAS DE TRABAJO PARA LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Es parte de nuestra cultura fomentar el trabajo en equipo. Los últimos años hemos enriquecido esta dinámica, a través de la conformación de Células de Trabajo, que implica formar equipos de diversas áreas. Esto nos ha permitido ver desde distintos tópicos un proyecto determinado, considerando variables que desconocíamos.

A la fecha, hemos desarrollado una cantidad importante de iniciativas con muy buenos resultados en torno a la Experiencia de Usuario, Calidad de Canales, Personas, Productividad y Middle Office.

Célula Experiencia de Usuario

Por medio de esta célula buscamos garantizar la experiencia memorable a nuestros afiliados y empresas, a través de un servicio fácil, cercano, transparente y seguro en sucursales, cumpliendo a su vez un rol fundamental en el desarrollo, seguimiento y usabilidad del autoservicio. Para lo anterior, se ha reforzado durante la contingencia sanitaria la comunicación e implementación de un nuevo modelo de atención, el cual es reforzado diariamente con los integrantes de los equipos. Otras soluciones desplegadas, corresponden a las asignaciones automáticas por medio del sistema inteligente Blue Queen y la implementación de una nueva modalidad de agendamiento online para afiliados en sucursales. Todo lo anterior, en un contexto de mejora continua para resguardar la salud y experiencia a nuestros afiliados.

CUMPLIMIENTO EN LOS INDICADORES DE EXPERIENCIA





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Célula Calidad de Canales

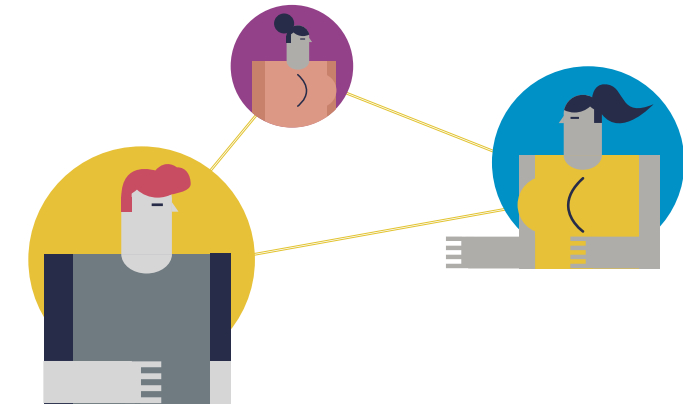
Para lograr una experiencia fluida y sin que nuestros afiliados tengan mayores contratiempos, los diferentes canales de atención requieren tener acceso no sólo a información de manera oportuna sino también a herramientas que permiten entregar una atención de calidad. Para esto, la Célula Calidad de Canales es la responsable de entregar un apoyo de manera activa a todos los canales de contacto de nuestros afiliados, incluyendo Call Center y Post Venta, lo que implica estar desde la creación hasta la implementación de todos los proyectos de mejora, con todo el material e información necesaria tanto para clientes como colaboradores. Esta célula cumplió un rol crítico durante el año 2020, participando en la mayoría de los proyectos abordados (Plan Alivio, BIP Adulto Mayor, TAPP, Mejoras Tótem Autoservicio, Caja Escolar Digital, ServiceDesk, Premios Educación, Programa Sigo Siendo Andes, etc.), sin embargo, el hito más importante fue su participación en la planificación, creación y monitoreo de nuevos canales de atención no presenciales.



Célula de Personas

El año 2020 desafió a Caja Los Andes y sus colaboradores a acelerar varios de sus procesos de transformación, teniendo presente nuestra promesa de entregar un servicio fácil, cercano, transparente y seguro, enfatizando el cuidado de nuestros colaboradores y afiliados. En este nuevo y desafiante contexto laboral, este equipo tuvo como objetivo velar por un ambiente laboral que propicie el desarrollo, capacitación y certificación de las personas para mejorar sus competencias, entregando reconocimientos y acompañamientos con el fin de asegurar y reconocer el logro de objetivos. Este trabajo permitió reforzar y hacer seguimiento a las siguientes acciones:

- Reporte dotación: generación de un reporte diario de dotación óptima para la atención de los afiliados, tanto en nuestras sucursales, home office y canales digitales creados para atender la contingencia.
- Protocolo sanitario: fluidez en la comunicación con sucursales para asegurar el cumplimiento de los protocolos en nuestras sucursales.
- Check-In Emocional: seguimiento diario, al inicio de la jornada laboral, del estado emocional de cada uno de los colaboradores.



HITOS DE CÉLULA PERSONAS AÑO 2020

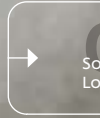
Continuidad	Reconversión	Certificación	Nivelación
115 sucursales abiertas y células remotas para la atención de afiliados.	de algunos colaboradores a Ejecutivos de Calidad de Vida, dando continuidad laboral fortaleciendo la dotación de las sucursales.	100% de Ejecutivos de Calidad de Vida fueron certificados en el modelo atencional.	Se crea la Comunidad de Formadores para la nivelación de los conocimientos de los ejecutivos de todas las sucursales del país.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Célula de Productividad

Pese a las dificultades originadas por la contingencia sanitaria, Caja Los Andes mantuvo sus metas y objetivos comerciales para el año 2020, lo que en la práctica demandó reestructurar y reforzar la Célula de Productividad. La situación de confinamiento y activación de la modalidad de home office de algunos de nuestros colaboradores, generó la creación de grupos de efectividad comercial. Así también, se incorporó el concepto de fuerza de ventas, agregando a la dotación existente ejecutivos rotativos y de segmentos. Se relanzó el crédito digital y se extendió el horario de atención de nuestras sucursales alternando la apertura con algunos sábados del mes. Finalmente, se mejoró la calidad y distribución de las bases de datos, entregando un mejor registro para una mayor efectividad en la concreción.

RESULTADOS POR ESTRATEGIA

9,01%

*Efectividad Leads
de Facebook.*

85%

*de cumplimiento meta anual.
MM\$1.645.*

14,06%

*Efectividad Plataforma CEO.
Colocación MM\$20.456.*

9,00%

*Efectividad Call In.
Colocación MM\$2.135.*

RESULTADOS POR CANAL

85%

*Cumplimiento Ejecutivos Remotos.
Colocación MM\$144.000.*

290%

*Cumplimiento Sucursal: horario extendido.
Colocación MM\$1.492.*



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Célula de Middle Office

Esta célula, además de sus tareas habituales definidas por el modelo, tuvo la responsabilidad de articular durante el año 2020 diferentes iniciativas relativas a la contingencia, desde asegurar el normal flujo y custodia de pagarés y mandatos de canales remotos, hasta realizar seguimiento de incidencias asociadas a la contingencia sanitaria en las sucursales y coordinación de la sanitización de las oficinas. Así también tuvo la responsabilidad de preparar para Contraloría un plan de acción con el fin de regularizar todas las observaciones indicadas.

84.500

mandatos de canales remotos
firmados.

99%

de cumplimiento de flujo de
custodia de pagarés.

96%

de transferencias de pagos
realizados de forma electrónica.

159

arqueos sorprendidos a
tesorerías de sucursales.

50

auditorías a sucursales
del tipo remoto.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

FLEXIBILIDAD Y APOYO EN EL TRABAJO

"El 2020 fue un año súper complejo en lo personal, sumado a la contingencia sanitaria, todo era mucho más difícil.

Pedí mis vacaciones por temas familiares y mi equipo de trabajo me apoyó totalmente, me aislaron de mis responsabilidades laborales para que pudiese enfocarme en lo que necesitaba.

Valoro la confianza de mi equipo de trabajo y de la organización. Por un lado, siempre sentí que había confianza en mis criterios y en el buen trabajo que uno realiza. Siempre tuve flexibilidad horaria, nunca estuve presionado por estar trabajando y estuvieron siempre dispuestos a ayudarme y a adaptarse a mis horarios."

Ángel Montiel, Jefe de Prevención y Sucursales.
Ganador Espíritu Caja Los Andes 2020.

Para saber más información sobre nuestras iniciativas de flexibilidad horaria, diríjase a la página 83.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

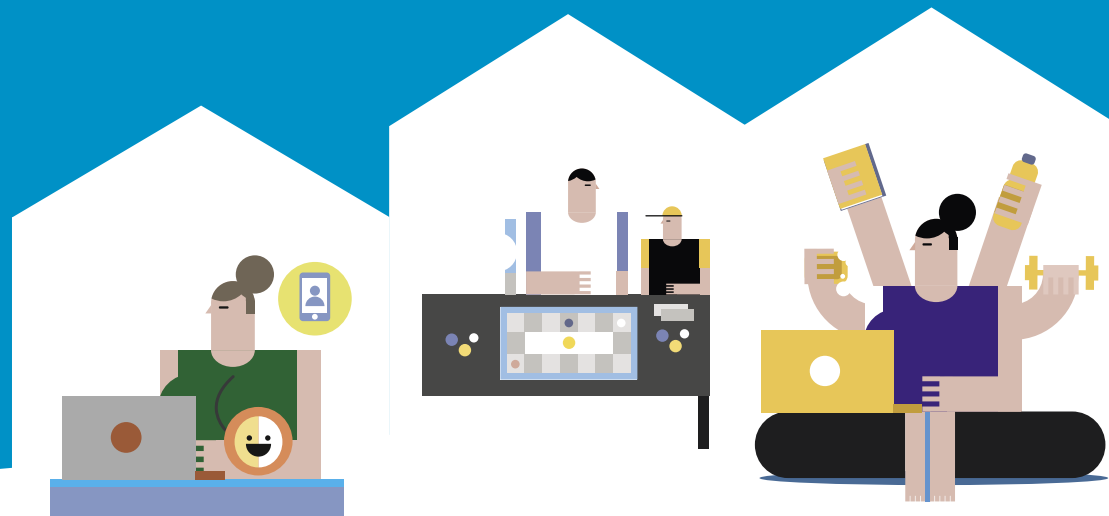
Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Teletrabajo y flexibilidad laboral



Desde el primer momento, Caja Los Andes fue consciente del impacto que el Covid-19 podía generar y desplegó rápidamente sus planes de contingencia para cumplir con un doble objetivo: cuidar de la salud de sus colaboradores y afiliados junto a la continuidad de sus actividades. Una de las primeras medidas implementadas fue el teletrabajo. Esta nueva modalidad se instauró en la Caja en menos de una semana, antes del inicio de cuarentenas, en primera instancia para proteger a todas las personas que, según sus tareas y funciones, podían hacerlo desde sus casas, disminuyendo los encuentros sociales y evitando posibles contagios. La iniciativa se abordó en una mesa multidisciplinaria desde 4 ejes de acción: comunicación; cultura y formación; seguridad y prevención de riesgos y aspectos contractuales. En este marco, se realizaron capacitaciones remotas de la Universidad Adolfo Ibáñez a más de 500 colaboradores y 400 líderes, 43 grupos focales con una participación de 300 colaboradores y un levantamiento a través de encuestas aplicadas a cerca de 1.200 personas.

69,8%

Porcentaje máximo de colaboradores teletrabajando.

54,5%

de colaboradores teletrabajando (al 31 de diciembre 2020).

Hoy cada colaborador que en modalidad de teletrabajo cuenta con firma digital para todos los documentos laborales y registro de asistencia mediante marcación web, además de un kit de escritorio, VPN y elementos ergonómicos. Las personas con enfermedades crónicas o enfermedades de base fueron consideradas dentro de la modalidad remota de trabajo independientemente del rol que cumplían. Aquellos colaboradores que podrían encontrarse en peligro de sufrir accidentes o enfermedades laborales u otra situación de riesgo, por realizar sus funciones desde sus casas, se les habilitó espacios en nuestras instalaciones corporativas.

La modalidad de teletrabajo ha conllevado el uso intensivo de las herramientas de colaboración, usando herramientas corporativas de mensajería instantánea y videoconferencia de GSuite de Google, las que se han convertido en elemento básico del día a día de muchos de nosotros, manteniéndonos informados, coordinados y conectados.

16%

Aumento de uso de la aplicación Drive.

370.000

Reuniones por Meet durante 2020.

1.296.000

Horas totales en reunión.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Relaciones laborales y sindicatos

En Caja Los Andes las relaciones laborales son un eje fundamental del quehacer corporativo. Nuestro día a día se impregna en forma permanente de vinculaciones basadas en el respeto, la ética y la confianza, tanto con nuestros sindicatos como con las agrupaciones internas de colaboradores. Uno de los motores más importantes es la comunicación permanente con los representantes de nuestros trabajadores, con quienes nos convocan los grandes propósitos comunes. Prueba de lo anterior es la tradicional generación de acuerdos para el bienestar de los colaboradores, resguardando la sustentabilidad de la corporación.

Lo esencial ha sido la co-construcción de una plataforma abierta de diálogo entre la Caja, los colaboradores y las organizaciones que los representan. Con el tiempo hemos avanzado en una coordinación y comunicación expedita con nuestros Sindicatos, mediante el liderazgo que desarrolla la Subgerencia de Relaciones Laborales, generando los niveles de confianza e información suficientes para desarrollar proyectos corporativos, impulsar o enfrentar cambios, adaptaciones, reestructuraciones dando, además, respuesta y solución a las diversas problemáticas que surgen del día a día con nuestros trabajadores.

En la tabla a continuación, graficamos los principales verbos que accionan el quehacer del área de Relaciones Laborales.

COMUNICAR	CO-CONSTRUIR	CONCILIAR	PREPARAR	INFORMAR
Mantener informados de forma permanente a nuestras entidades sindicales de todo el acontecer de Caja Los Andes, tanto en materias económicas, proyectos, como en personas, etc.	Fortalecer las iniciativas de generación compartida entre la Caja y sus entidades Colectivas. Cooperar y estrechar recíprocamente en los principales proyectos que cada entidad ha planificado.	Buscar puntos de acuerdo entre la Caja, sus trabajadores y las organizaciones.	Analizar, comparar y planificar la estrategia a fin de establecer los pilares necesarios para la negociación colectiva.	Informar de manera permanente las diferentes iniciativas y medidas de seguridad adoptadas por la Caja referente a los casos de contagio de colaboradores y contactos estrechos.



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Para llevar a cabo el plan de trabajo, desarrollamos en conjunto diferentes instancias de encuentro, muy valoradas por nuestras entidades sindicales. A continuación, destacamos las más importantes:

Reuniones permanentes de trabajo: el equipo de Relaciones Laborales se reúne semanalmente para resolver a corto plazo situaciones presentadas por los socios de los sindicatos, relacionadas con temas vinculadas con sus contratos individuales, beneficios individuales o colectivos o procedimientos laborales.

Mesas de trabajo: profundizamos en temas puntuales que surgen de las reuniones permanentes de trabajo en comisiones específicas conformadas por representantes de la Organización y representantes de los Sindicatos. En conjunto buscamos 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.

Noticias diarias: coordinamos con los sindicatos la entrega de información respecto a las medidas de seguridad implementadas por la Caja, las cuales pueden variar de acuerdo con la necesidad de cada sucursal o área. También se entrega información respecto a la asistencia remota y presencial de los colaboradores, se informa el estado de cumplimiento financiero de la red de sucursales y canales remotos, las ausencias y el componente de la fuerza laboral que opera remotamente. Además, son instancias que permiten a los Sindicatos levantar diferentes situaciones relacionadas con la prevención y seguridad de los colaboradores.

Mesas ejecutivas: constantemente se realizan reuniones e intercambio de ideas y bajadas de información sobre proyectos y nuevas implementaciones de las diversas gerencias de Caja Los Andes.

Lo anterior permite mantener un diálogo permanente entre los representantes de los trabajadores y los niveles ejecutivos y jefaturas de la institución, como asimismo mantenerlos informados, desarrollando la capacidad de participación y aportación al devenir de la organización.





01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

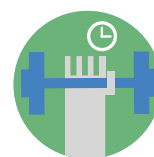
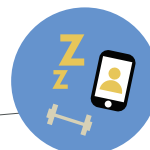
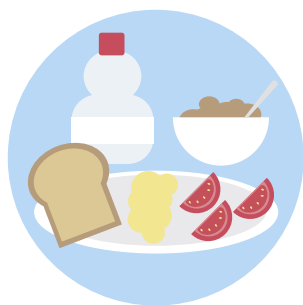
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Seguimiento casos Covid-19: trabajamos juntos para mantener una comunicación directa con los colaboradores que han sido contagiados de Covid-19 o han tenido algún contacto estrecho, con la finalidad de monitorear el estado de salud y brindar contención emocional y apoyo social.

A través del seguimiento telefónico se indaga sobre el estado de salud del colaborador y su familia en tres aspectos, físico, psicológico y social (redes de apoyo), con el objetivo de poder detectar posibles necesidades surgidas durante esta pandemia, derivando aquellos casos que lo requieren a nuestra área especializada de la Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos.

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

Otras actividades importantes que realizamos en el área de Relaciones Laborales, es apoyar constantemente a nuestros grupos de interés de Caja Los Andes, quienes se adaptaron a la nueva forma de trabajo a distancia, innovando en sus proyectos con la finalidad de contribuir a mejorar el bienestar y calidad de vida de los colaboradores realizando distintas actividades que les permitan momentos de relaxo y distracción.

Es así como nuestro Grupo folclórico Ecos de Campo, compuesto por colaboradores de la organización, con más de 20 años de trayectoria dedicados a cultivar este arte, con esfuerzo, pasión y amor, participó en las siguientes actividades, Esquinazo Fiestas Patrias, y con un montaje especial para la celebración de Navidad con villancicos para nuestra Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos, entre otras.

En cuanto al Deportivo CLA, agrupación con más de 25 años dedicados a actividades deportivas y recreativas, compuesto por colaboradores de nuestra organización, se reinventaron ante la crisis sanitaria realizando actividades a distancia, tales como mini olimpiadas virtuales y clases de Yoga online.



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social



02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Sindicato N° 1



Sindicato Nacional

SINDICALIZACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Indicadores de Sindicalización

AÑO	SINDICALIZADOS	DOTACIÓN ACTIVA	%	N° SINDICATOS
2020	3.017	3.174	95%	2

N° de Instrumentos colectivos

AÑO	N° DE INST. COLECTIVOS	DOTACIÓN CUBIERTA
2020	2	2.926

Extensión de beneficios instrumentos colectivos.

Dado el contexto social y económico actual, que ha afectado a Chile y también a nuestra Caja impactando la generación de excedentes y cumplimiento de metas, entre los meses de agosto y octubre se realizó una negociación colectiva encargada a parte del equipo de la Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos, y liderada por el área de Relaciones Laborales, concretando la extensión de los beneficios de los actuales instrumentos colectivos, dando la oportunidad que cada uno de nuestros líderes y trabajadores vuelquen su atención y empeño en la tarea social que nos convoca. Estos acuerdos entraron en vigor en noviembre del año 2020 y por un plazo de dos años, impactando a más de 3 mil colaboradores.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



EN TODO MOMENTO, JUNTO A NUESTROS AFILIADOS





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Transformándonos para un nuevo escenario

Todos hemos ido aprendiendo, a medida que avanzaba la crisis sanitaria, de la importancia de ser conscientes y, en efecto, de entender la necesidad de avanzar colaborativamente para hacer frente a los desafíos que la pandemia ha puesto por delante en la vida de todos. La mayoría nos quedamos en casa trabajando, cuidando de nuestras familias y avanzando en nuestra vida diaria. Esta nueva realidad, ha impulsado a Caja Los Andes a acelerar su proceso de digitalización, impactando en mayor o menor medida a todos. Prueba de ello, es nuestro Modelo Atencional que ha llevado gran parte de las interacciones con nuestros afiliados, a uno cada vez más remoto.

Nuevo Modelo de Negocios y Estrategia de Canales

En Caja Los Andes nos hemos ocupado en conocer el comportamiento de nuestros afiliados en cuanto a sus nuevas necesidades y expectativas de servicio que tendrán en lo que respecta al modelo atencional y su correspondiente interacción digital. Luego de un profundo proceso investigativo llevado a cabo junto con colaboradores y actores externos,

encuestas y un levantamiento de macro tendencias en materia de estrategia de canales, mapeamos la experiencia de atención de nuestros afiliados, identificando dónde se están realizando hoy las distintas interacciones (principalmente en el mundo presencial) para trasladar lo transaccional al mundo digital, dejando el mundo presencial reservado para realizar actividades de alto valor y relacionamiento con nuestros afiliados, como lo es la asesoría o el encuentro.

Rediseño de viajes de procesos críticos

Al alero de nuestra nueva estrategia de canales, hemos comenzado a trabajar en los viajes de los procesos críticos para nuestros afiliados: Licencias Médicas, crédito, Asignación Familiar, seguros, entre otros generando una experiencia simple, transparente y proactiva, de manera 100% digital, eligiendo siempre los mejores canales de acuerdo con las expectativas, necesidades y realidades de cada uno de ellos.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

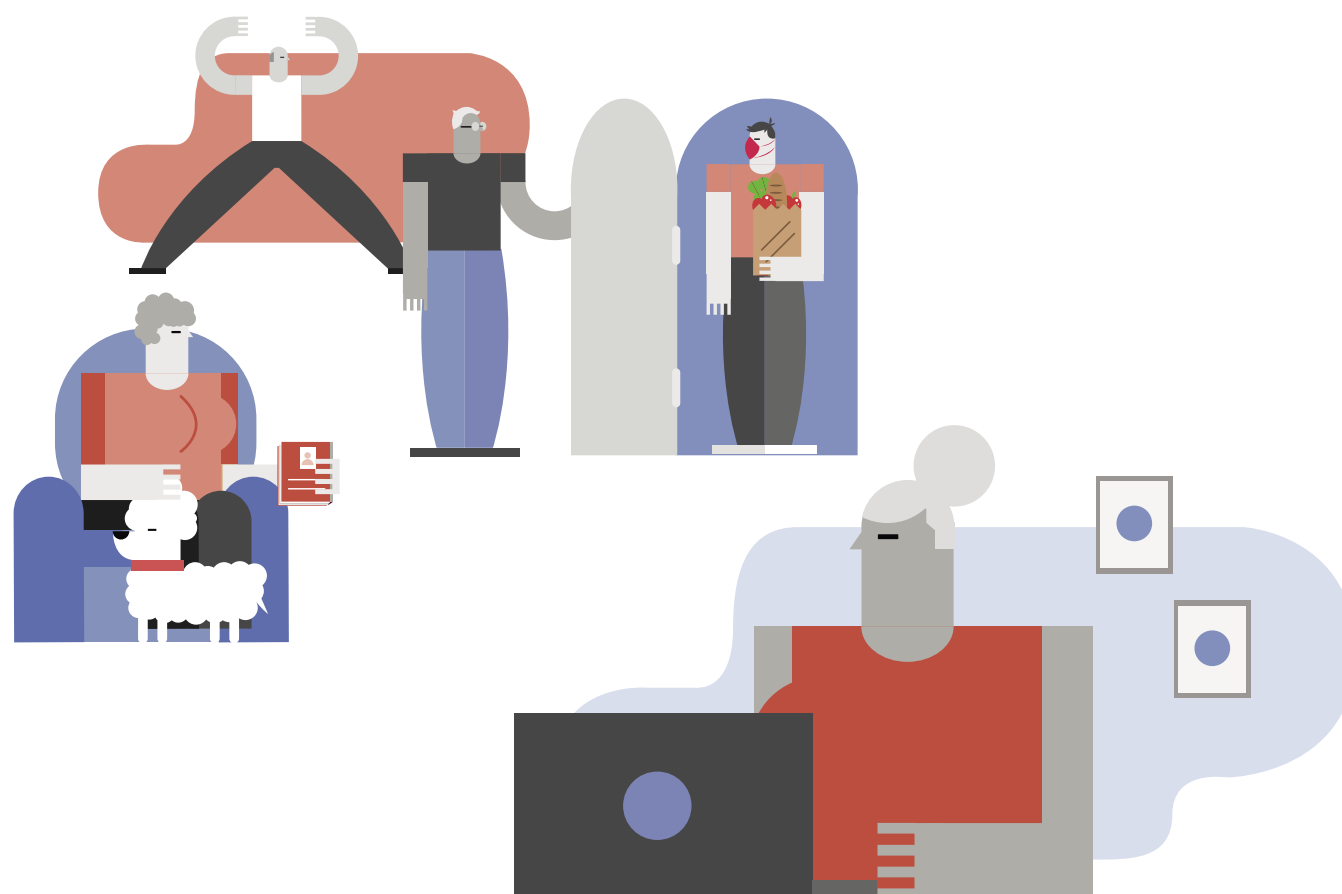
03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Esta digitalización de canales de atención viene acompañada de una importante automatización, lo que redundará en la reducción de plazos de tramitación para nuestros afiliados y la generación de procesos de soporte de la tramitación más fluido y sin errores.

Atención empresas

Hemos avanzado en el diseño, desarrollo e implementación del modelo de atención operativo remoto para todos los segmentos Empresas. Esto nos permite dar continuidad en la operativa y día a día, mejorando en calidad y el porcentaje de respuesta en el primer contacto, entregando una atención de excelencia a los requerimientos de nuestras empresas adherentes. Este modelo se implementó para las más de 44.000 empresas adheridas, logrando un tiempo promedio de atención de 39 minutos en la primera respuesta y entregando un nivel de resolución de 64% en el primer contacto.

Atención pensionados

Con la implementación de esta Célula, hemos logrado afiliar a pensionados de forma remota siendo estos atendidos por un grupo de ejecutivos especialistas, sin la necesidad de salir de casa. Con esta nueva modalidad logramos en el mes de diciembre 2020, un nivel de satisfacción neta de 100%. Además, se avanzó en el diseño e implementación de la Célula de Fidelización de Pensionados, que busca el contacto proactivo con Pensionados para entregar y reforzar la propuesta de valor de Caja Los Andes, utilizando lógica de campañas direccionadas a través de canales remotos, potenciando el uso de beneficios y evitando la fuga.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Nos adaptamos al contexto

92%

de las transacciones
se realizaron por
canales digitales 2020.

8%

de las transacciones
se realizaron por canales
presenciales 2020.

55

nuevas funcionalidades,
servicios y transacciones
en canales digitales
desarrolladas.

Dado los cambios vivenciados el 2020, primero el acentuado por la crisis social y luego profundizado con la pandemia asociada al Covid-19, se produjeron modificaciones en el escenario mundial y a su vez como país. Caja Los Andes, al igual que muchas organizaciones se enfrentaba, entre otros desafíos, a la disminución de las visitas a las sucursales, pasando de tener a nivel nacional un promedio mensual de 17.000 visitas a 5.000 visitas aproximadamente, y un explosivo crecimiento de 38% en las solicitudes por canales remotos, ante lo cual se tuvo que dar una respuesta rápida producto del temor de las personas a encontrar disturbios o el riesgo de contagio. Este desafío nos inspiró durante el periodo de confinamiento sanitario a adaptar nuestros servicios y accesos a los Beneficios Sociales creando Células de Atención en forma remota, con la finalidad de que las personas sigan accediendo a los servicios, productos y beneficios de primera utilidad (Licencias médicas, bonos, cobranza, etc.).

Para asegurar una atención de calidad a los afiliados, se avanzó en el desarrollo de 25 nuevas funcionalidades, servicios y transacciones en canales digitales, las que permiten a nuestros afiliados migrar de un ambiente presencial a uno remoto. La digitalización de procedimientos y trámites de nuestros beneficios y productos ha generado un aumento significativo de las transferencias de fondos por parte de nuestros afiliados, llegando a reflejar un 94% de todas las transacciones, acelerando la migración de nuestros sistemas a medios de pago electrónico, eliminando de paso el pago y recaudación en efectivo en 64 sucursales, impulsando a su vez cambios en el modelo de seguridad de las sucursales. Finalmente, y para mitigar los riesgos en lo que respecta a la seguridad de los datos, pérdida o el robo de papeles confidenciales, se implementó la Política de Destrucción de Documentos.



18

células de Atención
en forma remota
creadas 2020.

591

personas trabajando en las
nuevas células de atención, cifra que
llegó incluso a un máximo de 642
colaboradores.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Medidas sanitarias y cuidado de nuestros afiliados frente al Covid-19

La seguridad de nuestros colaboradores y afiliados ha sido una tarea prioritaria de nuestra gestión durante el 2020 y en efecto, el gatillador de gran parte de los cambios introducidos en nuestro nuevo modelo de atención. Desde asegurar protocolos sanitarios para ofrecer un espacio y ambiente seguro para nuestros colaboradores y afiliados hasta brindar mayores alternativas de pago y recaudación. Nuestro énfasis en brindar una experiencia segura lo hemos volcado a cada etapa de la atención presencial y virtual.

Una de las primeras medidas implementadas fue una versión mejorada del servicio de agendamiento creciendo en un 11% con un 76% de asistencia en toda la red.

Seguridad

Bajo el alero de nuestro nuevo atributo de entregar un servicio seguro, trabajamos en distintas iniciativas que apuntan a mejorar la seguridad de nuestros colaboradores y afiliados.

- Agendamiento: se re-implementó el servicio de agendamiento en sucursales generando diferentes mejoras al mismo. Además, se amplió este servicio a toda la red y en los Punto Caja. Actualmente la penetración del agendamiento es de 20% versus antes del Covid-19, que el agendamiento tenía una penetración de 1%.
- Refuerzo de la gestión de transferencias electrónicas de fondos (TEF) monto con las sucursales. Antes de que iniciara la pandemia la penetración era de un 88%, actualmente asciende a 94%.

Cambio de horario de atención en sucursales.

- Producto de la disminución de la demanda presencial y ante el objetivo de adaptarnos a las necesidades de nuestros afiliados, a comienzos del segundo semestre del 2020 se modificó el horario de atención en nuestra red de oficinas, potenciando el agendamiento, para evitar tiempos de esperas innecesarias, dejando las tardes para atención previa reserva de agenda con los ejecutivos. Esta medida fue bien recepcionada por nuestros afiliados, al acceder a un horario más extendido para su atención.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Mejorando la experiencia siempre

En Caja Los Andes hemos mantenido nuestra promesa de servicio poniendo foco en los siguientes atributos:

Cercano

Para Caja los Andes es fundamental generar vínculos duraderos y de confianza con nuestros afiliados y pensionados a través de la cercanía. Nos moviliza entregar una atención personalizada, que permita conocer más y mejor a las personas para generar soluciones que impacten positivamente en su calidad de vida. En nuestra atención la amabilidad, interés y gentileza son atributos claves para lograr una experiencia memorable en nuestros afiliados y para construir una relación significativa con ellos. Nuestros colaboradores están disponibles para acoger todas las dudas y consultas de nuestros beneficiarios.

La cercanía se manifiesta también en nuestras comunicaciones y plataformas remotas. Generamos las estrategias y sistemas necesarios para que nuestros afiliados perciban que pueden resolver sus inquietudes de forma comprensible, sencilla y personalizada, aprendiendo cómo autogestionar ciertos beneficios, productos o servicios en el futuro. Queremos acompañarlo y enseñarle que ahora podrá hacer trámites a distancia cuando lo desee.

Fácil

Hacer las cosas de forma fácil es un atributo esencial de la nueva experiencia de Caja los Andes. Nos preocupamos de entregar información de forma clara a través de un lenguaje simple, entendible y pensado para nuestros afiliados. Lo anterior, desde múltiples y distintos canales, para asegurar estar disponibles y poder resolver sus requerimientos en todo lugar y desde su plataforma preferida.

Nuestros colaboradores tienen la misión de entregar una mejor experiencia de servicio, atendiendo a nuestros afiliados de forma diligente, responsable, efectiva. Para ello, contamos con las plataformas e interfaces necesarias para que las personas puedan conocer de forma simple y rápida a nuestros productos y servicios. Estamos comprometidos para que nuestros procesos sean rápidos y con la menor tasa de errores posible.

Transparente

En Caja Los Andes estamos comprometidos con entregar información veraz, oportuna y precisa cada vez que nos comunicamos con nuestros afiliados. Es nuestra responsabilidad transmitir de forma clara y escuchar con atención las solicitudes y dudas de las personas. Esta es una tarea constante que les permite tomar decisiones informadas respecto de nuestros beneficios, productos y servicios. Buscamos empoderar a las personas, asegurando informar abiertamente sobre los procesos que inciden en su experiencia. Lo que hagamos debe ser trazable por quienes atendemos.

Queremos que nuestros afiliados sean protagonistas del servicio a través de la anticipación de situaciones y una retroalimentación significativa sobre el estado de sus requerimientos.

Seguro

A partir de 2020 incorporamos un nuevo atributo de servicio muy atingente al contexto que vivimos hoy: Seguro. Este nuevo atributo, no sólo comprende la seguridad física y la seguridad entendida como la protección a través de la higiene, también nos ocupamos a que la información sea resguardada y que las interacciones a través de nuestros canales digitales sean seguras tanto para nuestros afiliados como para Caja los Andes.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Para asegurar que la experiencia y la calidad en la atención no se vea afectada, hemos avanzado en varios proyectos que nacen luego de un profundo análisis de las personas y empresas, las tendencias y el rol que debe cumplir la Caja en el futuro. A continuación, detallamos aquellos que han impactado nuestras oficinas y canales de atención:

Punto Caja: entre las medidas tomadas con relación a nuestras oficinas, la más importante fue la habilitación de los Punto Caja, cambiando el formato presencial por un córner de autoservicio. Este consta de un módulo de autoservicio asistido por un colaborador de Caja Los Andes, cuyo principal rol es ser un facilitador digital que educa, empodera y da confianza al afiliado para usar nuestras nuevas herramientas digitales. Gracias a su flexibilidad, puede ser presentado en distintos formatos, como corner u oficina móvil, que nos permite su instalación en diferentes lugares, espacios públicos y empresas, con la capacidad de atender todas las solicitudes de nuestros beneficiarios y escalar rápidamente a distintas partes del país para dar cobertura en la atención.

13.200

Total afiliados atendidos
en Punto Caja.



OFICINAS MÓVILES PARA ATENCIÓN DE AFILIADOS

Chimbarongo
(interior de la Municipalidad)

Tal Tal
Tocopilla
Mejillones
Los Vilos
Cabildo
El Quisco
Chimbarongo
Molina

Cauquenes
Coltauco
San Clemente
Longaví
San Carlos
Laja
Lota
Frutillar
Panguipulli



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

TOTEMS DE AUTOSERVICIO EN SUCURSALES

El año 2020 se implementaron 10 nuevas funcionalidades en los Autoservicios que permitieron migrar más y nuevas transacciones del mundo presencial al digital permitiendo mejorar la experiencia de los afiliados en sucursales.

Los principales objetivos de potenciar los Autoservicios son: mejorar la experiencia en sucursales entregando nuevos canales de atención, lograr la autoatención y educación digital y descongestionar las sucursales (atenciones rápidas).

116

Totems en 68
sucursales.

46%

Demanda de visitas diarias.

386.280

Personas atendidas.

9.510

Operaciones de crédito.

\$15.560

Total en ventas (MM\$).





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Contáctenos/Redes Sociales

Se hizo una redefinición de la configuración operacional de Postventa y redes sociales. A su vez, se logró disminuir los días de atención de 7 a 3, con un 90% de cumplimiento de SLA (promedio). Finalmente, se agregó la funcionalidad de Centro de Ayuda en la página web de Caja los Andes.

CAFÉ SOCIAL

Durante 2020 se exhibieron dos temporadas de Café Social. En marzo se lanzó el primer ciclo, que tuvo 3.3 puntos de rating. En noviembre de 2020, se dio inicio a una nueva versión de este espacio, donde en cada capítulo se desarrollan conversaciones con personas influenciadoras y relevantes en el mundo de la innovación social, la creatividad y el emprendimiento, quienes movilizan a muchos, desarrollan y lideran iniciativas para generar un impacto positivo en nuestra sociedad. Algunos de los invitados fueron Julieta Martínez, Felipe Lechuga, Komal Dadlani, Pablo Godoy, Nely Galán, entre otros. En esta tercera temporada buscamos acercar contenidos con propósito a las personas, contando historias de emprendedores o personas referentes del bienestar social, que trabajan por un mundo mejor.

NUEVA REVISTA DIGITAL SOYANDES

Con 5 ediciones en 2020, y más de 40 mil visualizaciones por número, se genera otra publicación para el segmento Ex Afiliados (Revista Sigo Siendo Andes), para dar a conocer los beneficios del programa del mismo nombre.

SEÑAL CAJA

Programa de webinars y conversatorios virtuales orientados a acompañar, educar y promocionar nuevos servicios y beneficios a nuestros afiliados. A la fecha se han desarrollado 39 transmisiones, con más de 160 mil visualizaciones.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Experiencia de servicios



Satisfacción en sucursales: la satisfacción neta en sucursales mantiene sus niveles de excelencia en la calidad de servicio, reafirmando la tendencia al alza desde el año 2019. El indicador de satisfacción es de 88%, 4 puntos porcentuales más que el primer semestre 2020 y 6 puntos porcentuales más que el 2019. En cuanto a la recomendación observamos un alza significativa, encontrándonos en 81%, 4 puntos porcentuales más que el primer semestre 2020 y 7 puntos porcentuales más que el 2019.

88%

Satisfacción en sucursales.

81%

Recomendación de afiliados.



Reclamo 0: nuestra cultura de servicio se basa en lograr "Hacerlo bien y a la primera". Este proyecto, ya en su segunda fase ha tenido resultados satisfactorios en la reducción de los reclamos por licencias médicas y asignaciones familiares (tomando en consideración la complejidad de la crisis sanitaria y las medidas impuestas), lo que ha significado un esfuerzo adicional por responder de la mejor forma posible las necesidades de cada afiliado, que pide ser atendido en forma remota.

77%

Reducción flujo de reclamos por licencias médicas.

84%

Reducción en reclamos de asignaciones familiares.



Atención Postventa: en Caja Los Andes creemos que la mejor atención de postventa requiere no solo de un gran compromiso de nuestros colaboradores, sino que el propio afiliado sea quien da cierre a su caso. Este desafío nos ha motivado a reconfigurar la operativa de post venta y gestión de redes sociales creando a su vez el Centro de Ayuda en nuestro sitio público.

7→3

Reducción de días en atención de postventa.

90%

promedio de cumplimiento de SLA.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

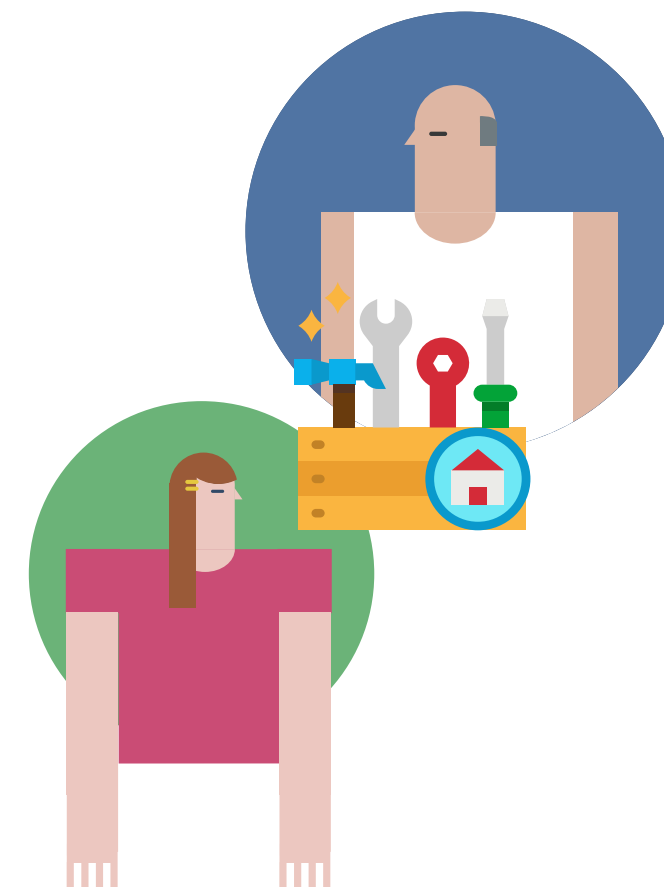
07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Nueva caja de herramientas adaptada a las nuevas necesidades

La crisis sanitaria provocada por la pandemia es una emergencia de salud pública con impactos multidimensionales inmediatos y en el largo plazo, que conllevan riesgos y efectos en los distintos grupos de la población. Desde consecuencias psicológicas importantes sobre las personas, derivados de la percepción de incertidumbre, soledad, confusión y sensación de urgencia como también patologías crónicas que se han visto afectadas, por la calidad de sus cuidados durante el tiempo que ha durado la crisis o que necesitan un tratamiento quirúrgico y se ven privados del mismo, al cancelarse o diferirse las cirugías programadas. Además de afectarse la salud de las personas, la pandemia ha traído pérdidas masivas de empleo, la contracción de la economía y la pérdida de medios de subsistencia para miles de familias, dejando indefensas a las personas más desfavorecidas de la sociedad, lo que ha ocasionado un aumento y profundización de la brecha de la pobreza e inseguridad económica, teniendo graves consecuencias especialmente en la vida de las mujeres, con repercusiones que podrían suprimir los logros que tanto ha costado conseguir en materia de igualdad de género.

Como si fuera poco, la crisis sanitaria ha causado estragos en la educación y los sistemas efectivos, con previsibles impactos en las oportunidades de aprendizaje. La suspensión de clases o en algunos casos con medidas de educación alternativa, afectando de forma diferencial a estudiantes de distinta condición social, en particular aquellas familias con niños sin acceso a internet, quienes además de ver sus trayectorias educativas interrumpidas, debido al cierre de los establecimientos de educación, han sido afectados en su alimentación y nutrición, especialmente aquellos niños que provienen de sectores más vulnerables.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Principales problemas que ha generado la pandemia

Inestabilidad Emocional

Aumento de licencias médicas asociadas a trastornos mentales (depresión, angustia e insomnio), debido al aislamiento, incertidumbre y carga laboral v/s familiar en confinamiento.

Soledad adulto mayor

El 17,38% de los mayores de 60 años viven solos, junto con el confinamiento obligatorio a mayores de 75 años, derivó en pérdida de participación social y actividad física, teniendo efectos en la salud.

Crisis Económica

Tasa desempleo (Santiago) 15%, la más alta en 20 años.
74 millones de jóvenes en el mundo no encuentran trabajo.
Se prevé que 150 mil Pymes podrían quebrar, 47% de ellas antes del año.

Postergación tratamientos de salud

Limitado acceso a tratamientos de otras enfermedades.

Sólo 8,6% de las prestaciones de salud dental disponibles.

Sedentarismo y mala alimentación.

Educación online deficiente

12% alumnos sin conexión a Internet. Peligra el tejido social generado por la comunidad educativa, así como el apoyo alimenticio y cuidado de hijos.

Los profesores y los padres no están preparados para la educación on-line.

Aumento de la Pobreza

Pobreza en Chile llegará a los 2 dígitos producto del coronavirus, pasando del 9,8% a 13,7% en Chile.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Proceso de elaboración de la Nueva Matriz de Beneficios

En este nuevo contexto de pandemia, prácticamente todo está modificando a nuestro alrededor lo que nos obliga a adaptarnos a un nuevo cliente, más digital y exigente. La acelerada transformación ha introducido cambios significativos en procesos y en nuestra forma de trabajo, pasando por nuestro modelo de atención, estrategia de canales y matriz de beneficios. Lo que se ha mantenido es nuestro compromiso con la misión de llegar al 100% de nuestros afiliados entregando al menos un beneficio social significativo.

Principales Hitos para el Diseño de la Nueva Matriz de Beneficios Sociales

7

Meses de trabajo.

60

Sesiones formales.

82

Colaboradores.

Esto último en el actual y futuro escenario nos ha desafiado a crear y rediseñar los productos de nuestra matriz, poniendo en el centro al afiliado con una experiencia de servicio memorable. Para lograrlo se definió una Nueva Matriz de Beneficios Sociales, mucho más flexible y dinámica, depurando el amplio pool de beneficios existentes hasta llegar a una selección de beneficios significativos que se adaptan a los nuevos escenarios y permite aumentar su alcance a los afiliados usuarios de nuestros beneficios sociales.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Descripción de la Nueva Matriz

Buscamos acompañar a las familias entregando beneficios significativos, es decir, herramientas que apoyen su desarrollo integral y generen un alivio en su presupuesto familiar en ámbitos como la salud, educación y servicios básicos entre otros, con un especial énfasis en promover espacios de encuentro y recreación que generen tiempos libres de calidad para todos nuestros afiliados.



SALUD

Licencias Médicas

Beneficios Médicos

- Telemedicina
- Convenios con Centros Médicos
- Reembolso Bono Parto
- Preventivos de Salud
- Descuentos en laboratorio y exámenes

Salud Mental

- Convenios con Centros Médicos
- Descuentos en exámenes

Salud Dental

- Beneficios de Salud Dental
- Convenios con Clínicas Dentales

Beneficios Oftalmológicos

- Convenios con Centros Médicos
- Convenios con Ópticas

Beneficios Farmacias



EMPODERAMIENTO FINANCIERO

Educación Financiera

- Plan Empoderamiento Financiero (EFI)
- Torre EFI 121

Ahorro

- Peso a Peso
- Fondos Mutuos
- Cuenta de Ahorro

Créditos

- Crédito Social
- Crédito Universal de Consumo
- Crédito de Salud
- Crédito Educación Superior
- Crédito Microempresario
- Portabilidad Financiera

Protección

- Seguros de Vida y Desgravamen
- Seguros de Cesantía
- SOAP 2021
- Seguro Hogar Protegido Full
- Seguro Automotriz
- Seguro Oncológico
- Seguro Auto Full



EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO

Emprendimiento

- TECLA 4
- Café Social
- Emprende con CLA
- Mentorías para Emprender
- Más Formación Más Desarrollo
- Cursos, Diplomados y Magíster
- Alianza UC
- Conecta Empleo

Más Innovación

- APP Caja Los Andes
- Enandes

Sigo Siendo Andes



EDUCACIÓN

Programa Educadores

- Cursos y Diplomados
- Charlas y Talleres Gratuitos

Apoyo Educacional para la Familia

- Nivelación de Estudios
- Refuerzo Escolar
- Cursos y Talleres
- Estimulación y Crianza

Apoyo al Presupuesto

- Convenios en Educación Superior
- Descuentos en Lápiz López
- Descuentos en Textos Escolares Santillana
- Crédito Educación Superior
- Convenio Preuniversitario Cpech

Educación Empresas

- Talleres de Asesoría Financiera
- Charlas de Empoderamiento Financiero y Habilidades Blandas

Señal Caja: videos educativos y atingentes



FAMILIA Y RECREACIÓN

Recreación

- Cultura Hoy Online

Hoteles y Cabañas

- Centros turísticos y recreacionales (Norte, Centro, Sur)

Viajes

- Despegar
- Assist Card

Otros Beneficios Familiares

- Delivery
- Gastos básicos
- PreUnic
- Convenios de apoyo al presupuesto



APOYO SOCIAL

Asignación Familiar

- Asignación Familiar
- Proceso de Actualización de Tramos
- Cargas Familiares
- Renovación del periodo escolar de carga
- Proceso de compensación de Cargas Familiares
- Aporte Familiar Permanente Marzo

Subsidios

- Subsidio por Incapacidad Laboral
- Subsidio de Cesantía
- Subsidio habitacional

Bonos Familiares

- Bono de Natalidad
- Bono de Nupcialidad
- Bono de Acuerdo de Unión Civil
- Bono Fallecimiento Trabajador
- Bono Fallecimiento Cónyuge
- Bono Fallecimiento Carga

Beneficios Recién Nacido

- Mi Primera Caja
- Reembolso Cuenta Parto
- Beneficios Mamá
- Bono de Natalidad
- Beneficios Bebé
- Beneficios Primera Infancia

Beneficios Adulto Mayor

- Tarjeta Bip! Adulto Mayor

Fondos Concursables



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Para el segmento pensionados, la Matriz de Beneficios Sociales reconoce la necesidad de contar con una propuesta de valor que “empodere a los pensionados de hoy y del futuro a ser protagonista de su bienestar”, estructurando en función de los principios estratégicos mencionados anteriormente y las cuatro principales etapas del ciclo del envejecimiento, los que van marcando diferencias y acentos respecto a sus necesidades.

Etapas de Ciclo de Envejecimiento:



Previo a
pensionarse



Recién
pensionado



Persona
mayor activa



Persona
mayor en
cuarta edad
(80 y más)

Junto con ello, los ámbitos de la matriz de beneficios, exclusiva para pensionados, se compone de los 5 ámbitos generales de la Matriz de Beneficios Sociales y productos financieros de Caja Los Andes, configurando una oferta de valor con foco en disponibilizar de herramientas significativas que resuelvan estados de necesidad en forma integral.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA:
El impacto social
desde la mirada de
nuestros grupos
de interés

CUIDANDO EL BOLSILLO DE NUESTRAS PERSONAS MAYORES

*"Caja los Andes nos aporta
en medicamentos en las
farmacias, lo que nos que
ayuda bastante al bolsillo,
y también cuenta con
exámenes a costo cero. Por
lo tanto, debo agradecer
a la Caja por esa noble
iniciativa hacia las personas
de la tercera edad, como yo
le llamo años dorados".*

*Mañalda del Carmen Vallejo.
Beneficiaria de Salud y Vida sana.*

Para saber más
información
sobre nuestros
beneficios
en farmacias,
diríjase a la
página 122.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Impacto de la Matriz de Beneficios

$$\Sigma \left(\begin{array}{c} \text{Impacto} \\ \text{en} \\ \text{Cobertura} \end{array} + \begin{array}{c} \text{Impacto} \\ \text{en} \\ \text{Cobertura} \end{array} + \begin{array}{c} \text{Impacto} \\ \text{Económico} \end{array} \right) \times \left(\begin{array}{c} \text{Peso} \\ \text{Relativo del} \\ \text{Producto} \\ \text{Beneficio} \end{array} \right) = \text{IMPACTO SOCIAL}$$

52,8%
Impacto Social Beneficios
Sociales 2020.

48,1%
Impacto Social Productos
Financieros 2020.

51,6%
Impacto Social Total
Caja 2020.

MULTIPLICADOR DE BENEFICIOS

3,31%
2018,

3,18%
2019.

3,89%
2020.

60,7%
Penetración Beneficios
Sociales 2020.

35,7%
Penetración Productos
Financieros 2020.

69,8%
Penetración Total
Caja 2020.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



CUÍ DATE HOY





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Empoderamien- to Financiero (EFI)

En Caja Los Andes nos hemos comprometido en empoderar a nuestros afiliados a través de la educación, la inclusión y el acceso a servicios financieros brindando más y mejores oportunidades. Los acompañamos con contenido y herramientas para distintas temáticas financieras, tales como: presupuesto, concientización de gastos, endeudamiento responsable, importancia del ahorro, comenzar a ahorrar, evaluación tipos de financiamiento, entre otros.

Durante el 2020, las finanzas de nuestros beneficiarios han sido remecidas lo que nos ha motivado brindar un acompañamiento especial y más cercano, con un foco práctico e informativo sobre las distintas medidas que han sido adoptadas por el gobierno, el retiro del 10%, Portabilidad Financiera, etc. En total cerca de 190.000 afiliados aprovecharon y dieron uso a nuestras herramientas y contenido de Educación Financiera.

Principales impactos "Torre EFI 121"

190.000 afiliados
utilizaron y consumieron nuestras
herramientas y contenidos "Torre EFI 121."

2 millones
de visualizaciones de los 5 capítulos.

Más de **38.000**
afiliados participaron en nuestros
webinar y conversatorios sobre Educación
Financiera.



PROYECTO DESTACADO LA COMUNIDAD "TORRE EFI 121"

Durante el 2020 lanzamos la página web "Torre EFI 121", iniciativa que invita a nuestros afiliados a navegar y consumir contenido de Educación Financiera a partir de las experiencias de nueve vecinos que representan distintos perfiles de nuestros beneficiarios, quienes están aprendiendo sobre el manejo de sus finanzas. La página cuenta con herramientas de Educación Financiera orientadas a ordenar financieramente a nuestros afiliados y aprender sobre conceptos de Educación Financiera, como el Planificador de Presupuesto y los cursos de e-learning. También pueden encontrar contenido audiovisual especializado para apoyar a nuestros pensionados en el pago digital de cuentas básicas.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA:
El impacto social
desde la mirada de
nuestros grupos
de interés

ALIVIANDO LA CARGA DE NUESTROS AFI- LIADOS

"Hace unos años atrás yo me realicé una operación por la que tengo que tomar suplementos y vitaminas de por vida, y gracias a Caja Los Andes y su crédito de emergencia para mí se ha hecho más liviana la compra de aquellos medicamentos mensuales que debo tomar".

Jennifer Marín.
Beneficiaria Crédito de Emergencia.

Para saber más
información
sobre nuestro
Crédito de
Emergencia,
diríjase a la
página 109.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Programa de alivio financiero

113.000

Afiliados beneficiados por
el diferimiento de cuotas.

3.355

reprogramaciones 100%
remotas, vía WhatsApp.

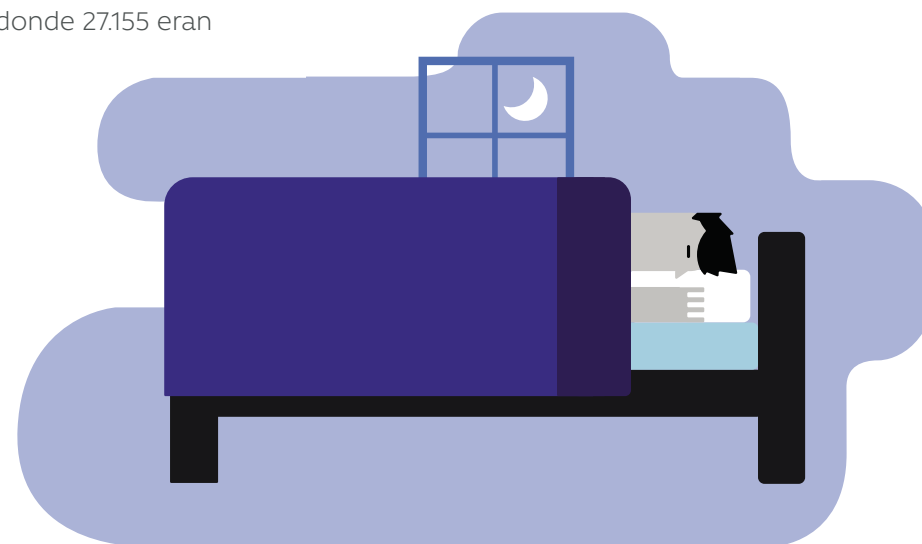
165.000

Afiliados usaron el Crédito de
Emergencia en Salud.

Como una medida de apoyo a nuestros afiliados que han visto sus ingresos mermados por la contingencia sanitaria, hemos reforzado nuestro Plan Alivio con asesores financieros quienes entregan hoy un servicio personalizado a más de 100 mil personas, dando respuesta a sus necesidades según los beneficios a las que pueden acceder y, considerando la Ley de Protección al Empleo, la Ley de Portabilidad Financiera y antiguos afiliados que forman parte del programa Sigo Siendo Andes. En este contexto se han desplegado las siguientes medidas con sus respectivos resultados:

- **Diferimiento:** para aquellos afiliados que han experimentado una disminución significativa de sus ingresos, hemos otorgado la opción de postergación de cuotas con y sin costo. De esta manera, más de 113.000 afiliados fueron beneficiados, que equivale a más de 200.000 créditos y cerca de 660.000 cuotas postergadas, aliviando de esta manera la carga financiera de los afiliados más afectados.

- **Reprogramación:** los afiliados que perdieron su empleo durante la crisis sanitaria pudieron acceder a la opción de reprogramar su deuda. Al cierre de abril se habían realizado de manera remota más de 3.355 reprogramaciones.
- **Crédito de Emergencia de Salud:** implementamos la opción de un crédito de hasta \$90.000 en 3 cuotas sin interés para todos nuestros afiliados. El beneficio fue utilizado por más de 165.000 afiliados, donde 27.155 eran usuarios por primera vez.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Portabilidad Financiera

La posibilidad de que las personas pudiesen acceder a un cambio de proveedor financiero solo contactando a la institución final, entró en vigor a partir del 8 de septiembre gracias a la Ley de Portabilidad Financiera. En Caja Los Andes lanzamos la campaña #PórtateBien para orientar a nuestros afiliados en este proceso, concretando durante el año 2020, 38 solicitudes por un monto total de MM\$126, cifra que representa aproximadamente el 15% de las portabilidades totales del sistema financiero. Con la introducción de esta ley iniciamos una estrategia de apoyo a nuestros afiliados para ordenar las finanzas de sus hogares, consolidando a un precio justo y en una sola cuota sus deudas.



Crédito de Emergencia

MM\$36.493

*Total de Crédito
de Emergencia.*

TOTAL DE PRESTACIONES

1.327.458

2019.

868.867

2020.

TOTAL DE BENEFICIARIOS

337.095

2019.

262.598

2020.

75,7%

*Nivel de Satisfacción de
Afiliados 2020.*

Uno de los beneficios que cobró especial relevancia durante la contingencia sanitaria fue el Crédito de Emergencia, financiamiento otorgado de forma fácil y accesible a través de las principales cadenas de farmacias en todo el territorio nacional para que nuestros afiliados pudiesen acceder sin dificultad a los productos que quisieran. En total, en 2020, más de 260.000 beneficiarios utilizaron este beneficio.



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Ahorro

13,76%

Crecimiento del patrimonio
administrado en cuentas de ahorro,
en comparación al 2019.

+2.000%

Crecimiento en monto ahorrado
en programa Peso a Peso, en
comparación al 2019.

568%

Crecimiento del patrimonio
administrado en fondos mutuos, en
comparación al 2019.

+17.000

afiliados ahorrando en
programas de ahorro 2020.

Una palanca importante de EFI es el ahorro, el cual ha crecido casi 4 veces en tamaño gracias a la incorporación de nuevos comercios y nuevas formas de aportar al fondo durante los últimos meses del año llegando a administrar durante el mes de noviembre MM\$163 con más de 13.000 partícipes. A continuación, se detallan algunos aspectos relevantes de los tres productos que la componen:

- Cuentas de Ahorro: a partir del 2020 se introducen mejoras en el servicio digital al disponer la alternativa de giro desde la web y la posibilidad de modificar el monto de descuento de ahorro.
- Micro Ahorro en Peso a Peso: este producto introdujo mejoras importantes a nuestros afiliados otorgándoles por un lado acceso a la opción de realizar aportes directos mediante el sistema Webpay y por otro a un sistema de ahorro que les facilita la opción de ahorrar al momento de realizar una compra. Durante el año 2020 se incorporó farmacias Ahumada, ampliando los comercios participantes.

- Fondos Mutuos: la educación financiera fue el tema focal para dar a conocer la importancia del ahorro, en particular se generaron acciones de comunicaciones entorno al proceso de retiro del 10% de las AFP y las alternativas disponibles en Caja Los Andes.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Protección

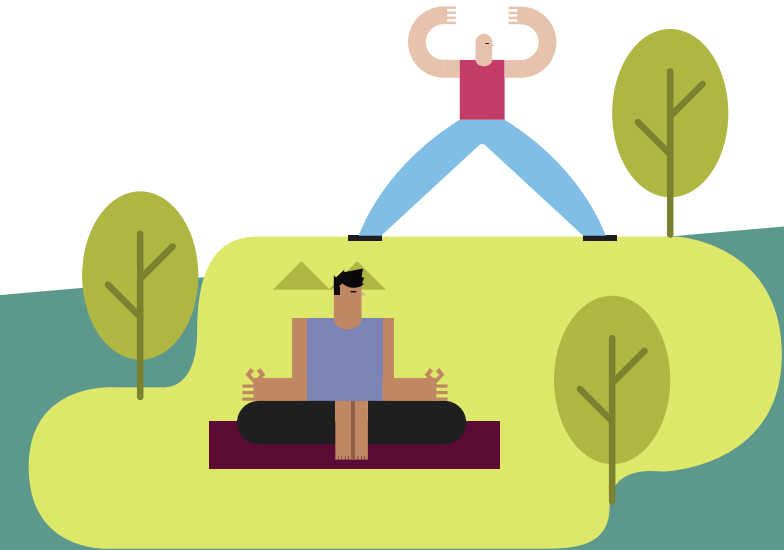
Mediante acciones de asesoría y educación financiera, Caja Los Andes asume su compromiso de proteger a sus beneficiarios, ofreciendo una cobertura integral que incluye protección en salud, con seguros de vida adaptados a cada etapa del afiliado (vida joven, vida familiar, vida pensionado), seguros oncológicos y de hospitalización. También les entregamos alternativas de protección para sus bienes en el día a día, como el hogar, automóvil y por último un seguro de Cesantía que los apoya durante la transición laboral. De esta manera los amparamos frente a cualquier imprevisto, evitando que éstos signifiquen una carga adicional.

DETALLE DE LAS PÓLIZAS CONTRATADAS POR LOS AFILIADOS	2019	2020	% VAR
SEGUROS DE VIDA*	598.798	364.453	-39%
SEGUROS DE CESANTÍA**	268.949	170.816	-36%
SOAP	222.586	165.358	-26%
SEGURO HOGAR	7.298	2.835	-61%
SEGURO AUTOMOTRIZ	7.134	8.929	25%
SEGURO ONCOLÓGICO	15.614	3.898	-75%
SEGUROS SALUD	7.320	11.947	63%
TOTAL	1.127.699	728.236	-35%

*Considera seguros de desgravamen asociado a crédito

**Considera seguros de cesantía asociado a crédito

SINIESTROS PAGADOS (MM\$)	2019	2020	% VAR
TOTAL SINIESTROS PAGADOS	14.998.455.867	12.192.561.491	-19%
SINIESTROS PAGADOS SOAP	395.143.126	540.958.369	37%
TOTAL	15.393.598.899	12.733.519.860	-17%





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



TAPP

La acelerada transformación digital ha ido de la mano con el cambio en los patrones de consumo y de pago de nuestros afiliados y en Caja Los Andes no nos hemos quedado atrás, introduciendo adecuaciones en nuestros servicios y plataformas para ser una solución de inclusión financiera para todas las personas. Una de las innovaciones en que hemos estado trabajando es TAPP, que está adaptadas de obtener la autorización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Los Andes Tarjeta de Prepago es una sociedad filial de Caja Los Andes que podrá emitir medios de pago electrónicos, empoderando a las personas a un control informado y responsable de su dinero. Con TAPP se podrán realizar transferencias entre cuentas TAPP, compras online nacionales e internacionales, retiro de efectivo, recibir abonos de productos Caja Los Andes, pagar cuentas, control de gastos, historial de movimientos y más.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Indicadores relevantes de inclusión financiera

1.200.577

Total de prestaciones.

482.914

Total de beneficiarios.

MM\$552.420

Monto total entregado
en créditos.

	2019	2020
Total De Crédito Social en MM\$	\$731.700	\$515.359
Total De Crédito Hipotecario en MM\$	\$556	\$108
Total De Crédito Educación Superior en MM\$	\$755	\$459
Total De Crédito De Emergencia en MM\$	\$53.326	\$36.493
TOTAL DE CRÉDITOS EN MM\$	\$786.352	\$552.420

80.5%

Nivel de satisfacción
de afiliados





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Física y Emocional

En Caja Los Andes nos hemos propuesto liderar la generación de bienestar social para nuestros afiliados, poniendo a disposición herramientas y oportunidades que mejoran su calidad de vida, entorno y el de sus familias. Ello nos permite destacar en nuestra nueva matriz el ámbito de Salud y Vida Sana, cuyo objetivo es promover estilos de vida saludables ofreciendo apoyo y beneficios complementarios en el ámbito de la salud física, incorporando soluciones en el área de bienestar emocional, en salud dental y en la generación de hábitos de alimentación sana y deporte.

ACTIVIDADES SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL Webinars sobre temas de bienestar

"Cuidados de Piel"

con Daniela Herrera y Dra. Cristina Moreno.

"Prevenir en amarnos hoy - cáncer de mamas, recomendaciones y cuidados"

con la Dra. Cristina Moreno.

"Mindfulness - Herramientas de contención psicológicas"

con Óscar Pradenas y la Psicóloga Camila Soto.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Telemedicina

60.999

Total de Atenciones en
Telemedicina.

46.664

Total de Beneficiarios en
Telemedicina.

MM\$500

Monto Total Invertido en Afiliados
Por Telemedicina.

26.872

Atenciones de
Telemedicina en
medicina general 24/7.

5.619

Atenciones de
Telemedicina en
dermatología.

3.535

Atenciones de
Telemedicina en
psicología.

1.414

Atenciones de
Telemedicina en
cardiología.



La tecnología ha avanzado en todas las áreas de la salud y en Caja Los Andes queremos estar a la vanguardia para que nuestros afiliados tengan acceso a las mejores alternativas de atención. En este contexto, hemos incorporado un nuevo modelo de atención adoptando la telemedicina, poniendo a su disposición una serie de especialidades para brindar nuevas oportunidades de acceso a la salud en el actual escenario sanitario.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Salud dental

31.735

Atenciones de
Urgencia Dental.

17.702

Beneficiados por atenciones de
Urgencia Dental.

380.043

Atenciones de programa
Dental 60.

140.641

Beneficiados por atenciones de
programa Dental 60.

5.558

Campañas dentales
realizadas.

8.595

Beneficiados campañas
dentales.



En Caja los Andes queremos apoyar y dar acceso a las mejores alternativas de salud bucal, poniendo a disposición de nuestros afiliados una variada opción de prestadores en convenio, los cuales han atendido siempre dentro de las normas sanitarias impuestas en el año 2020, generando oportunidades de descuento en tratamientos que sabemos son de alto costo para ellos.

	2019	2020
TOTAL DE PRESTACIONES DENTALES	310.714	420.373
TOTAL DE BENEFICIARIOS EN SALUD DENTAL	160.352	163.901
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS EN SALUD DENTAL (MM\$)	168	125
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS EN SALUD DENTAL	25%	25%



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Salud Mental

La pandemia provocada por el virus Covid-19 ha perturbado los servicios de salud mental esenciales del 93% de los países del mundo, en tanto que ha aumentado la demanda producto de diversos trastornos originados por el aislamiento, la pérdida de ingresos y el miedo. En Caja Los Andes, nos hemos ocupado de acompañar a nuestros afiliados con soluciones que permiten reconocer y brindar atención especializada a quienes más lo necesitan desde la comodidad de su hogar.

3.148

Total de Atenciones
en Salud Mental.

1.289

Total de Beneficiarios
en Salud Mental.

MM\$8

Monto Total Invertido en
Afiliados por Salud Mental.

3.011

atenciones de Telemedicina,
especialidad de Psicología.

137

afiliados beneficiarios de
Screening Psicológico para
empresas del segmento
público.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Beneficios Oftalmológicos

Con el objetivo de abordar de manera integral las necesidades de nuestros afiliados y con el fin de generar un ahorro para ellos, hemos generado un convenio oftalmológico, consistente en la entrega de descuentos en la compra de anteojos ópticos, anteojos de sol, lentes de contacto y audífonos.

	2019	2020
TOTAL DE PRESTACIONES OFTALMOLÓGICAS	22.072	22.725
TOTAL DE BENEFICIARIOS OFTALMOLÓGICOS	18.328	16.342
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR OFTALMOLOGÍA (MMS)	89	12
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS	93%	93%





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Licencias Médicas

Desde 2019, y en conjunto con Cajas de Chile hemos gestionado la migración de "Licencias Médicas Papel" a "Licencias Médicas Electrónicas", de manera que cada afiliado tenga una gestión más simple y con menores tiempos de espera y resolución de pago de sus beneficios, impactándolo positivamente, y que también se constituye como una eficiencia en los procesos y costos de operación de la Caja.

Avances 2020

90%
de Licencias
Médicas Electrónicas.

9 días.
Plazo de pago
de aproximadamente

Cuenta exclusiva
para administrar el
fondo de subsidios por Incapacidad
Laboral.

**Nueva forma de
financiamiento**
para otorgar el pago de Subsidios por
Incapacidad Laboral.

91%
pagadas por
transferencia electrónica.

**Mejoras al
proceso de
notificación.**

LICENCIAS MÉDICAS TRAMITADAS:

	2019	2020	VAR. % (2019-2020)
TOTAL LICENCIAS TRAMITADAS	2,146.615	2,198.656	2,48%
PROMEDIO DÍAS DE PROCESAMIENTO DE LICENCIAS	11,6	10,35	-10,78%

SUBSIDIOS DE CESANTÍA:

	2019	2020	VAR. % (2019-2020)
TOTAL SUBSIDIOS DE CESANTÍA (MM\$)	\$13,9	\$9,7	-29,71%
TOTAL SUBSIDIOS DE CESANTÍA TRAMITADOS	1.189	756	-36,42%

SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD LABORAL:

	2019	2020	VAR. % (2019-2020)
TOTAL SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD LABORAL (MM\$)	\$ 397.830	\$514.489	29,32%
TOTAL SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD LABORAL PAGADOS	1.626.208	1.835.738	12,88%

SUBSIDIOS MATERNALES:

	2019	2020	VAR. % (2019-2020)
TOTAL SUBSIDIOS MATERNALES (MM\$)	\$98.810	\$96.786	-2,05%
TOTAL SUBSIDIOS MATERNALES PAGADOS	285.314	237.483	-16,76%



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Durante el 2020, además de los cambios normativos en lo que respecta la tramitación de licencias médicas papel se generaron nuevos beneficios de subsidios para nuestros afiliados acogidos al sistema de Subsidio por Incapacidad Laboral y Maternal.

- 1. Licencia Preventiva Parental:** beneficio tiene como objetivo resguardar la seguridad sanitaria de los niños o niñas causantes del permiso postnatal parental, además de justificar la ausencia laboral y reemplazar la remuneración o renta de los trabajadores durante el periodo de vigencia del estado de excepción constitucional y sus eventuales prórrogas.
- 2. Ley de Protección al Empleo:** instruye las medidas que se deben tomar sobre la protección al empleo en estado de excepción constitucional, donde todas las personas acogidas a los regímenes de contrato actuales pueden acceder a una licencia médica según el acuerdo tomado.
- 3. Tramitación digital de Subsidio de Cesantía** ante contingencia sanitaria Covid-19: migración de la recepción y tramitación de solicitudes de subsidio de cesantía a un flujo digital.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Plan Salud Pensionados

387.531
Total de prestaciones.

94.358
Total de beneficiarios.

MM\$2.424
Monto total invertido.

96,33%
*Nivel de satisfacción
de afiliados.*

Con la Nueva Matriz de Beneficios de Caja Los Andes, nuestros pensionados tienen a su disposición múltiples beneficios diseñados exclusivamente para satisfacer todas sus necesidades. Uno de ellos corresponde al Plan de Salud de Pensionados, el primer seguro complementario de atención primaria de salud sin costo adicional, disponible a partir del primer día de afiliación, permitiendo un ahorro inmediato para todos nuestros pensionados afiliados.

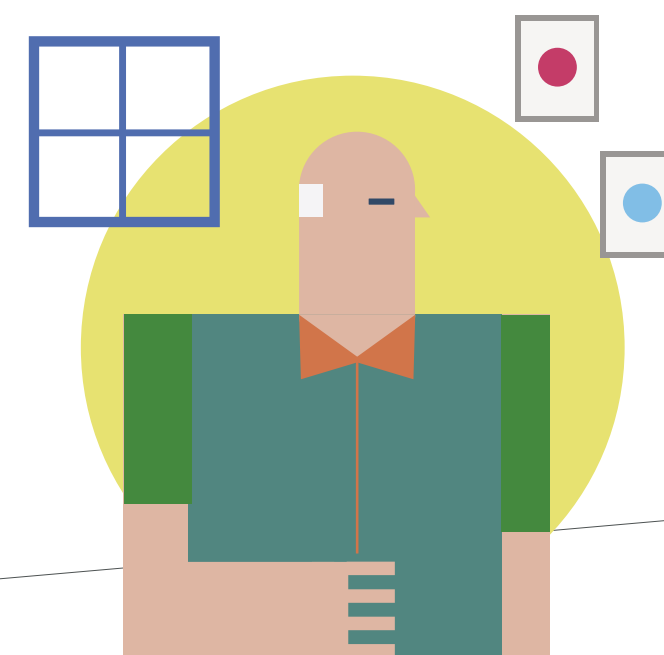
El plan permite a nuestros pensionados, que pertenecen mayoritariamente al sistema FONASA, acceder a una amplia red de prestadores a nivel nacional, donde una vez emitido el bono electrónico a través de I-Med, de manera automática bonificará, según tipo de prestación, un monto adicional a la cobertura previsional disminuyendo con esto el gasto directo del bolsillo que cada pensionado debe realizar para efectos de mantener y realizar sus controles de salud, controlar y tratar enfermedades crónicas, prevenir y pesquisar oportunamente enfermedades, realizar exámenes, radiografías, procedimientos, etc. En caso de que tal proceso no se efectúe de manera automática, los pensionados pueden solicitar el reembolso posterior al pago

de la prestación a través WhatsApp, evitando con ello acudir a sucursales y/o procesos de atención presencial.

De manera adicional, el Plan de Salud Pensionados facilita el acceso a la adquisición de medicamentos y productos farmacéuticos relacionados a las atenciones de salud y tratamientos asociados, incorporando importantes descuentos en varias categorías de medicamentos, con y sin receta, a través de la cadena de farmacias Salcobrand.

El alto uso de éste, incluso durante los meses más críticos de la pandemia, donde en promedio se atendieron 9 mil RUT únicos, entre abril y junio hasta llegar a niveles pre pandemia de 22 mil a fines de año, demuestra la importancia y relevancia del acceso a atención primaria de salud para efectos de la sospecha, confirmación diagnóstica, tratamiento y seguimiento de enfermedades, mitigando factores de riesgo que usualmente se intensifican en la medida que se descontinúan los tratamientos y atenciones de salud para este grupo etario.

En el 2020 debido a la Pandemia y pensando en el cuidado y las necesidades de nuestros pensionados, Se incorpora las atenciones de Telemedicina al beneficio del Plan de Salud Pensionados con consultas a \$700.- sin afectar sus atenciones presenciales para apoyar económicamente a un segmento de la población vulnerable, facilitándole el acceso.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Convenios y otros beneficios en salud

		2020	
TOTAL DE PRESTADORES CONVENIO A NIVEL NACIONAL		48	
TOTAL DE FARMACIAS EN CONVENIO		4	
ATENCIONES EN ALIANZA ESTRATÉGICA CON RED SALUD		513.167	
ATENCIONES EN ALIANZA ESTRATÉGICA CON INTEGRAMÉDICA		115.772	
ATENCIONES EN ALIANZA ESTRATÉGICA CON OTROS CENTROS		699.861	
		2019	2020
TOTAL DE PRESTACIONES		8.733.919	6.345.605
TOTAL DE BENEFICIARIOS		2.738.506	2.282.847
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS (MM\$)		2.580	1.530
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS		56%	62%

6.345.605

Total de prestaciones
2020.

2.282.847

Total de beneficiarios
2020.

MM\$1.530

Total inversión
2020.

62%

de satisfacción
2020.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Indicadores relevantes de salud física y emocional

7.767.259

Total de Prestaciones.

2.143.706

Total Beneficiarios.

MM\$3.003

Monto Total
Invertido.

93,0%

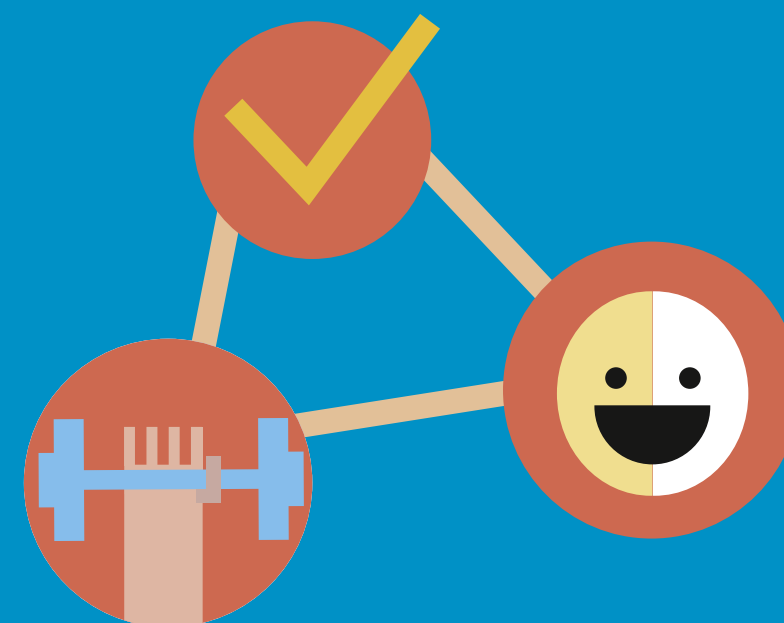
Nivel de satisfacción
de afiliados.

100

Ventiladores mecánicos
confeccionados en conjunto
con la Pontificia Universidad
Católica de Chile

MM\$61

Invertidos en ventiladores
mecánicos confeccionados en
conjunto con la Pontificia
Universidad Católica de Chile





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Centro Club Virtual

El 2020 ha traído cambios complejos y profundos para gran parte de la población y en efecto a nuestros afiliados. Es así, que a partir de marzo y en virtud del distanciamiento social, nuestra oferta de beneficios para el segmento pensionados que históricamente ha sido a través de los canales presenciales, conocidos como Centros Club, tuvo que ser suspendida dejándolos impedidos de acceder a espacios de encuentro, participación y vinculación, que a su vez proveían de un aporte concreto a la prevención y mantención de su condición de salud física y mental, disminuyendo factores de riesgo asociados al envejecimiento y deterioro que origina mayores gastos de salud, impacto en sus redes y entorno, pérdida de mantención funcional y la potencial disminución de sus capacidades que puede derivar en riesgos de fragilidad y dependencia, por mencionar algunos de los beneficios directos e indirectos de dicha oferta.

La suspensión de estos beneficios marca un hito histórico respecto del modelo de entrega de la oferta de valor hacia el segmento pensionados, debiendo durante el transcurso del año 2020 adaptarla a un formato online, buscando preservar sus características de valor tanto a nivel de los productos y servicios ofrecidos como respecto del valor emocional. Bajo este contexto nace en el mes de Julio el “Centro Club Virtual” cuya implementación se hizo en tres fases.

Fase 1 - julio

Clases libres:

Clases de 60 minutos para recuperar la realización de actividad física, ahora en casa, en vivo y en forma gratuita.

- Yoga Senior
- Tai-Chi
- Baile Entretenido
- Gimnasia Kinésica

Fase 2 - agosto

Cursos mensuales:

Poner a disposición de nuestros pensionados herramientas para el cuidado de la salud mental (cognitivo, psicoafectivo), salud física, recreación (cocina y pintura) y exploración del aprendizaje en lo referente a tecnologías. 2 veces por semana 90 minutos cada uno.

- Estimulación de la Memoria
- Entrenando la Mente
- Taller Psicoafectivo
- Técnicas de Relajación
- Pintura
- Cocina Entretenida
- Gimnasia Kinésica
- Uso de Smartphone
- Yoga

Fase 3 - diciembre 2020

Talleres digitales:

Acercar a nuestros afiliados la tecnología en las actividades cotidianas y más relevantes de la vida diaria. 4 sesiones al mes de 90 minutos.

- Comunicarse con familiares
- Organización personal
- Acceso a recreación
- Entretención
- Entre otros



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



27.272

Inscritos en programas
del Centro club virtual.

23.338

Inscritos en Clases Libres
del Centro club virtual.

3.466

Inscritos en Cursos
mensuales.

468

Inscritos en Talleres
digitales.

94,62%

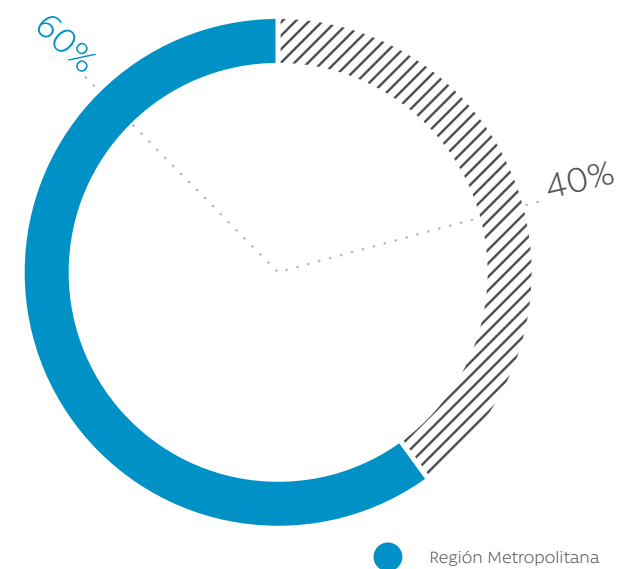
Tasa de satisfacción neta.

96,15%

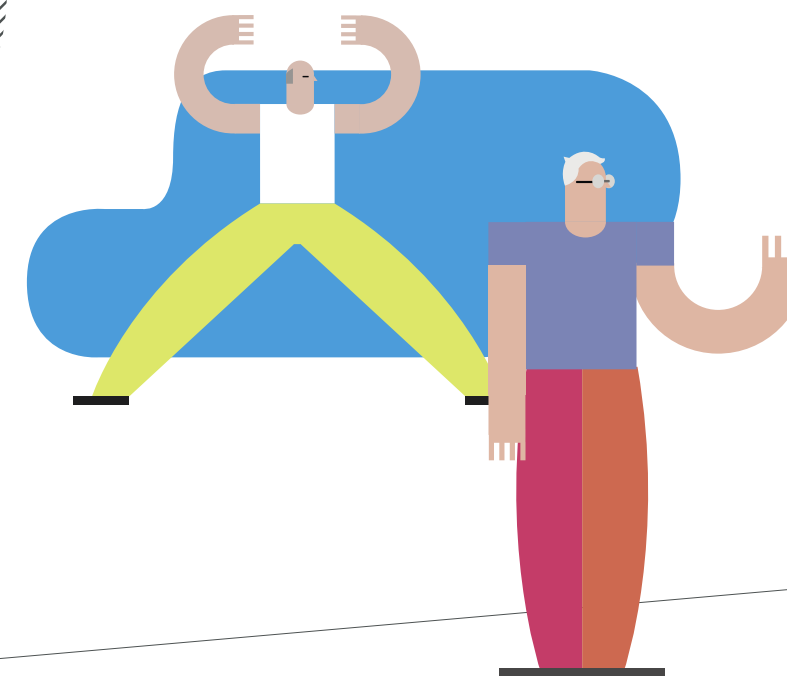
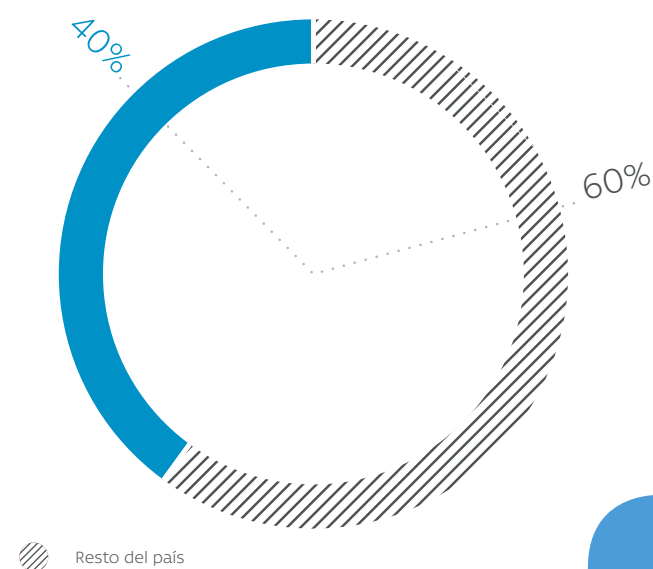
Tasa de recomendación.

EVOLUCIÓN PARTICIPANTES CENTRO CLUB VIRTUAL JUNIO-DICIEMBRE 2020

PARTICIPANTES CENTRO CLUB VIRTUAL A JULIO 2020



PARTICIPANTES CENTRO CLUB VIRTUAL A DICIEMBRE 2020





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Cartelera digital

El 2020 será recordado como un año de muchos cambios para la sociedad en general. La contingencia sanitaria ha modificado nuestra forma de interactuar y socializar, nos ha enseñado a poner énfasis en lo importante y en Caja Los Andes a reforzar nuestra misión de estar en todo momento junto a nuestros afiliados. El encuentro y entretención familiar, ha sido una de las áreas donde siempre hemos estado, ofreciendo convenios e iniciativas para todos los gustos y preferencias. Ahora con la pandemia, hemos sido pioneros en migrar nuestra oferta a lo digital, llevando gran parte de nuestra cartelera cultural al interior del hogar vía streaming y Zoom, creando la sala de teatro más grande de la región. Esto nos ha permitido llegar con la oferta de recreación a más de 21 mil familias, logrando más de 121.000 visualizaciones en todo Chile, con especial presencia en zonas extremas incluso en lugares donde nunca habríamos llegado de forma presencial como Lonquimay, Futaleufú, Arauco, Paillaco y Curacautín entre otros.

4.558

*Total de asistentes
virtuales 2019.*

121.189

*Total de asistentes
virtuales 2020.*

4.312

*Total de beneficiarios
conectados 2019.*

29.248

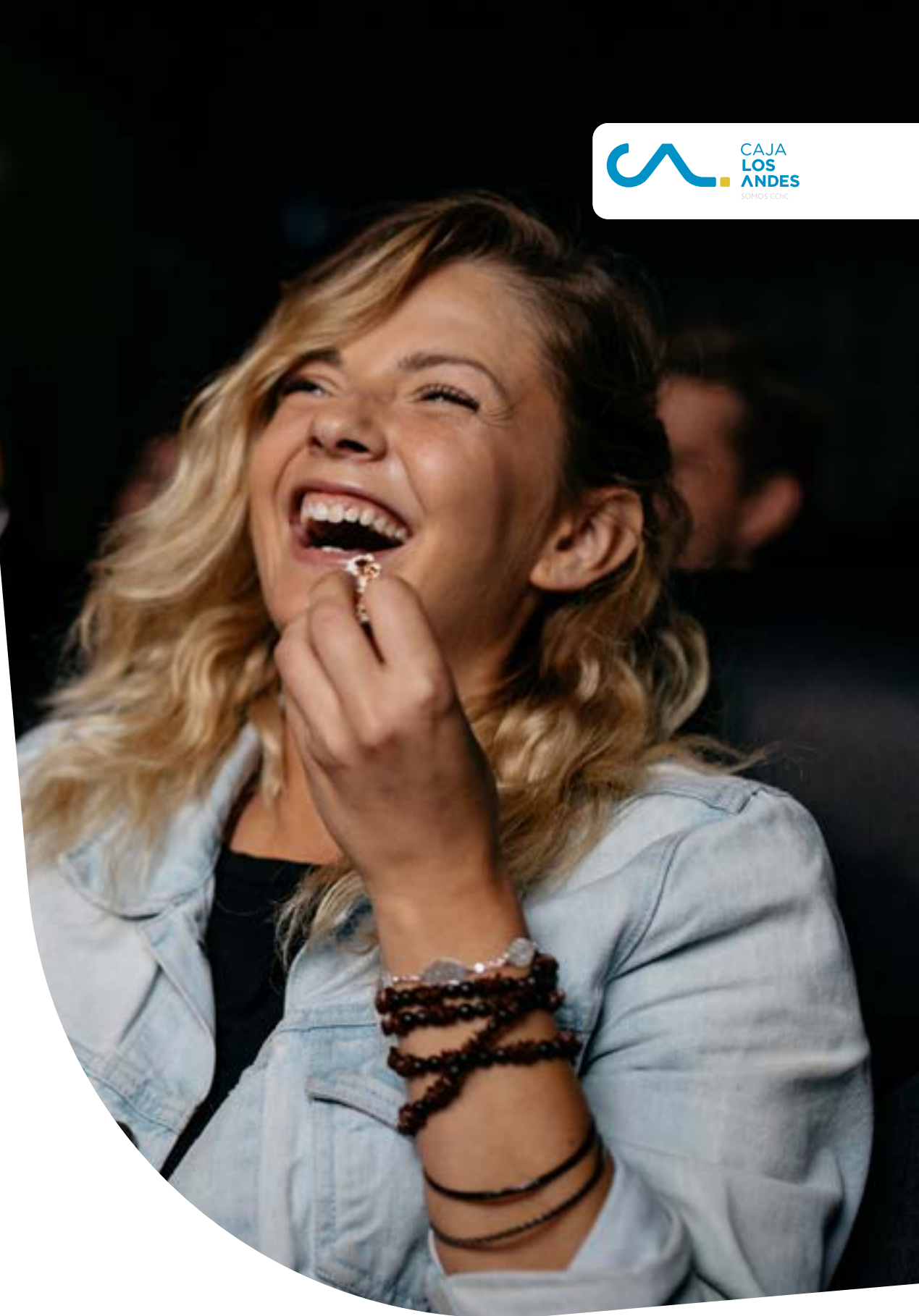
*Total de beneficiarios
conectados 2020.*

MM\$671

*Monto total invertido en afiliados
por tipo de beneficio 2019.*

MM\$475

*Monto total invertido en afiliados
por tipo de beneficio 2020.*





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

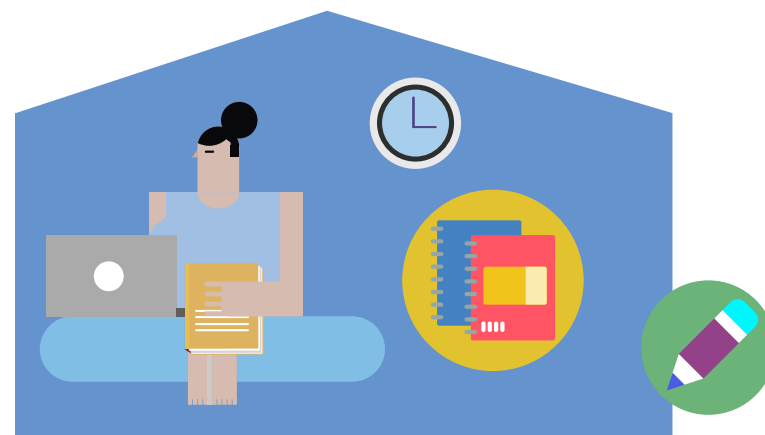
05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Educación



El ámbito educacional es otro de los damnificados producto de la pandemia. Su impacto en el acceso, modalidad y calidad afecta la vida de millones de estudiantes, docentes, centros educativos y familias de todo el mundo. Chile no ha sido la excepción, quedando en evidencia brechas existentes en los hogares en temas de conectividad y elementos que van en apoyo del aprendizaje de los niños. Caja Los Andes ha querido estar presente para ofrecer soluciones concretas a sus afiliados. Es así que hoy se han generado acciones en cuatro ámbitos:

1. Entrega de material escolar adecuado a los más necesitados.
2. Reforzamiento Escolar mediante técnicas de coach con aliados estratégicos y fomento del pensamiento crítico a través del arte acercando herramientas de la más alta calidad a nuestras familias afiliadas.
3. Apoyo a docentes y también tutores y/o padres con herramientas socio-emocionales que les permitieran dar continuidad a los procesos de estudio de sus alumnos.
4. Educación Financiera, orientando e informando y conteniendo a nuestros afiliados en tiempos en los que tomar decisiones en este ámbito es crucial.



PRINCIPALES HITOS

215.000
*Alumnos reciben el beneficio
Caja Escolar.*

5.000
*Familias reciben técnicas de
estudio estilo coach.*

1.400
*Afiliados Participan del
Programa Nivelación
de Estudios.*

+6.000
*Profesores y educadores
participan en programas de
aprendizaje y desarrollo.*

1.400
*Padres, madres, tutores
y apoderados reciben
herramientas pedagógicas.*



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

ACOMPañAN- DO LAS METAS DE NUESTROS AFILIADOS

"Fui mamá joven y tuve que dejar mis estudios de lado para cuidar a mi bebé. Empecé a trabajar independientemente, pero siempre tuve el deseo de terminar mis estudios, porque considero que es algo importante y es lo que trato de inculcar a mis hijos.

Producto de la pandemia y la cuarentena, tomé la oportunidad de nivelar mis estudios y buscando en internet encontré el convenio que tenía Caja Los Andes, el cual cubría el 100% de mi escolaridad.

En la Caja encontré el apoyo para cumplir una meta personal, independiente de mi edad o estrato social, me ayudaron a superarme y a tener nuevas oportunidades".

Romina Muñoz.
Beneficiaria nivelación de estudios.

Para saber más información sobre nuestros beneficios de Nivelación de Estudios, diríjase a la página 131.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Beneficio Caja Escolar

En nuestra misión de dar alivio a los gastos de nuestros afiliados más vulnerables, entregamos por octavo año consecutivo, el beneficio Caja Escolar. Como en años anteriores, se enviaron tanto a los domicilios como en las empresas de los beneficiarios, iniciando este proceso en noviembre del 2019, lo que nos permitió entregar el 98% de las cajas a fines de marzo, momento en que iniciaron los confinamientos por pandemia.

	2019	2020
TOTAL DE CAJAS ESCOLARES	199.334	215.147
TOTAL DE BENEFICIARIOS	147.004	123.003
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR CAJA ESCOLAR (MM\$)	3.988	4.437
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS	87%	97%

97%

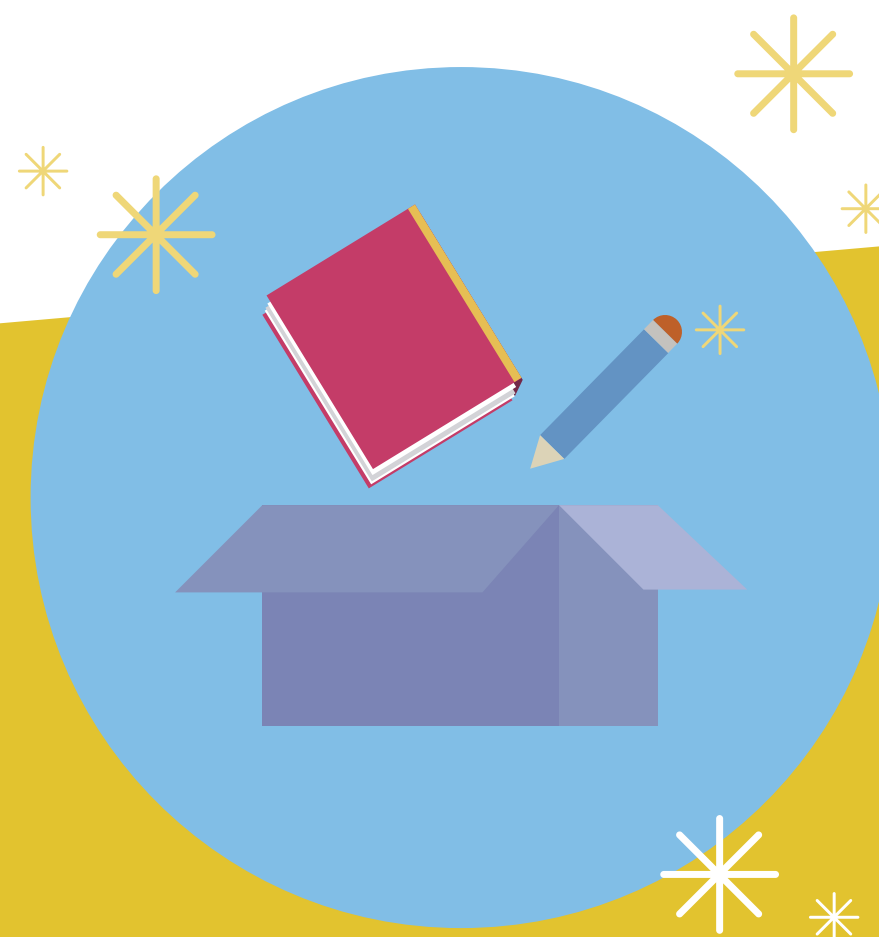
de satisfacción
2020.

123 mil

beneficiarios
2020.

8%

más cajas entregadas
el 2020 en comparación
al periodo anterior.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Aprendizaje inteligente

5.068

Total Beneficiarios.

74%

Nivel de Satisfacción
de Afiliados.

En Caja Los Andes nos enfocamos en resolver las necesidades de nuestros afiliados y también en la de sus hijos. El confinamiento y la imposibilidad de asistir a clases presenciales ha significado una presión adicional a padres e hijos, que muchas veces carecen de las herramientas y técnicas para avanzar en sus estudios. Los beneficios en la línea de Aprendizaje Inteligente, nacen por la necesidad de buscar un aliado estratégico y experto que nos pudiera ayudar y/u orientar a los hijos de nuestros afiliados en técnicas de estudio y apoyo para culminar los procesos educativos formales en tiempos de crisis. Este apalancamiento entre Caja Los Andes y Aprendizaje Inteligente permitió entregar a costo cero, tanto para Caja como para nuestros afiliados, beneficios en esta línea.



REFORZAMIENTO ESCOLAR TIPO COACH

Clase on-line con 1 técnica de estudio, acompañado de una sesión de coach educacional

TOTAL BENEFICIADOS

1.169

adolescentes.

CLASE ON-LINE MASIVA FORMATO WEBINAR

Clase dictada por Pablo Menichetti en tiempo real, enseñando con el método Singapur una técnica de estudio

TOTAL BENEFICIADOS

3.899

afiliados.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Nivelación de Estudios

Muchos de nuestros afiliados y sus familias vieron amenazada su fuente laboral el pasado 2020, debido al panorama económico y la crisis en salud, siendo desvinculados y sin poder optar a trabajos con mejores condiciones o remuneraciones por su nivel de escolaridad. Como Caja Los Andes sabemos que unos de los mayores motores de la movilidad social es la Educación, debido a esto es que el 2020 beneficiamos a un total de 103 afiliados para que pudieran terminar su Enseñanza media en dos tipos de modalidades:

100

afiliados beneficiados con 100% de gratuidad para terminar su enseñanza media en formato on-line y con acompañamiento permanente de un tutor.

3

afiliados beneficiados con un 20% de descuento en total del programa, para terminar su enseñanza media en formato on-line y con acompañamiento permanente de un tutor.

103

Total de Prestaciones.

103

Total de Beneficiarios.

MM\$13

*Monto Total
Invertido.*





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Apoyo Educacional para la Familia y Presupuesto

En años anteriores Caja Los Andes no había abordado necesidades en el ámbito del Refuerzo Escolar y/o nivelación en términos de Estimulación Temprana y Preuniversitarios, pero a partir de la contingencia se da apoyo en estos ámbitos.

Principales cifras de Apoyo Educacional para la Familia 2020:

	2020
TOTAL BENEFICIADOS EN PROGRAMAS DE ESTIMULACIÓN TEMPRANA Y PREUNIVERSITARIOS	7.948
INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE ESTIMULACIÓN TEMPRANA Y PREUNIVERSITARIOS	\$136.029.118

Principales cifras Apoyo al presupuesto:

	2019	2020
TOTAL DE BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS	147.988	143.821
AHORRO DE AFILIADOS GRACIAS AL APOYO EN EDUCACIÓN (MM\$)	\$2.501	\$5.612
TOTAL DE INVERSIÓN/CONTRIBUCIÓN APOYO EN EDUCACIÓN (MM\$)	\$3.988	\$4.437
TOTAL DE PRESTACIONES EN DINERO DE ASIGNACIÓN EN MATRÍCULA (MM\$)	\$171	\$112
TOTAL DE PRESTACIONES EN DINERO DE ASIGNACIÓN EN PSU (MM\$)	\$16	\$5

Principales cifras convenio con educación superior:

	2019	2020
TOTAL DE BENEFICIARIOS DE LOS CONVENIO CON EDUCACIÓN SUPERIOR	984	15.590
TOTAL DE UNIVERSIDADES CON CONVENIO AL PROGRAMA	14	14
TOTAL DE INSTITUTOS PROFESIONALES CON CONVENIO AL PROGRAMA	12	12
TOTAL DE CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA CON CONVENIO AL PROGRAMA	9	9
TOTAL AFILIADOS BENEFICIADOS CONVENIOS CON LIBRERÍAS	54.102	10.383





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Convenio Internet y Tecnología

La vida cotidiana de todos nuestros afiliados se ha concentrado en este último tiempo en el hogar, donde el teletrabajo y la necesidad de conectividad se ha visto acentuada en tiempos donde no podemos compartir de manera presencial. Es por esto que, en el segundo semestre del 2020 gracias a un acuerdo con Movistar, nuestros afiliados han podido acceder a planes de telefonía y hogar, con hasta 35% de descuento exclusivo. Por otro lado, los acuerdos con Samsung y Lenovo, permitieron acceder a páginas exclusivas para los afiliados.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

LOS AFILIADOS AL CENTRO

"Soy parte del programa Sigo Siendo Andes, el cual me ha servido un montón en cuanto a los beneficios de las farmacias, porque he podido ahorrar y también he recibido otros beneficios de orientación de trabajo para poder encontrar una nueva pega".

Dafne Ramírez
Beneficiaria programa Sigo Siendo Andes.

Para saber más información sobre Sigo Siendo Andes, diríjase a la página 135.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Sigo Siendo Andes

1.062

Total de Prestaciones.

509

Total de Beneficiarios.

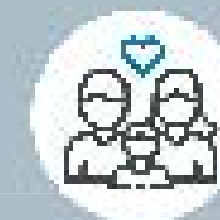
En noviembre del 2020, realizamos el lanzamiento del programa de beneficios Sigo Siendo Andes, el cual fue el principal hito de la Reconversión Laboral.

Esta iniciativa incorpora a todos los ex - afiliados de empresas adherentes, quienes perdieron su empleo producto de la contingencia, dándoles acceso a beneficios gratuitos en tres grandes ejes: hogar, educación y salud; asesoría financiera y herramientas de orientación laboral.

En este último eje firmamos una alianza con SENCE, con el propósito de difundir, sensibilizar y promover la usabilidad de los programas e instrumentos que entrega la institución.

#SigoSiendoAndes

AUNQUE LAS COSAS CAMBIEN
TE SEGUIMOS APOYANDO.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Reconversión laboral

Empleabilidad y Emprendimiento

Durante el 2020, nuestra gestión se ha enfocado en múltiples frentes, adaptándonos, desde una mirada sostenible a la nueva realidad y trabajado en la promoción de la empleabilidad y el emprendimiento, otorgando beneficios que permiten la entrega de oportunidades que promueven la formación continua, la adquisición de nuevas competencias laborales y herramientas para iniciar un emprendimiento, favoreciendo de paso la reconversión laboral.

47.555

Total de Prestaciones.

34.380

Total de Beneficiarios.

MM\$296

Monto Total Invertido.

100%

Nivel de Satisfacción de
Afiliados.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Formación continua para nuevos desafíos laborales

Durante el 2020 nos comprometimos a acompañar desde cerca a nuestros afiliados y apoyarles en superar sus desafíos, alcanzar sus metas y en mejorar su calidad de vida. En esta línea, creemos que para lograr lo anterior la educación y la empleabilidad deben ir de la mano. Bajo esta premisa, y aprovechando el acceso a distintos formatos digitales incorporamos cursos gratuitos 100% online, pensando en la diversidad y amplitud de temas e intereses de nuestros afiliados. A su vez, firmamos en total 12 alianzas con distintas instituciones, con quienes facilitamos el acceso a 2.240 programas de diplomados, magíster y advance.

A continuación, se detalla la oferta dirigida a nuestros afiliados:

- Afianzamos nuestro programa "Más Formación, Más Desarrollo" como ecosistema de formación a nuestros afiliados, entregándoles herramientas para planificar y avanzar en su desarrollo profesional, mantenerse vigentes y actualizados, con objeto de poder acceder a mejores puestos de trabajo o propiciar su reinversión profesional.
- Continuamos impulsando nuestros programas de cursos, diplomados y magíster con hasta 75% de descuento por convenio, lo cual permite

facilitar el acceso al desarrollo de competencias laborales clave tanto para nuestros afiliados como nuestros ex-afiliados acogidos a Sigo siendo Andes.

- Suscribimos una alianza con SENCE para difundir, sensibilizar y promover la usabilidad de los programas e instrumentos que entrega la institución en temas de subsidios y franquicia tributaria. En particular, hoy nos encontramos difundiendo la usabilidad de la Plataforma de Orientación Laboral.
- El 2020 marcó el inicio de distintas alianzas con instituciones de educación para el desarrollo de cursos gratuitos 100% online, en competencias y temáticas actuales, de entre los que se destacan:
 - Universidad Andrés Bello: entrega de 3.000 cursos gratuitos de Emprendimiento, gestión de proyectos y planificación estratégica.
 - Universidad de Chile: entrega de 3.000 cursos gratuitos de Power BI, Data science, Storytelling, e-commerce, emprendimiento.
 - Vgroup: entrega de 17.797 cursos gratuitos de Técnicas de reducción del estrés laboral, Liderazgo de equipos remotos y marketing digital en Redes Sociales.

- Cursos Fundación Telefónica: entrega de 8.021 cursos gratuitos de Habilidades para el empleo, Marketing Digital, Programación, Gestión de proyectos con metodologías ágiles entre otros. Además, llevamos a cabo un programa de voluntariado con 27 colaboradores Caja que prestaron tutorías profesionales en cursos Fundación Telefónica.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

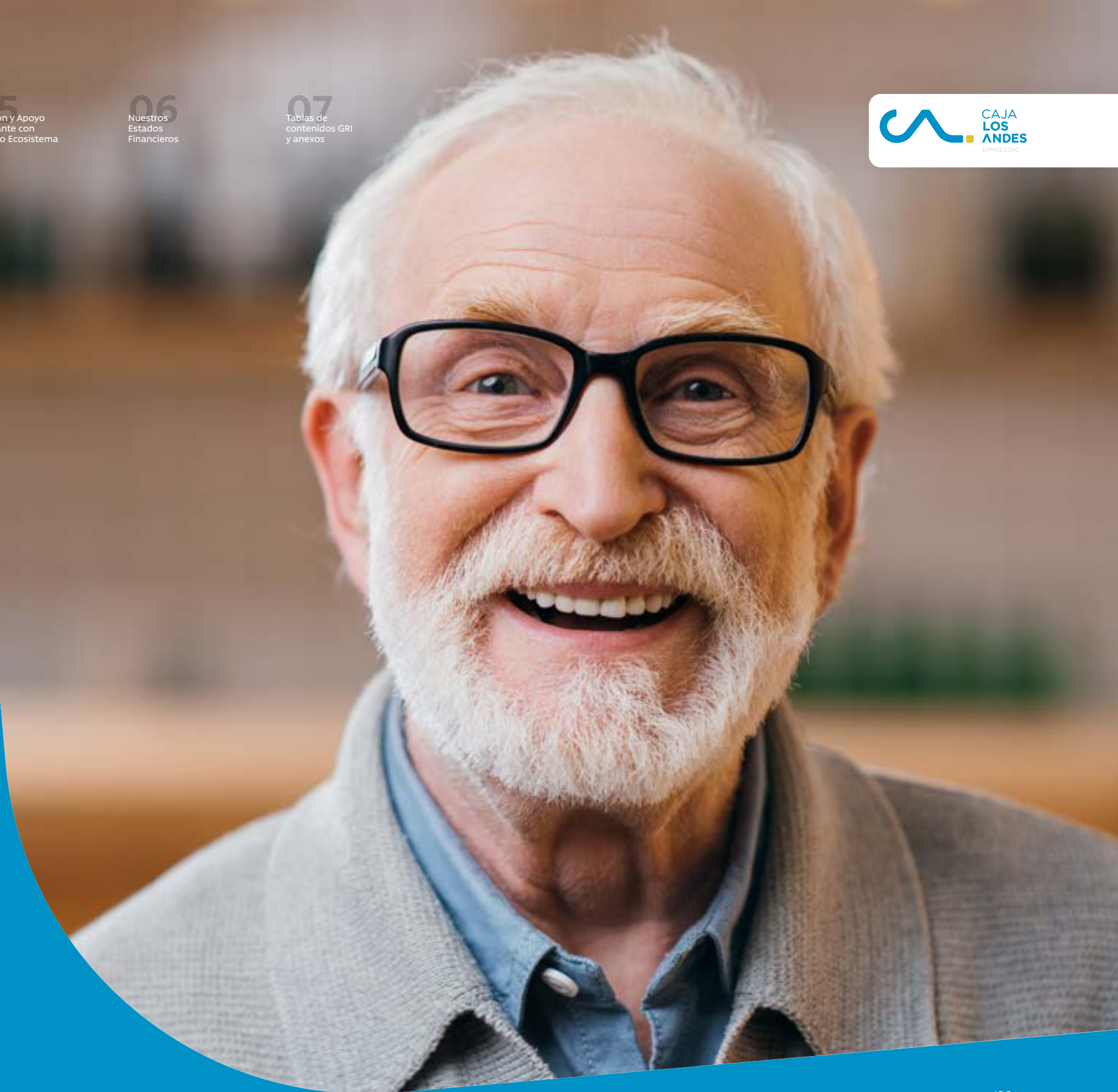
07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



MEJORANDO LA

EXPE RIEN CIA





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Todos los beneficios entregados en cursos de formación, diplomados, magíster y otros, en 2020, permitieron un ahorro total de \$3.521.685.067, lo cual significó un ahorro promedio de \$117.069 por afiliado.



44.492

Total de prestaciones.

32.659

Total de beneficiarios.

MM\$230

Monto total invertido.

100%

Nivel de satisfacción
de afiliados.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Incentivar el emprendimiento

2.001

Total de prestaciones.

1.212

Total de beneficiarios.

MM\$66

Monto total invertido.

En Caja Los Andes apoyamos en todo momento a nuestros afiliados, no importando en qué etapa o situación se encuentran, buscamos la manera de acompañarlos siempre. El 2020 se llevó a cabo el inicio del programa Emprende, iniciativa destinada a acompañar a nuestros afiliados y ex afiliados acogidos a Sigo siendo andes en el proceso de idear, diseñar, planificar, poner en marcha, potenciar y escalar sus emprendimientos. Bajo este mismo programa realizamos dos importantes iniciativas:

- Mentorías para Emprender: el primer programa de mentorías senior que conecta afiliados activos que hoy cuentan con un emprendimiento, con un mentor afiliado pensionado que pone su experiencia de forma voluntaria, junto con la guía y compañía de la consultora Net Mentora.
- Ejecución de la cuarta versión de Talento Emprendedor Caja Los Andes (TECLA) con el desafío de cómo impactar la vida de más de 1 millón de personas.





01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Familia y recreación

Apoyo Social

Durante el 2020 se aplicaron adecuaciones importantes al pilar de Apoyo Social, mejorando la experiencia de nuestros afiliados en procesos tan sensibles como la Asignación familiar. También se debieron habilitar nuevos canales de atención, entendiendo la realidad social que se acrecentó con la pandemia del Covid-19, donde por seguridad de nuestros afiliados y colaboradores se limitó el aforo a las sucursales.

Este pilar considera beneficios variados tales como: Asignación Familiar, Primera Caja, Fondos Concursables, Seguro Desgravamen y Asignaciones en dinero (bonos).





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA:
El impacto social
desde la mirada de
nuestros grupos
de interés

APASIONADOS POR APOYAR A NUESTROS EM- PRENDEDORES

"Soy representante de KORONTA, y agradezco a Caja los Andes y sobre todo al equipo de TECLA 3 por su apoyo. Más allá del aporte monetario que fue súper importante para mantenernos en pie durante este tiempo por el estallido social y la pandemia, hay un equipo humano detrás que está siempre preocupado de cómo estamos nosotros como personas y como va progresando el emprendimiento en sí".

José Antonio Zavala.
Beneficiario TECLA.

Para saber más
información
sobre TECLA,
diríjase a la
página 170.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Asignación Familiar

El rediseño de procesos para su adaptación a nuestros nuevos canales digitales permitió seguir atendiendo a nuestros afiliados desde sus respectivos hogares. En lo que respecta la Asignación Familiar implementamos varios cambios en beneficio de nuestros afiliados:

- Recepción de formularios de asignación familiar por canal digital.
- Cálculo automático del valor renta de nuestros afiliados a través de Tramo Fácil Web, facilitando la asignación del tramo correspondiente, con un costo de 1.472,4 UF y generando un ahorro de 2.178,74 UF.
- Los afiliados que se acogieron a la Ley de Protección de Empleo recibieron el pago del beneficio de manera directa según la forma de pago acordado con AFC. Este nuevo proceso significó un desembolso de \$1.435.700.866 beneficiando a 145.469 afiliados.
- Implementación de 4 RPA para los procesos de Valorización, Actualización de tramo SIAGF, Rechazo SIAGF y causantes con rentas, consiguiendo una reducción de los rechazos a la SUSESO de 2,1% (promedio 2019) al 0,9% (promedio 2020).
- Despliegue del sistema de prestaciones familiares a Front, una plataforma más amigable para los ejecutivos siendo evaluado con nota satisfactorio 6,4.



HABILITACIÓN DE UN NUEVO CANAL DIGITAL PARA LA RECEPCIÓN DE FORMULARIOS DE ASIGNACIÓN FAMILIAR

Producto de la contingencia sanitaria nuestro principal foco estuvo en poder rediseñar nuestros procesos permitiendo que nuestros afiliados puedan realizar su proceso de Asignación Familiar a través de canales digitales de atención a lo largo de todo el país, evitando de este modo que tengan que asistir a nuestras sucursales de forma presencial, disminuyendo con esto la posibilidad de contagio tanto de ellos como de nuestros colaboradores.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos

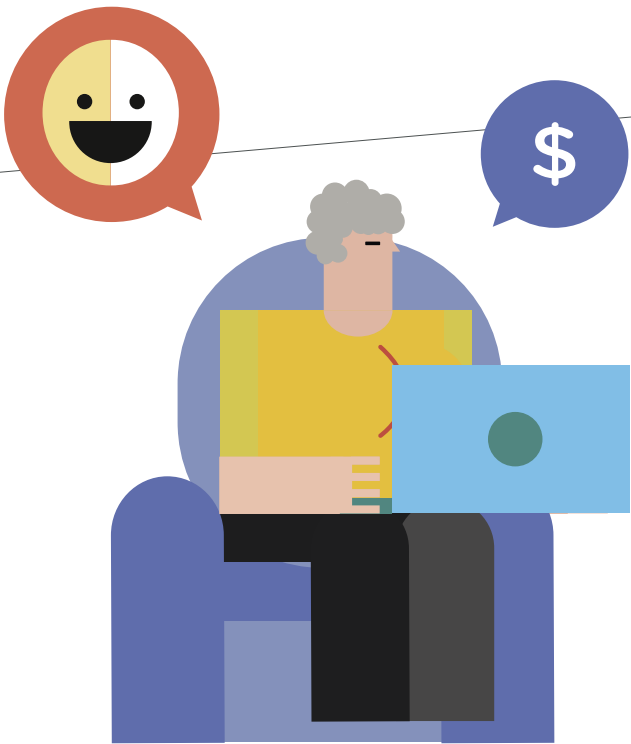


Asignaciones en dinero - Bonos

Corresponde a aquellas asignaciones que buscan apoyar a nuestros afiliados en momentos específicos del desarrollo de su ciclo de vida. Durante el 2020 se incorporaron mejoras importantes tales como:

- Reemplazo de la fórmula de entrega de asignaciones de dinero, acorde a las actuales condiciones económicas de cada familia, reemplazando la fórmula anterior que era vía tramo de asignación familiar por una metodología per cápita donde se recoge la realidad de las familias beneficiarias.
- El foco de la entrega de este beneficio, se centró en la aplicación de mecanización y modernización de canales digitales para entregar los beneficios en época de pandemia, donde se buscó seguir entregando beneficios sin que nuestros afiliados concurrieran en forma física a las sucursales. Por ello se habilitó un canal digital (WhatsApp) para la entrega del proceso de apoyo a nuestros afiliados fuera remota, sin perjuicio de las condiciones socio sanitarias que afectaron y afectan actualmente al país. Los canales digitales de bonos absorbieron en promedio más del 50% de la demanda total y en el pick de la pandemia el 80%.

ASIGNACIONES EN DINERO (BONOS)	2019	2020
TOTAL DE PRESTACIONES	32.962	34.210
TOTAL DE BENEFICIARIOS	32.716	27.687
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)	962	752
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS	93%	93%





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Fondos concursables

La situación socio-sanitaria, que obligó a gran parte del país a permanecer en confinamiento, nos llevó a repensar distintos planes para ayudar a nuestros afiliados. Esto nos movilizó a diseñar el proceso de presentación de iniciativas para fondos concursables, en modalidad online. De esta forma logramos formalizar y finalizar más del 70% de los proyectos seleccionados el 2020, lo que nos permitió mejorar las condiciones laborales de esos trabajadores y sus cargas, para lograr desarrollar las diversas ideas presentadas, afectando positivamente en sus emprendimientos, en un año particularmente complejo.

	2019	2020
TOTAL DE PRESTACIONES	74	73
TOTAL DE BENEFICIARIOS	25.526	76.101
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)	\$1.083	\$812





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes



03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA: El impacto social desde la mirada de nuestros grupos de interés

COMPROMETI- DOS CON LOS MÁS VULNE- RABLES

*"Año a año trabajamos
junto a Caja Los Andes,
quienes colaboran con
distintas iniciativas. Durante
el 2020, nos apoyaron en
los ámbitos económico,
social, de higiene y salud.*

*Nos sentimos súper
cercanos, recibimos mucho
apoyo y agradecemos el
compromiso, la escucha y la
disposición que tuvo la Caja
con la Fundación Las Rosas.*

*Caja Los Andes está
formada por personas para
personas y eso quedó muy
demostrado en durante la
pandemia".*

*Claudia Castañeda.
Directora de Desarrollo Fundación las Rosas.*

Para saber más
información
sobre nuestro
trabajo con
Fundación Las
Rosas, diríjase a
la página 167.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Beneficios recién nacidos

Todos los beneficios pensados para un momento tan importante de la vida como el nacimiento de los hijos, se adaptaron para dar continuidad para la entrega, permitiendo incluso mejorar las condiciones de acceso, entre los beneficios destacan, Bono Natalidad, parto, descuentos exclusivos en farmacias y comercios.

	2019	2020
TOTAL DE PRESTACIONES	176.030	136.029
TOTAL DE BENEFICIARIOS	134.918	101.429
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)	\$1.746	\$1.573
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS	65%	85%





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Alianzas para alimentación y consumo

Producto de la pandemia, generamos dos convenios enfocados en generar beneficios que tuvieran relación con productos de primera necesidad y cuyo foco fuese apoyar y dar alivio al presupuesto familiar. El primero de ellos, **Como Chef**, empresa del holding Agrosuper, cuya misión es combatir la obesidad en Chile, entregando comida preparada y envasada al vacío, en porciones calculadas nutricionalmente. Esto permite al afiliado acceder a estos alimentos a un precio promedio de \$2.000 y facilitar su programación de menú semanal. El segundo, corresponde a un servicio de delivery con La Vega Mercado y Vive3f que ofrecen productos innovadores y listos para para el consumo.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



INCORPORAN- DO HOY, LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL MAÑANA





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Decisiones estratégicas basadas en análisis de datos

La transformación digital ha sido parte de una evolución continua en nuestra organización, desde la integración de tecnología digital en todas las áreas de la organización, hasta la obtención y tratamiento de nuestro principal activo estratégico: los datos. Lo anterior ha sido un impulso para la implementación de una cultura y modelo Data - Driven o gestionaora de datos, en cada ámbito de nuestro quehacer. En Caja Los Andes, procesamos y almacenamos una gran cantidad de fuentes de información, lo que nos permite comprender mejor las necesidades de nuestros afiliados, sacar conclusiones complejas, identificar patrones de comportamiento y tomar decisiones acertadas en el menor tiempo posible, logrando con ello ofrecer beneficios cada vez más personalizados de acorde a las necesidades de los beneficiarios.

Esta transformación requiere actuar sobre las personas y su forma de trabajar, dotándolos con métodos más ágiles, nuevas habilidades y herramientas, bajo una arquitectura analítica robusta y escalable que contemple cada etapa del ciclo de vida del dato. Para lograrlo, nos hemos enfocado en un plan que se sustenta en 4 pilares: gobierno de datos, cultura, gestión de datos y analítica avanzada, las que se materializan por medio de dos ejes de trabajo. El primer eje transita desde la gestión de los datos, hacia una analítica avanzada mediante iniciativas de inteligencia artificial, y un segundo eje que parte de la definición de un gobierno de datos hacia una cultura de datos que refuerzan el marco de calidad y protección de la información.

PILARES PARA SER UNA EMPRESA DATA DRIVEN



01 **Gestión de datos**
Accesibilidad
y control



02 **Analítica avanzada**
Optimización y
automatización
de procesos



Gobierno de datos **03**
Gobernanza,
seguridad y
protección



Cultura **04**
Agilidad y
alcance



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

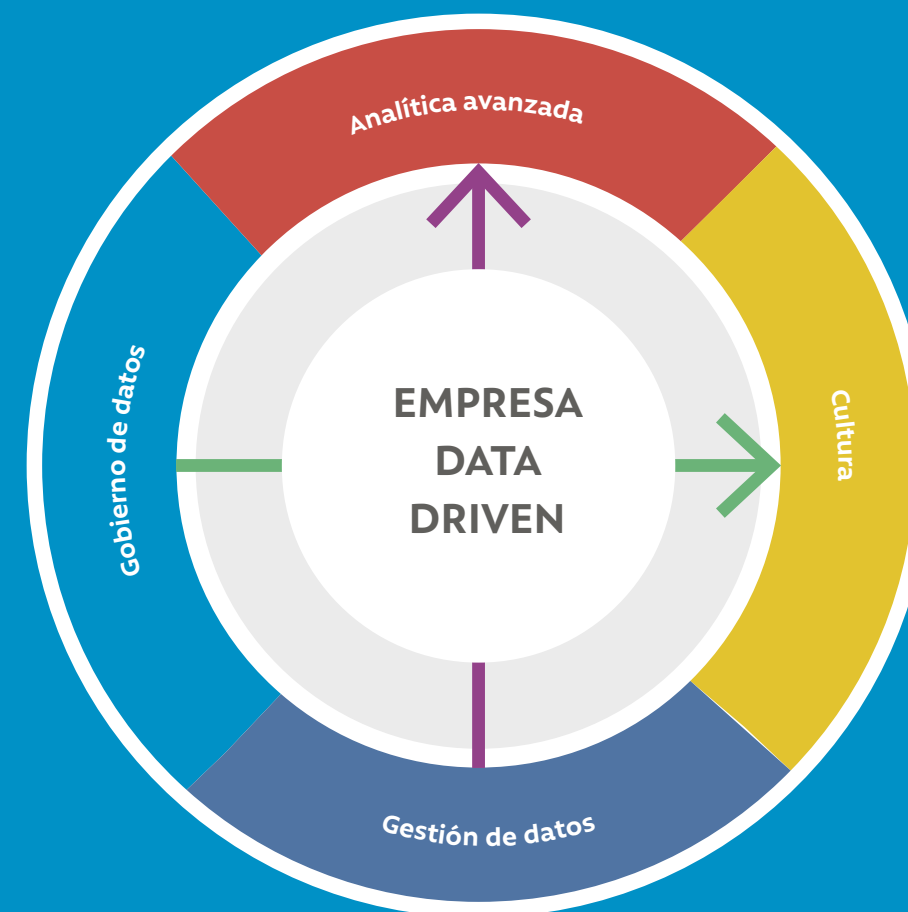
07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

NUESTROS EJES DE TRABAJO:

Eje de la gestión de los datos hacia la inteligencia artificial: mejorando nuestros procesos de datos, sin duplicidad, democratizando su acceso para todos. Con esto, desarrollar artefactos o aplicaciones de Inteligencia Artificial que generen paso a paso diferencias en la forma de hacer las cosas.

Eje del gobierno de datos y cultura: la disponibilidad de los datos requiere que se realice en un marco íntegro de calidad y de protección de los datos de nuestros afiliados. Esto debe permitir generar una Cultura de Datos en Caja Los Andes con el mayor alcance posible.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



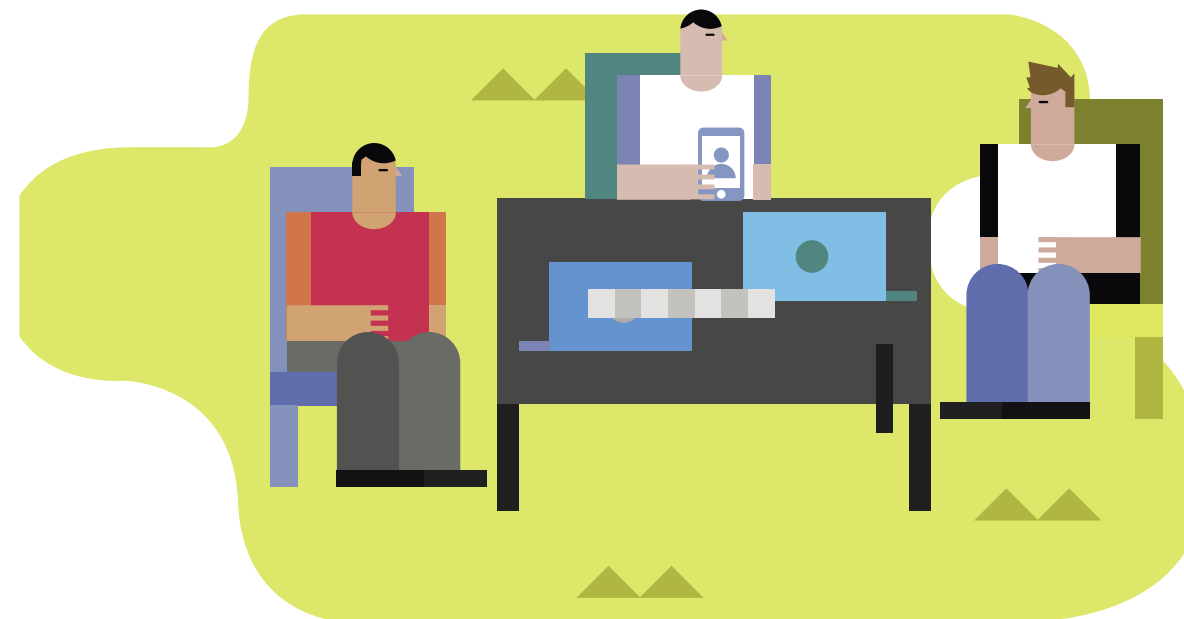
Desde el gobierno de datos hacia la cultura digital

La implementación de un gobierno de datos es uno de los ejes fundamentales dentro de toda organización que tenga como objetivo final transformarse en una organización Data Driven, encargada de proporcionar el marco de trabajo y lineamientos acerca del uso adecuado de los recursos de datos, alineados a los objetivos estratégicos de la organización.

Fue así, que durante el segundo semestre del 2020 se constituyó un área especializada para esta materia, siendo una de sus prioridades la conformación de una organización para dicha gobernanza, la cual se materializó al finalizar dicho período mediante el Proyecto de **Assessment integral de gobierno de datos**, desarrollado en conjunto con la consultora internacional Accenture.

El primer paso fue entender y conocer las actuales brechas que existen dentro de Caja Los Andes en materia de datos, mediante un levantamiento y análisis de las actuales iniciativas, pudiendo así, identificar los puntos de mejora. Entre algunos de los elementos desarrollados se encuentran:

- Estructura Organizacional y Operacional Gobierno de Datos.
- Levantamiento Procesos y Políticas internas Gobierno de Datos.
- Procesos de calidad de datos.
- Seguridad (Perfiles y Roles).
- Consideraciones de nueva ley de protección de datos.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Nuestro camino a la cultura digital

01

CREACIÓN DE LA
GERENCIA DE DATOS

Definición del modelo estratégico

02

PRIMER COMITÉ DE
GOBIERNO DE DATOS

Gobernanza

Gerencia Corporativa de Datos

Seguridad

Gerencia Corporativa de Riesgo

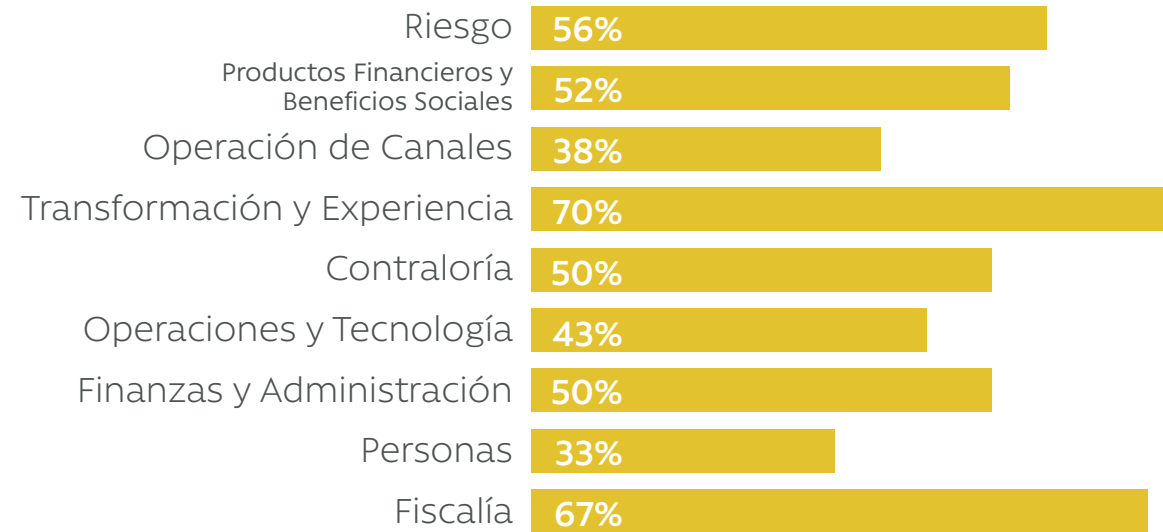
Protección

Fiscalía

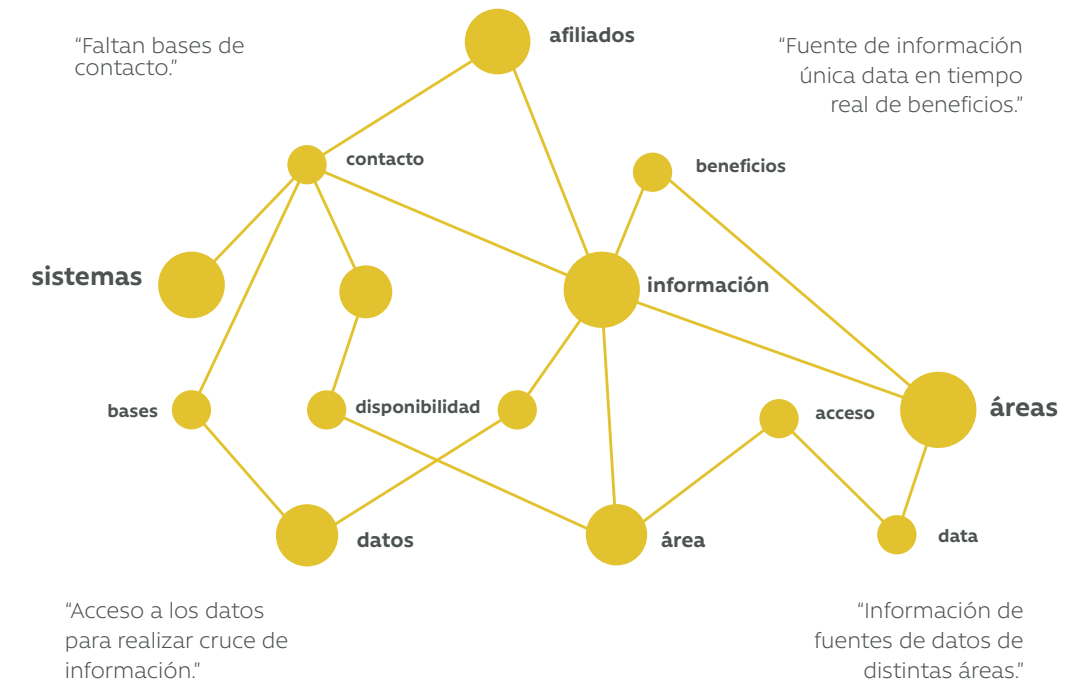
03

TALLER DE
LEVANTAMIENTO DE
NECESIDADES DE DATA

Participación importante de áreas



Identificación de puntos de dolor





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Disponer de una visión 360° es un objetivo vital para cualquier organización, ya que solo a partir de esa visión unificada y completa es posible optimizar el viaje del afiliado.

04

ASSESSMENT
GOBIERNO DE DATOS

Roadmap establecido

Gestión de
Datos

2019-2020

Proyecto Nicanor
Modelos IA
Factoría Analítica

Proyectos Habilitadores
y Regulatorios

2020-2021

Assessment GD
Taller de Datos

Plataforma GD

2021

Cliente 360*
Centro de
competencias de
datos



VISIÓN AFILIADO 360°



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



TALLERES EN CULTURA DE DATOS

78

*personas capacitadas en
herramientas de
gobierno de datos.*

56

*personas capacitadas
Integración Framework,
SCRUM, CEO-CRM.*

Junto a la gobernanza de los datos, se requiere de la generación de herramientas o artefactos que permiten su operacionalización y uso en diversas áreas de la Caja, apoyando con ello la transformación cultural necesaria para la correcta gestión de la información. Estas herramientas buscan incorporar y gestionar los datos que se manejan dentro de la organización para que sean utilizados tanto como apoyo y sustento de los diferentes equipos de trabajo, como en sus funciones de búsqueda y análisis, o en cualquier actividad donde se utilizan los datos como insumo.

Para dar a conocer estas herramientas, así como lograr compromiso y entendimiento en torno al marco ágil del método Scrum, se realizaron diversos talleres a gerencias y áreas de la Caja.

PROYECTO GESTOR DE CAMPAÑAS

Con esta iniciativa se marcó el inicio de la migración de procesos manuales hacia su automatización, y surge por la necesidad de resguardar la gobernanza de datos entre nuestros afiliados y colaboradores. El proyecto permite mejorar los procesos de gestión de campañas y comunicaciones masivas, así como la automatización e integración digital de dichos eventos a través de una plataforma rápida, adaptativa y colaborativa de gestión de datos.

Se basa en la plataforma Salesforce Marketing Cloud, la cual se integra con capas de datos operacionales, analíticos y digitales que nos permiten tener la máxima capilaridad con nuestros afiliados, pero siempre manteniendo el adecuado gobierno.

Los principales beneficios de la plataforma son:

- **Omnicanalidad:** que permita la comunicación entre los afiliados, empresas y pensionados a través de múltiples canales digitales.
- **Engagement:** a través de un mejoramiento continuo de la contactabilidad, se establece la adecuada trazabilidad por segmentos de afiliados y empresas.
- **Seguridad de datos:** resguardar de forma ágil e insertar en los procesos la confidencialidad de los datos de afiliados y empresas.
- **Inteligencia Artificial:** ambiente adecuado de datos y procesos de analítica avanzada para detectar tendencias, predecir y captar mejores oportunidades de negocio.

proyecto destacado



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



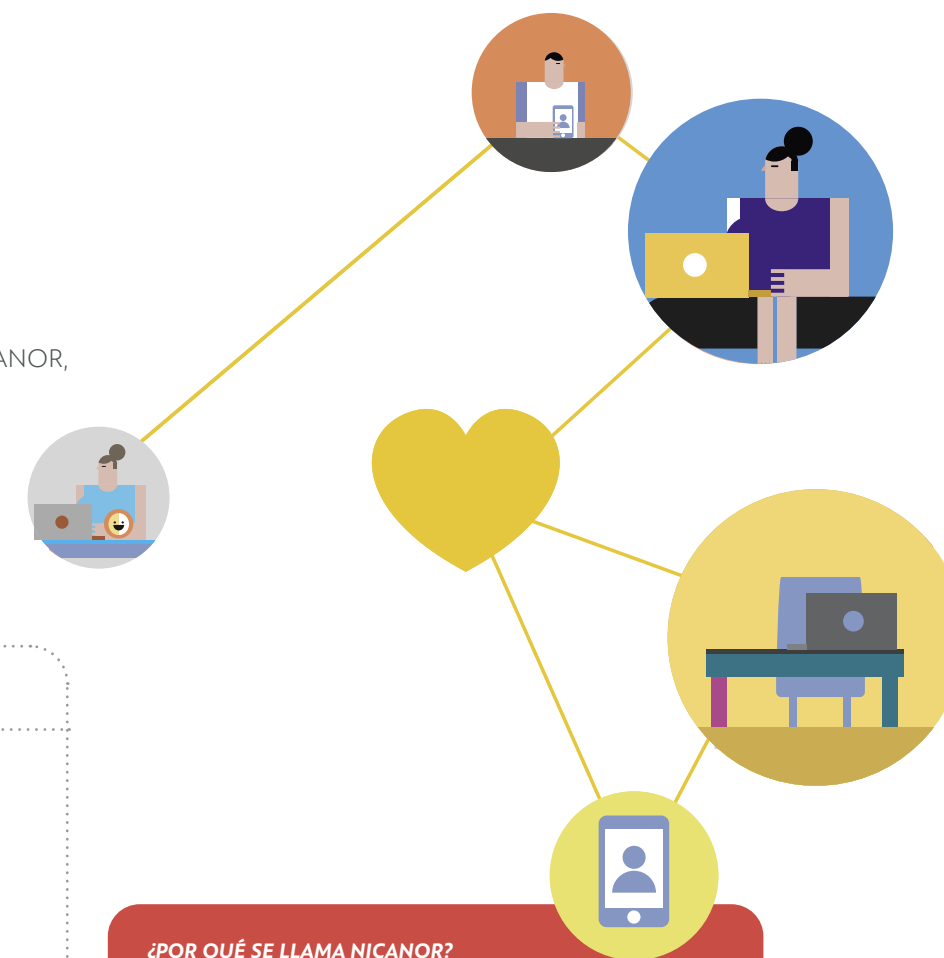
Proyecto NICANOR: El corazón del procesamiento analítico y gestión de dato

La gestión de datos busca permitir el acceso a la información por parte de múltiples áreas y equipo dentro de la Caja, a través de un único punto de contacto, considerando la calidad y seguridad del ingreso, almacenamiento y uso de estos. Con ese objetivo, Caja los Andes desarrolló el Proyecto NICANOR, una plataforma que consolida e integra la información de múltiples orígenes y canales con los que cuenta la organización, como por ejemplo Menú Andes, WhatsApp, Contact Center, website público y privado, la información en SUSESO, SERNAC, Licencias Médicas entre otros, para posteriormente colaborar en su procesamiento.

El Proyecto NICANOR es un ecosistema de datos que tiene como finalidad servir al procesamiento analítico del tipo descriptivo (lo que pasó), predictivo (lo que pasará) y prescriptivo (cómo debería pasar). Se ejecuta a partir de vistas o dashboards. Sus diversas aplicaciones se reflejan en modelos de inteligencia artificial de distinta complejidad, su empaquetamiento tecnológico en procesos automatizados y la capacidad de exponer los resultados a través de datos explotables o servicios del tipo API, integrables con cualquier otro componente tecnológico de la Caja.

En 2020, se logró integrar, más del 65% de los dominios de datos de Caja Los Andes en el Proyecto NICANOR, contribuyendo directamente a fortalecer la gobernanza y gestión eficiente de estos.

¿CÓMO LA GESTIÓN DE DATOS HA PERMITIDO MEJORAR LA EXPERIENCIA DE AFILIADOS Y COLABORADORES?



¿POR QUÉ SE LLAMA NICANOR?

En honor al Poeta Chileno Nicanor Parra, nuestro proyecto fue bautizado con su nombre, ya que es una iniciativa radical, vanguardista y transgresora, cualidades que comparte con el artista.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Integrando la información para mejorar la experiencia de los afiliados y colaboradores

Una de las aplicaciones del Proyecto NICANOR, es el CEO-CRM que es un proyecto que se integra en el eje de gestión de datos hacia la analítica avanzada y que busca mejorar la efectividad en la atención de nuestros afiliados por parte de los ejecutivos, disponiendo para ellos la información relevante de los beneficiarios basada en modelos de inteligencia artificial, como lo son propensión a crédito y seguros.

1.187.207

afiliados contactados
por diversos canales.

1,92%

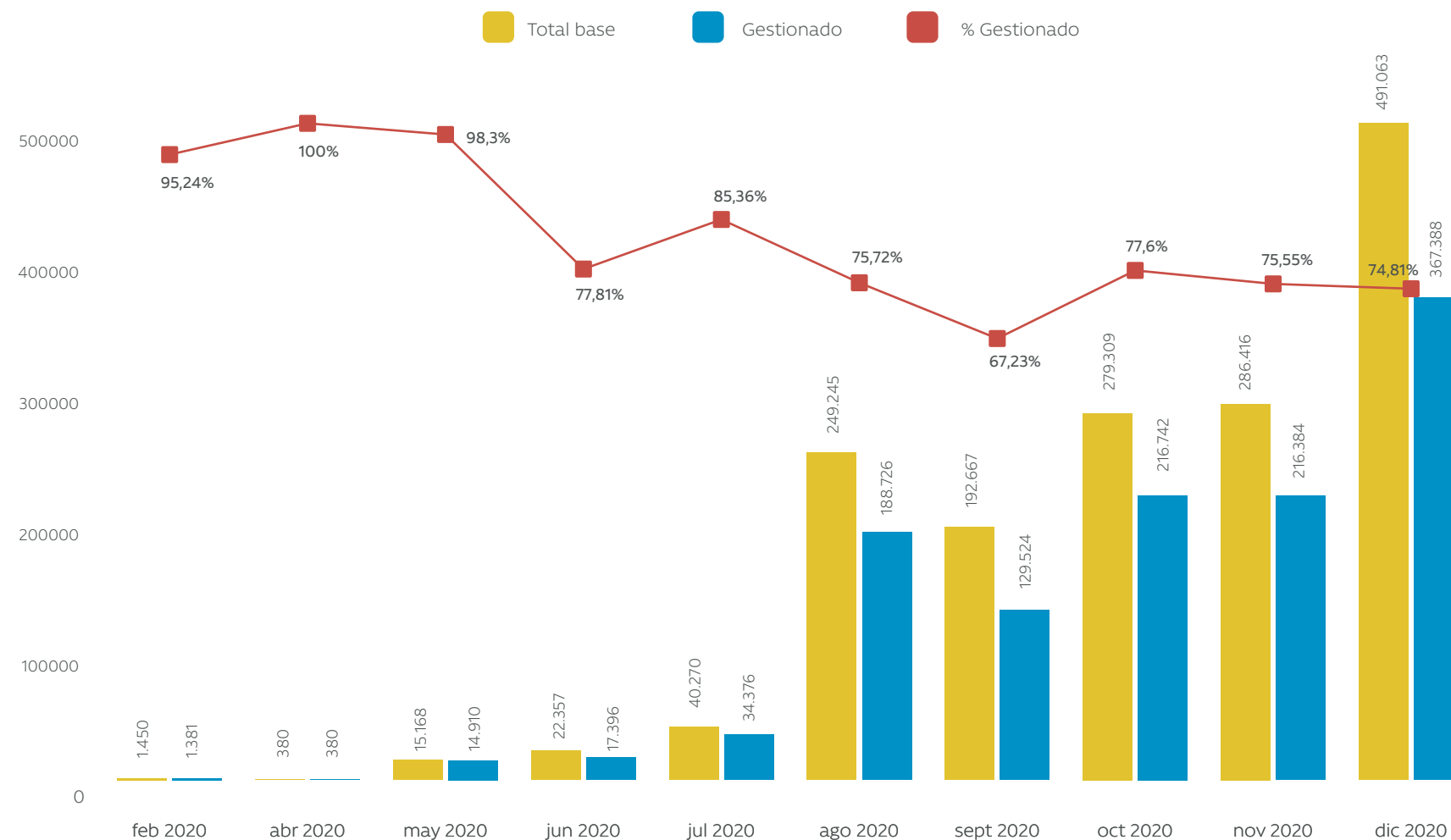
de efectividad.

22.759

desembolsos.

\$57.564.312.754

Monto total.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Incorporando inteligencia artificial en analítica y gestión de datos de imágenes en sucursales

El contexto social y sanitario de los últimos meses ha sido desafiante en múltiples áreas y dimensiones, en particular para Caja Los Andes en lo que respecta la necesidad de transformación y adaptabilidad en la atención de nuestros afiliados. Fue así que, en la búsqueda de soluciones y tomando como base el soporte que entrega el Proyecto NICANOR, se exploró las bondades y potencialidades que la inteligencia artificial podría ofrecer para la Caja, sus afiliados y otros grupos de interés.

Durante el segundo semestre del 2020, se desarrolló un piloto de analítica de Imágenes en 3 sucursales, que resultó de gran aprendizaje y descubrimiento, pues permitió la detección anticipada de diferentes eventos en tiempo real permitiendo el cuidado de nuestros beneficiarios en dichas sucursales. A través de esta experiencia piloto, se detectaron alertas de aforo dentro y fuera de la sucursal (fila exterior), distanciamiento social, uso de mascarillas, detección de temperatura y análisis demográfico de nuestros afiliados con el fin de gatillar alertas y protocolos específicos.

Debido al éxito, se espera escalar esta experiencia a 41 sucursales durante el primer semestre de 2021, para que cuenten con una plataforma de inteligencia artificial aplicada en tiempo real, permitiendo dar mayor seguridad y por, sobre todo, una mejor experiencia, más personalizada, a nuestros afiliados que visitan las sucursales.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Proyectos destacados



CHECK-IN EMOCIONAL

En Caja Los Andes existe una constante preocupación por mantener un buen clima laboral, es por ello que los colaboradores tienen la oportunidad de dar a conocer -de forma anónima- su estado de ánimo y semanalmente en dos días distintos, en una breve encuesta, pudiendo opcionalmente entregar un texto libre llamado Check-In Emocional.

El procesamiento de los comentarios literales, ejecutado de forma manual por un analista de recursos humanos, quien revisaba y clasificaba los textos anónimos según una variedad de rótulos, para poder entregar reportes que iban midiendo las frecuencias y cómo surgían nuevos temas o etiquetas.

Bajo el desafío de reducir los tiempos, y automatizar la actividad mencionada, los Data Scientist de Caja Los Andes desarrollaron un algoritmo de Inteligencia Artificial para lograr leer el texto y entregar una etiqueta con cierta probabilidad, logrando reducir los tiempos a menos de un minuto.

El modelamiento realizado, fue sistematizado gracias a plataformas como Google Cloud Scheduler utilizando código Python con las librerías de Google AI Platform.

MODELOS IA

Durante 2020 se realizaron modelos de Inteligencia Artificial y Machine Learning enfocados por un lado a entregar una mejor orientación a la venta de Productos Financieros (crédito, ahorro vivienda, fondos mutuos, peso a peso entre otros) y por otro, cómo hacer más eficiente los procesos y perfilar a nuestros afiliados. Dentro de los casos más destacables se tiene la creación de un modelo de propensión de crédito que, en el último trimestre de 2020, muestra como resultado que el 78% de los afiliados que cursaron crédito, pertenecen a los 2 primeros deciles de propensión. Realizando el mismo ejercicio para el modelo de propensión a fondos mutuos, el 76% del aporte viene dado por los primeros dos deciles de propensión.

Otro modelo de IA a destacar fue la re-inyección de simulaciones, proyecto enmarcado bajo el concepto de "retargeting" que gestiona a través de células especializadas de trabajo información proveniente desde el sitio público y privado, la concreción del crédito simulado, representando un 12% de la venta de Crédito Social.

FACTORÍA ANALÍTICA

Proyecto que se enfoca en la personalización de los productos financieros de afiliados de Caja Los Andes. Se ha trabajado en la incorporación de artefactos analíticos que ayuden a la mejora continua de los procesos diarios, donde hasta la fecha se ha avanzado en dos frentes, por una parte, en la creación in-house de varias soluciones analíticas que van desde la mejora en la identificación en las ofertas financieras como en el entendimiento de las necesidades de su entorno, y por otro lado, lograr que estos procesos obtengan un aprendizaje continuo y en tiempo real.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA:
El impacto social
desde la mirada de
nuestros grupos
de interés

RE-AFIRMAN- DO NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES

"Fueron tiempos difíciles, pero ganamos muchas cosas y como organización hemos salido fortalecidos de esta experiencia. Hemos reafirmado el sueño de las personas que nos fundaron, procurando entregar siempre un servicio transparente y seguro hacia nuestros colaboradores y afiliados.

Bajo ese contexto, considero que Caja Los Andes es una tremenda empresa y cuenta con un equipo humano increíble, con el que yo confirmé las cosas que ya sentía por la organización en la cual trabajo. Revalidé lo que somos, lo que hemos sido y lo que vamos a seguir siendo en la forma de enfrentar la contingencia, donde hubo una empresa responsable por la integridad, respeto y protección de las personas".

*Ronnie Muñoz.
Gerente sucursal Rancagua.*

Para saber más
información
sobre nuestro
clima laboral,
diríjase a la
página 71.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Ciberseguridad y cuidado de la información

Para Caja Los Andes nuestros colaboradores y afiliados son los activos más importantes y nuestra misión es brindarles protección, garantizar nuestros beneficios y resguardar la confianza que depositan en nosotros. En este nuevo tiempo y contexto de gran incertidumbre, en que gran parte de nuestra vida se ha volcado al ámbito digital, todos estamos expuestos a un ciberataque, por lo que, teniendo en cuenta que existe un riesgo latente, la solución más recomendable es trabajar juntos para prevenir un ataque cibernético.

El área de Datos trabaja de manera coordinada con el área de Seguridad de la Información, quien tiene a cargo los elementos para la Seguridad de Información en Caja Los Andes. Asimismo, del área de Datos se alinea con la Fiscalía de Caja en lo relativo a cumplimiento normativo respecto de Protección de Datos. De esta forma, se ha avanzado en un Tri-estamento, el cual, alineado a los objetivos estratégicos y siguiendo altos estándares de cumplimiento, tiene como propósito asegurar la correcta utilización de los recursos de datos de la organización.

Esto contempla la privacidad y correcta utilización de los datos de nuestros afiliados, en un ambiente seguro y con procesos de validación respecto de la seguridad de la información, accesos y permisos a los sistemas. Así también, identificando los riesgos asociados en un ambiente de gobernanza que incorpore los procesos de calidad de los datos, disponibilidad y explotación de los mismos y su definición de roles y, finalmente, la definición de roles de explotación e integridad de los datos y metadatos.

En este contexto y en cumplimiento de los estándares internacionales de la NIST, el enfoque de la gestión de Ciberseguridad es en base a tres pilares que a su vez se centran en la protección de la información de nuestros afiliados y colaboradores.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE CIBERSEGURIDAD

Seguridad

para la protección de recursos sensibles y críticos para la misión de la Organización.

Vigilancia

basada en la conciencia de riesgo de todos nuestros colaboradores que permitan desarrollar capacidades para la detección de patrones o comportamientos que indiquen situaciones de riesgo.

Resiliencia

que asegure la capacidad de contener ataques y/o daños con rapidez y movilizar los recursos necesarios para minimizar su impacto.

La acelerada digitalización de nuestros servicios nos ha impulsado a instalar una cultura de seguridad de la información y ciberseguridad mediante diferentes iniciativas orientadas en generar una mayor conciencia sobre la protección de datos.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIAS DE CIBERSEGURIDAD

100%

colaboradores realizan
ejercicios de seguridad a
través de Ethical Phishing.

357

capacitaciones a nuevos
colaboradores.

2.317

colaboradores realizan
Curso E-Learning.

3.158

afiliados asisten a Webinar
Ciberseguridad en pandemia.

993

colaboradores asisten a Webinar
Ciberseguridad en pandemia.

TALLERES DE CIBERSEGURIDAD Y CUIDADO DE DATOS

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS	1823	1169	2992
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN	1939	1247	3186
PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR PERSONA	1,1	1,1	1,1

La acelerada digitalización de nuestros servicios nos ha impulsado a instalar una cultura de seguridad de la información y ciberseguridad mediante diferentes iniciativas orientados en generar una mayor conciencia sobre la protección de datos.

Nuestra gestión en temas de ciberseguridad no sería posible sin el apoyo de partners estratégicos que cumplen con altos estándares tanto a nivel nacional como internacional en materias de protección de información y seguridad de activos críticos de la compañía. Entre ellos reconocemos a McAfee, Radware y Pretorian, entre otros.

En relación a los principales impactos de los procesos de digitalización, entre ellos la habilitación de aproximadamente un 70% de nuestros colaboradores en homeoffice, se ha trabajado arduamente en incrementar la calidad y seguridad de las soluciones que se implementan para la entrega de beneficios a nuestros afiliados, esto gracias a la incorporación de revisiones de Pentest y Ethical Hacking en los nuevos desarrollos logrando con ello incrementar la protección de aplicaciones ante ataques masivos de denegación de servicios que inhabiliten el uso de los mismos.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados



04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos

Principales hitos/ Proyectos

PROYECTO/PROGRAMA/MEJORA	DESCRIPCIÓN
Seguridad Endpoints	Implementación de herramientas de control de fuga de información (DLP y Device Control).
Seguridad Perimetral	Implementación de herramientas de protección perimetral contra ataques de denegación de servicio (DDoS) y protección de aplicaciones (WAF).
Servicios Gestionados (CSOC)	Implementación de servicios y herramientas asociadas a la Ciberseguridad, como lo son servicios de PEN TESTING, Ethical Hacking, monitoreo y gestión de amenazas.

El cuidado de la Información en el sentido de su proceso de factoría (integridad, calidad) es responsabilidad del equipo de gobierno de datos, como parte de la Gerencia Corporativa de Datos. De esta forma, Protección/Calidad/Seguridad quedan contenidos en el framework de gobierno de datos.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



RELACIÓN Y APOYO CONS- TANTE CON NUESTRO ECOSISTEMA





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Alianzas y Membresías

Durante el 2020 mantuvimos un trabajo y colaboración estrecha con instituciones y empresas enfocadas en brindar información, apoyo y soluciones para el ecosistema de empresas y afiliados de Caja Los Andes.

PRINCIPALES ALIANZAS Y MEMBRESÍAS

Canal 13

Desde 2018 se ha buscado visibilizar y viralizar nuestro ecosistema de emprendedores generando contenido que posicione nuestros pilares en la inclusión financiera y generación de bienestar. Esta alianza se materializa a través del espacio televisivo "Café Social", emitido por Canal 13 los domingos en horario matutino, lleva tres temporadas al aire. Durante el 2020 se realizaron 9 capítulos cubriendo la labor de destacados profesionales y emprendedores como: Julieta Martínez de Tremendas; Felipe Lechuga de Oxygen Chile; Nelly Galán, ex ejecutiva Telemundo Mujeres Internacional; Daniel Daccarett, gerente general Vendomática; Komal Dadlani, creadora LAB4U; Arturo Soto, fundador Club Budeo; Pablo Godoy, fundador Cocina con Sentido; Carol Hullin, Experta en Salud Digital; Seco Sánchez, grafitero chileno.

iF

Desde el 2017 iF Caja Los Andes busca ser la plataforma de innovación social más grande de Chile donde grandes y pequeñas empresas se reúnen formando un ecosistema que permite generar, entregar y capturar valor a través de la innovación para lograr la inclusión social.

Durante el 2020 se realizaron dos grandes eventos en conjunto a iF. El primero de ellos fue la presentación de la nueva ley de protección de empleo con Soledad Ovando como principal expositora con 1.372 asistentes en vivo online. Segundo, se desarrollaron dos ciclos de eventos online en contexto con el mes del trabajador con 9.513 asistentes online y otro con trabajadores de la salud donde hubo 10.963 asistentes online.

SociaLab

Desde el 2018 Colaborador y Co-organizador del fondo de emprendimiento social TECLA con quienes buscamos identificar y reconocer al talento emprendedor con impacto social, para potenciarlo y conectarlo, entregando herramientas que aumenten su alcance.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



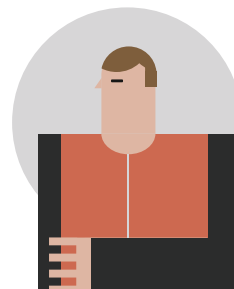
Pontificia Universidad Católica de Chile

En la búsqueda de hacer un aporte a las políticas públicas y privadas y al desarrollo del envejecimiento pleno de los adultos mayores del país, se realizó la quinta versión de la Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida en la Vejez UC - Caja Los Andes. Los resultados fueron presentados en un seminario en línea con asistencia de 500 personas y quedó disponible para el público general y de manera gratuita en una página web especialmente creada para ello (www.encuestacalidaddevidaenlavejez.cl). Adicionalmente, se modificó la tradicional Camina 60+ en formato virtual convocando a 1.600 personas conectadas.

Oracle

Alianza que se enmarca en el trabajo para impulsar la transformación propia y la del ecosistema que forman en conjunto.

Se realizó un bootcamp de ventas para emprendedores en el marco del programa Oracle for startups y TECLA donde se seleccionaron a los emprendedores Hora Fácil e InnovaHope, a quienes se les otorgaron herramientas estratégicas para la venta.



BNP Paribas

Se generó una campaña en alianza con Cardif y Fundación las Rosas donde los afiliados que compraban SOAP tenían la opción de hacer una donación a la Fundación. Se generaron 142 donaciones con un monto total de \$1.644.997.

Cámara Chilena de la Construcción

Se realizó en conjunto la primera feria virtual "Expo Soluciones", para dar a conocer soluciones innovadoras en apoyo a la reactivación segura de empresas de la construcción en contexto de pandemia. Además de escoger y seleccionar a los 42 participantes de los stands, se brindó espacio para un emprendimiento del ecosistema de emprendedores sociales.

Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)

Se invitó a Caja Los Andes a participar activamente en la realización de distintas iniciativas de encuentro, centrados en la conversación, análisis y solidaridad empresarial. Entre ellas se destacan los "Café con..." donde participaron destacados invitados del ámbito público y privado para conversar sobre las oportunidades, desafíos del liderazgo, el rol y desafío de las empresas como protagonistas del cambio y de la reactivación. También se apoyó la realización de un Seminario Internacional, Congreso Latinoamericano, Encuentro de gerentes de recursos humanos y un Foro de alta dirección de empresas, todos con foco en los desafíos que enfrentan las empresas ante la actual crisis.

Acción Empresas

A partir de marzo 2020 se ha desarrollado un trabajo en conjunto entre los socios de Acción Empresas, en actividades que permiten abordar la crisis poniendo al centro la dignidad y cuidado de las personas. En esta línea, desde Caja Los Andes, se ha mantenido una activa participación a través de sesiones y charlas online en las líneas temáticas de Ética y Gobernanza, Personas y Trabajo, las que a su vez, han impactado directamente la participación y avance en los indicadores definidos de los programas de Impulso Transformador y de Vínculos Responsables.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Alianzas e iniciativas 2020 con Organizaciones Sociales y Fundaciones

Fundación Las Rosas

Junto con Fundación Las Rosas se ha desarrollado un trabajo enfocado en: visibilizar acciones de Responsabilidad Social Empresarial y de Voluntariado Corporativo y de compartir y generar conocimientos y actividades con Adulto mayor. Se desarrolló en conjunto el Bingo Colecta Mayor, y se habilitaron 13 máquinas expendedoras de alcohol gel sin contacto en algunos hogares de la Fundación.

Fundación Telefónica - Movistar

El propósito de esta alianza es la de potenciar y fortalecer la formación digital de afiliados segmento pensionados con áreas de empleabilidad y voluntariado. Las principales acciones realizadas en el periodo fueron 6 talleres de "Renacer Digital" con 4.500 personas capacitadas. Se hicieron 2 charlas de ciberseguridad con 4.500 participantes y se generaron 22.500 cupos para cursos de nuevas habilidades para el siglo XXI.

Fundación País Digital

Durante el periodo se desarrollaron estudios y se hizo difusión y trabajo colaborativo para mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.

Fundación Hogar de Cristo

Se realizó en conjunto una campaña navideña. Se entregaron juguetes comprados a través de un convenio especial de la fundación por parte de colaboradores al Jardín infantil Sol Naciente de Lo Espejo.

Travesía 100

(Empresas B)

Con el fin de abordar los temas relativos a la pandemia, incluyendo el encierro y el emprendimiento personal, se realizó un ciclo de cinco webinars dirigido al segmento de pensionadas y pensionados, a través de la plataforma Señal Caja.

Chile Transparente

Durante el año 2020 se presentó la Red de Empresas por la Transparencia. Se hizo el lanzamiento de guías para la prevención del lavado de activos. Se desarrolló una campaña para la búsqueda de voluntarios bajo la iniciativa "Caza Chanchullos" y finalmente se realizó en conjunto el Seminario "Desafíos y aprendizajes para la construcción de un Registro de Beneficiarios Reales".



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Pacto Global

Participamos en la mayor iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial, promovida por las Naciones Unidas para implementar los 10 Principios Universales de Pacto Global y en la alineación de nuestra estrategia corporativa, con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

ICARE

Caja Los Andes es socia de la corporación privada sin fines de lucro ICARE, que agrupa a diversas empresas de todos los tamaños, que en conjunto representan las diferentes actividades de producción, comercio y servicios.

Fundación Generación Empresarial

Caja Los Andes cuenta con membresía en FGE. Fundación dedicada al fortalecimiento de la cultura organizacional de las compañías. Participamos, desde hace varios años en el estudio Barómetro de ética y valores, encuesta hacia el interior de las organizaciones, para saber como los colaboradores viven los los valores compartidos.





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Iniciativas de relacionamiento con organismos públicos y de gobierno

Siempre por Chile

Realizamos un voluntariado corporativo junto con el Ministerio de Desarrollo Social, donde participaron 288 personas en la entrega de cajas con insumos básicos, que sirvieron de apoyo a familias de menores ingresos en las regiones Metropolitana y de O'Higgins.

Mesa 12 Compromiso País

Participación en mesas de trabajo junto con SENADIS y SENAMA en el Programa de la Presidencia del Gobierno de Chile, orientada en buscar medidas concretas que contribuyan a superar la falta de oportunidades y romper con el círculo de la pobreza.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

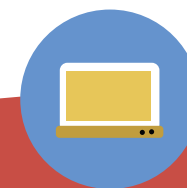
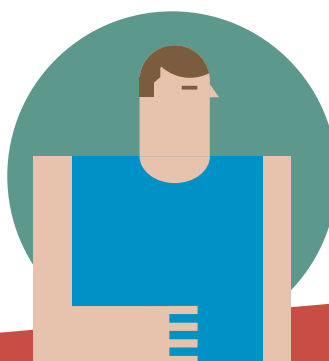
Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Espacios de Trabajo colaborativo



Conecta + fiiSS

Auspicio de la plataforma con foco en contenidos para emprendedores en base a los conceptos de: revalorarse, reinventarse y acompañamiento. En total, se realizaron 11 webinars llegando a 1.048 personas.

Conversatorios TECLA

Ejecución de un programa de 4 conversatorios con temáticas y expositores enfocados a enfrentar la crisis en la pandemia, dirigido a los ganadores de la comunidad TECLA y mentores Senior. La actividad contó con una asistencia promedio de 20 personas por conversatorio.

Comunidad TECLA y Crear y vivir

Espacio dedicado a probar iniciativas para adultos mayores. Se piloteó durante el 2020 con la empresa ganadora de TECLA 2 Gold, un programa de conectividad y vinculación vía Grupos de WhatsApp del cual participaron ejecutivos de Caja Los Andes y pensionados.

Brave UP

Con el objetivo de apoyar a emprendedores de nuestra comunidad TECLA, se realizó una integración para un programa de cursos, charlas y acompañamiento sobre prevención de ciberbullying para padres.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

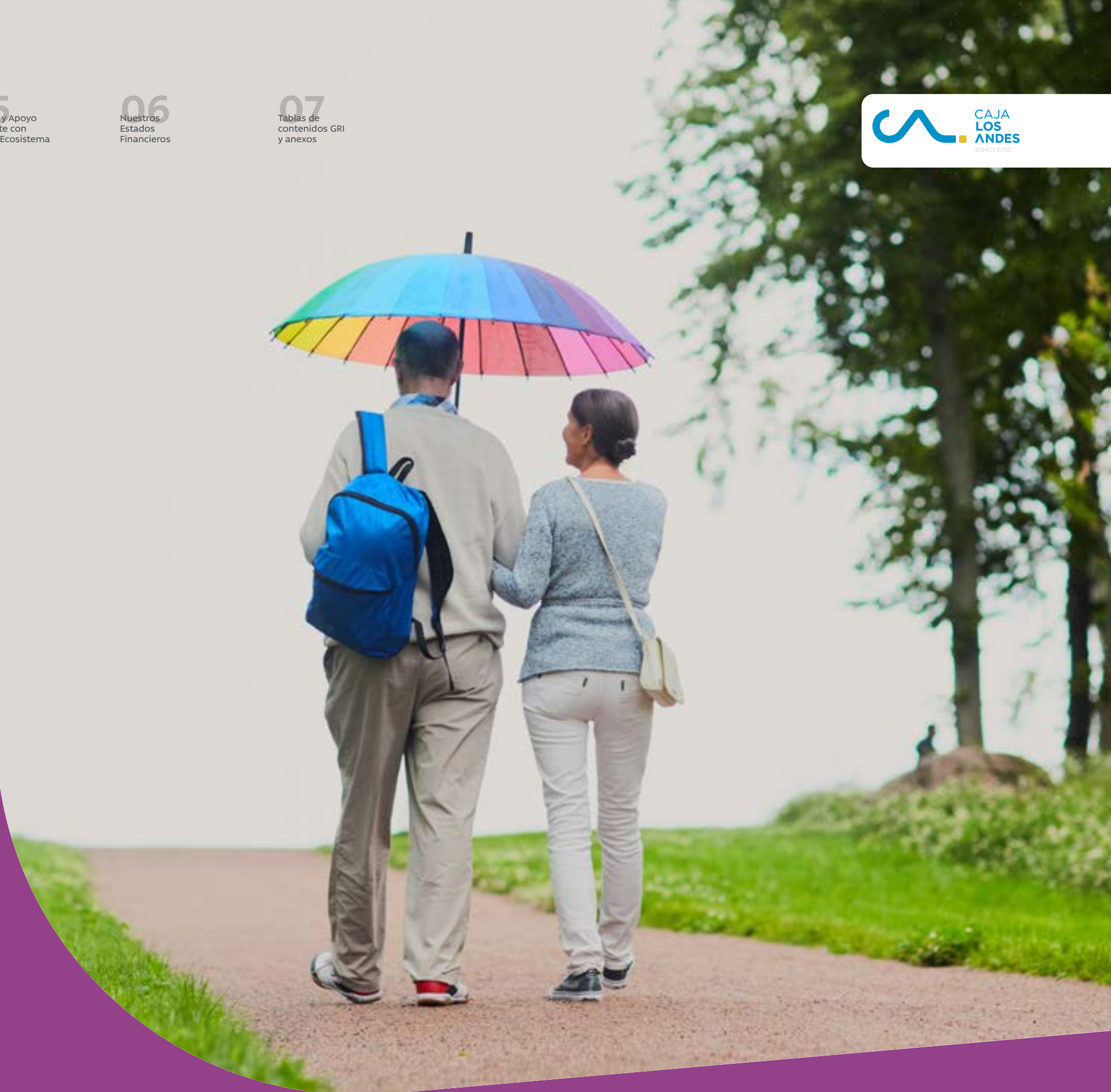
07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PRO TE GIEN DO

TU SALUD





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Acompañando a nuestro ecosistema empreendedor

Nuestro compromiso con el país, con sus regiones y los problemas medioambientales que lo afectan, lo desarrollamos a diario mediante distintas iniciativas que involucran a la comunidad y su ecosistema de emprendedores. Una de ellas es el programa Talento Emprendedor Caja Los Andes (TECLA), un fondo que busca mejorar la calidad de vida de las personas que potencian la innovación con impacto social. Este 2020, realizamos el tercer llamado para dos categorías de empresas: aquellas que buscan consolidación y quienes necesitan apoyo económico para expandirse. La convocatoria fue proponer soluciones en los ámbitos de sostenibilidad y medio ambiente para mejorar la calidad de vida en más de un millón de personas.

	2020
TOTAL DE PROPUESTAS RECIBIDAS	1.052
TOTAL DE PROYECTOS GANADORES	10
TOTAL DE INVERSIÓN "PROYECTOS DE EXPANSIÓN" (MM\$)	\$135
TOTAL DE INVERSIÓN "PROYECTOS DE CONSOLIDACIÓN" (MM\$)	\$40
TOTAL DE BENEFICIARIOS/AS	70
TOTAL DE PARTICIPANTES/AS	70



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Las empresas finalistas tuvieron oportunidad de presentar su pitch y luego, a través de EMOL TV, se dieron a conocer los ganadores. A continuación, presentamos las empresas e ideas ganadoras de TECLA 3:

GANADORES CATEGORÍA CONSOLIDACIÓN	
Quempin	Quemador a gas eficiente y bajo en emisiones para panaderías a leña/petróleo en zonas saturadas, con ahorros del 20% en consumo de gas y sin costo de inversión.
IVI	Tecnología de sensorización, que transforma los espacios en lugares más sustentables y saludables, al integrarse a los sistemas de iluminación y ventilación logrando automatizar su funcionamiento.
Agrovermi	Su solución VermiWet, es un sistema de tratamientos para aguas grises y negras biológico y mineral, que una vez tratado puede ser usada para riego.
NAWI	Solución que entrega información de la calidad del agua de ríos, lagos y el mar, o niveles de ruido, en una plataforma que permite mejorar la gestión ambiental local.
GANADORES CATEGORÍA EXPANSIÓN	
Market Green	Empresa B, que hace que el marketing no sea basura, reciclando material publicitario.
Aymapu	Producción de papel 100% reciclado con semillas, que una vez utilizado se puede sembrar.
Moms	Plataforma tecnológica y comunidad digital que conecta el talento femenino con las mejores empresas que tienen ofertas flexibles.
Koronta	Producción de carbón a base de corontas de choclo secas en sustitución del carbón vegetal.
Ecocarga	Sistema de venta de recargas de productos de limpieza con envase reutilizable.
SUDA	Aplicación con cerca de 250.000 rutas en la naturaleza a las que se puede acceder sin estar conectado a Internet.

Para la cuarta edición de TECLA, nos propusimos atraer soluciones innovadoras que mejoren el bienestar de la comunidad, a través de soluciones ágiles, disruptivas y conscientes con el futuro del planeta en las temáticas de: Pensiones, Sostenibilidad, Futuro del Trabajo, Seguridad Sanitaria, Turismo & Recreación, Generación Futura, Economía Familiar, Educación y otros, que tuvieran impacto en más de un millón de personas. El lanzamiento fue el 8 de noviembre 2020 y cerró el 31 de enero 2021, recibiendo en total 1.041 postulaciones. Se espera, luego de un intenso proceso de evaluación, seleccionar 20 finalistas quienes tendrán que hacer una presentación en formato pitch final ante un jurado el día 14 de abril de 2021.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



PUNTOS DE VISTA:
El impacto social
desde la mirada de
nuestros grupos
de interés

TRANSFOR- MÁNDONOS CON NUES- TROS PROVEE- DORES

"Cuando la opción era cerrarlo todo, la Caja lo que más promovió fue la generación de estrategias de continuidad, nunca cerró un servicio o ayuda a proveedores desde el área de finanzas. Ellos nos permitieron a nosotros como proveedores generar estrategias de continuidad que fuesen beneficiosas para todos.

Lo que más destaco de Caja los Andes durante el 2020, es que las conversaciones que se tenían apuntaban a que las personas pudiesen mantener su continuidad laboral en otro formato.

Hoy los adultos mayores y activos de Caja Los Andes tienen la oportunidad de continuar con sus cursos de forma virtual, a través de Zoom con nuestros profesores y técnicos que adaptaron su forma de trabajar".

Nicolás Alvear.
Gerente Facility Management, Xinerlink.

Para saber más
información
sobre nuestra
relación con
proveedores,
diríjase a la
página 175.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Relación constante con nuestros proveedores

Durante el 2020 trabajamos estrechamente con algunos de nuestros proveedores para estar mejor preparados frente a la contingencia social, que hasta entonces había generado problemas en el desplazamiento de las personas por transporte público y la consecuente reducción de las horas de trabajo. Esta colaboración permitió adaptarnos rápidamente a las restricciones impuestas por la contingencia sanitaria. Las empresas no podían seguir operando presencialmente y varios procesos tuvieron que migrar a una realidad de teletrabajo. El principal desafío para muchas organizaciones fue la necesidad de adaptar sus procesos de un formato presencial a remoto, sumado al nivel de incertidumbre que obligó revisar y renegociar contratos como también posponer renegociaciones y licitaciones.

En relación al Covid-19

Durante los meses de marzo y abril, cuando recién comenzaba la pandemia y por orden de la autoridad sanitaria, nuestros centros vacacionales se vieron en la obligación de cerrar, generando entre otros impactos, una disminución de algunos contratos. Esta situación, sumado a los cambios en los tipos de servicio de presencial a online, nos motivó a realizar un plan de apoyo para nuestros proveedores. Primero acordamos entregar un anticipo por servicios futuros a 6 meses, acogiendo a 5 proveedores por un monto de MM\$96,6. A su vez, se reforzó el pago oportuno a todos los proveedores y se acordaron condiciones para mantener un flujo constante en la distribución de implementos sanitarios, el uso de delivery y distribución nacional de paquetería.



El Sello ProPyme, garantiza las mejores condiciones para las empresas de menor tamaño del país, y es entregado a las entidades que cumplan con el pago a sus proveedores en el plazo máximo de 30 días.

1.015
Total Proveedores.

277
Proveedores
Regionales.

738
Proveedores
Región
Metropolitana.

MM\$81.704
Monto pagado a proveedores.

	NÚMERO DE PROVEEDORES	COMPRAS EN MM\$
No PYME	400	\$60.368
PYME	615	\$21.336
Total general	1015	\$81.704
% PYME	61%	26%
PROMEDIO DE DÍAS DE PAGOS		
No PYME	11	
PYME	6	
TOTAL GENERAL	9	

Días transcurridos entre la fecha de recepción de la factura y el pago.



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Operación responsable con el entorno

Caja Los Andes, es una empresa comprometida con el medio ambiente cumpliendo todas las normativas de emisión de gases y de residuos. Adicionalmente cada uno de los proyectos de nueva infraestructura son ejecutados bajo las normas LEED y/o CES, las cuales procuran velar por la sustentabilidad en los edificios en nuestro país.

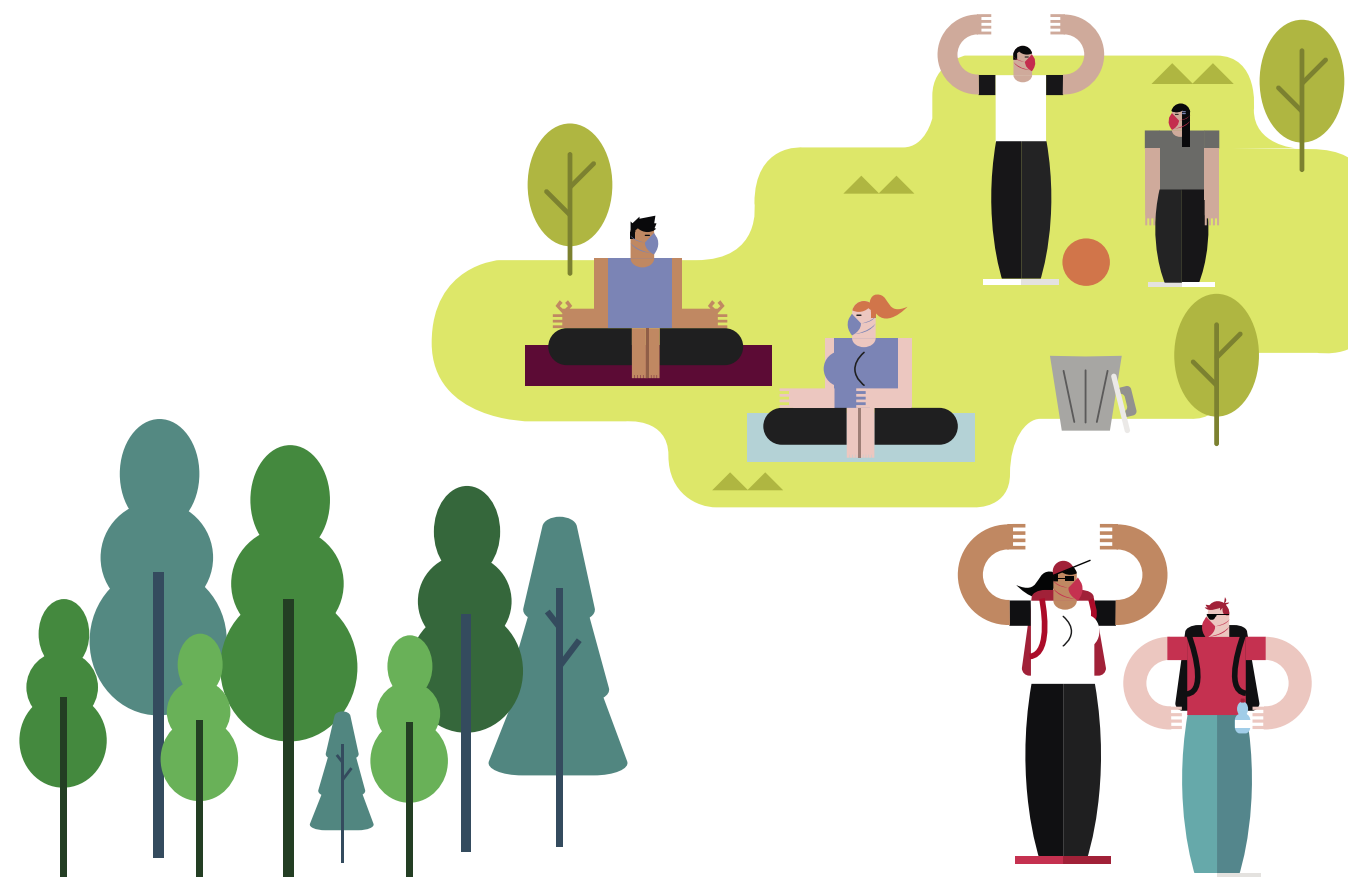
En cuanto a la Gestión Ambiental, durante el año 2020, se prepararon las bases de licitación del servicio de mantenimiento integral de Centros Turísticos y Sucursales, el cual contiene entre sus anexos el servicio de retiro de materiales no peligrosos (NORESPEL) y Residuos Peligrosos (RESPEL).

Esto último en cumplimiento con la legislación vigente respecto a la declaración mensual de residuos no peligrosos de acuerdo a RES 144/20 y declaración de emisiones DS 138 en sectoriales RFYP y RUEA.

- **Certificaciones**

Certificación LEED: los CIAM ubicados en Maipú, Viña del Mar y Santiago, cuentan con certificación LEED Gold.

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. Hasta la fecha el Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) Viña del Mar cuenta con esta certificación.





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana



05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



• **Consumo energía 2020**

Edificio corporativo

	2019	2020	% de Variación al periodo anterior
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (Kwh)	3.608.599,39	2.579.525	-28,5%

Sucursales

	2019	2020	% de Variación al periodo anterior
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (Kwh)	4.580.901,43	3.925.939	-14,3%

Centros turísticos

	2019	2020	% de Variación al periodo anterior
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (Kwh)	3.925.399,91	3.596.774	-8,4%

• **Materiales reciclados por tipo, separado por edificio corporativo, sucursales y centros turísticos.**

Edificio corporativo y sucursales

	2019	2020	% de Variación al periodo anterior
TOTAL DE KILOS RECICLADOS	34.804	3.692	-89%

Centros turísticos

	2019	2020	% de Variación al periodo anterior
TOTAL DE KILOS RECICLADOS	403.230	146.900	-63,5%





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



NUESTROS ESTADOS FINANCIE- ROS

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





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



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 los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas 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 nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías 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 2020 y 2019 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Mario Torres S.

KPMG SpA

Santiago, 23 de marzo de 2021

©KPMG Auditores Consultores SpA, sociedad por acciones chilena y una firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

Santiago

Isidora Goyenechea 3520
Piso 2, Las Condes
+56 2 2997 1000
contacto@kpmg.com

Estados Consolidados de Situación Financiera

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

CMF ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO	NOTA	31-12-20 M\$	31-12-19 M\$
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	148.852.060	115.594.516
Otros activos financieros corrientes	6a)	0	0
Otros activos no financieros corrientes	7a)	3.198.523	2.867.616
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	8a)	374.258.284	410.859.882
Deudores previsionales (neto)	8b)	112.774.533	117.278.412
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	9a)	79.860.185	150.368.100
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas, corrientes	10a)	42.149	46.948
Activos por impuestos corrientes, corrientes	11a)	955.558	1.059.391
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		719.941.292	798.074.865
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		0	0
Activos corrientes totales		719.941.292	798.074.865
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros activos financieros no corrientes	6b)	944	944
Otros activos no financieros no corrientes	7b)	995.307	489.295
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	8c)	964.730.005	1.018.762.792
Cuentas por cobrar no corrientes	9b)	6.708.769	6.612.620
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	10a)	323.807	343.121
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	12	0	0
Activos intangibles distintos de la plusvalía	13	34.022.189	30.306.976
Propiedades, planta y equipo	14a)	111.635.188	114.688.549
Activo por Derecho de Uso	14b)	45.296.754	53.333.286
Activos por impuestos diferidos	15	203.448	0
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES		1.163.916.411	1.224.537.583
TOTAL DE ACTIVOS		1.883.857.703	2.022.612.448

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

CMF ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO	NOTA	31-12-20 M\$	31-12-19 M\$
PASIVOS			
PASIVOS CORRIENTES			
Otros pasivos financieros corrientes	16a)	542.774.438	326.968.995
Pasivos por arrendamientos corrientes	16b)	6.652.028	7.334.560
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	17	65.934.391	58.300.866
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas, corrientes	10b)	582.325	574.881
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	11b)	422.091	1.023.821
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	18	3.739.829	9.289.928
Otros pasivos no financieros corrientes	19a)	721.949	724.699
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		620.827.051	404.217.750
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		0	0
Pasivos corrientes totales		620.827.051	404.217.750
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros pasivos financieros no corrientes	16a)	421.075.014	775.976.412
Pasivos por arrendamientos no corrientes	16b)	38.137.326	44.472.351
Otros pasivos no financieros no corrientes	19b)	414.139	393.270
Total de pasivos no corrientes		459.626.479	820.842.033
Total pasivos		1.080.453.530	1.225.059.783
PATRIMONIO			
Fondo social	20a)	797.551.473	752.522.243
Ganancias (pérdidas) acumuladas	20a)	5.852.013	45.029.230
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		803.403.486	797.551.473
Participaciones no controladoras	20c)	687	1.192
PATRIMONIO TOTAL		803.404.173	797.552.665
TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVOS		1.883.857.703	2.022.612.448

Estados Consolidados de Resultados por Naturaleza

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

CMF ESTADO DE RESULTADOS POR NATURALEZA	NOTA	ACUMULADO	
		01-01-20 31-12-20 M\$	01-01-19 31-12-19 M\$
ESTADO DE RESULTADOS			
GANANCIA (PÉRDIDA)			
Ingresos por intereses y reajustes	21a)	314.738.697	344.632.328
Ingresos de actividades ordinarias	23	39.195.913	46.327.634
Otros ingresos	24	9.059.358	14.561.593
Gastos por intereses y reajustes	21b)	(51.645.964)	(49.250.615)
Deterioro por riesgo de crédito	32	(104.917.581)	(96.692.342)
Materias primas y consumibles utilizados	25	(68.757.917)	(71.819.987)
Gastos por beneficios a los empleados	26	(75.778.910)	(87.223.244)
Gasto por depreciación y amortización	27	(17.989.400)	(17.816.945)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	28	(3.952.106)	(783.771)
Otros gastos, por naturaleza	29a)	(31.325.030)	(33.717.063)
Otras ganancias (pérdidas)	29b)	(1.141.003)	(1.158.369)
Ingresos financieros	30a)	995.597	1.330.198
Costos financieros	30b)	(2.237.847)	(2.321.341)
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación		0	0
Resultados por unidades de reajuste		(595.747)	(572.611)
GANANCIA (PÉRDIDA), ANTES DE IMPUESTOS		5.648.060	45.495.465
Gasto por impuestos a las ganancias	15	203.448	(466.440)
GANANCIA (PÉRDIDA) PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS		5.851.508	45.029.025
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		0	0
GANANCIA (PÉRDIDA)		5.851.508	45.029.025
GANANCIA (PÉRDIDA), ATRIBUIBLE A			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		5.852.013	45.029.230
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras		(505)	(205)
GANANCIA (PÉRDIDA)		5.851.508	45.029.025

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

Estados Consolidados de Resultados Integrales

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

CMF ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL	ACUMULADO	
	01-01-20 31-12-20 M\$	01-01-19 31-12-19 M\$
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL		
Ganancia (pérdida)	5.851.508	45.029.025
OTRO RESULTADO INTEGRAL		
COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL PERIODO, ANTES DE IMPUESTOS		
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	0	0
COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL PERIODO, ANTES DE IMPUESTOS		
DIFERENCIAS DE CAMBIO POR CONVERSIÓN		
Otro resultado integral, antes de impuestos, diferencias de cambio por conversión	0	0
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		
Otro resultado integral, antes de impuestos, activos financieros disponibles para la venta	0	0
COBERTURAS DEL FLUJO DE EFECTIVO		
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
IMPUESTO A LAS GANANCIAS RELACIONADO CON COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL		
Suma de impuestos a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral	0	0
Otro resultado integral	0	0
Resultado integral total	5.851.508	45.029.025
RESULTADO INTEGRAL ATRIBUIBLE A		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	5.852.013	45.029.230
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	(505)	(205)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL	5.851.508	45.029.025

Estados de Cambios en el Patrimonio

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

	Fondo Social	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras (Nota 20 c)	Patrimonio total
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2020	752.522.243	45.029.230	0	797.551.473	1.192	797.552.665
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	0		0	0	0	0
Incremento (disminución) por correcciones de errores	0	0	0	0	0	0
Saldo Inicial Reexpresado	752.522.243	45.029.230	0	797.551.473	1.192	797.552.665
Cambios en patrimonio						
Resultado Integral						
Ganancia (pérdida)		5.852.013		5.852.013	(505)	5.851.508
Otro resultado integral				0	0	0
Resultado integral		5.852.013		5.852.013	(505)	5.851.508
Emisión de patrimonio	0	0		0		0
Dividendos		0		0		0
Incremento (disminución) por otras aportaciones de los propietarios	0	0	0	0		0
Incremento (disminución) por otras distribuciones a los propietarios	0	0	0	0		0
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	45.029.230	(45.029.230)		0		0
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	0	0		0		0
Incremento (disminución) por cambios en la participación de subsidiarias que no impliquen pérdida de control		0		0		0
TOTAL DE CAMBIOS EN PATRIMONIO	45.029.230	(39.177.217)	0	5.852.013	(505)	5.851.508
SALDO FINAL PERÍODO ACTUAL 31/12/2020	797.551.473	5.852.013	0	803.403.486	687	803.404.173

	Fondo Social	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2019	718.786.087	33.736.156	0	752.522.243	11.383	752.533.626
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	0	0	0	0	0	0
Incremento (disminución) por correcciones de errores	0	0	0	0	0	0
Saldo Inicial Reexpresado	718.786.087	33.736.156	0	752.522.243	11.383	752.533.626
Cambios en patrimonio						
Resultado Integral						
Ganancia (pérdida)		45.029.230		45.029.230	(205)	45.029.025
Otro resultado integral				0	0	0
Resultado integral		45.029.230		45.029.230	(205)	45.029.025
Emisión de patrimonio	0	0		0		0
Dividendos		0		0		0
Incremento (disminución) por otras aportaciones de los propietarios	0	0	0	0		0
Incremento (disminución) por otras distribuciones a los propietarios	0	0	0	0		0
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	33.736.156	(33.736.156)	0	0	(9.986)	(9.986)
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	0	0		0		0
Incremento (disminución) por cambios en la participación de subsidiarias que no impliquen pérdida de control		0		0		0
TOTAL DE CAMBIOS EN PATRIMONIO	33.736.156	11.293.074	0	45.029.230	(10.191)	45.019.039
SALDO FINAL PERÍODO ACTUAL 31/12/2019	752.522.243	45.029.230	0	797.551.473	1.192	797.552.665

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 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

CMF ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	01-01-20 31-12-20	01-01-19 31-12-19
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO		
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Clases de cobros por actividades de operación		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	63.882.841	(53.310.246)
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	15.042.310	13.903.868
Cobros procedentes de primas y prestaciones, anualidades y otros beneficios de pólizas suscritas	2.242.005	6.471.046
Otros cobros por actividades de operación	292.152.374	188.177.211
Clases de pagos		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(47.724.017)	(76.918.896)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(73.338.430)	(84.755.737)
Pagos por primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas	(26.887.629)	(28.049.744)
Dividendos recibidos	0	1.873
Intereses pagados	(39.451.367)	(45.012.478)
Intereses recibidos	1.032.132	1.282.735
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	48.612	3.725
Otras entradas (salidas) de efectivo	6.996.076	(13.726.238)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	193.994.907	(91.932.881)
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Compras de propiedades, planta y equipo	(7.589.853)	(10.612.579)
Compras de activos intangibles	(6.555.333)	(6.950.503)
Otras entradas (salidas) de efectivo	12.025	1.004.150
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(14.133.161)	(16.558.932)
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Importes procedentes de préstamos de largo plazo	41.000.000	244.860.000
Total importes procedentes de préstamos	41.000.000	244.860.000
Préstamos de entidades relacionadas	0	0

CMF ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	01-01-20 31-12-20	01-01-19 31-12-19
Pagos de préstamos	(88.084.705)	(190.557.173)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(7.379.297)	(7.035.162)
Dividendos pagados	0	0
Otras entradas (salidas) de efectivo	(92.140.200)	95.092.805
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento	(146.604.202)	142.360.470
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	33.257.544	33.868.657
EFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	33.257.544	33.868.657
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	115.594.516	81.725.859
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	148.852.060	115.594.516

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



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema



06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(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.
- **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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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 2020 y 2019, 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).

Los Estados Financieros Consolidados fueron aprobados por el Directorio en sesión ordinaria 1064/03, celebrada el 23 de marzo de 2021.

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

Las partidas incluidas en estos Estados Financieros de Caja Los Andes y filiales se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que la entidad opera («moneda funcional»). Los Estados Financieros Consolidados se presentan en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación de Caja Los Andes y filiales.

Respecto a las transacciones y saldos presentados en los Estados Financieros, Caja Los Andes y filiales convierten a la moneda funcional utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en el estado de resultados.

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, planta y equipo 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, planta y equipo)
- 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, planta y pquipo
- Nota 18 Provisiones por beneficios a los empleados
- Nota 16 Pasivos Financieros (Pasivos por contrato de arrendamiento)

E. CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS CONTABLES

Durante el período terminado al 31 de diciembre del 2020, no han ocurrido cambios significativos en las políticas contables.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

F. RECLASIFICACIÓN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Caja los Andes a efectuado reclasificaciones a lo informado al 31 de diciembre de 2019, como se muestra en cuadro adjunto. Dichas reclasificaciones consisten en presentar los activos por Derecho de Uso separado de los activos de Propiedades, planta y equipo y los Pasivos por arrendamientos corrientes y no corrientes separados de los Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes. Esta reclasificación es realizada para una mejor presentación en los Estados Financieros respecto la NIIF 16 sobre arrendamientos.

CMF Estado de Situación Financiera Clasificado	NOTA	Valor Informado 31-12-19 M\$	Reclasificación M\$	Nuevo valor 31-12-19 M\$
ACTIVOS				
ACTIVOS CORRIENTES				
Propiedades, planta y equipo	14a)	168.021.835	(53.333.286)	114.688.549
Activo por derecho de uso	14b)	0	53.333.286	53.333.286
PASIVOS				
PASIVOS CORRIENTES				
Otros pasivos financieros corrientes	16a)	334.303.555	(7.334.560)	326.968.995
Pasivos por arrendamientos corrientes	16b)	0	7.334.560	7.334.560
PASIVOS NO CORRIENTES				
Otros pasivos financieros no corrientes	16a)	820.448.763	(44.472.351)	775.976.412
Pasivos por arrendamientos no corrientes	16b)	0	44.472.351	44.472.351

El resultado del período no se ve alterado con estas reclasificaciones manteniéndose en M\$45.029.025.

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 2020 y 2019, los Estados Consolidados de Resultados por Naturaleza, los Estados Consolidados de Resultados Integrales, los Estados de Cambios en el Patrimonio y los Estados Consolidados de Flujos de Efectivo por los períodos comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020 y 2019.

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 Corporación de Apoyo Familiar, entidad creada con la finalidad de apoyar a las personas y su entorno familiar mediante el mejoramiento de su calidad de vida, es una entidad sin fines de lucro de la cual Caja los Andes es socia fundadora. A la fecha de presentación, Caja Los Andes no incluye a esta entidad en la consolidación.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Rut Sociedad	Nombre sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de participación			Porcentaje de participación		
				Directo	Indirecto	Total	Directo	Indirecto	Total
				31-12-20			31-12-19		
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%
76.965.744-4	Los Andes Tarjetas Prepago S.A.	Chile	pesos chilenos	99,90%	0,00%	99,90%	99,90%	0,00%	99,90%

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

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 registrá 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.

B.3. NEGOCIOS CONJUNTOS

Las participaciones en negocios conjuntos se integran por el método del valor patrimonial.

Una vez que el inversor haya reducido el valor de su inversión a cero, tendrá en cuenta las pérdidas adicionales mediante el reconocimiento de un pasivo, solo en la medida que haya incurrido en obligaciones legales o implícitas, o bien haya efectuado pagos en nombre de la asociada del negocio conjunto. Si la asociada del negocio conjunto obtuviera con posterioridad ganancias, el inversor seguirá reconociendo su parte en las mismas cuando su participación en las citadas ganancias iguale a la que le correspondió en las pérdidas no reconocidas.

A la fecha de presentación de los Estados Financieros Consolidados no se presentan participación en negocios conjuntos.

B.4. COLIGADAS O ASOCIADAS

Coligadas o asociadas son todas las entidades sobre las que Caja Los Andes y filiales ejercen influencia significativa pero no tiene control que, generalmente, viene acompañado por una participación de entre un 20% y un 50% de los derechos de voto. Las inversiones en coligadas o asociadas se contabilizan por el método de participación e inicialmente se reconocen por su costo. La inversión de Caja Los Andes y filiales en coligadas o asociadas incluye plusvalía (neto de cualquier pérdida por deterioro acumulada) identificado en la adquisición.

La participación de Caja Los Andes y filiales en las pérdidas o ganancias posteriores a la adquisición de sus coligadas o asociadas se reconoce en resultados, y su participación en los movimientos posteriores a la adquisición se reconoce en reservas. Los movimientos posteriores a la adquisición acumulados, se ajustan contra el importe en libros de la inversión. Cuando la participación de Caja Los Andes y filiales en las pérdidas de una coligada o asociada es igual o superior a su participación en la misma, incluida cualquier otra cuenta a cobrar no asegurada, Caja Los Andes y filiales no reconocen pérdidas adicionales, a no ser que haya incurrido en obligaciones o realizado pagos en nombre de la coligada o asociada.

Las ganancias no realizadas por transacciones entre Caja Los Andes y sus coligadas o asociadas se eliminan en función del porcentaje de participación de Caja Los Andes y filiales en éstas. También se eliminan las pérdidas no realizadas, excepto si la transacción proporciona evidencia de pérdida por deterioro del activo que se transfiere. Cuando es necesario para asegurar su uniformidad con las políticas adoptadas por Caja Los Andes y filiales, se modifican las políticas contables de las asociadas.

Las ganancias o pérdidas de dilución en coligadas o asociadas se reconocen en el estado de resultados o en el patrimonio neto.

A la fecha de presentación de los Estados Financieros Consolidados no se presentan participación en coligadas o asociadas.

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:

- a.

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.
- b.

Depósitos a plazo; bonos, y otros títulos representativos de captaciones, emitidos por instituciones Financieras.
- c.

Títulos garantizados por instituciones financieras.
- d.

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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:

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 cuantas 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.

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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.

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 cuantas 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 partícipes 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.

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:

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	Valor Libro M\$	Costo Amortizado M\$	Valor Razonable M\$	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Nivel 3 M\$
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	148.852.060	118.062.271	30.789.789	30.789.789	0	0
Otros activos financieros no corrientes	944	944	0	0	0	0

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 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.

- 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.

Provisiones por juicios y contingencias: al cierre del período terminado al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Caja Los Andes y filiales mantienen juicios de los cuales la Administración y sus asesores legales, estiman necesario registrar una provisión de contingencia de probable ocurrencia, según lo especificado en la nota 33.

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 MUTUO HIPOTECARIO 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.

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

D.3 CUENTAS POR COBRAR FONDOS NACIONALES

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.

D.5 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.6 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 más antigua del crédito.

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

Los terrenos y construcciones se componen principalmente por propiedades y edificaciones donde puedan llevarse a cabo las operaciones diarias de la entidad, entre estos se encuentran hoteles, centros recreacionales, centros vacacionales, centros turísticos, centros campestres, complejos deportivos, sucursales, entre otros. Los elementos de propiedad, planta y equipo se valorizan a su costo de adquisición, neto de su correspondiente depreciación acumulada y de las pérdidas por deterioro que haya experimentado, excepto en el caso de los terrenos, que se presentan netos de las pérdidas por deterioro. Adicionalmente al precio pagado por la adquisición de cada elemento, el costo también incluye, en su caso, los gastos financieros devengados que sean directamente atribuibles a la adquisición.

El costo de activos construidos por Caja Los Andes y filiales incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para trabajar para su uso previsto.

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 son registrados como un cargo a los resultados del ejercicio en que se incurrn.

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.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 filiales y su costo pueda ser medido de forma fiable. Los costos de mantenimiento de propiedad y equipos son reconocidos en resultados cuando se incurran.

E.3 DEPRECIACIÓN

Las propiedades, planta y equipo, 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
Terrenos y construcciones	3	100
Edificios	5	50
Plantas y equipos	1	10
Instalaciones fijas y accesorios	1	30
Activos por derecho de uso(*)	1	11
Otros	5	15

(*)Corresponde a arriendos de sucursales

La depreciación de las propiedades, planta 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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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 en el corto plazo.

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.

F.3 ARRENDAMIENTO DE CORTO PLAZO O BAJO VALOR

Se reconocen arrendamientos de corto y de bajo valor, como un gasto sobre una base lineal según lo permitido en NIIF 16.

F.4 CUANDO UNA ENTIDAD DEL GRUPO ES EL ARRENDADOR

Cuando los activos son arrendados bajo arrendamiento financiero, el valor actual de los pagos por arrendamiento se reconoce como una cuenta financiera a cobrar. La diferencia entre el importe bruto a cobrar y el valor actual de dicho importe se reconoce como rendimiento financiero del capital.

Los ingresos por arrendamiento se reconocen durante el período del arrendamiento de acuerdo con el método de la inversión neta, que refleja un tipo de rendimiento periódico constante.

Los activos arrendados a terceros bajo contratos de arrendamiento operativo se incluyen dentro de Propiedades, planta y equipo en el Estado de Situación Financiera.

Los ingresos derivados del arrendamiento se reconocen de forma lineal durante el plazo del arrendamiento.

G ACTIVOS INTANGIBLES

G.1 PLUSVALÍA

La plusvalía representa el exceso del costo de adquisición sobre el valor razonable de la participación del Grupo en los activos netos identificables de la filial/coligada adquirida en la fecha de adquisición. La plusvalía relacionada con adquisiciones de filiales se incluye en activos intangibles.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Caja Los Andes no registra plusvalía.

G.2 MARCAS COMERCIALES Y LICENCIAS

Las marcas comerciales y las licencias se presentan a costo histórico. Tienen una vida útil definida y se llevan a costo menos amortización acumulada. La amortización se calcula por el método lineal para asignar el costo de las marcas y licencias durante su vida útil estimada (15 a 20 años).

G.3 PROGRAMAS INFORMÁTICOS

Los programas informáticos adquiridos por Caja Los Andes y filiales 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 y filiales son capaces 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 relacionados con el desarrollo o mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos. Los costos directamente relacionados con la producción de programas informáticos únicos e identificables controlados por Caja Los Andes y filiales, y que es probable que vayan a generar beneficios económicos superiores a los costos durante más de un año, se reconocen como activos intangibles. Los costos directos incluyen los gastos del personal que desarrolla los programas informáticos y un porcentaje adecuado de gastos generales.

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.

G.4 GASTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Los gastos de investigación se reconocen como un gasto cuando se incurre en ellos. Los costos incurridos en proyectos de desarrollo (relacionados con el diseño y prueba de productos nuevos o mejorados) se reconocen como activo intangible cuando se cumplen los siguientes requisitos:

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

- Técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible de forma que pueda estar disponible para su utilización o su venta;
- La administración tiene intención de completar el activo intangible en cuestión, para usarlo o venderlo;
- Existe la capacidad para utilizar o vender el activo intangible;
- Es posible demostrar la forma en que el activo intangible vaya a generar probables beneficios económicos en el futuro;
- Existe disponibilidad de los adecuados recursos técnicos, financieros o de otro tipo, para completar el desarrollo y para utilizar o vender el activo intangible; y
- Es posible valorar, de forma fiable, el desembolso atribuible al activo intangible durante su desarrollo.

Otros gastos de desarrollo se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos. Los costos de desarrollo previamente reconocidos como un gasto no se reconocen como un activo en un ejercicio posterior. Los costos de desarrollo con una vida útil finita que se capitalizan se amortizan desde el inicio de la producción comercial del producto de manera lineal durante el período en que se espera que generen beneficios. Los activos de desarrollo se someten a pruebas de pérdidas por deterioro anualmente, de acuerdo con la NIC 36.

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.

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.



Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

L. PROVISIÓN POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS, CORRIENTES

Las obligaciones por beneficios a los empleados corrientes 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. De los beneficios a los empleados definidos en la NIC 19, tales como:

- Obligaciones por pensiones
- Otras obligaciones posteriores a la jubilación
- Indemnizaciones por retiro
- Planes de participación en beneficios y bonos

Caja Los Andes y filiales, solo ha establecido el último de estos, por ello reconoce un pasivo y un gasto para bonos y participación en beneficios en base a una fórmula que tiene en cuenta el beneficio atribuible a los directores de Caja Los Andes después de ciertos ajustes. Caja Los Andes y filiales reconoce una provisión cuando está contractualmente obligada o cuando la práctica en el pasado ha creado una obligación implícita.

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 reliquida durante el mes de marzo sobre la base del estado de situación del ejercicio comercial inmediatamente anterior.

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 2020, 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.

Con la entrada en vigencia de la Ley N°21.210 de febrero de 2020, "Reforma de modernización tributaria", se incorporó a la Ley Sobre Impuesto a la Renta el nuevo artículo 14 letra G, estableciendo en este artículo a qué contribuyentes les son aplicables las disposiciones del artículo 14 general, señalando que "tales normas no aplican a contribuyentes que, no obstante generar rentas afectas al Impuesto De Primera Categoría, carecen de un vínculo directo o indirecto con personas que tengan la calidad de propietarios y que resulten gravados con los impuestos finales, tales como las fundaciones y corporaciones reguladas en el título XXXIII, del Libro I del Código Civil, y de las empresas en que el Estado tenga la totalidad de su propiedad." De este modo se da certeza jurídica, a lo que el Servicio de Impuestos Internos, habría interpretado en las páginas iniciales de la Circular N°49 de 2016.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, antes de la entrada en vigor de la Ley 21.210, El Servicio de Impuestos Internos, mediante la publicación de la Circular N°49 de 2016, ya habría interpretado que las entidades sin fines de lucro (denominadas OSFL), no se encontraban afectos a los regímenes generales de tributación, esto es (artículo 14 A o artículo 14 B de la Ley sobre impuesto a la renta). Asimismo, de acuerdo con 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 afectos 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.

Por otra parte, la misma ley 21.210 incorporó al texto legal dos procedimientos para las determinaciones de gastos vinculados a ingresos afectos, exentos y/o no rentas. Uno de los procedimientos, que incorporó la LIR, se encontraba en la Circular N°68 del año 2010 impartida por el SII, y la cual quedó plasmada en la vigente Ley en el inciso segundo, del artículo en mención, de la siguiente manera:

"...En los casos de gastos y desembolsos imputables tanto a rentas gravadas como ingresos no renta y/o rentas exentas de los impuestos finales, se deberá agregar aquella parte asociada a los ingresos no renta y rentas exentas. Para determinar dicho valor el contribuyente deberá optar por una de las siguientes alternativas, la cual deberá mantener por al menos 3 años comerciales consecutivos:

- 1) Aplicar al total de gastos de utilización común, pagados o adeudados en el ejercicio, el porcentaje que resulte de dividir el total de ingresos no constitutivos de rentas y rentas exentas de los impuestos finales, sobre el total de ingresos brutos del ejercicio, incluyendo dentro de estos últimos los ingresos no renta y rentas exentas.



Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Además, en este mismo artículo, la modernización tributaria incorporó una nueva metodología que versa de la siguiente forma:

- 2) Aplicar al total de gastos de utilización común, pagados o adeudados en el ejercicio, el factor que resulte de multiplicar el resultado individual de las operaciones señaladas en las letras a) y b) siguientes:
- a. La proporción entre el monto de los activos que generan rentas no gravadas y exentas de los impuestos finales sobre el monto total de activos asociados a la generación de tales rentas. Los valores aludidos se determinarán al cierre del ejercicio considerando lo dispuesto en el artículo 41, según proceda. Si dichos activos no existieren al término del ejercicio, se atenderá a su valor al inicio del ejercicio o en su defecto, al valor de adquisición.
 - b. La proporción entre los ingresos no constitutivos de rentas y rentas exentas de los impuestos finales, sobre el total de ingresos brutos, incluidos en estos últimos los ingresos no renta y rentas exentas, al término del ejercicio respectivo, relacionadas con los activos y gastos de este inciso. Para las operaciones descritas en las letras a) y b) anteriores deberá considerarse la permanencia en días de dichos activos e ingresos brutos durante el ejercicio respectivo, tomando como base 365 días o la cantidad que corresponda al año comercial respectivo."

La sociedad que decide optar por una de las dos metodologías mencionadas deberá mantenerlas por al menos 3 años comerciales consecutivos.

Cabe hacer presente, que la Circular N°53 del año 2020, que imparte instrucciones sobre las modificaciones introducidas al artículo 21 y 31 de la LIR, y que en su punto N°4 hace mención, que lo referido a los **gastos vinculados a rentas exentas o no gravadas, y según el artículo 33 N°1 letra e**), seguirá aplicándose lo establecido en la Circular N°68 del año 2010, emitida por el SII.

De acuerdo con la magnitud de operaciones que mantiene Caja Los Andes, se ha considerado la opción relativa al cálculo de proporcionalidad sobre los ingresos. En conclusión, en la determinación de impuesto a la renta de Caja Los Andes, y dado a su exención real de impuestos de primera categoría, establecida en el artículo 40 número 3 de la LIR, se ha hecho uso de la metodología 1) del artículo del artículo 33 N°1 letra e).

Por otra parte, es importante mencionar que de acuerdo con el Estatuto General para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar – Ley N°18.833 (el "Estatuto General"), las cajas de compensación son entidades de previsión social y corporaciones de derecho privado sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social.

Adicionalmente, Caja Los Andes se debería entender exenta del Impuesto De Primera Categoría por aplicación del número 3 del artículo 40 de la LIR, al ser una institución de previsión social que cuenta con la autorización del presidente de la República mediante el Decreto Supremo N°326. En otras palabras, todas las rentas obtenidas por Caja Los Andes se encuentran exentas, salvo las rentas de los números 3 y 4 del artículo 20 de la LIR.

Dado lo anterior, es importante concluir que los principales ingresos, costos y gastos de Caja Los Andes corresponden a ingresos exentos de Impuesto De Primera Categoría.

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.

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 la franquicia tributaria expuesta en párrafos anteriores y el régimen tributario.

Es importante mencionar que la filial AFBR CajaLosAndes S.A. con fecha 30 de junio de 2020, presentó ante el Servicio de Impuestos Internos el término de sus actividades económicas. Esto generará para Caja Los Andes una pérdida tributaria por el castigo de la inversión a valor tributario que mantiene sobre AFBR CajaLosAndes S.A. por M\$271.411. Esto debido a que el Capital Propio Tributario de AFBR al 30 de junio de 2020, se determinó en un monto de M\$630.422, mientras que el valor de la inversión que mantiene Caja Los Andes por el 99,94% de las acciones de AFBR es por M\$902.233. La pérdida tributaria que se genera por el término de giro de AFBR, deberá ser reconocido por Caja Los Andes, una vez el Servicio de Impuestos Internos, otorgue el certificado de término de giro, que acredita que AFBR no tiene y tampoco tendrá deudas fiscales, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 38 bis de la ley sobre impuesto a la renta.

Respecto a la filial Los Andes Tarjetas de Prepago S.A., con fecha 24 de febrero de 2020 se publicó la Ley N° 21.210, que introduce modificaciones al sistema tributario en Chile. En este contexto, se estableció que, a contar del 01 de enero de 2020, existirán dos regímenes para las rentas afectas al impuesto de 1° categoría: "Régimen General" y "Régimen Pro PYME". Sin embargo, esta disposición sobre el régimen tributario no sería aplicable a aquellos contribuyentes que, no obstante obtener rentas afectas al impuesto de primera categoría, carecen de un vínculo directo o indirecto con personas que tenga la calidad de propietarios y que resulten gravados con los impuestos finales.

Por lo anterior, esta sociedad. no se encontraría afecta al régimen de tributación establecidos en la letra A (régimen general) o letra D (régimen Pro PYME) del artículo 14 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, sino que lo dispuesto a la letra G) del mismo artículo, que corresponde a Contribuyentes no sujetos al artículo 14 afectándose con una tasa del Impuesto de Primera Categoría de 25%, sobre las utilidades afectas a este impuesto durante el ejercicio comercial.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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 otros servicios otorgados y recibidos, 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; 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.

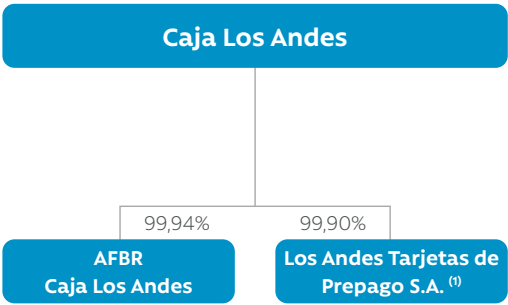
La distribución geográfica de sus activos y pasivos están concentrados con un solo lugar: Chile. Además, y relacionado con lo descrito precedentemente, los servicios prestados son locales y cuya moneda de utilización es el peso chileno.

R. TRANSACCIONES CON EMPRESAS RELACIONADAS

Caja los Andes considerará como partes relacionadas lo instruido en NIIF 24, dejando revelado en sus Estados Financieros los saldos con partes relacionadas, sus transacciones significativas, remuneraciones del personal clave de la entidad y las transacciones con entidades relacionadas entre directores y ejecutivos. (Ver detalle en la nota 10).

De las entidades relacionadas con las cuales Caja Los Andes tiene transacciones significativas, consolida con las siguientes:

Mapa del grupo:



(1) 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.

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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.

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 2020, dichas normas son:

- a. Las siguientes normas e interpretaciones han sido adoptadas durante el presente ejercicio:

Nuevas Interpretaciones		Fecha de aplicación Obligatoria
Marco Conceptual	Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Modificaciones a NIIF 3	Definición de un negocio	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Modificaciones a NIC 1 y NIC 8	Definición de material o con Importancia Relativo	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Modificaciones 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
NIIF 16	Reducciones del alquiler relacionadas con el Covid-19	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de junio de 2020. Se permite adopción anticipada
NIIF 9	Vigencia de la exención temporal de la aplicación de la NIIF 9. (Modificaciones a la NIIF 4)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020

- b. Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones que aún no se encuentran vigentes para el período finalizado al 31 de diciembre de 2020.

Nuevas Normas		Fecha de aplicación Obligatoria
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 2023
Modificaciones a las Normas		Fecha de aplicación Obligatoria
NIIF 9-NIC 39-NIIF 7-NIIF4 y NIIF16	Reforma a la tasa de Interés	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021
NIC 37	Contratos Onerosos - Costos de Cumplimiento de un Contrato	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022
NIC 16	Propiedad, Planta y Equipos - Ingresos antes del uso previsto	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022
NIIF 2018-2020	Mejoras anuales a las Normas NIIF 2018-2020	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022
NIIF 3	Referencia al Marco Conceptual	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022
NIC 1	Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023
NIIF 10 y NIC 28	Venta o Aportaciones de Activos entre un Inversor y su Asociada o Negocio Conjunto.	Fecha efectiva diferida indefinidamente.

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 2020 Y 2019
(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.
- 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.

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, 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).

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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 o 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 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 vigor.

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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.

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 2020. Los resultados se muestran en saldo de capital de las operaciones vigentes:

ZONA	% Saldo
Norte	10,95%
Centro Norte	6,89%
Quinta Región	9,40%
Centro	8,43%
Centro Sur	9,11%
Sur	7,99%
Metropolitana	47,23%
TOTAL	100,00%

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	15,83%	14,35%
Sector Público	5,69%	7,95%
FAOS	3,47%	7,08%
Instituciones Financieras	4,26%	7,18%
Actividad Inmobiliaria, empresarial y de alquiler	7,71%	6,89%
Industria no Metálica	6,72%	6,64%
Pensionados	11,99%	6,58%
Enseñanza	5,69%	6,37%
Transporte	4,82%	5,59%
Construcción	6,83%	5,50%
Municipal y Corp.	5,29%	4,72%
Explotación Minas y Canteras	1,91%	3,88%
Industria Metálica	2,41%	2,79%
Agricultura-Ganadería	2,47%	2,47%
Salud	2,25%	2,38%
Outsourcing	3,73%	2,03%
Otras actividades de Servicio Comunitario, Sociales y Personales	2,12%	1,84%
Hoteles y Restaurantes	3,03%	1,51%
Telecomunicaciones	1,11%	1,42%
Energía	0,68%	1,04%
Pesca	0,80%	0,96%
Administración de edificios y condominios	0,61%	0,38%
Servicios Sociales	0,45%	0,35%
Otros	0,13%	0,10%
TOTAL	100,00%	100,00%

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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 1,37 % del total de la cartera.

Categoría de Provisión	31 de diciembre de 2020						30 de diciembre de 2019					
	Trabajadores			Pensionados			Trabajadores			Pensionados		
	%	Prov. Estándar (M\$)	(*) Provisión Idiosincrática (M\$)	%	Prov. Estándar (M\$)	Total Provisión (M\$)	%	Prov. Estándar (M\$)	Provisión Idiosincrática (M\$)	%	Prov. Estándar (M\$)	Total Provisión (M\$)
A	2,27%	14.309.221	19.333.064	0,00%	0	14.309.221	0,94%	14.574.205	11.610	0,00%	0	14.574.205
B	0,42%	5.757.312	466.780	0,09%	87.717	5.845.029	0,38%	5.884.717	3.972	0,07%	77.576	5.962.293
C	0,48%	6.958.508	225.827	0,12%	118.930	7.077.438	0,46%	7.072.998	5.653	0,11%	118.901	7.191.899
D	0,48%	7.126.767	21.493	0,13%	121.417	7.248.184	0,48%	7.467.616	7.619	0,16%	171.125	7.638.741
E	0,53%	7.817.014	5.750	0,19%	181.540	7.998.554	0,54%	8.410.789	10.532	0,12%	122.199	8.532.988
F	0,54%	7.931.854	6.018	0,16%	149.953	8.081.807	0,54%	8.386.917	11.903	0,07%	69.720	8.456.637
G	0,54%	7.984.913	7.145	0,11%	106.618	8.091.531	0,59%	9.199.434	13.097	0,09%	95.738	9.295.172
H	3,31%	49.105.949	51.408	0,82%	782.652	49.888.601	3,21%	49.590.405	55.014	0,36%	378.951	49.969.356
TOTAL	8,57%	106.991.538	20.117.485	1,62%	1.548.827	108.540.365	7,14%	110.587.081	119.400	0,98%	1.034.210	111.621.291

(*) La provisión idiosincrática considera M\$20.030.169 conforme a la Ley N°21.227 "Ley de Protección al Empleo".

Detalle de deterioro no considera las provisiones por concepto de cuentas por cobrar de crédito social por M\$148.752 al 31 de diciembre de 2020 (M\$172.692 al 31 de diciembre de 2019), y (provisión contingente M\$35 al 31 de diciembre de 2019).

Adicionalmente, las repactaciones y renegociaciones de créditos se encuentran debidamente controladas.

Deterioro de la Cartera de Colocaciones

Detalle de la cartera de crédito por morosidad al 31 de diciembre de 2020

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	657.482	1.191.528.902	45.764	96.411.077	(33.642.337)	1.254.297.642
de 01 a 30 días	27.691	41.690.543	6.809	15.595.226	(6.314.016)	50.971.753
de 31 a 60 días	23.140	29.796.470	6.330	14.362.543	(7.304.179)	36.854.834
de 61 a 90 días	14.174	17.671.347	4.837	11.476.909	(7.273.792)	21.874.464
de 91 a 120 días	12.657	14.077.718	4.293	10.350.600	(8.010.947)	16.417.371
de 121 a 150 días	10.935	13.235.992	3.524	8.219.945	(8.111.497)	13.344.440
de 151 a 180 días	11.288	12.398.590	2.980	7.001.558	(8.102.410)	11.297.738
de 181 a 210 días	11.905	11.465.729	6.345	14.858.700	(13.108.783)	13.215.646
de 211 a 250 días	11.614	12.089.617	1.565	3.191.307	(7.583.636)	7.697.288
más de 250 días	40.802	46.918.880	6.171	12.611.777	(29.355.005)	30.175.652
TOTAL	821.688	1.390.873.788	88.618	194.079.642	(128.806.602)	1.456.146.828

(*) La presente estratificación del deterioro de la cartera, considera la provisión idiosincrática conforme a la Ley N°21.227 y la de cuentas por cobrar de crédito social.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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	812.256	1.306.517.577	29.841	51.377.855	(14.574.290)	1.343.321.142
de 01 a 30 días	34.376	49.181.963	4.673	9.679.880	(5.964.736)	52.897.107
de 31 a 60 días	29.513	35.995.648	4.420	8.877.701	(7.195.290)	37.678.059
de 61 a 90 días	20.548	23.073.574	3.572	7.710.269	(7.643.505)	23.140.338
de 91 a 120 días	18.352	19.531.256	3.097	6.535.100	(8.540.429)	17.525.927
de 121 a 150 días	15.311	16.455.766	2.777	5.976.599	(8.463.974)	13.968.391
de 151 a 180 días	15.070	16.369.544	2.753	5.943.509	(9.304.632)	13.008.421
de 181 a 210 días	11.902	12.638.966	4.627	11.206.488	(11.838.919)	12.006.535
de 211 a 250 días	12.220	13.395.783	1.816	3.490.067	(8.377.345)	8.508.505
más de 250 días	41.939	48.069.999	6.556	12.667.561	(29.890.863)	30.846.697
TOTAL	1.011.487	1.541.230.076	64.132	123.465.029	(111.793.983)	1.552.901.122

(*) En los Estados Financieros presentados al 31 de diciembre de 2019, los números informados corresponden al N° de créditos. Desde el 30 de junio 2020 los números presentados corresponden al N° de clientes de la cartera no repactada y repactada.

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 período determinado, son suficientes para cubrir la perdida 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-17	1.420.691	164.606	11,59%	157.433	11,08%	104,56%
ene-18	1.406.648	120.011	8,53%	111.795	7,95%	107,35%
feb-18	1.425.677	122.874	8,62%	112.392	7,88%	109,33%
mar-18	1.446.150	125.458	8,68%	113.945	7,88%	110,10%
abr-18	1.459.628	127.330	8,72%	115.790	7,93%	109,97%
may-18	1.469.864	131.105	8,92%	116.791	7,95%	112,26%
jun-18	1.489.231	130.184	8,74%	114.360	7,68%	113,84%
jul-18	1.509.555	132.123	8,75%	115.466	7,65%	114,43%
ago-18	1.526.631	134.439	8,81%	119.190	7,81%	112,79%
sept-18	1.525.992	137.619	9,02%	121.738	7,98%	113,05%
oct-18	1.531.796	132.515	8,65%	116.710	7,62%	113,54%
nov-18	1.544.208	133.290	8,63%	119.456	7,74%	111,58%
dic-18	1.562.100	134.905	8,64%	117.815	7,54%	114,51%
ene-19	1.575.368	137.309	8,72%	121.065	7,68%	113,42%
feb-19	1.584.011	140.925	8,90%	124.031	7,83%	113,62%
mar-19	1.593.090	142.288	8,93%	126.146	7,92%	112,80%
abr-19	1.611.305	143.373	8,90%	126.774	7,87%	113,09%
may-19	1.623.746	145.605	8,97%	130.963	8,07%	111,18%
jun-19	1.638.987	148.710	9,07%	133.479	8,14%	111,41%
jul-19	1.662.200	150.389	9,05%	133.425	8,03%	112,71%
ago-19	1.682.578	149.311	8,87%	131.308	7,80%	113,71%
sept-19	1.679.230	149.544	8,91%	131.783	7,85%	113,48%
oct-19	1.678.483	149.215	8,89%	132.147	7,87%	112,92%
nov-19	1.673.558	150.100	8,97%	130.196	7,78%	115,29%
dic-19	1.689.358	156.881	9,29%	132.651	7,85%	118,27%

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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 diciembre de 2019, y la pérdida bruta ocurrida a diciembre de 2020 se observa una cobertura de 118,27%.

Cobranza

La gestión de cobranzas ha mantenido su fortalecimiento a través de procedimientos y constantes bajadas de información a todo el equipo de la red de sucursales y célula digital, así como en la gestión de empresas externas.

Respecto del soporte tecnológico presupuestado para el cronograma 2020, se han alcanzado los hitos establecidos, lo que contribuye a mejorar la gestión de cobranza con información más precisa y con mayor frecuencia de actualización.

En el último trimestre se han potenciado nuestros canales digitales, fortaleciendo aún más nuestra célula WhatsApp, canales de negociación por mailing y de pagos, dejando una única gran célula digital de cobranza, fomentando trámites vía remota y respetando los protocolos de seguridad que se requieren en el escenario Covid-19.

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	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Pactos	118.062.271	89.686.188
Depósitos a plazo fijo	0	5.582.376
TOTAL	118.062.271	95.268.564

B. GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO

Debido a la naturaleza de las operaciones Caja los Andes a excepción de su filial TAPP, no posee activos ni pasivos en moneda extranjera, por lo tanto, 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 sujetos a riesgo de mercado (87%) se encuentra en el segmento de hasta 3 años, mientras que los pasivos sujetos a riesgo de mercado se encuentran en el segmento de hasta 2 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 2020 – septiembre 2020:

	Al 31 de diciembre de 2020			Al 30 de septiembre de 2020		
	Exposición de corto Plazo	Exposición de largo plazo	Exposición Total	Exposición de corto Plazo	Exposición de largo plazo	Exposición Total
Monto M\$	11.713.060	52.753.371	64.466.431	20.300.418	53.270.435	73.570.853
%	17,32%	6,58%	23,90%	28,49%	6,60%	35,09%

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
Monto M\$	15.736.330	51.949.660	67.685.990	12.795.610	47.328.506	60.124.117
%	20,64%	6,52%	27,16%	17,76%	6,04%	23,80%

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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
Escenario actual	17,69%	6,57%
Δ+ de tasas de reinversión	17,70%	6,57%
Δ+ de tasas de endeudamiento	17,54%	6,54%
Δ- de tasas de reinversión	17,69%	6,57%
Δ- de tasas de endeudamiento	17,83%	6,59%
LÍMITES	30%	10%

Los resultados para las pruebas de resistencia de mercado muestran que la variable más relevante es el descenso en la tasa de endeudamiento. Los niveles de exposición de riesgo de mercado para el corto y largo plazo, no exceden los límites establecidos para ninguno de los casos.

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, Caja Los Andes para todos los trimestres, cumple con los límites normativos, aun cuando el contexto macroeconómico se ha visto afectado por la contingencia del Covid-19 durante la mayor parte del año. Quincenalmente se informa a la Superintendencia de Seguridad Social, manteniéndose durante el cuarto trimestre de 2019 y el cuarto trimestre de 2020 dentro de los límites definidos.

Exposición al riesgo de liquidez comparado diciembre 2020 y 2019 en M\$:

PERÍODO	hasta 15 días	hasta 30 días	hasta 90 días	hasta 180 días	hasta 365 días
31-12-2020	(134.325.690)	(126.794.656)	(77.966.191)	(19.300.532)	176.485.803
30-09-2020	(284.152.652)	(297.450.879)	(250.174.849)	(169.722.182)	(11.432.625)
30-06-2020	(176.711.658)	(186.834.679)	(232.780.394)	(210.016.498)	(79.637.064)
31-03-2020	(175.432.674)	(178.928.404)	(212.696.438)	(257.804.301)	(200.836.172)
31-12-2019	(114.265.992)	(128.058.814)	(169.489.934)	(193.284.519)	(185.937.029)
LÍMITE PERMITIDO DE LA BANDA 2020	79.719.353	199.298.384	398.596.767	597.895.151	797.193.535

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

- 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. Hock 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.

El resumen de los resultados al 31 de diciembre 2020 es el siguiente:

Resumen de escenarios posibles					
Brecha	Brecha 1	Brecha 2	Brecha 3	Brecha 4	Brecha 5
Situación al 31 de diciembre de 2020	(134.325.690)	(126.794.656)	(77.966.191)	(19.300.532)	176.485.803
I.- No renovación de préstamos bancarios	(134.325.690)	(126.794.656)	(77.966.191)	(19.300.532)	176.485.803
II.- Aumento de la morosidad en las colocaciones de crédito	(122.404.692)	(102.952.660)	(7.414.053)	116.370.003	429.877.631
III.- Aumento de descalce en reembolso de fondos nacionales	(109.961.153)	(78.065.581)	68.221.035	199.980.307	322.673.029
IV.- Ejecución de Covenants de Pasivos Financieros	(134.325.690)	(126.794.656)	54.544.503	413.563.201	559.843.317
V.- Aumento en los Gastos de Administración	(132.573.522)	(120.954.095)	(60.444.506)	15.742.837	246.572.541
VI.- Aumento en la morosidad de las cuentas por cobrar	(133.677.642)	(125.185.367)	(72.024.748)	(10.201.587)	191.342.966
VII.- Aumento en el pago de Prestaciones Legales asociadas al Subsidio por Incapacidad Laboral	(120.441.267)	(99.025.810)	5.340.346	(19.300.532)	176.485.803
VIII.- Shock de costos de financiación	(134.296.865)	(126.599.293)	(75.631.350)	(9.670.564)	215.970.092
IX.- Retiro Masivo de Afiliados	(119.424.443)	(96.992.161)	10.223.981	150.287.637	493.225.587
X.- Pérdida de garantías en el sistema financiero	(122.519.463)	(114.988.429)	(66.159.964)	(7.494.305)	188.292.030
XI.- Grave crisis financiera	23.132.843	(464.487)	206.471.009	419.680.398	689.074.998
LÍMITE PERMITIDO	79.719.353	199.298.384	398.596.767	597.895.151	797.193.535

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.

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:

Fondo Social	≥16%
Activos Netos de Provisiones Ponderados por Riesgo	

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%

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Pruebas de Suficiencias de Capital

Los cálculos para Caja Los Andes arrojan el siguiente cuadro:

PRUEBA DE SUFICIENCIA DE CAPITAL	31-12-2019 M\$	31-03-2020 M\$	30-06-2020 M\$	30-09-2020 M\$	31-12-2020 M\$
TOTAL ACTIVOS SUJETOS A RIESGO DE CRÉDITO	1.824.283.637	1.835.736.210	1.830.430.908	1.846.533.964	1.692.700.124
TOTAL DE ACTIVOS	2.022.612.448	2.034.155.212	2.027.329.000	2.039.505.587	1.883.857.703
PATRIMONIO CAJA LOS ANDES	797.552.665	804.822.783	805.398.741	807.931.512	803.404.173
TOTAL ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO	1.705.050.140	1.539.575.558	1.484.194.969	1.427.939.842	1.426.858.465
TOTAL DE ACTIVOS PONDERADOS A RIESGO DE CRÉDITO	46,8%	52,3%	54,3%	56,6%	56,3%
LÍMITE PERMITIDO EN %	16%	16%	16%	16%	16%

El índice de Caja Los Andes, es más de tres veces el límite normativo en cada uno de los trimestres, 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:

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.

Como consecuencia de la emergencia sanitaria, durante el ejercicio 2020, Caja Los Andes ha visto incrementada su exposición al riesgo de crédito, financiero y operacional, cuyo impacto en sus operaciones y posición financiera, se explican en la nota 38 Hechos relevantes.

E.2 ÁMBITOS DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

La gestión de riesgo operacional en Caja Los Andes incluye pilares claves:

- Gestión de Riesgos en Proceso:** es la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional a los procesos de Caja de Compensación Los Andes.
- 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.
- 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.
- 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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

- 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.

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: Monitoreo del Ambiente de Control, Concientización-Capacitación y Autoevaluación de Riesgo Operacional y Control Interno:

- a.

Monitoreo del Ambiente de Control

Estas actividades están orientadas a monitorear periódicamente el comportamiento de los procesos operacionales y de control, mediante la adecuada identificación de los riesgos inherentes, mitigantes y riesgos residuales de los procesos, la identificación y tratamiento preventivo de incidentes y/o eventos de riesgo operacional, así como también la identificación preventiva de riesgos asociados a proyectos, productos nuevos, modificación de procesos y servicios externalizados, antes de su puesta en producción, de tal forma se asegurar un adecuado ambiente de control, dentro de los parámetros definidos por la organización.

- b.

Concientización y capacitación

Estas actividades están dirigidas a asegurar el adecuado entendimiento y comprensión de las responsabilidades de todos colaboradores con el Sistema de Control Interno de Caja Los Andes.

- c.

Autoevaluación de Riesgo Operacional y Control Interno

Esta gestión tiene como objetivo medir el grado de cumplimiento de Caja los Andes en cuanto a lo establecido en la Circular 3.220 y los aspectos de la Circular 2.821 de la Superintendencia de Seguridad Social.

G. RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Caja Los Andes concibe a la Seguridad de la Información desde una perspectiva holística en la que involucra a toda la organización en su conjunto, para cuyo cometido ha desarrollado un framework de trabajo colaborativo, liderado por la Gerencia de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, en concomitancia con las gerencias de Personas, a través de sus áreas de Gestión del Cambio y Comunicaciones Internas, con TI en su totalidad, pero fundamentalmente con el equipo de Ciberseguridad; con Fiscalía a través de su Director de Cumplimiento y responsable de la Privacidad de Datos, y finalmente con la gerencia de Gobierno de Datos, a través de la implementación de la instancia colegiada Comisión de Gobierno de Datos, en donde se rinde cuenta de los avances de la gestión y de su gobierno.

Para la gestión de Seguridad de la Información se han establecido los cuatro pilares siguientes, buscando mantener y mejorar el ambiente de control de Seguridad de la Información, por medio del desarrollo de las líneas programáticas respectivas.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema



06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

G.1 GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para el caso de la gestión del gobierno de la Seguridad de la Información de la organización, se ha establecido un marco normativo alineado a los principales estándares internacionales en estas materias (familia ISO 27000 y NIST), los que igualmente imperan en la industria financiera de nuestro país.

G.2 CULTURA

En este sentido nuestra organización identifica a las personas como factor clave al momento de hablar de seguridad de la información y en ese contexto es que resulta fundamental la alianza establecida entre la gerencia respectiva y la Gerencia Corporativa de Personas, para la entrega de contenidos ya sea de manera formal a través de capacitaciones, como asimismo por medio de mensajes y cápsulas en video, dispuesta en los diferentes canales de comunicación interna y medios de comunicación abiertos de que dispone la organización que permiten desarrollar sendas jornadas de capacitación, ya sea en fases de inducción, como de carácter preventivo y complementario.

En esta materia, también de manera pionera, nuestra organización se suma al desafío nacional de desarrollar actividades durante el mes de octubre, en el que se celebra el mes de la Ciberseguridad desde el año 2018 (Ley 21.113), en donde se desarrollan múltiples actividades, llegando a los colaboradores y afiliados, con concursos y webinar que tienen un amplio alcance, llegando en el año 2020 a más del 10% del público objetivo interno en las comunicaciones y desafíos gamificados, como también a más de 3.400 visitas a la actividad abierta a los afiliados y que contó con la participación de un especialista en ciberseguridad chileno de prestigio internacional.

En consideración de la relevancia de la seguridad de la información, sobretodo en un ambiente de pandemia, al igual que las compañías que ostentan un importante nivel de madurez en esta materia, en paralelo a la entrega de contenidos preventivos por los distintos canales antes señalados, también se ejecutan pruebas de Ethical Phishing, que dan cuenta de importantes avances en los resultados, en total coherencia con la sensibilización de que han sido objeto los colaboradores.

Finalmente, solo resta mencionar el plan comunicacional anual de Seguridad de la Información implementado, en el marco de un modelo preventivo, en el que se entregan distintos contenidos en formato de e-mail y cápsulas de video también disponibles en el canal de YouTube de la organización.

G.3) GOBIERNO DE CIBERSEGURIDAD

En esta línea de trabajo, en coordinación con el equipo de Ciberseguridad de la Gerencia Corporativa de TI y para procurar un ambiente adecuado de ciberseguridad de la organización se mantiene una gestión de seguimiento y control sobre los reportes entregados por las distintas herramientas de Ciberseguridad de que dispone Caja Los Andes.

G.4) GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En esta materia y en base a las mejores prácticas del mercado y a estándares internacionales, se encuentran implementadas distintas herramientas y metodologías a objeto de mantener un acompañamiento cercano de la evaluación de proyectos, iniciativas, licitaciones y convenios, a través de los distintos artefactos comprendidos en el modelo de evaluación de riesgos de Seguridad de la Información, actividades que son desarrolladas en conjunto con la Gerencia de Riesgo Operacional.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 5 Efectivo y Equivalentes al Efectivo

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Disponible en efectivo en caja	1.687.456	1.812.235
Saldos en cuentas corrientes bancarias	29.102.333	18.513.717
Inversiones financieras temporales (*)	118.062.271	95.268.564
Sin restricción	105.040.950	83.746.702
Fondo de Prestaciones Complementarias (1)	11.545.337	9.297.298
Pagos en Exceso (2)	1.475.984	2.224.564
TOTAL	148.852.060	115.594.516

(1) Las inversiones del fondo de Prestaciones Complementarias están disponibles 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	Nemotécnico	Fecha Inversión	Fecha Vencimiento	Moneda	Tasa	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-060121	22-12-20	06-01-21	CLP	0,02%	9.045.112	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-060121	22-12-20	06-01-21	CLP	0,03%	2.500.225	0
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCI-040121	18-12-20	04-01-21	CLP	0,02%	9.000.780	0
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCI-050121	21-12-20	05-01-21	CLP	0,02%	17.506.461	0
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCI-050121	21-12-20	05-01-21	CLP	0,02%	6.000.400	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-060121	22-12-20	06-01-21	CLP	0,03%	11.501.035	0
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCI-070121	23-12-20	07-01-21	CLP	0,02%	11.506.821	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-140121	23-12-20	14-01-21	CLP	0,03%	6.500.520	0
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-080121	24-12-20	08-01-21	CLP	0,02%	2.500.117	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-080121	28-12-20	08-01-21	CLP	0,03%	5.500.165	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-110121	28-12-20	11-01-21	CLP	0,03%	8.000.240	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-120121	29-12-20	12-01-21	CLP	0,03%	11.000.220	0
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-130121	30-12-20	13-01-21	CLP	0,03%	17.500.175	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-020120	20-12-19	02-01-20	CLP	0,20%	0	5.003.667
96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCH-020120	20-12-19	02-01-20	CLP	0,18%	0	10.006.600
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-030120	20-12-19	03-01-20	CLP	0,20%	0	5.003.667
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-060120	24-12-19	06-01-20	CLP	0,21%	0	2.851.606
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-070120	24-12-19	07-01-20	CLP	0,21%	0	10.004.900
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-080120	24-12-19	08-01-20	CLP	0,21%	0	10.004.900
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-090120	24-12-19	09-01-20	CLP	0,21%	0	10.004.900
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-060120	24-12-19	06-01-20	CLP	0,20%	0	5.002.333
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-070120	24-12-19	07-01-20	CLP	0,20%	0	5.002.333
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-080120	24-12-19	08-01-20	CLP	0,20%	0	5.002.333
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-060120	27-12-19	06-01-20	CLP	0,21%	0	4.001.120
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-030120	30-12-19	03-01-20	CLP	0,20%	0	5.000.333
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-030120	30-12-19	03-01-20	CLP	0,17%	0	3.500.198
96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCH-020120	26-12-19	02-01-20	CLP	0,18%	0	3.319.800
96.568.550-2	Scotia Corredores de Bolsa Chile Ltda.	Pacto	FNS-030120	27-12-19	03-01-20	CLP	0,20%	0	3.500.933
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCI-060120	30-12-19	06-01-20	CLP	0,16%	0	2.476.565
99.500.410-0	Banco Consorcio	DP	FNCNO-020120	24-12-19	02-01-20	CLP	0,16%	0	5.001.867
97.011.000-3	Banco Internacional	DP	FNINT-130120	10-12-19	13-01-20	CLP	0,14%	0	240.235
97.023.000-9	Banco Itaú-Corpbanca	DP	FNITA-130120	10-12-19	13-01-20	CLP	0,16%	0	240.269
97.023.000-9	Banco Itaú-Corpbanca	DP	FNITA-140120	30-12-19	14-01-20	CLP	0,16%	0	100.005
TOTAL								118.062.271	95.268.564

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 6 Otros Activos Financieros

a. Corrientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no se presentan Otros Activos Financieros, Corrientes.

b. No Corrientes

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020			31-12-2019		
	Valor bruto M\$	Provisiones incobrables M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Provisiones incobrables M\$	Valor neto M\$
Inversión en acciones (*)	944	0	944	944	0	944
TOTAL	944	0	944	944	0	944

Nota 7 Otros Activos no Financieros

El detalle de este rubro es el siguiente:

a. Corrientes

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Bienes y servicios pagados por anticipado	Pesos	2.467.083	1.928.895
Beneficios pagados por anticipado	Pesos	613.711	154.080
Retiros y Remesas por recibir desde cuentas de ahorro	Pesos	117.729	784.641
TOTAL CORRIENTE		3.198.523	2.867.616

b. No Corrientes

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Cotizaciones declaradas D.L. 1.526 en cobranza judicial	Pesos	414.139	393.270
Bienes y servicios pagados por anticipado	Pesos	132.600	0
Otras deudas de dudosa recuperación	Pesos	448.568	96.025
TOTAL NO CORRIENTE		995.307	489.295

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 2020 y 2019, es el siguiente:

TRABAJADORES	31-12-2020		
	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	356.028.244	(14.355.735)	341.672.509
Microempresarios	30.405	(1.615)	28.790
Fines educacionales	1.100.693	(24.374)	1.076.319
SUB-TOTAL (1)	357.159.342	(14.381.724)	342.777.618
PENSIONADOS	31-12-2019		
	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	31.526.121	(57.783)	31.468.338
Microempresarios	796	0	796
Fines educacionales	11.624	(92)	11.532
SUB-TOTAL (2)	31.538.541	(57.875)	31.480.666
TOTAL (1) + (2)	388.697.883	(14.439.599)	374.258.284

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 educacionales	847.852	(30.749)	817.103
SUB-TOTAL (1)	387.382.437	(9.644.596)	377.737.841
PENSIONADOS	31-12-2020		
	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	33.163.532	(56.211)	33.107.321
Microempresarios	5.708	0	5.708
Fines educacionales	9.012	0	9.012
SUB-TOTAL (2)	33.178.252	(56.211)	33.122.041
TOTAL (1) + (2)	420.560.689	(9.700.807)	410.859.882

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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 2020 y 2019, es el siguiente:

TRABAJADORES	31-12-2020		
	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	190.220.143	(80.026.245)	110.193.898
Microempresarios	14.238	(6.001)	8.237
Fines educacionales	362.782	(151.140)	211.642
SUB-TOTAL (1)	190.597.163	(80.183.386)	110.413.777
PENSIONADOS	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	3.253.793	(1.344.469)	1.909.324
Microempresarios	2.011	(502)	1.509
Fines educacionales	0	0	0
SUB-TOTAL (2)	3.255.804	(1.344.971)	1.910.833
OTRAS DEUDAS	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Cotizaciones	449.923	0	449.923
SUB-TOTAL (3)	449.923	0	449.923
TOTAL (1) + (2) + (3)	194.302.890	(81.528.357)	112.774.533

TRABAJADORES	31-12-2019		
	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	198.042.198	(82.964.832)	115.077.366
Microempresarios	56.130	(22.663)	33.467
Fines educacionales	519.524	(212.997)	306.527
SUB-TOTAL (1)	198.617.852	(83.200.492)	115.417.360
PENSIONADOS	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	2.227.839	(839.847)	1.387.992
Microempresarios	0	0	0
Fines educacionales	0	0	0
SUB-TOTAL (2)	2.227.839	(839.847)	1.387.992
OTRAS DEUDAS	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Cotizaciones	473.060	0	473.060
SUB-TOTAL (3)	473.060	0	473.060
TOTAL (1) + (2) + (3)	201.318.751	(84.040.339)	117.278.412

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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 2020 y 2019, es el siguiente:

TRABAJADORES	31-12-2020		
	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	938.547.470	(37.006.468)	901.541.002
Microempresarios	66.306	(4.164)	62.142
Fines educacionales	2.469.754	(62.831)	2.406.923
SUB-TOTAL (1)	941.083.530	(37.073.463)	904.010.067
PENSIONADOS	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	60.801.775	(148.953)	60.652.822
Microempresarios	3.564	0	3.564
Fines educacionales	63.788	(236)	63.552
SUB-TOTAL (2)	60.869.127	(149.189)	60.719.938
TOTAL (1) + (2)	1.001.952.657	(37.222.652)	964.730.005

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 educacionales	3.372.781	(76.242)	3.296.539
SUB-TOTAL (1)	973.145.713	(23.913.498)	949.232.215
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 educacionales	86.171	0	86.171
SUB-TOTAL (2)	69.669.950	(139.373)	69.530.577
TOTAL (1) + (2)	1.042.815.663	(24.052.871)	1.018.762.792

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 55.145 operaciones, por un monto de M\$36.809.018. Las colocaciones castigadas al 31 de diciembre de 2020, asciende a M\$ M\$132.643.498. correspondientes a 142.913 operaciones.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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 2020 y 2019, se detalla en el siguiente resumen:

COLOCACIONES (TRABAJADORES)	Estándar M\$	Por riesgo idiosincrático (**) M\$	Por riesgo sistémico (*) M\$	31-12-2020 M\$
Consumo	106.886.957	20.117.485	4.384.006	131.388.448
Microempresarios	11.780	0	0	11.780
Fines educacionales	238.345	0	0	238.345
SUB-TOTAL	107.137.082	20.117.485	4.384.006	131.638.573

COLOCACIONES (PENSIONADOS)	Estándar M\$	Por riesgo idiosincrático (**) M\$	Por riesgo sistémico (*) M\$	31-12-2020 M\$
Consumo	1.551.205	0	0	1.551.205
Microempresarios	502	0	0	502
Fines educacionales	328	0	0	328
SUB-TOTAL	1.552.035	0	0	1.552.035
TOTAL	108.689.117	20.117.485	4.384.006	133.190.608

(*) Al 31 de diciembre Caja los Andes mantiene M\$4.384.006 de provisiones por riesgo sistémico, dado que durante el período se utilizaron provisiones del ejercicio anterior.

(**) Respecto a las provisiones sobre los créditos que se reprogramen conforme a la Ley N° 21.227 (Protección al Empleo), Caja Los Andes constituyó provisiones idiosincráticas que reflejan el deterioro producido en su calidad crediticia de los afiliados acogidos a la ley.

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 educacionales	319.988	0	0	319.988
SUB-TOTAL	110.639.151	119.400	6.000.035	116.758.586

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 educacionales	0	0	0	0
SUB-TOTAL	1.035.431	0	0	1.035.431
TOTAL	111.674.582	119.400	6.000.035	117.794.017

(*) Durante el 2019, se constituyó una provisión adicional de M\$6.000.000 como una medida conservadora ante los eventos de la contingencia social y política que afrontaba el país.

- b. Movimiento del deterioro de la cartera de crédito

CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Saldo Inicial	117.794.017	102.012.582
Provisiones del período	122.640.456	114.192.274
Aplicación de provisiones	(107.243.865)	(98.410.839)
SALDO FINAL	133.190.608	117.794.017

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 9a

Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes

La composición del rubro es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020			31-12-2019		
		Valor bruto M\$	Provisión incobrables M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Provisión incobrables M\$	Valor neto M\$
Créditos Hipotecarios (neto) (1)	Pesos	21.870.863	(352.948)	21.517.915	22.636.804	(364.900)	22.271.904
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	Pesos	0	0	0	66.779	(1.006)	65.773
Cuentas Por Cobrar Fondos Nacionales (3)	Pesos	33.987.668	0	33.987.668	91.049.228	0	91.049.228
Deudores varios (neto) (4)	Pesos	9.387.358	(54.779)	9.332.579	17.910.789	(31.664)	17.879.125
Cuenta corriente del personal	Pesos	4.126.650	0	4.126.650	9.154.666	0	9.154.666
I.V.A. crédito fiscal	Pesos	10.232.064	0	10.232.064	9.455.997	0	9.455.997
Documentos por cobrar (cheques a fecha)	Pesos	30.258	(4.344)	25.914	162.506	(21.772)	140.734
Documentos protestados por cobrar de crédito social	Pesos	971.665	(334.270)	637.395	474.548	(123.875)	350.673
TOTAL		80.606.526	(746.341)	79.860.185	150.911.317	(543.217)	150.368.100

(1) CRÉDITOS HIPOTECARIOS

- a. A continuación, se detallan operaciones de créditos hipotecarios

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020			31-12-2019		
		Valor bruto M\$	Provisión incobrables M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Provisión incobrables M\$	Valor neto M\$
Deudores por Crédito Hipotecario (neto)	UF	21.530.759	(352.948)	21.177.811	22.350.382	(364.900)	21.985.482
Dividendos Vencidos Mutuos Hipotecarios	UF	340.104	0	340.104	286.422	0	286.422
TOTAL		21.870.863	(352.948)	21.517.915	22.636.804	(364.900)	22.271.904

- b. Deterioro de la cartera

CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Saldo Inicial	364.900	408.728
Provisiones del período	96.432	80.544
Aplicación de provisiones	(108.384)	(124.372)
SALDO FINAL	352.948	364.900

(2) DEUDORES POR VENTA DE SERVICIOS DE TERCEROS

- a. El detalle de los Deudores por venta de servicios a terceros es el siguiente:

ENTIDAD/PERSONA	Rut	Descripción del concepto	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Bice Vida Cia. de Seguros	96.656.410-5	Servicios administrativos	0	55.152
A.F.P. Capital	98.000.000-1	Servicios de recaudación	0	30
Mutual de Seguridad	70.285.100-9	Servicios de recaudación	0	5.282
Isapre Banmédica	96.572.800-7	Servicios de recaudación	0	4.534
Inst. de Seg. del Trabajo	70.015.580-3	Servicios de recaudación	0	6
Isapre Vida Tres	96.502.530-8	Servicios de recaudación	0	554
Cia.Consorcio Nacional de Seguros S.A.	99.012.000-5	Recaudación de apv	0	2
Principal Administradora General de Fondos S.A.	91.999.000-7	Administración apv	0	342
Principal Cia. de Seguros de Vida	96.588.080-1	Servicios de recaudación	0	591
Itau Adm. Gral. De Fondos	96.980.650-9	Recaudación de apv	0	150
I.N.G. Seguros de Vida Chile	96.549.050-7	Recaudación de apv	0	1
Metlife Chile Seguros de Vida	99.289.000-2	Servicios de recaudación	0	3
BTG Pactual Chile S.A. Administradora General de Fondos	96.966.250-7	Recaudación de apv	0	132
SUBTOTAL			0	66.779
Provisión Pérdidas por Deterioro de Valor			0	(1.006)
TOTAL (NETO) (*)			0	65.773

(*) A partir del 2019 se fue mermando este servicio, debido al termino de contrato por los servicios de recaudación.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

b. Deterioro de la cartera deudores por venta de servicios de terceros.

CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Saldo inicio	1.006	6.967
Provisiones del período	0	414
Aplicación de provisiones	(1.006)	(6.375)
SALDO FINAL	0	1.006

(3) CUENTAS POR COBRAR A FONDOS NACIONALES:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Déficit por cobrar Fondo único de prestaciones familiares	803.709	100.369
Déficit por cobrar Subsidio por incapacidad laboral (*)	30.600.960	88.904.939
Remesa por recibir aportes previsionales del Fondo maternal y enfermedad hijo menor	2.582.999	2.043.920
TOTAL	33.987.668	91.049.228

(*) Durante el primer trimestre del 2020 se saldaron los déficit por los períodos octubre, noviembre y diciembre 2019.

(4) DEUDORES VARIOS

a. El detalle de deudores varios es el siguiente:

ENTIDAD/PERSONA	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Anticipo a proveedores (*)	195.266	8.528.863
Cuentas Corrientes Varias	47.428	238.670
Garantías entregadas por arriendo infraestructura	288.604	328.396
Cuentas por cobrar varias	307.516	333.743
Primas por cobrar a Cía de seguros	65.270	618.329
Facturas y otros documentos por cobrar	8.439.422	7.650.498
Cuentas por cobrar Asociación de Aseguradores	43.852	175.059
Otras garantías filiales	0	37.231
SUB TOTAL	9.387.358	17.910.789
Provisión Pérdidas por Deterioro de Valor	(54.779)	(31.664)
TOTAL	9.332.579	17.879.125

(*) El saldo al 31 de diciembre de 2019, incluye pago anticipado del corte cupón bono serie Q por M\$8.293.690.

b. Deterioro de la cartera de deudores varios

CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Saldo inicio	1.006	6.967
Provisiones del período	0	414
Aplicación de provisiones	(1.006)	(6.375)
SALDO FINAL	0	1.006

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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	31-12-2020			31-12-2019		
		Valor bruto M\$	Provisiones incobrables M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Provisiones incobrables M\$	Valor neto M\$
Cuentas por cobrar Fondos Nacionales	Pesos	3.573.533	0	3.573.533	3.560.468	0	3.560.468
Otras Cuentas por cobrar (L.P.)	U.F.	3.135.236	0	3.135.236	3.052.152	0	3.052.152
TOTAL		6.708.769	0	6.708.769	6.612.620	0	6.612.620

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 2020 y 2019, se muestra en los siguientes cuadros:

Al 31 de diciembre de 2020

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	852	46.313.083	0	0	(25.039)	46.288.044
de 01 a 30 días	15	1.395.860	0	0	(4.051)	1.391.809
de 31 a 60 días	129	11.377.186	0	0	(57.513)	11.319.673
de 61 a 90 días	68	4.749.022	0	0	(51.289)	4.697.733
de 91 a 120 días	58	671.162	0	0	(105.769)	565.393
de 121 a 150 días	36	323.614	0	0	(34.212)	289.402
de 151 a 180 días	21	314.039	0	0	(76.275)	237.764
de 181 a 210 días	8	183.930	0	0	(14.008)	169.922
de 211 a 250 días	18	432.843	0	0	(24.615)	408.228
más de 250 días	189	21.554.556	0	0	(353.570)	21.200.986
TOTAL	1.394	87.315.295	0	0	(746.341)	86.568.954

Al 31 de diciembre de 2019, Caja los Andes no mantiene cartera Securitizada.

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	18.581.425	0	0	(177.311)	18.404.114
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	20.744.614	0	0	(181.409)	20.563.205
TOTAL	1.202	157.523.937	0	0	(543.217)	156.980.720

Al 31 de diciembre de 2019, Caja los Andes no mantiene cartera Securitizada.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
70.038.800-K	Corp. Apoyo Familiar CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	6.401	2.860
71.330.800-5	Fundación Asistencia Social	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	6	4
96.571.890-7	Compañía de Seguros Confuturo	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	821	2.164
96.942.400-2	Megasalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	2.969	3.387
70.285.100-9	Mutual De Seguridad C.CH.C	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	3.780	8.519
70.016.010-6	Servicio Medico CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	1	1
65.091.028-1	Corporación de Bienestar y Salud	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	3.389
70.912.300-9	Corporación Educacional CCHC.	Chile	Indirecta	Traspaso	UF	28.171	26.624
TOTAL CORRIENTE						42.149	46.948

No corrientes

RUT	Entidad	País	Relación	Concepto	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
70.912.300-9	Corporación Educacional CCHC.	Chile	Indirecta	Traspaso	U.F.	323.807	343.121
TOTAL NO CORRIENTE						323.807	343.121

b. Cuentas por pagar a entidades relacionadas

Corrientes

RUT	Entidad	País	Relación	Concepto	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
96.571.890-7	Compañía de Seguros Confuturo	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	91	258
73.213.000-4	Corp. Cultural De La CCHC	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	0	428
98.000.100-8	Habitat AFP	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	235.172	240.408
96.856.780-2	Isapre Consalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	107.287	111.296
70.285.100-9	Mutual De Seguridad C.CH.C	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	38.873	40.480
99.003.000-6	Cía de Seguros Vida Cámara S.A.	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	200.902	182.011
TOTAL CORRIENTE						582.325	574.881

No Corrientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no se presentan cuentas por pagar a entidades relacionadas no corrientes.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
65.091.028-1	Corporación de Bienestar y Salud	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	3.389
70.016.010-6	Servicio Médico CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	1	1
70.038.800-K	Corp. Apoyo Familiar CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	6.401	2.860
70.285.100-9	Mutual De Seguridad C.CH.C	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(35.093)	(31.961)
70.912.300-9	Corporación Educacional CCHC.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	28.171	26.624
71.330.800-5	Fundación Asistencia Social	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	6	4
73.213.000-4	Corp. Cultural De La Cámara	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	(428)
96.571.890-7	Compañía de Seguros Confuturo	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	730	1.906
96.856.780-2	Isapre Consalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(107.287)	(111.296)
96.942.400-2	Megasalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	2.969	3.387
98.000.100-8	Habitat AFP	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(235.172)	(240.408)
99.003.000-6	Compañía De Seguros De Vida	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(200.902)	(182.011)
TOTAL						(540.176)	(527.933)

- 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\$2.719.968 por el período terminado al 31 de diciembre de 2020 (M\$1.980.382 salarios y M\$739.586 otros beneficios), y al 31 de diciembre de 2019 M\$2.426.721 (M\$1.739.281 salarios y M\$687.440 otros beneficios), 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 2020 y 2019, no se han castigado ni reconocido provisiones de riesgo de crédito por los saldos por cobrar a partes relacionadas.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 11 Activos y Pasivos por Impuestos

La composición del rubro es la siguiente:

- a. Activos por Impuestos Corrientes, corrientes:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Pagos provisionales mensuales	Pesos	200.737	319.334
Crédito Sence por recuperar	Pesos	468.471	486.026
Crédito por recuperar DFL 889 zonas extremas	Pesos	286.350	205.697
Crédito Impuesto a la renta filiales	Pesos	0	48.334
TOTAL		955.558	1.059.391

- b. Pasivos por Impuestos Corrientes, corrientes:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Impuesto D.L.3475	Pesos	386.521	531.698
Pagos provisionales mensuales por pagar	Pesos	35.570	25.683
Impuesto Renta por pagar (*)	Pesos	0	466.440
TOTAL		422.091	1.023.821

(*) Provisión de Impuesto a la Renta fue cálculo de acuerdo a estimación de resultado esperado al 31 de diciembre de 2019.

Nota 12 Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de la Participación

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Caja los Andes no presenta inversiones en asociadas.

Nota 13 Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles distintos de la plusvalía es la siguiente:

CONCEPTO	Moneda	31-12-2020			31-12-2019		
		Intangible Bruto M\$	Amortización acumulada M\$	Intangible neto M\$	Intangible Bruto M\$	Amortización acumulada M\$	Intangible neto M\$
Softwares y licencias	Pesos	43.344.644	(22.385.681)	20.958.963	40.934.005	(17.259.790)	23.674.215
Proyectos computacionales (*)	Pesos	12.859.752	0	12.859.752	6.581.871	0	6.581.871
Derechos y otros	Pesos	218.389	0	218.389	218.389	0	218.389
Pérdida por deterioro	Pesos	(14.915)	0	(14.915)	(167.499)	0	(167.499)
TOTALES		56.407.870	(22.385.681)	34.022.189	47.566.766	(17.259.790)	30.306.976

(*) Incluye los proyectos en proceso de la filial TAPP al 31 de diciembre de 2020 por M\$3.602.582 y al 31 de diciembre 2019 M\$3.335.107.

Los movimientos de los activos intangibles es el siguiente:

MOVIMIENTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Saldo inicial	Pesos	30.306.976	24.962.904
Adiciones	Pesos	6.453.157	6.950.503
Amortización del período	Pesos	(5.125.891)	(4.354.655)
Otros incrementos (disminuciones)	Pesos	(14.915)	(167.499)
Traslados	Pesos	2.402.862	2.915.723
SALDO FINAL		34.022.189	30.306.976

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 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 14 Propiedades, planta y equipo, y Activos por Derecho de Uso

a. Detalle Propiedades, Planta y Equipo

Los bienes de Propiedades, Planta y Equipo se presentan valorizados al costo, según lo descrito en la Nota 3e).

La composición por clase de propiedades planta y equipo al cierre de cada período es la siguiente:

CONCEPTO	31-12-2020 M\$		31-12-2019 M\$			
	Activo Fijo Bruto	Depreciación Acumulada	Activo Fijo Neto	Activo Fijo Bruto	Depreciación Acumulada	Activo Fijo Neto
Obras en ejecución	1.261.476	0	1.261.476	3.785.264	0	3.785.264
Terrenos y edificios	138.834.253	(36.867.902)	101.966.351	135.621.606	(34.663.965)	100.957.641
Equipo de IT	7.822.786	(7.626.275)	196.511	7.753.094	(7.281.170)	471.924
Útiles y accesorios	27.852.234	(19.641.384)	8.210.850	26.602.840	(17.129.120)	9.473.720
	175.770.749	(64.135.561)	111.635.188	173.762.804	(59.074.255)	114.688.549

El movimiento por clase de propiedades planta y equipo es el siguiente:

COSTO	Obras en ejecución	Terrenos y Edificios	Equipo de IT	Útiles y Accesorios	Total
Saldo al 1 de enero de 2020	3.785.264	135.621.606	7.753.094	26.602.840	173.762.804
Adquisiciones	6.458.781	48.185	54.965	1.027.924	7.589.855
Traslados	(8.887.788)	3.339.989	18.087	394.508	(5.135.204)
Pérdidas por deterioro	0	0	0	(15.938)	(15.938)
Bajas y/o Ventas	(94.781)	(175.527)	(3.360)	(157.100)	(430.768)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 A	1.261.476	138.834.253	7.822.786	27.852.234	175.770.749
Saldo al 1 de enero de 2019	4.844.342	179.722.179	10.180.199	24.592.160	219.338.880
Efectos primera aplicación NIIF 16 (*)	0	(46.154.657)	(2.478.329)	(1.498.519)	(50.131.505)
Adquisiciones	6.170.268	1.799.834	81.529	2.560.948	10.612.579
Traslados	(5.965.897)	275.385	0	2.459.485	(3.231.027)
Pérdidas por deterioro	(978.679)	0	0	(346.781)	(1.325.460)
Bajas y/o ventas	(284.770)	(21.135)	(30.305)	(1.164.453)	(1.500.663)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 B	3.785.264	135.621.606	7.753.094	26.602.840	173.762.804

PÉRDIDAS POR DEPRECIACIÓN	Obras en ejecución	Terrenos y edificios	Equipo de IT	Útiles y accesorios	Total
Saldo al 1 de enero de 2020	0	(34.663.965)	(7.281.170)	(17.129.120)	(59.074.255)
Depreciación del período	0	(2.373.734)	(348.465)	(2.660.071)	(5.382.270)
Bajas y/o ventas	0	169.797	3.360	147.807	320.964
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 C	0	(36.867.902)	(7.626.275)	(19.641.384)	(64.135.561)
Saldo al 1 de enero de 2019	0	(39.408.065)	(8.833.090)	(16.671.750)	(64.912.905)
Efectos primera aplicación NIIF 16 (*)	0	7.296.151	2.179.971	676.516	10.152.638
Depreciación del período	0	(2.569.218)	(658.356)	(2.199.861)	(5.427.435)
Bajas y/o ventas		17.167	30.305	1.065.975	1.113.447
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 D	0	(34.663.965)	(7.281.170)	(17.129.120)	(59.074.255)

SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 A+C	1.261.476	101.966.351	196.511	8.210.850	111.635.188
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 B+D	3.785.264	100.957.641	471.924	9.473.720	114.688.549

(*) a partir del 01 de enero de 2019, se presentan activos por Derecho de uso según lo indicado en NIIF16.

b. Activos por Derecho de Uso

El movimiento de los Activos por Derecho de Uso es el siguiente:

CONCEPTO	31-12-2020 M\$		31-12-2019 M\$			
	Activo Fijo Uso Bruto	Depreciación Acumulada	Activo Fijo Uso Neto	Activo Fijo Uso Bruto	Depreciación Acumulada	Activo Fijo Uso Neto
Terrenos y edificios	46.154.657	(11.425.853)	34.728.804	46.154.657	(9.361.002)	36.793.655
Útiles y accesorios (muebles y eq. comp.)	3.838.128	(3.474.544)	363.584	3.838.128	(3.138.927)	699.201
Arrendos (sucursales)	16.990.347	(6.785.981)	10.204.366	20.697.836	(4.857.406)	15.840.430
	66.983.132	(21.686.378)	45.296.754	70.690.621	(17.357.335)	53.333.286

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

El movimiento de los Activos por Derecho de Uso es el siguiente:

COSTO	31-12-20	31-12-19
Saldo inicial	70.690.621	0
Efectos primera aplicación NIIF 16 (*)	0	50.131.505
Adquisiciones	5.388.134	24.188.245
Bajas y/o ventas	(9.095.623)	(3.629.129)
	66.983.132	70.690.621

PÉRDIDAS POR DEPRECIACIÓN	31-12-20	31-12-19
Saldo Inicial	(17.357.335)	0
Efectos primera aplicación NIIF 16 (*)	0	(10.152.638)
Depreciación del período	(7.481.239)	(8.034.855)
Bajas y/o ventas	3.152.196	830.158
	(21.686.378)	(17.357.335)

(*) a partir del 01 de enero de 2019, se presentan activos por Derecho de uso según lo indicado en NIIF16.

Detalle de la deuda por Derecho de Uso

PERÍODO	31-12-2020		31-12-2019	
	Valor Futuro M\$	Valor Descontado (*) M\$	Valor Futuro M\$	Valor Descontado (*) M\$
Menos de 1 año	8.351.757	6.652.028	9.012.950	7.143.118
De 1 a 3 años	11.522.991	8.529.885	15.375.038	12.123.082
De 3 a 5 años	7.711.231	5.216.417	8.472.441	5.808.549
Más de 5 años	27.232.242	24.391.024	30.239.450	26.732.162
TOTAL	54.818.221	44.789.354	63.099.879	51.806.911

(*) El valor descontado corresponde al total de obligaciones por derecho de uso presentados en Nota 16.

c) Arrendamiento de corto plazo y bajo valor

Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2020 y 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.

d) 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, Planta y Equipo, sólo existes provisiones de proyectos por indicios de deterioro que se encuentran reveladas en Nota 14c) y 29b).

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 15 Impuestos Diferidos e Impuesto a la Renta

a. Resultado por impuesto al 31 de diciembre 2020 y 2019.

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Gastos por impuesto a la renta:	0	466.440
Impuesto ejercicio corriente	0	0
Impuesto ejercicios anteriores.	0	0
SUBTOTALES	0	466.440
Abono (cargo) por impuestos diferidos:	203.448	0
Otras diferencias temporales	0	0
SUBTOTALES	203.448	0
CARGO NETO A RESULTADOS POR IMPUESTO A LA RENTA	203.448	466.440

b. Determinación del impuesto diferido al 31 de diciembre de 2020

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020		
	Activos M\$	Pasivos M\$	Efecto en Rtdo. M\$
Provisión vacaciones	23.438	0	23.438
Ingresos percibidos por adelantado	180.487	0	180.487
Propiedades Planta y Equipo	637.413	2.223.225	(1.585.812)
Activos Intangibles	0	132.027	(132.027)
Leasing	149.055	150.897	(1.842)
Derecho De Uso (Arriendo)	87.027	205.301	(118.274)
Impuesto diferido no contabilizado	0	190.027	(190.027)
Interés cta cte. Mercantil	116.776	0	116.776
Pérdida Tributaria	1.910.729	0	1.910.729
TOTAL NETO	3.104.925	2.901.477	203.448

Al 31 de diciembre de 2019, no se presenta determinación de impuesto diferido para Caja de Compensación Los Andes y Los Andes Tarjetas de Prepago S.A.

a. Conciliación del gasto por impuesto utilizando la tasa legal con el gasto por impuestos utilizando la tasa efectiva:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Utilidad antes de impuestos	5.648.060	45.495.465
Impuesto a la renta teórico	1.412.015	11.373.866
Efecto impositivo de diferencias permanentes	(1.202.828)	10.511.927
Otros conceptos	(412.635)	(21.419.353)
GASTO (INGRESOS) POR IMPUESTOS A LAS UTILIDADES	(203.448)	466.440
Tasa impositiva legal	25,00%	25,00%
Tasa impositiva diferencias permanentes y otros	(28,60%)	(23,97%)
TASA EFECTIVA	(3,60%)	1,03%

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 16 Otros Pasivos Financieros y Pasivos por Arrendamientos

La composición de este rubro es la siguiente:

a. Otros Pasivos Financieros			
Corrientes:			
DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Sobregiros contables en cuentas corrientes bancarias	Pesos	7.359.092	12.906.641
Préstamos bancarios destinados para colocaciones de crédito social (1)	Pesos	472.495.997	184.660.846
Deudas con bancos por boletas de garantías (2)	U.F./Pesos	47.756	77.650
Obligaciones por bonos (3)	U.F./Pesos	62.871.593	129.323.858
TOTAL CORRIENTE		542.774.438	326.968.995
No Corrientes:			
DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Préstamos bancarios destinados para colocaciones de crédito social (1)	Pesos	0	332.044.799
Obligaciones por bonos (3)	U.F./Pesos	421.075.014	443.931.613
TOTAL NO CORRIENTE		421.075.014	775.976.412

b. Pasivos por Arrendamientos			
Corrientes:			
DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Obligaciones por contrato de arrendamiento	U.F./Pesos	6.652.028	7.334.560
TOTAL CORRIENTE		6.652.028	7.334.560
No Corrientes:			
DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Obligaciones por contrato de arrendamiento	U.F./Pesos	38.137.326	44.472.351
TOTAL NO CORRIENTE		38.137.326	44.472.351

A continuación, se detalla la composición de cada concepto: (ver página siguiente).

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Otros Pasivos Financieros

(1) Préstamos bancarios destinados para crédito social al 31 de diciembre de 2020

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	Fecha de Vencimiento	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	SEMESTRAL	29-01-21	3.001.748	0	3.001.748	0	0	0	0	0	0	5,244%	5,244%	3.000.000	27-12-18
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	SEMESTRAL	11-01-21	8.005.191	0	8.005.191	0	0	0	0	0	0	5,840%	5,840%	8.000.000	28-12-18
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	20-02-21	3.017.049	0	3.017.049	0	0	0	0	0	0	4,990%	4,990%	3.000.000	21-02-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	03-03-21	3.112.200	0	3.112.200	0	0	0	0	0	0	5,060%	5,060%	3.100.000	04-03-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	15-04-21	89.713	10.000.000	10.089.713	0	0	0	0	0	0	4,820%	4,820%	10.000.000	26-04-19
97036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	13-04-21	106.470	10.500.000	10.606.470	0	0	0	0	0	0	4,862%	4,680%	10.500.000	24-04-19
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	11-05-21	791.940	10.000.000	10.791.940	0	0	0	0	0	0	4,728%	4,728%	10.000.000	09-05-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	03-05-21	121.113	13.500.000	13.621.113	0	0	0	0	0	0	4,862%	4,820%	13.500.000	02-05-19
97036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	28-05-21	61.440	15.000.000	15.061.440	0	0	0	0	0	0	4,862%	4,608%	15.000.000	29-05-19
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	01-06-21	728.750	10.000.000	10.728.750	0	0	0	0	0	0	4,500%	4,500%	10.000.000	29-05-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	01-07-21	203.933	10.000.000	10.203.933	0	0	0	0	0	0	4,832%	3,990%	10.000.000	20-06-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	22-04-21	58.575	7.500.000	7.558.575	0	0	0	0	0	0	3,960%	3,960%	7.500.000	21-06-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	24-06-21	8.800	10.000.000	10.008.800	0	0	0	0	0	0	3,960%	3,960%	10.000.000	21-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	07-06-21	15.000	5.000.000	5.015.000	0	0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	07-06-21	15.000	5.000.000	5.015.000	0	0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-07-21	107.400	5.000.000	5.107.400	0	0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-07-21	107.400	5.000.000	5.107.400	0	0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-08-21	53.640	3.000.000	3.053.640	0	0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	3.000.000	05-06-19
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	04-02-21	5.502.530	0	5.502.530	0	0	0	0	0	0	4,140%	4,140%	5.500.000	27-06-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	17-06-21	11.550	7.000.000	7.011.550	0	0	0	0	0	0	3,960%	3,960%	7.000.000	28-06-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	25-06-21	1.797	4.000.000	4.001.797	0	0	0	0	0	0	4,044%	4,044%	4.000.000	08-07-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	19-07-21	69.889	3.860.000	3.929.889	0	0	0	0	0	0	3,950%	3,950%	3.860.000	10-07-19
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	27-07-21	548.100	10.000.000	10.548.100	0	0	0	0	0	0	3,780%	3,780%	10.000.000	29-07-19
97036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	FINAL	03-08-21	162.084	10.000.000	10.162.084	0	0	0	0	0	0	3,740%	3,740%	10.000.000	29-07-19
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	18-02-21	15.720.804	0	15.720.804	0	0	0	0	0	0	3,320%	3,320%	15.000.000	30-07-19
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	19-08-21	216.000	15.000.000	15.216.000	0	0	0	0	0	0	3,840%	3,840%	15.000.000	20-08-19
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	FINAL	26-08-21	732.807	14.000.000	14.732.807	0	0	0	0	0	0	3,830%	3,830%	14.000.000	28-08-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	08-10-21	75.792	10.000.000	10.075.792	0	0	0	0	0	0	3,210%	3,210%	10.000.000	08-10-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	FINAL	28-10-21	54.337	1.200.000	1.254.337	0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	1.200.000	25-10-19
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	15-10-21	752.500	20.000.000	20.752.500	0	0	0	0	0	0	3,150%	3,150%	20.000.000	29-10-19
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	29-09-21	285.099	8.000.000	8.285.099	0	0	0	0	0	0	3,084%	3,084%	8.000.000	12-11-19
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	29-09-21	516.175	12.000.000	12.516.175	0	0	0	0	0	0	3,740%	3,740%	12.000.000	14-11-19
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	11-11-21	1.277.328	26.000.000	27.277.328	0	0	0	0	0	0	4,272%	4,272%	26.000.000	14-11-19
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	03-12-21	197.000	4.000.000	4.197.000	0	0	0	0	0	0	4,500%	4,500%	4.000.000	04-12-19
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	06-12-21	350.448	6.000.000	6.350.448	0	0	0	0	0	0	5,364%	5,364%	6.000.000	06-12-19
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	10-12-21	287.025	5.000.000	5.287.025	0	0	0	0	0	0	5,340%	5,340%	5.000.000	11-12-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	03-12-21	27.060	7.900.000	7.927.060	0	0	0	0	0	0	4,404%	4,404%	7.900.000	05-12-19
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	FINAL	06-12-21	613.626	11.000.000	11.613.626	0	0	0	0	0	0	5,110%	5,110%	11.000.000	05-12-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	01-03-21	6.987.922	0	6.987.922	0	0	0	0	0	0	3,612%	3,612%	6.900.000	27-02-20
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	19-01-21	3.098.560	0	3.098.560	0	0	0	0	0	0	3,840%	3,840%	3.000.000	28-02-20
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	19-01-21	6.713.547	0	6.713.547	0	0	0	0	0	0	3,840%	3,840%	6.500.000	28-02-20
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	12-03-21	7.757.250	0	7.757.250	0	0	0	0	0	0	4,200%	4,200%	7.500.000	13-03-20
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	18-03-21	4.039.856	0	4.039.856	0	0	0	0	0	0	3,384%	3,384%	4.000.000	17-03-20
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	18-03-21	10.322.717	0	10.322.717	0	0	0	0	0	0	4,020%	4,020%	10.000.000	18-03-20
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	23-02-21	10.338.880	0	10.338.880	0	0	0	0	0	0	4,236%	4,236%	10.000.000	19-03-20
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	26-03-21	3.120.268	0	3.120.268	0	0	0	0	0	0	5,136%	5,136%	3.000.000	26-03-20
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	26-03-21	4.121.767	0	4.121.767	0	0	0	0	0	0	3,900%	3,900%	4.000.000	26-03-20
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	19-03-21	10.355.200	0	10.355.200	0	0	0	0	0	0	4,440%	4,440%	10.000.000	19-03-20
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	02-04-21	4.140.653	0	4.140.653	0	0	0	0	0	0	4,620%	4,620%	4.000.000	02-04-20
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	02-04-21	5.148.417	0	5.148.417	0	0	0	0	0	0	3,900%	3,900%	5.000.000	02-04-20
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	15-10-21	453.250	15.000.000	15.453.250	0	0	0	0	0	0	4,200%	4,200%	15.000.000	17-04-20
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	26-10-21	137.806	5.000.000	5.137.806	0	0	0	0	0	0	4,100%	4,100%	5.000.000	04-05-20
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	11-11-21	386.083	15.000.000	15.386.083	0	0	0	0	0	0	4,100%	4,100%	15.000.000	20-05-20
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	28-01-21	7.051.357	0	7.051.357	0	0	0	0	0	0	1,704%	1,704%	7.000.000	30-07-20
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	03-08-21	15.201	5.300.000	5.315.201	0	0	0	0	0	0	1,750%	1,750%	5.300.000	03-08-20
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	06-08-21	16.211	6.538.943	6.555.153	0	0	0	0	0	0	1,750%	1,750%	6.538.943	11-08-20
COMPLEMENTO (GASTOS PRESTAMOS) (*)							(9.908)	(5.295)	(15.203)	0	0	0	0	0	0				
TOTAL PRÉSTAMOS CON BANCOS							131.202.350	341.293.648	472.495.997	0	0	0	0	0	0			459.798.943	

(*) Corresponde al gasto por nueva deuda adquirida.
Préstamos bancarios al 31 de diciembre de 2020, no se encuentran afectos a los resguardos y restricciones financieras (covenants).

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

(1) Préstamos bancarios destinados para crédito social al 31 de diciembre de 2019

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	Fecha de Vencimiento	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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
97032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	13-01-20	6.130.400	0	6.130.400	0	0	0	0	0	0	4,800%	4,800%	6.000.000	22-01-18
97032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	17-03-20	4.052.461	0	4.052.461	0	0	0	0	0	0	4,970%	4,970%	4.000.000	28-03-18
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	17-01-20	5.314.400	0	5.314.400	0	0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	5.000.000	26-07-18
97032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	02-08-20	35.060	5.300.000	5.335.060	0	0	0	0	0	0	4,860%	4,860%	5.300.000	13-08-18
97032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	11-08-20	35.310	6.538.943	6.574.253	0	0	0	0	0	0	4,860%	4,860%	6.538.943	28-08-18
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	02-04-20	291.200	5.000.000	5.291.200	0	0	0	0	0	0	4,680%	4,680%	5.000.000	10-10-18
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	16-10-20	21.882	1.879.544	1.879.426	0	0	0	0	0	0	5,580%	5,580%	1.857.544	17-10-18
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	17-04-20	864.000	15.000.000	15.864.000	0	0	0	0	0	0	4,800%	4,800%	15.000.000	26-10-18
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	04-05-20	289.435	5.000.000	5.289.435	0	0	0	0	0	0	4,880%	4,880%	5.000.000	31-10-18
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	21-11-20	802.988	15.000.000	15.802.988	0	0	0	0	0	0	5,420%	5,420%	1.200.000	22-11-18
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	30-07-20	7.227	1.200.000	1.207.227	0	0	0	0	0	0	5,268%	5,268%	7.000.000	30-11-18
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	FINAL	27-03-20	7.339.734	0	7.339.734	0	0	0	0	0	0	5,182%	5,182%	6.943.000	30-11-18
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	20-05-20	406.660	7.000.000	7.406.660	0	0	0	0	0	0	4,830%	4,830%	15.000.000	28-11-18
97030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	19-06-20	1.341.990	27.000.000	28.341.990	0	0	0	0	0	0	4,836%	4,836%	27.000.000	27-12-18
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	SEMESTRAL	29-01-21	2.185	0	2.185	3.000.000	0	0	0	0	3.000.000	5,244%	5,244%	3.000.000	27-12-18
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	SEMESTRAL	11-01-21	5.191	0	5.191	8.000.000	0	0	0	0	8.000.000	5,840%	5,840%	8.000.000	28-12-18
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	20-02-21	17.049	0	17.049	3.000.000	0	0	0	0	3.000.000	4,990%	4,990%	3.000.000	21-02-19
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	28-02-20	3.125.460	0	3.125.460	0	0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	3.000.000	01-03-19
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	28-02-20	6.771.830	0	6.771.830	0	0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	6.500.000	01-03-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	FINAL	27-02-20	7.180.502	0	7.180.502	0	0	0	0	0	0	4,830%	4,830%	6.900.000	04-03-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	03-03-21	12.200	0	12.200	3.100.000	0	0	0	0	3.100.000	5,060%	5,060%	3.100.000	04-03-19
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	13-03-20	7.791.600	0	7.791.600	0	0	0	0	0	0	4,860%	4,860%	7.500.000	19-03-19
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	01-04-20	4.050.840	0	4.050.840	0	0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	4.000.000	28-03-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	15-04-21	87.035	0	87.035	10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	4,820%	4,820%	10.000.000	26-04-19
97036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	13-04-21	98.280	0	98.280	10.500.000	0	0	0	0	10.500.000	4,680%	4,680%	10.500.000	24-04-19
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	11-05-21	311.260	0	311.260	10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	4,728%	4,728%	10.000.000	09-05-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	03-05-21	115.690	0	115.690	13.500.000	0	0	0	0	13.500.000	4,820%	4,820%	13.500.000	02-05-19
97036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	28-05-21	63.360	0	63.360	15.000.000	0	0	0	0	15.000.000	4,608%	4,608%	15.000.000	29-05-19
97006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	01-06-21	271.250	0	271.250	10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	4,500%	4,500%	10.000.000	29-05-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	01-07-21	216.125	0	216.125	10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	3,990%	3,990%	10.000.000	20-06-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	22-04-21	58.575	0	58.575	7.500.000	0	0	0	0	7.500.000	3,960%	3,960%	7.500.000	21-06-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	24-06-21	8.800	0	8.800	10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	3,960%	3,960%	10.000.000	21-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	07-06-21	13.800	0	13.800	5.000.000	0	0	0	0	5.000.000	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	07-06-21	13.800	0	13.800	5.000.000	0	0	0	0	5.000.000	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-07-21	126.000	0	126.000	5.000.000	0	0	0	0	5.000.000	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-07-21	126.000	0	126.000	5.000.000	0	0	0	0	5.000.000	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-08-21	75.600	0	75.600	3.000.000	0	0	0	0	3.000.000	4,320%	4,320%	3.000.000	05-06-19
97053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	04-02-21	3.163	0	3.163	5.500.000	0	0	0	0	5.500.000	4,140%	4,140%	5.500.000	27-06-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	17-06-21	11.550	0	11.550	7.000.000	0	0	0	0	7.000.000	3,960%	3,960%	7.000.000	28-06-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	25-06-21	79.532	0	79.532	4.000.000	0	0	0	0	4.000.000	4,044%	4,044%	4.000.000	08-07-19
97018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	08-07-20	166.203	9.000.000	9.166.203	0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	9.000.000	08-07-19
97023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	19-07-21	74.125	0	74.125	3.860.000	0	0	0	0	3.860.000	3,950%	3,950%	3.860.000	10-07-19
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	23.465	1.300.000	1.323.465	0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	1.300.000	12-07-19
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	59.278	3.284.161	3.343.439	0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	3.284.161	12-07-19
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	36.098	2.000.000	2.036.098	0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	2.000.000	12-07-19
97004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	99.847	5.500.000	5.599.847	0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%		

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

(2) Deudas con bancos por boletas de garantías al 31 de diciembre de 2020

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vccto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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\$ / UF	Fecha Inicial
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	08-11-21	0	11.134	11.134	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	383,0	09-09-19
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-21	0	6.909	6.909	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	237,67	18-05-20
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-21	0	4.242	4.242	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	145,92	18-05-20
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-21	0	11.273	11.273	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	387,79	18-05-20
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-21	0	14.198	14.198	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	488,38	18-05-20
TOTAL PRÉSTAMOS POR BOLETAS DE GARANTÍA							0	47.756	47.756	0	0	0	0	0	0				

Deudas bancarias por boletas de garantías al 31 de diciembre de 2020, 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

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vccto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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\$ / UF	Fecha Inicial
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	08-11-20	0	10.843	10.843	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	383,0	24-09-18
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	24-10-20	0	28.820	28.820	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	1.018,0	24-09-18
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-20	0	6.728	6.728	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	237,67	17-05-19
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-20	0	4.131	4.131	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	145,92	17-05-19
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-20	0	10.978	10.978	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	387,79	17-05-19
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-06-20	0	13.826	13.826	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	488,38	17-05-19
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN Interés	15-12-20	0	2.324	2.324	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	82,08	19-12-18
TOTAL PRÉSTAMOS POR BOLETAS DE GARANTÍA							0	77.650	77.650	0	0	0	0	0	0				

Deudas bancarias por boletas de garantías al 31 de diciembre de 2019, no se encuentran afectos a los resguardos y restricciones financieras (covenants).



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema



06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

(3) Obligaciones por Bonos

Resumen bonos vigentes al 31 de diciembre de 2020.

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 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 28-06-2018	AJ	BCAJ-AH0118	1,80%	7	23-08-18	20-08-18	20-08-25	UF	1.500.000,00	-
Nº 899 de 28-06-2018	AK	BCAJAK1218	4,90%	7	18-01-19	15-12-18	15-12-25	CLP	-	55.000.000
Nº 899 de 28-06-2018	AN	BCAJAN1219	0,50%	7	24-12-19	30-09-19	30-09-26	UF	2.500.000,00	-
Nº 1.027 de 19-06-2020	AS	BCAJAS0920	2,00%	4	23-09-20	01-09-20	01-09-24	UF	1.000.000,00	

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

El detalle de las obligaciones con el público al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

					Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
INSTITUCIÓN / SERIE	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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	Valor Colocado M\$ / UF	Fecha Inicial
BONO CORPORATIVO - Serie U	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-05-24	232.706	11.143.626	11.376.332	22.287.253	22.287.253	11.143.627	0	0	55.718.133	2,175%	2,237%	UF 2.300.000,00	09-06-17
BONO CORPORATIVO - Serie V	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	25-09-22	13.920.457	13.250.000	27.170.457	26.500.000	0	0	0	0	26.500.000	5,217%	4,744%	CLP 53.000.000	19-10-17
BONO CORPORATIVO - Serie AC	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-01-25	1.391.224	0	1.391.224	8.900.002	17.800.004	17.800.004	8.899.991	0	53.400.001	5,167%	5,329%	CLP 53.400.000	11-01-18
BONO CORPORATIVO - Serie AE	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-04-23	646.713	13.437.500	14.084.213	26.875.000	13.437.500	0	0	0	40.312.500	5,367%	5,037%	CLP 53.750.000	19-04-18
BONO CORPORATIVO - Serie AH	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-04-25	331.368	0	331.368	9.690.106	19.380.212	19.380.212	9.690.129	0	58.140.659	2,637%	2,386%	UF 2.000.000,00	19-04-18
BONO CORPORATIVO - Serie AJ	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	20-08-25	4.644.896	4.360.550	9.005.446	8.721.099	8.721.099	8.721.099	8.721.099	0	34.884.396	1,767%	1,792%	UF 1.500.000,00	23-08-18
BONO CORPORATIVO - Serie AK	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	15-12-25	118.345	0	118.345	0	18.333.337	18.333.337	18.333.326	0	55.000.000	4,914%	4,841%	CLP 55.000.000	18-01-19
BONO CORPORATIVO - Serie AN	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	30-09-26	91.744	0	91.744	0	0	0	36.337.913	36.337.913	72.675.826	2,442%	0,499%	UF 2.500.000,00	24-12-19
BONO CORPORATIVO - Serie AS	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	01-09-24	192.833	0	192.833	0	14.535.165	14.535.165	0	0	29.070.330	1,300%	1,990%	UF 1.000.000,00	23-09-20
COMPLEMENTO (GASTOS Y RESULTADO EMISIÓN, NETO) (*)					(222.570)	(667.799)	(890.369)	(843.347)	(808.539)	(924.254)	(1.173.062)	(877.629)	(4.626.831)				
TOTAL BONO					21.347.716	41.523.877	62.871.593	102.130.113	113.686.031	88.989.190	80.809.396	35.460.284	421.075.014				

(*) Corresponde al neto entre gastos asociados a emisión de nueva deuda y resultado (ganancia/pérdida) en la colocación.
Al 31 de diciembre de 2020, 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 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

El detalle de las obligaciones con el público al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

					Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
INSTITUCIÓN / SERIE	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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	Valor Colocado M\$ / UF	Fecha Inicial
BONO CORPORATIVO - Serie L	UF	AL FINAL	SEMESTRAL	01-12-20	345.734	104.746.778	105.092.512	0	0	0	0	0	0	5,385%	3,961%	UF 3.700.000,00	17-12-15
BONO CORPORATIVO - Serie O	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	01-02-20	6.405.629	0	6.405.629	0	0	0	0	0	0	4,715%	5,426%	CLP 31.320.000	28-09-16
BONO CORPORATIVO - Serie Q	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	02-07-20	8.291.481	7.896.000	16.187.481	0	0	0	0	0	0	4,827%	5,037%	CLP 39.480.000	12-01-17
BONO CORPORATIVO - Serie U	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-05-24	226.619	0	226.619	10.852.144	21.704.287	21.704.287	10.852.144	0	65.112.862	2,175%	2,237%	UF 2.300.000,00	09-06-17
BONO CORPORATIVO - Serie V	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	25-09-22	670.457	0	670.457	26.500.000	26.500.000	0	0	0	53.000.000	5,217%	4,744%	CLP 53.000.000	19-10-17
BONO CORPORATIVO - Serie AC	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-01-25	1.391.224	0	1.391.224	0	8.900.002	17.800.004	17.800.004	8.899.991	53.400.001	5,167%	5,329%	CLP 53.400.000	11-01-18
BONO CORPORATIVO - Serie AE	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-04-23	646.713	0	646.713	13.437.500	26.875.000	13.437.500	0	0	53.750.000	5,367%	5,037%	CLP 53.750.000	19-04-18
BONO CORPORATIVO - Serie AH	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05-04-25	322.700	0	322.700	0	9.436.643	18.873.286	18.873.286	9.436.666	56.619.881	2,637%	2,386%	UF 2.000.000,00	19-04-18
BONO CORPORATIVO - Serie AJ	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	20-08-25	276.909	0	276.909	8.492.982	8.492.982	8.492.982	8.492.982	8.492.982	42.464.910	1,767%	1,792%	UF 1.500.000,00	23-08-18
BONO CORPORATIVO - Serie AK	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	15-12-25	118.345	0	118.345	0	0	18.333.337	18.333.337	18.333.326	55.000.000	4,914%	4,841%	CLP 55.000.000	18-01-19
BONO CORPORATIVO - Serie AN	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	30-09-26	89.344	0	89.344	0	0	0	0	70.774.850	70.774.850	2,442%	0,499%	UF 2.500.000,00	24-12-19
COMPLEMENTO (GASTOS Y RESULTADO EMISIÓN, NETO) (*)					(534.238)	(1.569.837)	(2.104.075)	(1.069.991)	(1.022.989)	(988.203)	(1.059.017)	(2.050.691)	(6.190.891)				
TOTAL BONO					18.250.917	111.072.941	129.323.858	58.212.635	100.885.925	97.653.193	73.292.736	113.887.124	443.931.613				

(*) Corresponde al neto entre gastos asociados a emisión de nueva deuda y resultado (ganancia/pérdida) en la colocación.
Al 31 de diciembre de 2019, 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 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Pasivos por Arrendamientos al 31 de diciembre de 2020

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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\$ / UF	fecha Inicio
96.656.410-5	CHILE	BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	25.461	76.470	101.931	44.669	0	0	0	0	44.669	8,653%	8,653%	32.971,19	30-12-05
96.579.280-5	CHILE	CN LIFE COMPANIA DE SEGUROS DE VIDA (*)	UF	MENSUAL	MENSUAL	10-12-26	131.696	377.165	508.861	522.870	546.661	571.534	597.539	624.727	2.863.331	4,458%	4,458%	291.000,00	21-12-06
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	UF	MENSUAL	MENSUAL	22-03-22	16.144	49.347	65.491	16.866	0	0	0	0	16.866	5,023%	5,023%	21.076,65	10-03-10
96.588.080-1	CHILE	PRINCIPAL COMPANIA DE SEGUROS	UF	MENSUAL	MENSUAL	15-12-34	129.238	335.548	464.786	467.919	492.500	518.372	545.604	6.398.622	8.423.017	5,131%	5,131%	428.407,00	20-12-06
99.289.000-2	CHILE	METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	31-07-27	256.140	713.562	969.702	994.282	1.040.019	1.085.434	1.137.790	16.947.665	21.205.190	4,519%	4,519%	863.525,49	28-07-17
96.828.750-8	CHILE	BIOCEÁNICA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-22	9.011	18.204	27.215	2.293	0	0	0	0	2.293	2,010%	2,010%	2.831,98	01-01-19
78.284.950-6	CHILE	INMOBILIARIA JACARANDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-22	17.081	34.507	51.588	8.699	0	0	0	0	8.699	2,010%	2,010%	5.517,94	01-01-19
76.109.292-8	CHILE	INVERSIONES LOS NOTROS LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-22	8.626	17.425	26.051	8.801	0	0	0	0	8.801	2,010%	2,010%	2.938,03	01-01-19
78.816.330-4	CHILE	INMOBILIARIA Y ASESORIAS ALTAMAR LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	4.121	8.325	12.446	5.260	0	0	0	0	5.260	2,010%	2,010%	1.439,96	01-01-19
76.376.481-8	CHILE	INMOBILIARIA LA QUIMERA II	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	28.326	57.224	85.550	36.156	0	0	0	0	36.156	2,010%	2,010%	9.898,01	01-01-19
94.360.000-7	CHILE	INMOBILIARIA Y COMERCIAL ARLUPI S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	20.395	41.201	61.596	26.032	0	0	0	0	26.032	2,010%	2,010%	7.126,56	01-01-19
08.390.418-6	CHILE	BERNUY KOLBACH LILIANA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	8.484	17.139	25.623	13.005	0	0	0	0	13.005	2,010%	2,010%	3.039,31	01-01-19
78.109.730-6	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES R.P.M.S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-22	45.170	91.253	136.423	80.854	0	0	0	0	80.854	2,010%	2,010%	16.581,89	01-01-19
04.183.753-5	CHILE	RODRÍGUEZ FLOREZ ORENCIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-22	4.509	9.110	13.619	9.233	0	0	0	0	9.233	2,010%	2,010%	1.695,35	01-01-19
77.921.330-7	CHILE	INVERSIONES DON LORENZO LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	10.129	20.463	30.592	23.351	0	0	0	0	23.351	2,010%	2,010%	3.898,01	01-01-19
70.012.610-2	CHILE	SOC. DE INVERSIONES SANTIAGO LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	32.584	65.827	98.411	83.533	0	0	0	0	83.533	2,010%	2,010%	8.577,58	01-01-19
76.849.440-1	CHILE	HABITAT A.F.P.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	21.029	42.482	63.511	53.909	0	0	0	0	53.909	2,010%	2,010%	12.828,77	01-01-19
98.000.100-8	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES R.P.M.S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-23	3.342	6.755	10.097	10.311	1.740	0	0	0	12.051	2,100%	2,100%	8.279,19	01-01-19
96.510.380-5	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES SUECIA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-23	49.044	99.123	148.167	151.309	38.326	0	0	0	189.635	2,100%	2,100%	2.029,56	01-01-19
78.109.730-6	CHILE	IBACA QUILODRAN JAIME EUGENIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-21	3.471	0	3.471	0	0	0	0	0	0	1,990%	1,990%	1.435,05	01-01-19
78.133.010-8	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES RÍO VERDE S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-23	33.131	66.961	100.092	102.214	60.623	0	0	0	162.837	2,100%	2,100%	21.498,56	01-01-19
10.539.107-2	CHILE	INÉS GONZÁLEZ VALENCIA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	4.419	8.927	13.346	5.640	0	0	0	0	5.640	2,010%	2,010%	656,10	01-01-19
96.529.330-2	CHILE	INMOBILIARIA GUZMÁN Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-25	12.345	24.981	37.326	38.209	39.113	40.038	27.217	0	144.577	2,340%	2,340%	15.717,71	01-01-19
04.328.942-K	CHILE	SOCIEDAD GARCÍA Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-28	15.475	31.339	46.814	47.998	49.212	50.456	51.732	121.231	320.629	2,500%	2,500%	1.544,09	01-01-19
77.145.350-3	CHILE	PUMAY S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	28.632	57.843	86.475	66.005	0	0	0	0	66.005	2,010%	2,010%	8.737,10	01-01-19
78.298.740-2	CHILE	SANTOS BLANCO MARÍA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-22	9.406	19.002	28.408	4.790	0	0	0	0	4.790	2,010%	2,010%	15.742,38	01-01-19
79.587.660-K	CHILE	INMOBILIARIA SAN FERNANDO S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-22	11.505	23.242	34.747	8.796	0	0	0	0	8.796	2,010%	2,010%	11.018,37	01-01-19
05.319.364-1	CHILE	INMOBILIARIA RECONQUISTA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	31.672	63.984	95.656	48.553	0	0	0	0	48.553	2,010%	2,010%	3.038,54	01-01-19
92.863.000-5	CHILE	ÁLVAREZ GUZMÁN JUAN ISIDRO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-22	11.348	22.925	34.273	23.234	0	0	0	0	23.234	2,010%	2,010%	3.817,57	01-01-19
96.999.760-6	CHILE	CAUTÍN S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-12-22	31.356	63.345	94.701	96.621	0	0	0	0	96.621	2,010%	2,010%	11.346,76	01-01-19
04.216.348-1	CHILE	INVERSIONES DEL AGUA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-21	7.937	7.990	15.927	0	0	0	0	0	0	1,990%	1,990%	4.266,35	01-01-19
86.884.900-2	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES LIGURE LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-12-23	4.926	9.957	14.883	15.199	15.521	0	0	0	30.720	2,100%	2,100%	12.903,61	01-01-19
76.536.500-7	CHILE	INMOBILIARIA MORTERA GALVEZ SP	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	24.761	50.021	74.782	57.080	0	0	0	0	57.080	2,010%	2,010%	2.148,69	01-01-19
SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (1)							1.050.914	2.531.647	3.582.561	3.073.691	2.283.715	2.265.834	2.359.882	24.092.245	34.075.367				

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente						Tasa efectiva pactada anual	Tasa nominal pactada anual	Capital Inicial M\$ / UF	fecha Inicio
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 años M\$	3 a 4 años M\$	4 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$	Total No Corriente M\$				
78144610-6	CHILE	INVERSIONES SHARP E HIJOS LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-22	10.266	20.739	31.005	2.612	0	0	0	0	2.612	2,010%	2,010%	2.560,96	01-01-19
76211529-8	CHILE	INVERSIONES DE LA PATAGONIA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-24	28.684	58.044	86.728	88.780	90.879	15.354	0	0	195.013	2,340%	2,340%	9.528,47	01-01-19
6305923-4	CHILE	RUBÉN ARMANDO OLGUÍN REDONDO Y OTROS	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	13.574	27.422	40.996	20.808	0	0	0	0	20.808	2,010%	2,010%	3.226,31	01-01-19
7872543-5	CHILE	GERMÁN ALCAYAGA OLIVARES Y OTRO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-22	7.414	14.978	22.392	1.886	0	0	0	0	1.886	2,010%	2,010%	15.453,25	01-01-19
12777883-3	CHILE	RIQUELME MORENO OSVALDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-22	12.422	25.094	37.516	22.235	0	0	0	0	22.235	2,010%	2,010%	4.862,90	01-01-19
76229379-K	CHILE	UBILLA RIQUELME & ASOCIADOS SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-24	44.422	89.890	134.312	137.490	140.741	95.672	0	0	373.903	2,340%	2,340%	9.383,72	01-01-19
1599663-3	CHILE	CAMILO SEGUNDO GÓMEZ GÓMEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	14.271	28.830	43.101	32.899	0	0	0	0	32.899	2,010%	2,010%	2.330,11	01-01-19
71113200-7	CHILE	SINDICATO TRABAJADORES N°2 DE LA CÍA MINERA DEL PACÍFICO SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-25	10.477	21.201	31.678	32.428	33.195	33.980	20.191	0	119.794	2,340%	2,340%	4.560,02	01-01-19
99556170-0	CHILE	SOCIEDAD DE RENTAS FALABELLA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-24	8.090	16.371	24.461	25.040	25.632	21.823	0	0	72.495	2,340%	2,340%	26.404,97	01-01-19
76415340-5	CHILE	INMOBILIARIA ERICHY LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	16.062	32.449	48.511	24.623	0	0	0	0	24.623	2,010%	2,010%	5.491,86	01-01-19
76187012-2	CHILE	CENTROS COMERCIALES VECINALES ARAUCO EXPRESS S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-23	14.435	29.161	43.596	44.480	22.577	0	0	0	67.057	2,010%	2,010%	7.314,99	01-01-19
76296621-2	CHILE	INMOBILIARIA ILC SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-30	16.082	32.616	48.698	50.074	51.487	52.941	54.435	259.409	468.346	2,788%	2,788%	4.960,26	01-01-19
77503420-3	CHILE	INMOB E INV MALL PLAZA DE LOS RIOS	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-21	16.461	0	16.461	0	0	0	0	0	0	1,990%	1,990%	5.754,43	01-01-19
76153027-5	CHILE	ASESORÍAS DON JORGE Y COMPAÑIA LIMI/FLOR Y COMPAÑIA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-12-21	5.143	10.388	15.531	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	11.455,34	01-01-19
96795700-3	CHILE	PLAZA LA SERENA SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	7.274	14.695	21.969	18.648	0	0	0	0	18.648	2,010%	2,010%	6.000,18	01-07-19
96538230-5	CHILE	PLAZA VESPUCIO S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	23.976	48.430	72.406	61.444	0	0	0	0	61.444	1,990%	1,990%	20.344,78	01-06-19
96653650-0	CHILE	PLAZA OESTE S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	18.834	38.044	56.878	48.269	0	0	0	0	48.269	1,990%	1,990%	2.931,37	01-08-19
96653660-8	CHILE	PLAZA TREBOL SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	12.583	25.419	38.002	32.256	0	0	0	0	32.256	2,010%	2,010%	1.486,67	01-03-19
83547100-4	CHILE	AUTORENTAS DEL PACIFICO SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	31-01-23	56.460	171.090	227.550	232.165	19.558	0	0	0	251.723	2,010%	2,010%	2.259,93	01-11-19
76432227-4	CHILE	INMOBILIARIA INSIGNE SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-11-23	38.480	77.737	116.217	118.574	110.804	0	0	0	229.378	2,010%	2,010%	7.448,27	01-11-19
6314343-K	CHILE	CONTRERAS PARADA LUIS RAMÓN	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-08-22	1.982	4.066	6.048	4.205	0	0	0	0	4.205	5,050%	5,050%	5.850,97	01-11-19
8559197-5	CHILE	CADEMARTORI ROVEGNO GIUSEPPE	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-12-22	14.003	28.286	42.289	43.139	0	0	0	0	43.139	1,991%	1,991%	3.909,11	01-11-19
71330800-5	CHILE	FUNDACIÓN SOCIAL DE LA CCHC	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-24	63.561	0	63.561	64.896	66.259	67.650	0	0	198.805	2,100%	2,100%	25.422,33	01-11-19
8289805-0	CHILE	PEDRO PABLO EDMUNDS PAQA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-24	16.347	33.040	49.387	50.434	51.503	13.046	0	0	114.983	2,100%	2,100%	5.133,99	01-11-19
78129870-0	CHILE	COMERCIAL YOLANDA LTDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-24	5.788	11.693	17.481	17.836	18.197	4.607	0	0	40.640	2,010%	2,010%	16.129,51	01-12-19
77951330-0	CHILE	INMOBILIARIA SANTA CATALINA LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-21	2.087	0	2.087	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	16.004.517,00	01-01-20
6098570-7	CHILE	SANHUEZA CARRASCO RUBEN ALFREDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-21	3.034	0	3.034	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	4.364,78	01-01-20
76082910-2	CHILE	INMOBILIARIA LOS GUINDOS LIMITADA	CLP	ANUAL	ANUAL	01-02-21	3.856	0	3.856	0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	11.166,75	01-01-20
53242800-9	CHILE	SUC LUIS SOTELO GONZÁLEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-22	20.680	41.778	62.458	15.812	0	0	0	0	15.812	2,010%	2,010%	7.042,95	01-03-20
76072304-5	CHILE	COMPAÑÍA DE SEGUROS CORPSEGUROS S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-22	10.540	21.292	31.832	2.682	0	0	0	0	2.682	2,010%	2,010%	2.442,47	01-04-20
5386847-9	CHILE	ÁLVAREZ ARAYA FLORENTINA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-21	1.622	0	1.622	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	285,16	01-04-20
76736745-7	CHILE	ING Y CONTRUCCIÓN DONA ISA SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-27	9.161	18.551	27.712	28.414	29.131	29.868	30.623	39.370	157.406	2,500%	2,500%	414,67	01-04-20
8244589-7	CHILE	RAÚL RIVERA LÓPEZ	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-05-21	1.577	398	1.975	0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	20.827.256,00	01-04-20
79915760-8	CHILE	ADRIAN VELÁSQUEZ Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-24	8.068	16.307	24.375	24.892	25.420	21.594	0	0	71.906	2,100%	2,100%	4.275,76	01-04-20
82984000-6	CHILE	CÁMARA COMERCIO SAN BERNARDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-11-24	13.102	26.479	39.581	40.420	41.277	38.606	0	0	120.303	2,100%	2,100%	1.994,17	01-04-20
SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (2)							550.818	984.488	1.535.306	1.287.441	726.660	395.141	105.249	298.779	2.813.270				

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente									
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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\$ / UF	fecha Inicio
77.762.530-6	CHILE	CORPBANCA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-24	18.288	36.962	55.250	56.422	57.618	48.947	0	0	162.987	2,100%	2,100%	34.157.390,00	01-05-20
76.736.745-7	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA DE RENTAS E INVERSIONES LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-12-24	13.936	28.167	42.103	42.995	43.907	44.838	0	0	131.740	2,100%	2,100%	6.990,36	01-05-20
05.386.847-9	CHILE	SOCIEDAS DE INVERSIONES SAN FRANCISCO LTDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-24	1.863	3.763	5.626	5.741	5.856	493	0	0	12.090	2,010%	2,010%	166,34	01-05-20
08.244.589-7	CHILE	CARMEN ELIANA CAMPOS HERNÁNDEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-25	6.421	12.977	19.398	19.809	20.229	20.658	1.741	0	62.437	2,100%	2,100%	4.675.241,00	01-06-20
79.915.760-8	CHILE	ORELLANA RODRÍGUEZ CONRADO OLEGARIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-25	4.273	8.636	12.909	13.183	13.463	13.748	2.320	0	42.714	2,100%	2,100%	3.793,06	01-06-20
82.984.000-6	CHILE	GESTIÓN TURÍSTICA E INMOBILIARIA FUEGUINA SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-25	2.133	4.311	6.444	6.580	6.720	6.862	1.738	0	21.900	2,100%	2,100%	6.281,06	01-06-20
97.023.000-9	CHILE	INVERSIONES Y RENTAS MANTO LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-23	21.404	43.236	64.640	65.938	27.862	0	0	0	93.800	1,990%	1,990%	8.597,61	01-06-20
78.082.690-8	CHILE	CLÍNICA BICENTENARIO SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	4.557	9.204	13.761	5.814	0	0	0	0	5.814	1,981%	1,981%	6.811,01	01-06-20
76.502.014-K	CHILE	JADUE YAGNAM MARIO ALBERTO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-21	15.013	7.541	22.554	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	720,52	01-06-20
06.167.458-6	CHILE	DINKO MATULIC YELAVIC JORGE	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-11-21	6.411	11.321	17.732	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	3.197,95	01-06-20
05.406.052-1	CHILE	INVERSIONES RHM LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	44.698	90.286	134.984	68.500	0	0	0	0	68.500	1,981%	1,981%	2.168,17	01-06-20
76.068.692-1	CHILE	JORGE VARGAS MONTENEGRO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-22	20.669	41.749	62.418	21.082	0	0	0	0	21.082	1,981%	1,981%	1.102,16	01-06-20
76.089.347-1	CHILE	INVERSIONES OC SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-21	4.287	0	4.287	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	6.727,00	01-06-20
96.885.930-7	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA E INVERSIONES ALTOS DE CASABLANCA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-21	3.234	1.624	4.858	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	945,18	01-06-20
60.706.000-2	CHILE	INVERSIONES E INMOBILIARIA EL ROSAL	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-21	4.626	1.161	5.787	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	6.659,62	01-12-19
07.259.848-2	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA GUTIÉRREZ LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-21	4.748	2.385	7.133	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	1.544,60	01-07-20
02.877.970-4	CHILE	JUAN CARLOS CERON RIVERA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-21	3.176	1.595	4.771	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	938,01	01-07-20
76.045.857-0	CHILE	INMOBILIARIA PUERTO VARAS LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	25.348	51.200	76.548	38.846	0	0	0	0	38.846	1,981%	1,981%	9.287,18	01-07-20
05.345.309-0	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES VICUÑA MACKENNA LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-21	24.389	24.550	48.939	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	3.930,07	01-07-20
76.561.034-6	CHILE	INMOBILIARIA YOVANNA FUENTES P	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	6.502	13.134	19.636	14.985	0	0	0	0	14.985	1,990%	1,990%	587,20	01-07-20
76.859.010-9	CHILE	INMOBILIARIA VASQUEZ GARRIDO LIMITA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-21	2.835	0	2.835	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	332,68	01-07-20
96.716.200-0	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES NAZAL S.A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-21	12.607	3.164	15.771	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	435,99	01-07-20
77.900.830-4	CHILE	ALTO CHILE LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-22	35.706	72.123	107.829	36.421	0	0	0	0	36.421	1,981%	1,981%	488,45	01-07-20
07.269.141-5	CHILE	FLAVIA REBORI Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-22	35.706	72.123	107.829	36.421	0	0	0	0	36.421	1,981%	1,981%	326,74	01-07-20
78.829.120-5	CHILE	VALDIVIESO SOLIS JOSÉ RAMÓN	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-22	30.032	60.661	90.693	30.633	0	0	0	0	30.633	1,981%	1,981%	5.266,66	01-07-20
96.545.220-6	CHILE	NOVA MORA HECTOR MANUEL	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-21	4.173	0	4.173	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	1.189,96	01-07-20
78.253.400-9	CHILE	SOCIEDAD HOTELERA EL DORADO LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-21	12.781	0	12.781	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	2.724,42	01-08-20
04.332.608-2	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES GALESOR	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-21	34.698	8.708	43.406	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	1.539,93	01-08-20
76.256.289-8	CHILE	INVERSIONES MEDITERRANEO III	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-25	7.943	16.052	23.995	24.503	25.023	25.553	15.156	0	90.235	2,100%	2,100%	1.468,39	01-08-20
76.131.405-K	CHILE	INMOBILIARIA BRUHN LIMITADA	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-07-22	11.419	23.421	34.840	21.148	0	0	0	0	21.148	5,040%	5,040%	582,90	01-08-20
96.599.020-8	CHILE	INMOBILIARIA JACARANDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-21	15.764	15.869	31.633	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	1.080,89	01-08-20
78.017.770-5	CHILE	EJERCITO DE CHILE HOSPITAL MILITAR	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-21	2.417	0	2.417	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	6.486,10	01-08-20
78.048.030-0	CHILE	CAMANO FLORES ERICA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-21	4.043	0	4.043	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	6.486,10	01-08-20
06.908.047-2	CHILE	OSORIO GUERRERO PATRICIO GONZALO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-21	4.634	0	4.634	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	5.455,33	01-08-20
77.671.310-4	CHILE	INVERSIONES CINQUE TERRE S. A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-24	8.407	16.984	25.391	25.906	26.432	15.666	0	0	68.004	2,010%	2,010%	5.443,71	01-08-20
08.471.344-9	CHILE	INMOBILIARIA POWER CENTER LIMI	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-22	15.213	30.728	45.941	11.628	0	0	0	0	11.628	1,981%	1,981%	381,37	01-08-20
86.000.400-3	CHILE	SOCIEDAD AGRÍCOLA Y COMERCIAL JERUSALEM LTDA.	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	7.302	14.976	22.278	19.441	0	0	0	0	19.441	5,040%	5,040%	1.167,95	01-08-20
76.077.161-9	CHILE	YUNU LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-24	17.086	34.516	51.602	52.648	53.716	31.838	0	0	138.202	2,010%	2,010%	2.857,23	01-08-20
77.401.270-2	CHILE	INMOBILIARIA GABRIELA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-21	10.221	0	10.221	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	541,60	01-08-20
76.342.800-1	CHILE	CALZADOS Y TEXTILES CALTEZ S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-22	10.269	20.742	31.011	2.612	0	0	0	0	2.612	1,981%	1,981%	2.974,92	01-08-20
76.288.580-8	CHILE	HIWAY	UF	MENSUAL	MENSUAL	31-05-22	57.335	173.725	231.060	117.049	0	0	0	0	117.049	1,990%	1,990%	18.925,68	01-06-19
SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (3)							576.567	957.594	1.534.161	738.305	280.826	208.603	20.955	0	1.248.689				
TOTAL PRÉSTAMOS POR DERECHO DE USO (1 + 2 + 3)							2.178.299	4.473.729	6.652.028	5.099.437	3.291.201	2.869.578	2.486.086	24.391.024	38.137.326				

Los Pasivos por Arrendamiento que presenta Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2020, 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 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Pasivos por Arrendamientos al 31 de diciembre de 2019

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente										
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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\$ / UF	fecha Inicio	
96.656.410-5	CHILE	BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	23.480	68.318	91.798	98.242	43.501	0	0	0	141.743	8,653%	8,653%	32.971,19	30-12-05	
96.579.280-5	CHILE	CN LIFE CÍA DE SEGUROS DE VIDA (*)	UF	MENSUAL	MENSUAL	10-12-26	124.252	351.314	475.566	487.034	509.194	532.362	556.584	1.190.295	3.275.469	4,458%	4,458%	291.000,00	21-12-06	
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	UF	MENSUAL	MENSUAL	22-03-22	15.034	45.707	60.741	63.678	16.424	0	0	0	80.102	5,023%	5,023%	21.076,65	10-03-10	
96.588.080-1	CHILE	PRINCIPAL COMPAÑÍA DE SEGUROS	UF	MENSUAL	MENSUAL	15-12-34	121.497	310.462	431.959	432.936	455.679	479.617	504.813	6.762.587	8.635.632	5,131%	5,131%	428.407,00	20-12-06	
99.289.000-2	CHILE	METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	31-07-27	237.609	664.057	901.666	925.693	968.274	1.012.815	1.057.042	17.612.395	21.576.219	4,519%	4,519%	863.525,49	28-07-17	
96.828.750-8	CHILE	BIOCEÁNICA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-22	8.601	17.376	25.977	26.504	2.233	0	0	0	28.737	2,010%	2,010%	2.831,98	01-01-19	
96.545.220-6	CHILE	INMOBILIARIA GABRIELA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-22	19.151	38.690	57.841	59.014	9.951	0	0	0	68.965	2,010%	2,010%	6.481,74	01-01-19	
78.284.950-6	CHILE	INMOBILIARIA JACARANDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-22	16.304	32.937	49.241	50.239	8.472	0	0	0	58.711	2,010%	2,010%	5.517,94	01-01-19	
77.951.330-0	CHILE	INMOBILIARIA SANTA CATALINA LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-20	2.032	0	2.032	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	355,29	01-01-19	
06.802.571-0	CHILE	CAMANO FLORES ERICA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-20	3.693	0	3.693	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	645,89	01-01-19	
53.242.800-9	CHILE	SUC LUIS SOTELO GONZÁLEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-22	18.799	37.978	56.777	57.929	14.665	0	0	0	72.594	2,010%	2,010%	6.535,52	01-01-19	
76.131.405-K	CHILE	INMOBILIARIA VÁSQUEZ GARRIDO LIMITA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-22	11.775	23.789	35.564	36.286	9.186	0	0	0	45.472	2,010%	2,010%	4.093,71	01-01-19	
05.386.847-9	CHILE	ÁLVAREZ ARAYA FLORENTINA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-20	1.579	0	1.579	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	220,89	01-01-19	
76.109.292-8	CHILE	INVERSIONES LOS NOTROS LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-22	8.233	16.632	24.865	25.369	8.570	0	0	0	33.939	2,010%	2,010%	2.938,03	01-01-19	
80.683.200-6	CHILE	JUAN NUÑEZ Y COMPAÑÍA LTDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-20	771	194	965	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	114,74	01-01-19	
78.816.330-4	CHILE	INMOBILIARIA Y ASESORÍAS ALTAMAR LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	3.933	7.946	11.879	12.120	5.122	0	0	0	17.242	2,010%	2,010%	1.439,96	01-01-19	
96.599.020-8	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES NAZAL S.A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-20	15.087	3.787	18.874	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	2.244,51	01-01-19	
07.259.848-2	CHILE	JADUE YAGNAM MARIO ALBERTO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	14.870	30.041	44.911	45.822	19.366	0	0	0	65.188	2,010%	2,010%	5.443,90	01-01-19	
76.376.481-8	CHILE	INMOBILIARIA LA QUIMERA II	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	27.037	54.619	81.656	83.312	35.210	0	0	0	118.522	2,010%	2,010%	9.898,01	01-01-19	
06.039.883-6	CHILE	HERVIA JORQUERA REBECA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-20	5.072	1.273	6.345	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	754,59	01-01-19	
94.360.000-7	CHILE	INMOBILIARIA Y COMERCIAL ARLUPI S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	19.466	39.326	58.792	59.985	25.351	0	0	0	85.336	2,010%	2,010%	7.126,56	01-01-19	
07.588.636-5	CHILE	HENRÍQUEZ OLGUÍN MARÍA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-20	1.798	904	2.702	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	283,53	01-01-19	
76.859.010-9	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA E INVERSIONES ALTOS DE CASABLANCA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-20	3.147	1.581	4.728	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	496,18	01-01-19	
96.716.200-0	CHILE	INVERSIONES E INMOBILIARIA EL ROSAL	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-20	4.496	2.259	6.755	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	708,83	01-01-19	
77.900.830-4	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA GUTIÉRREZ LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-20	4.621	2.322	6.943	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	728,50	01-01-19	
08.390.418-6	CHILE	BERNUY KOLBACH LILIANA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	8.097	16.358	24.455	24.952	12.665	0	0	0	37.617	2,010%	2,010%	3.039,31	01-01-19	
04.594.715-7	CHILE	ACUNA CESPED CARLOS PATRICIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-20	2.046	1.543	3.589	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	340,72	01-01-19	
78.284.950-6	CHILE	INMOBILIARIA JACARANDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-20	15.377	11.600	26.977	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	2.561,09	01-01-19	
78.109.730-6	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES R.P.M.S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-22	43.114	87.099	130.213	132.855	78.739	0	0	0	211.594	2,010%	2,010%	16.581,89	01-01-19	
06.314.343-K	CHILE	CONTRERAS PARADA LUIS RAMÓN	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-08-20	2.026	2.060	4.086	0	0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	9.965.413	01-01-19	
04.183.753-5	CHILE	RODRÍGUEZ FLOREZ ORENCIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-22	4.304	8.695	12.999	13.263	8.991	0	0	0	22.254	2,010%	2,010%	1.695,35	01-01-19	
76.083.680-K	CHILE	INMOBILIARIA SEPÚLVEDA Y FLORES	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-20	4.362	5.493	9.855	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	804,32	01-01-19	
77.921.330-7	CHILE	INVERSIONES DON LORENZO LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	9.668	19.532	29.200	29.792	22.740	0	0	0	52.532	2,010%	2,010%	3.898,01	01-01-19	
70.012.610-2	CHILE	SINDICATO DE TRABAJADORES DEL BANCOESTADO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	20.795	42.010	62.805	64.079	54.391	0	0	0	118.470	2,010%	2,010%	8.577,58	01-01-19	
76.849.440-1	CHILE	SOC. DE INVERSIONES SANTIAGO LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	31.101	62.831	93.932	95.837	81.348	0	0	0	177.185	2,010%	2,010%	12.828,77	01-01-19	
98.000.100-8	CHILE	HABITAT A.F.P.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	20.072	40.549	60.621	61.850	52.499	0	0	0	114.349	2,010%	2,010%	8.279,19	01-01-19	
SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (1)							873.299	2.049.282	2.922.581	2.886.791	2.442.571	2.024.794	2.118.439	25.565.277	35.037.872					

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente										
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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\$ / UF	fecha Inicio	
78.040.520-1	CHILE	CLÍNICA AVANSALUD S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-11-22	7.152	14.448	21.600	22.038	20.594	0	0	0	42.632	2,010%	2,010%	3.016,70	01-01-19	
07.269.141-5	CHILE	JUAN CARLOS CERON RIVERA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-20	3.091	1.553	4.644	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	487,32	01-01-19	
06.305.923-4	CHILE	RUBÉN ARMANDO OLGUÍN REDONDO Y OTROS	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	12.956	26.174	39.130	39.923	20.264	0	0	0	60.187	2,010%	2,010%	4.862,90	01-01-19	
76.077.161-9	CHILE	INVERSIONES CINQUE TERRE S. A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-20	8.711	4.377	13.088	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	1.373,37	01-01-19	
79.915.760-8	CHILE	ADRIAN VELÁSQUEZ Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-20	8.389	10.564	18.953	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	1.546,76	01-01-19	
97.023.000-9	CHILE	CORPBANCA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	18.262	36.893	55.155	56.275	42.954	0	0	0	99.229	2,010%	2,010%	7.362,91	01-01-19	
82.984.000-6	CHILE	CÁMARA COMERCIO SAN BERNARDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	13.084	26.432	39.516	40.318	34.222	0	0	0	74.540	2,010%	2,010%	5.396,93	01-01-19	
78.082.690-8	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA DE RENTAS E INVERSIONES LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-12-22	13.895	28.071	41.966	42.818	43.686	0	0	0	86.504	2,010%	2,010%	5.990,96	01-01-19	
76.320.670-K	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES JV MARRA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-23	21.285	43.019	64.304	65.668	67.060	5.652	0	0	138.380	2,100%	2,100%	9.383,72	01-01-19	
06.167.458-6	CHILE	CARMEN ELIANA CAMPOS HERNÁNDEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-21	6.666	13.466	20.132	1.696	0	0	0	0	1.696	1,990%	1,990%	1.468,14	01-01-19	
76.068.692-1	CHILE	GESTION TURISTICA E INMOBILIARIA FUEGUINA SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-21	2.215	4.474	6.689	1.693	0	0	0	0	1.693	1,990%	1,990%	527,66	01-01-19	
76.433.310-1	CHILE	COSTANERA CENTER S A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-23	12.682	25.632	38.314	39.126	39.956	16.897	0	0	95.979	2,100%	2,100%	6.068,90	01-01-19	
76.409.913-3	CHILE	INVERSIONES MEDITERRANEO III	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-23	9.421	19.041	28.462	29.065	29.682	15.076	0	0	73.823	2,100%	2,100%	4.597,53	01-01-19	
07.872.543-5	CHILE	GERMÁN ALCAYAGA OLIVARES Y OTRO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-22	7.077	14.296	21.373	21.807	1.837	0	0	0	23.644	2,010%	2,010%	2.330,11	01-01-19	
12.777.883-3	CHILE	RIQUELME MORENO OSVALDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-22	11.856	23.952	35.808	36.535	21.653	0	0	0	58.188	2,010%	2,010%	4.560,02	01-01-19	
76.229.379-K	CHILE	UBILLA RIQUELME & ASOCIADOS SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-24	42.261	85.516	127.777	130.799	133.893	137.060	93.170	0	494.922	2,340%	2,340%	26.404,97	01-01-19	
01.599.663-3	CHILE	CAMILO SEGUNDO GÓMEZ GÓMEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-22	13.622	27.518	41.140	41.974	32.038	0	0	0	74.012	2,010%	2,010%	5.491,86	01-01-19	
71.113.200-7	CHILE	SINDICATO TRABAJORES N°2 DE LA CÍA MINERA DEL PACÍFICO SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-07-25	9.967	20.169	30.136	30.850	31.579	32.326	33.091	19.663	147.509	2,340%	2,340%	7.314,99	01-01-19	
99.556.170-0	CHILE	SOCIEDAD DE RENTAS FALABELLA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-24	7.697	15.574	23.271	23.822	24.385	24.962	21.252	0	94.421	2,340%	2,340%	4.960,26	01-01-19	
76.089.347-1	CHILE	INMOBILIARIA DESCUBRIMIENTO S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-22	20.835	42.090	62.925	64.201	27.133	0	0	0	91.334	2,010%	2,010%	7.627,40	01-01-19	
76.415.340-5	CHILE	INMOBILIARIA ERICHY LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-22	15.331	30.972	46.303	47.242	23.979	0	0	0	71.221	2,010%	2,010%	5.754,43	01-01-19	
76.882.330-8	CHILE	NUEVOS DESAROLLOS S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-24	17.775	35.968	53.743	55.014	56.315	57.647	49.080	0	218.056	2,340%	2,340%	11.455,34	01-01-19	
78.994.140-8	CHILE	INMOBILIARIA JACOBO SCHWARTSTEIN Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-21	10.787	21.788	32.575	5.492	0	0	0	0	5.492	1,981%	1,981%	2.286,30	01-03-19	
78.253.400-9	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES VICUÑA MACKENNA LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-02-24	22.877	46.237	69.114	70.579	72.075	73.604	12.418	0	228.676	2,100%	2,100%	12.514,55	01-03-19	
76.082.910-2	CHILE	INMOBILIARIA LOS GUINDOS LIMITADA	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-03-20	5.574	0	5.574	0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	21.894.856	01-04-19	
06.098.570-7	CHILE	SANHUEZA CARRASCO RUBEN ALFREDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-20	3.509	0	3.509	0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	492,40	01-04-19	
12.794.016-9	CHILE	MUNOZ LEIVA PALMIRA DEL CARMEN	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-03-20	1.173	0	1.173	0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	4.606.001	01-04-19	
08.471.344-9	CHILE	NOVA MORA HECTOR MANUEL	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-03-20	4.203	0	4.203	0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	16.509.960	01-04-19	
96.885.930-7	CHILE	CLÍNICA BICENTENARIO SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-09-20	4.496	5.662	10.158	0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	712,38	01-04-19	
76.924.376-3	CHILE	BRUHN LEESON GISELA	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-07-23	10.070	20.659	30.729	32.327	34.008	20.649	0	0	86.984	5,080%	5,080%	139.758.860	01-04-19	
76.342.800-1	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES GALESOR	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-23	34.241	69.205	103.446	105.640	107.880	45.622	0	0	259.142	2,100%	2,100%	14.904,23	01-06-19	
71.330.800-5	CHILE	FUNDACIÓN SOCIAL DE LA CCHC	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-23	77.374	0	77.374	78.998	80.657	82.351	0	0	242.006	2,100%	2,100%	13.958,44	01-01-19	
76.736.745-7	CHILE	ING Y CONTRUCCION DONA ISA SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-27	8.530	17.275	25.805	26.458	27.127	27.813	28.516	66.826	176.740	2,500%	2,500%	7.897,02	01-03-19	
76.187.012-2	CHILE	CENTROS COMERCIALES VECINALES ARAUCO EXPRESS S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-06-23	13.778	27.834	41.612	42.455	43.317	21.987	0	0	107.759	2,010%	2,010%	6.000,18	01-07-19	
76.296.621-2	CHILE	INMOBILIARIA ILC SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-05-30	15.232	30.891	46.123	47.425	48.764	50.140	51.556	305.635	503.520	2,788%	2,788%	20.344,78	01-06-19	
77.503.420-3	CHILE	INMOB E INV MALL PLAZA DE LOS RIOS	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-04-21	15.715	31.744	47.459	16.031	0	0	0	0	16.031	1,990%	1,990%	2.931,37	01-08-19	
76.153.027-5	CHILE	ASESORIAS DON JORGE Y COMPAÑÍA LIMI/FLOR Y COMPAÑÍA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-12-21	4.910	9.918	14.828	15.125	0	0	0	0	15.125	1,981%	1,981%	1.486,67	01-03-19	

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

							Pasivo Corriente			Pasivo No Corriente										
Rut	País	Institución	Tipo moneda	Amortización	Interés	vcto.	1 a 3 meses M\$	4 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 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\$ / UF	fecha Inicio	
76.502.014-K	CHILE	SOCIEDAD DE INVERSIONES SAN FRANCISCO LTDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-21	1.889	3.815	5.704	480	0	0	0	0	480	1,981%	1,981%	399,70	01-02-19	
96.571.890-7	CHILE	COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-21	9.333	18.852	28.185	2.374	0	0	0	0	2.374	1,990%	1,990%	1.488,44	01-08-19	
76.822.040-9	CHILE	SOCIEDAD COMERCIAL FUVAL Y COMPAÑÍA LTDA.	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-02-21	2.490	5.106	7.596	1.304	0	0	0	0	1.304	5,040%	5,040%	11.347.708	01-09-19	
06.908.047-2	CHILE	VALDIVIESO SOLIS JOSÉ RAMÓN	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-22	33.768	68.218	101.986	104.055	26.342	0	0	0	130.397	2,010%	2,010%	9.393,39	01-09-19	
77.671.310-4	CHILE	YUNU LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-08-27	14.773	29.919	44.692	45.822	46.981	48.169	49.387	137.891	328.250	2,500%	2,500%	13.819,79	01-08-19	
77.762.530-6	CHILE	SOCIEDAD AGRÍCOLA Y COMERCIAL JERUSALEM LTDA.	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-10-21	7.137	14.638	21.775	19.003	0	0	0	0	19.003	5,050%	5,050%	44.300.440	01-11-19	
96.795.700-3	CHILE	PLAZA LA SERENA SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	6.943	14.026	20.969	21.395	18.160	0	0	0	39.555	2,010%	2,010%	2.259,93	01-11-19	
96.538.230-5	CHILE	PLAZA VESPUCIO S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	22.889	46.235	69.124	70.512	59.837	0	0	0	130.349	1,990%	1,990%	7.448,27	01-11-19	
96.653.650-0	CHILE	PLAZA OESTE S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	17.980	36.319	54.299	55.390	47.007	0	0	0	102.397	1,990%	1,990%	5.850,97	01-11-19	
96.653.660-8	CHILE	PLAZA TREBOL SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-10-22	12.010	24.262	36.272	37.008	31.412	0	0	0	68.420	2,010%	2,010%	3.909,11	01-11-19	
06.507.979-8	CHILE	ANA MARÍA NUÑEZ CALDERON	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-10-23	3.050	6.256	9.306	9.788	10.296	8.987	0	0	29.071	5,070%	5,070%	39.883.151	01-11-19	
83.547.100-4	CHILE	AUTORENTAS DEL PACIFICO SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	31-01-23	71.913	145.279	217.192	221.597	226.092	19.047	0	0	466.736	2,010%	2,010%	25.422,33	01-11-19	
76.409.851-K	CHILE	INMOBILIARIA POWER CENTER LIMÍ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-03-23	13.774	27.838	41.612	42.494	43.395	10.992	0	0	96.881	2,100%	2,100%	5.133,99	01-11-19	
05.636.617-2	CHILE	ALIAGA DÍAZ ALBERTO PATRICIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-11-22	4.069	8.219	12.288	12.537	11.716	0	0	0	24.253	2,010%	2,010%	1.362,22	01-11-19	
10.820.184-3	CHILE	ASENJO GARCIA ROGELIO HUMBERTO	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-05-20	2.932	741	3.673	0	0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	4.398.250	01-12-19	
76.432.227-4	CHILE	INMOBILIARIA INSIGNE SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-11-23	36.728	74.198	110.926	113.177	115.472	107.906	0	0	336.555	2,010%	2,010%	16.129,51	01-12-19	
02.877.970-4	CHILE	DINKO MATULIC YELAVIC JORGE	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-11-21	7.067	14.494	21.561	20.740	0	0	0	0	20.740	5,040%	5,040%	44.049.318	01-12-19	
08.442.068-9	CHILE	CORTÉS LEÓN MILTON IVÁN	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01-11-21	3.855	7.907	11.762	11.314	0	0	0	0	11.314	5,040%	5,040%	24.029.134	01-12-19	
60.706.000-2	CHILE	CORFO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01-01-21	74.513	149.699	224.212	18.852	0	0	0	0	18.852	1,981%	1,981%	8.571,64	01-12-19	
76.288.580-8	CHILE	HIWAY	UF	MENSUAL	MENSUAL	31-05-22	42.971	130.205	173.176	176.656	74.654	0	0	0	251.310	1,990%	1,990%	18.925,68	01-06-19	
SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (3)							899.631	1.643.190	2.542.821	2.193.854	1.755.828	806.887	338.470	530.015	5.625.054					
TOTAL PRÉSTAMOS POR DERECHO DE USO (1 + 2 + 3)							2.407.573	4.926.987	7.334.560	6.842.738	5.513.386	3.228.069	2.580.478	26.307.680	44.472.351					

(*) 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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Fondo de Prestaciones complementarias - beneficiarios activos	Pesos	12.281.383	9.566.968
Fondo de Prestaciones complementarias - beneficiarios pensionados	Pesos	0	47.573
Fondos de bienestar administrados	Pesos	439.626	372.194
Saldos a favor de empleador por asignaciones familiares	Pesos	14.256	30.619
Obligaciones con terceros	Pesos	7.000.296	7.230.509
Cobros en exceso de crédito social	Pesos	1.475.979	2.224.564
Proveedores (facturas por pagar)	Pesos	17.267.155	13.465.982
Primas por pagar por conceptos seguros generales	Pesos	2.878.680	2.670.486
Excedente por pagar Fondo común de subsidios de cesantía	Pesos	960	421
Excedente por pagar Fondo maternal y enfermedad hijo menor	Pesos	2.054.794	376.340
Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso	U.F	118.723	178.784
Obligaciones con terceros filiales	Pesos	260.158	162.713
Impuesto único retenido a los trabajadores	Pesos	139.103	145.746
Impuesto retenido sobre honorarios	Pesos	17.086	21.714
Provisión gastos generales	Pesos	29.395	0
Aportes previsionales por pagar de subsidios maternales	Pesos	1.432.225	1.654.564
Provisión de fondos gastos operacionales créditos hipotecarios	Pesos	1.085	1.969
Aportes por distribuir	Pesos	141.281	0
Aportes previsionales SIL por pagar	Pesos	9.778.654	7.341.262
Devoluciones caducadas crédito social	Pesos	529.357	398.094
Obligaciones con terceros crédito social	Pesos	9.887.382	12.404.395
Fondos concursables por pagar	Pesos	180.570	0
Otros	Pesos	6.243	5.969
TOTAL		65.934.391	58.300.866

Nota 18 Provisiones por Beneficios a los Empleados

La composición de este rubro es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Provisión participación del ejercicio del personal (*)	Pesos	0	5.820.000
Provisión vacaciones del personal	Pesos	3.739.829	3.469.928
TOTAL CORRIENTE		3.739.829	9.289.928

(*) 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. Para el período 2020, no se realizó provisión por este concepto.

Los movimientos son los siguientes:

Provisión Participación

PROVISIÓN PARTICIPACIÓN DEL EJERCICIO DEL PERSONAL	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Saldo Inicio	Pesos	5.820.000	5.050.000
Provisiones del período	Pesos	0	5.820.000
Aplicación de provisiones	Pesos	(5.820.000)	(5.050.000)
SALDO FINAL		0	5.820.000

Provisión vacaciones del personal

PROVISIÓN VACACIONES DEL PERSONAL	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Saldo Inicio	Pesos	3.469.928	3.635.332
Provisiones del período	Pesos	3.170.441	4.116.434
Aplicación de provisiones	Pesos	(2.900.540)	(4.281.838)
SALDO FINAL		3.739.829	3.469.928

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 2020 Y 2019
(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	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Ingresos anticipados uso centros vacacionales	Pesos	4.253	724.699
Anticipo siniestro Suc. Concepción	Pesos	717.696	0
TOTAL CORRIENTE		721.949	724.699

(*) Variación corresponde a una disminución en reservas de los centros turísticos, los cuales al cierre del presente período se encuentran cerrados por pandemia Covid-19.

b. No Corrientes			
DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Aportes declarados D.L. 1526 (neto de asignación familiar)	Pesos	414.139	393.270
TOTAL NO CORRIENTE		414.139	393.270

Nota 20 Patrimonio

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.

a. Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora

El patrimonio de Caja Los Andes se distribuye, para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, de acuerdo a lo siguiente:

CONCEPTO	Moneda	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Fondo Social	Pesos	797.551.473	752.522.243
Ganancias (pérdidas) acumuladas	Pesos	5.852.013	45.029.230
PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA		803.403.486	797.551.473

b. Variaciones patrimoniales

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen otras variaciones que no correspondan a los resultados generados en el período.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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 2020 y 2019 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%).

RUT	Accionistas	Sociedad	Acciones Suscritas	Participación %	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
70.912.300-9	Corporación Educacional de la Construcción	Adm. de Fondos para la Bonificación por Retiro CajalosAndes S.A.	300	0,03%	189	190
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%	189	190
65.091.028-1	Corporación de Bienestar y Salud	Los Andes Tarjetas de Prepago S.A.	1	0,10%	309	812
COMPOSICIÓN CAPITAL SOCIAL			601	0,16%	687	1.192

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 2020 y 2019, se detallan de acuerdo al siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	Intereses M\$	Reajustes M\$	31-12-2020 M\$
Consumo	314.286.724	409.269	314.695.993
Microempresarios	5.463	0	5.463
Mutuos hipotecarios no endosables	26.434	10.807	37.241
TOTAL	314.318.621	420.076	314.738.697

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
TOTAL	340.703.748	3.928.580	344.632.328

b. Los Gastos por intereses y reajustes registrados por Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se detallan de acuerdo al siguiente detalle:

CONCEPTO	Intereses M\$	Reajustes M\$	31-12-2020 M\$
Créditos Bancarios	21.056.640	0	21.056.640
Bonos	21.219.081	9.370.243	30.589.324
TOTAL	42.275.721	9.370.243	51.645.964

CONCEPTO	Intereses M\$	Reajustes M\$	31-12-2019 M\$
Consumo	20.887.689	0	20.887.689
Mutuos hipotecarios no endosables	21.244.208	7.118.718	28.362.926
TOTAL	42.131.897	7.118.718	49.250.615

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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.

Respecto a la filial AFBR CajaLosAndes S.A., durante el período 2020 no realizó distribución de dividendos dado su resultado negativo correspondiente al período 2019. Cabe mencionar que AFBR CajaLosAndes S.A, ingresó al Servicio de Impuestos Internos la solicitud de término de sus operaciones para constituir una Comisión Liquidadora que gestione el cierre definitivo de esta Administradora.

Con fecha 25 de abril de 2019 se efectuó la 13° Junta General Ordinaria de Accionistas, que aprueba la distribución de dividendos propuesta por el Directorio, que autoriza la distribución de M\$155.013, como dividendos a nuestros accionistas.

Nota 23 Ingresos de Actividades Ordinarias

El saldo de este rubro al 30 de diciembre de 2020 y 2019 está compuesto por los siguientes conceptos:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-20 M\$	31-12-19 M\$
COMISIONES POR ADMINISTRACIÓN DE FONDOS		
Administración asignación familiar	457.919	366.423
Administración subsidio de cesantía	53.435	56.196
Administración subsidio por incapacidad laboral	569.645	631.930
INTERESES DE MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES		
Intereses de mutuos hipotecarios endosables	1.737.831	1.790.299
INTERESES, REAJUSTES Y MULTAS		
Intereses y multas por atraso en pago de cotizaciones previsionales	418.209	1.701.330
OTROS INGRESOS DEL SISTEMA DE CRÉDITO SOCIAL		
Comisiones por prepago de créditos sociales	3.270.326	5.797.337
Reembolso gastos de cobranza crédito social	1.809.674	3.172.558
OTROS INGRESOS		
Aportes de independientes y pensionados	14.225.180	13.329.621
Comisiones por seguros de desgravamen	6.778.218	8.121.439
Comisiones por seguros	9.875.471	11.360.501
Otros ingresos (filiales)	5	0
TOTAL	39.195.913	46.327.634

Nota 24 Otros Ingresos

La composición de este rubro al 31 de diciembre 2020 y 2019 es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Ingresos por prestaciones adicionales	2.242.005	6.471.046
Ingresos por prestaciones complementarias	855.544	529.991
Comisiones por mantención de cuentas de ahorro	1.508.425	1.615.994
Venta de servicios a terceros	0	9.990
Ingresos por Seguros	2.732.170	2.875.430
Ingresos por prestación de servicios	825.462	1.270.566
Otros ingresos	667.575	1.435.483
Arriendos percibidos	224.732	350.828
Ingresos por servicios CAF	3.445	2.265
TOTAL	9.059.358	14.561.593

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

El detalle de Venta por servicios a terceros que se incluye en el rubro “Otros ingresos” es el siguiente:

NOMBRE	Giro	Tipo de servicio prestado	Valor total del servicio 31-12-2019 M\$	Garantía otorgada por el servicio M\$
Provida A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	1.830	Contrato
Cuprum A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	252	Contrato
Habitat A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	1.013	Contrato
Planvital A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	650	Contrato
Capital S.A. A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	805	Contrato
A.F.P. Modelo S.A.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaud. Dig.	764	Contrato
Isapre Cruz Blanca S.A.	Salud	Recaudación	406	Contrato
Isapre Banmedica S.A.	Salud	Recaudación	505	Contrato
Colmena Golden Cross S.A.	Salud	Recaudación	460	Contrato
Isapre Consalud S.A.	Salud	Recaudación	456	Contrato
Institucion De Salud Previsional Fu	Salud	Recaudación	86	Contrato
Isapre Masvida S.A.	Salud	Recaudación	145	Contrato
Vida Tres S.A.	Salud	Recaudación	140	Contrato
Fundación De Salud Trabajadores Del	Salud	Recaudación	230	Contrato
Metlife Chile Seguros De Vida S.A.	Administración Apv	Recaudación	1	Contrato
Asociación Chilena De Seguridad	Mutual	Recaudación	262	Contrato
Mutual De Seguridad C.Ch.C.	Mutual	Recaudación	150	Contrato
Instituto De Seguridad Del Trabajo	Mutual	Recaudación	3	Contrato
Compañía De Seguros De Vida Consorc	Seguro de vida	Recaudación	1	Contrato
Compañía De Seguros Corpvida S.A.	Seguro de vida	Recaudación	3	Contrato
Seguros Vida Security Prevision S.A	Seguro de vida	Recaudación	1	Contrato
Isapre Chuquicamata Limitada	Salud	Recaudación	15	Contrato
Seguros De Vida Sura S.A.	Administración Apv	Recaudación	1	Contrato
Euroamerica Seguros De Vida S.A.	Administración Apv	Administración	1	Contrato
Banco Estado S.A.Administradora Gen	Administración Apv	Administración	1	Contrato
Soc. Administradora De Fondos De Ce	Adm. Gral. De Fondos	Recaudación	1.809	Contrato
TOTAL			9.990	

Al 31 de diciembre de 2020, no se presenta saldo por concepto de ventas de servicios a terceros.

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 2020 y 2019 se detalla en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Materiales y útiles de oficina	8.864.994	9.979.523
Servicios generales	8.552.296	9.926.247
Arriendo de Inmuebles	1.014.391	443.139
Gastos cobranza crédito social	7.611.643	8.676.375
Gastos call center	3.006.029	3.009.685
Publicidad y promoción	6.634.485	6.759.999
Materiales y servicios de computación	16.861.775	14.209.649
Seguridad, mantención y reparación	8.233.798	9.598.317
Consumos básicos	3.599.271	4.377.331
Asesorías	3.220.851	2.661.309
Dietas, comité y otros gastos del Directorio	502.312	409.363
Pérdidas por riesgo operacional	333.127	954.259
Gastos cafetería	292.012	752.177
Otros	30.933	62.614
TOTAL	68.757.917	71.819.987

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 26 Gastos por Beneficios a los Empleados

Se incluyen en este rubro todos los gastos devengados del personal. La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se detalla en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Remuneraciones (*)	52.968.278	55.332.939
Beneficios	9.125.235	8.818.615
Leyes sociales	2.423.572	2.412.180
Viáticos y movilización	1.944.444	2.965.295
Gratificación	4.318.165	4.407.759
Participación	2.283.878	9.290.120
Indemnizaciones	2.715.338	3.996.336
TOTAL	75.778.910	87.223.244

(*) Los gastos por remuneraciones se encuentran compuestos por lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Remuneraciones personal Caja	48.803.089	49.653.995
Remuneraciones personal externo	4.165.189	5.678.944
TOTAL REMUNERACIONES	52.968.278	55.332.939

Nota 27 Gasto por Depreciación y Amortización

El detalle de la cuenta de resultados al 31 diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Depreciación propiedades, planta y equipo (Nota 14)	12.863.509	13.462.290
Amortizaciones activos intangibles (Nota 13)	5.125.891	4.354.655
TOTAL	17.989.400	17.816.945

La composición de este rubro es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Depreciación propiedades, planta y equipo	5.382.270	7.853.335
Amortizaciones activos intangibles	5.125.891	4.354.655
Amortización Derecho de uso	7.481.239	5.608.955
TOTAL	17.989.400	17.816.945

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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 2020 y 2019 se han efectuados los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Deterioro documentos por cobrar y cheques protestados	(3.921.253)	(520.481)
Deterioro propiedades, planta y equipos	(15.938)	(170.310)
Deterioro Intangible	(14.915)	(92.980)
TOTAL	(3.952.106)	(783.771)

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	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Gastos en prestaciones adicionales (*)	27.608.746	29.817.436
Gastos en prestaciones complementarias	403.741	0
Comisiones por administración cuentas de ahorro leasing	72.607	72.384
Gastos por recaudación	3.035.213	3.516.972
Otros gastos	204.723	310.271
TOTAL	31.325.030	33.717.063

(*) Los gastos por Prestaciones adicionales se detallan a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Costos por convenio turismo	1.648.977	6.350.345
Asignación matrícula universitaria	117.937	188.071
Bonos Pro-Familia activos (1)	493.957	661.480
Bonificación salud pensionados (1)	367.966	580.986
Beneficio de salud	5.185.951	7.272.950
Gastos de cursos y talleres pensionados	717.689	3.198.058
Gastos viajes pensionados	614.227	1.400.190
Eventos artísticos y culturales pensionados	27.739	424.190
Beneficios escolares	4.677.985	5.083.180
Eventos artísticos y culturales activos	166.838	0
Bono Pro-Familia Pensionados (1)	259.004	300.864
Beneficios por Fondos concursables	812.281	1.083.314
Seguro Desgravamen CS	1.756.687	1.541.415
Gastos centros campestres	317.093	801.775
Beneficios por emprendimiento social	884.063	267.913
Beneficio Social Covid-19 y Ley de Protección al Empleo OF.1401(2)	8.685.069	0
Otros beneficios	875.283	662.705
TOTAL	27.608.746	29.817.436

- (1) Estos ítems consideran asignaciones por becas de estudios, nupcialidad y natalidad; subsidios mortuorios y por fallecimiento; bonificaciones por audífonos y prótesis dentales.
- (2) Corresponde a los beneficios por reprogramaciones de créditos conforme a la Ley N° 21.227 (Ley de Protección al Empleo) y otras medidas implementadas por CCAF Los Andes como es el Plan Alivio, beneficiando a 113.137 afiliados con un total de 206.017 operaciones procesadas a la fecha. Este registro de prestaciones adicionales fue acordado en la sesión de directorio realizada el 27 de octubre de 2020, he informado a la SUSESO como hecho relevante el 28 de octubre de 2020.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 29b Otras ganancias (pérdidas)

La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se detalla en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Pérdidas por bajas propiedades, planta y equipos	(583.763)	(1.155.151)
Pérdidas por bajas de intangibles	0	(74.518)
Ventas de propiedades, plantas y equipos	7.000	16.800
Provisiones por licencias medicas	(500.000)	0
Servicios especiales de contingencia	(117.203)	0
Otros resultados	52.963	54.500
TOTAL	(1.141.003)	(1.158.369)

Nota 30 Ingresos y Costos Financieros

a. El detalle de los ingresos financieros es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Intereses ganados en Pactos	995.041	1.313.986
Intereses ganados en D.P.F.	382	2.262
Intereses ganados en fondos mutuos	0	258
Intereses ganados en letras hipotecarias	0	691
Intereses ganados bonos banco Inst.financieras	0	2.770
Utilidad (pérdida) en valorización acciones	0	(1.739)
Intereses bonos banco Central	0	7.310
Intereses ganados en bonos de Empresas	0	1.414
Dividendos percibidos de acciones	0	1.873
Otros	174	1.373
TOTAL	995.597	1.330.198

b. El detalle de los costos financieros es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Intereses y comisiones por tarjeta de crédito	283.049	237.349
Intereses cuotas leasing de activo fijo	1.953.028	2.083.451
Otros costos financieros	1.770	541
TOTAL	2.237.847	2.321.341

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(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 2020 y 2019, es el siguiente:

CUADROS DE RESULTADOS	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Ingresos Prod. Y Servicios Financ.	342.809.171	380.646.443
Ingresos PPAA, PPCC Y Otros	10.813.885	17.748.070
TOTAL INGRESOS OPERACIÓN	353.623.056	398.394.513
Gastos Generales	(68.989.030)	(70.816.581)
Gastos Por Beneficios a los empleados	(75.778.910)	(87.223.243)
Pérdidas Por Deterioro (Reversiones), Neto	(104.917.581)	(96.692.342)
Costos Financieros	(44.513.568)	(44.453.238)
Otros	(26.167.161)	(23.896.208)
TOTAL GASTOS OPERACIÓN	(320.366.250)	(323.081.612)
Gasto por Impuesto a las ganancias	203.448	(466.440)
EXCEDENTES ANTES DE BENEFICIOS	33.460.254	74.846.461
Gastos por prestaciones adicionales	(27.608.746)	(29.817.436)
EXCEDENTES DESPUES DE BENEFICIOS Y OTROS	5.851.508	45.029.025

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 provisionales. A contar de julio de 2008, Caja Los Andes ofrece créditos hipotecarios con plazo de hasta 30 años.

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.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

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.

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\$	31-12-2020 M\$
Consumo	119.373.237	(14.173.616)	105.199.621
Microempresarios	9.081	(43.439)	(34.358)
Fines educacionales	167.217	(402.947)	(235.730)
Mutuos hipotecarios no endosables	95.110	(107.062)	(11.952)
TOTAL	119.644.645	(14.727.064)	104.917.581

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 no endosables	80.545	(124.373)	(43.828)
TOTAL	114.192.274	(17.499.932)	96.692.342

El resultado generado en Deterioro por riesgo de crédito está conformado por los siguientes conceptos:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
CONSTITUCIÓN		
Provisión estándar	144.382.333	157.176.631
Provisión Idiosincrática	20.030.170	0
LIBERACIÓN		
Provisión estándar	(14.727.064)	(17.499.932)
RECUPERACIÓN DE CASTIGOS	(33.453.977)	(33.688.251)
REINCORPORACIÓN DE CRÉDITOS CASTIGADOS	(11.313.881)	(9.296.106)
TOTAL GASTO	104.917.581	96.692.342

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 33 Contingencias y Restricciones

Garantías Directas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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	31-12-20 Monto M\$ / UF	31-12-19 Monto M\$ / UF
Boleta bancaria	Banco Estado	Centros Comerciales Arauco Express S.A.	Garantizar contrato	08-11-21	UF	Matriz	383,00	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Adm. Plaza Vespucio	Garantizar contrato	15-06-21	UF	Matriz	488,38	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Del Trébol S.A.	Garantizar contrato	15-06-21	UF	Matriz	237,67	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Oeste S.A.	Garantizar contrato	15-06-21	UF	Matriz	387,79	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza La Serena S.A.	Garantizar contrato	15-06-21	UF	Matriz	145,92	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Centros Comerciales Arauco Express S.A.	Garantizar contrato	08-11-20	UF	Matriz	0	383,00
Boleta bancaria	Banco Estado	Nuevos Desarrollos S.A.	Garantizar contrato	22-10-20	UF	Matriz	0	1.018,00
Boleta bancaria	Banco Estado	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	15-06-20	UF	Matriz	0	488,38
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Del Trébol S.A.	Garantizar contrato	15-06-20	UF	Matriz	0	237,67
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Oeste S.A.	Garantizar contrato	15-06-20	UF	Matriz	0	387,79
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza La Serena S.A.	Garantizar contrato	15-06-20	UF	Matriz	0	145,92

Garantías Recibidas de Proveedores

Al 31 de diciembre de 2020, CCAF Los Andes mantiene garantías recibidas, con la finalidad de garantizar fiel cumplimiento de los contratos con proveedores. Las principales garantías están relacionadas a servicios de seguridad, cobranza, servicios de aseo, sistema Oracle, entre otros y ascienden a un total de M\$3.226.203.

Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen hipotecas sobre inmuebles de propiedad de la institución.

Restricciones a la gestión o indicadores financieros (Covenants).

Al 31 de diciembre de 2020 se presentan resguardos y restricciones financieras en los contratos de emisión vigentes de bonos Series U, V, AC, AE, AH, AJ, AK, AN y AS, 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).

- Información

- Envío Estados Financieros Trimestrales y anuales consolidados. Información pública enviada a la CMF.

- Informes de Clasificación de Riesgo.

- Envío carta con cumplimiento de lo señalado en la cláusula décima numerales dos, tres y cuatro.

- Operaciones con partes relacionadas

El Emisor se obliga a velar por que las operaciones que realice con sus Filiales o con otras personas relacionadas, se efectúen en condiciones de equidad similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado.

- Seguros

Mantener seguros que protejan los activos fijos del Emisor de acuerdo a las prácticas usuales de la industria en que opera el Emisor, en la medida que tales seguros se encuentren usualmente disponibles en el mercado de seguros.

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.

(Pasivo exigible - Efectivo y Efectivo Equivalente)	<3,2 veces
Total Patrimonio	

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

- 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.

Activos libres de Prenda (Total Activos - Activos en Arrendamiento)	<0,8 veces
Pasivo exigible no garantizado (Total Pasivos - Pasivos por Arrendamiento)	

- Mantener un Patrimonio consolidado o individual mínimo de U.F. 12.000.000.

Total Patrimonio	<12 MM UF
UF al Cierre	

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	31-12-20	31-12-19
ENDEUDAMIENTO < 3,2 VECES	1,16	1,39
PASIVO EXIGIBLE	1.080.453.530	1.225.059.783
Total Pasivos	1.080.453.530	1.225.059.783
(+) Pasivos (aval, fiador simple, etc.)	-	-
(-) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	148.852.060	115.594.516
TOTAL PATRIMONIO	803.404.173	797.552.665
ACTIVOS LIBRES > 0,8 VECES	1,78	1,68
ACTIVOS LIBRES DE PRENDA	1.838.560.949	1.969.279.162
Total Activos	1.883.857.703	2.022.612.448
(-) Activos en Arrendamientos (Nota 14b) (*)	45.296.754	53.333.286
PASIVO EXIGIBLE NO GARANTIZADOS	1.035.664.176	1.173.252.872
Total Pasivos	1.080.453.530	1.225.059.783
(-) Pasivos por Arrendamientos (Nota 16a3 y 16b3) (*)	44.789.354	51.806.911
PATRIMONIO MÍNIMO > 12 MM UF	27,64	28,17
Total Patrimonio en M\$	803.404.173	797.552.665
UF al cierre	29.070,33	28.309,94

(*) En este punto se consideraron activos por derechos de uso, y pasivos por arrendamiento respectivamente, según adopción de NIIF 16.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

- Contabilidad y Auditoría

El Emisor deberá establecer y mantener adecuados sistemas de contabilidad sobre la base de IFRS y las instrucciones de la CMF al efecto, y efectuar las provisiones que surjan de contingencias adversas que, a juicio de la administración y los auditores externos del Emisor, deban ser reflejadas en sus Estados Financieros. Además, deberá contratar y mantener a alguna empresa de auditoría externa regida por el Título XXVIII de la Ley de Mercado de Valores para el examen y análisis de los Estados Financieros del Emisor, respecto de los cuales la respectiva empresa de auditoría externa deberá emitir una opinión respecto de los Estados Financieros al 31 de diciembre de cada año.

- Uso de Fondos

Dar cumplimiento al uso de los fondos de acuerdo a lo señalado en el Contrato de Emisión y en sus Escrituras Complementarias.

- Inscripción en el Registro de Valores CMF

Mantener, en forma continua e ininterrumpida, la inscripción del mismo Emisor en el Registro de Valores de la CMF.

- Clasificación de Riesgo

Contratar y mantener, en forma continua e ininterrumpida, al menos dos entidades clasificadoras de riesgo inscritas en el registro pertinente de la CMF, que efectúen la clasificación de los Bonos. Dichas entidades clasificadoras de riesgo podrán ser reemplazadas en la medida que se cumpla con la obligación de mantener dos clasificaciones en forma continua e ininterrumpida.

- Contingencias

Registrar en sus libros de contabilidad las provisiones que surjan de contingencias adversas que, a juicio del Emisor, deban ser reflejadas en sus Estados Financieros.

- Participación en filiales

Enviar al Representante de los Tenedores de Bonos, junto con la información trimestral señalada en el numeral Uno precedente, los antecedentes sobre cualquier reducción de su participación en el capital de sus Filiales.

Juicios y procedimientos legales

A la fecha de emisión de los Estados Financieros Consolidados, existen acciones judiciales interpuestas en contra de Caja de Compensación Los Andes, en relación con operaciones propias del giro. Al 31 de diciembre de 2020, Caja Los Andes mantiene provisiones por este concepto que ascienden a \$413 millones.

- Juicio SII contra Caja de Compensación los Andes:** con fecha 14 de mayo de 2020 la Corte Suprema rechazó los argumentos que presentó Caja Los Andes, respecto al reclamo RUC 14-9-000329-4 en 1° Tribunal Tributario Aduanero de la Región Metropolitana, del 13 de marzo de 2014.

El reclamo se presentó en contra de la resolución Ex. 17.000 N°205/2013 del Servicio de Impuestos Internos, la cual indica que 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. Es importante señalar que Caja Los Andes dejó de prestar este servicio en el 2019, por lo tanto, esta situación no se ha generado durante el período ni se generará en el futuro.

Respecto a los efectos del fallo se concluyó que Caja los Andes deberá rectificar las declaraciones del IVA rebajando del remanente \$413 millones aproximadamente.

- Manejo Integral y Custodia de Información S.A. con Caja Los Andes, Rol C-1903-2018, del 1° Juzgado de Letras de Quilpué,** presenta demanda civil por cobro de rentas de arrendamiento de servicios e indemnización de perjuicios por \$223 millones. Causa presenta sentencia por un monto menor a la Caja, (\$13 millones), actualmente en 2° instancia. Nuestros abogados estiman una probabilidad de 50% pérdida, que se encuentran provisionados.

- Oscar Ponce Irribarra con Caja los Andes, Rol O-5790-2019, del 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago,** motivo cobro de prestaciones laborales adeudas y diferencias en la indemnización por años de Servicios por \$72 millones. Causa presenta sentencia favorable a la Caja, y actualmente en 2° instancia. Nuestros abogados estiman una probabilidad de 50% pérdida, que se encuentran provisionados.

- Juicio Asociación Chilena de Seguridad (la "ACHS") contra Caja Los Andes: Demanda Rol C-30060-2019, del 1° Juzgado Civil de Santiago,** que solicita el pago de subsidios por incapacidad laboral, y cotizaciones previsionales asociadas, de los trabajadores con reposo médico (licencias médicas), causadas por enfermedades comunes (no laborales) por el período comprendido entre octubre 2014 y octubre 2019 por \$1.675.345 millones, en virtud de lo dispuesto, principalmente, por el artículo 77 bis de la Ley 16.744, que establece el seguro social por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Causa se encuentra en primera instancia, por lo que nuestros abogados, no han estimado pérdidas materiales.

- Sociedad de Inversiones AMS SpA con Caja los Andes, Rol 4085-2020,** Cámara de Comercio de Santiago A.G., motivo Demanda civil por resolución de contrato e indemnización de perjuicios por incumplimiento de cláusula de confidencialidad por \$ 513 millones. Causa se encuentra en primera instancia, por lo que nuestros abogados, no han estimado pérdidas materiales.

- Viviana Garay con Caja Los Andes, Rol C-2117-2019, del 3° Juzgado Civil de la Serena,** motivo Demanda Civil por indemnización de perjuicios por \$322 millones. Causa se encuentra en primera instancia, por lo que nuestros abogados, no han estimado pérdidas materiales.

Al cierre de los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Caja Los Andes no mantiene otros juicios respecto de los cuales la Administración y sus asesores legales, creen necesario registrar una provisión de contingencia de probable ocurrencia.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 34 Cauciones Obtenidas de Terceros

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen cauciones obtenidas de terceros.

Nota 35 Estipendios del Directorio

Durante el período terminado al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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	31-12-2020 M\$	31-12-2019 M\$
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Dieta	19.095	17.930
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Comité	51.659	57.680
Ítalo Marcelo Ozzano Cabezón	Vicepresidente del Directorio	Dieta	7.638	7.172
Ítalo Marcelo Ozzano Cabezón	Vicepresidente del Directorio	Comité	48.214	46.829
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Dieta	4.409	7.172
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Comité	23.724	35.407
Patricio Bustamante Pérez	Director Empresarial	Dieta	3.229	0
Patricio Bustamante Pérez	Director Empresarial	Comité	16.049	0
Gonzalo Alberto Falcone Benavente	Director Empresarial	Dieta	3.229	0
Gonzalo Alberto Falcone Benavente	Director Empresarial	Comité	17.603	0
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director Empresarial	Dieta	4.409	7.172
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director Empresarial	Comité	22.013	36.795
Guido Acuña García	Director Laboral	Dieta	7.638	7.172
Guido Acuña García	Director Laboral	Comité	37.325	31.770
Leontina Concha Pereira	Director Laboral	Dieta	7.638	7.172
Leontina Concha Pereira	Director Laboral	Comité	41.327	30.954
Daniel Esaúl Ramos Palma	Director Laboral	Dieta	7.036	6.596
Daniel Esaúl Ramos Palma	Director Laboral	Comité	34.439	30.105
Otros gastos del Directorio		Gastos varios	7.838	79.437
TOTAL			364.512	409.363

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 22 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 2020, Caja Los Andes ha desembolsado por concepto de mantención de los Centros y mejoras de áreas verdes la suma de M\$693.708 y al 31 de diciembre de 2019 M\$924.386-, incluidos en el rubro Materias primas y consumibles utilizados del estado de resultados por naturaleza.

CCAF los Andes, cerró sus centros recreacionales, vacacionales y deportivos desde marzo 2020 debido a la pandemia Covid-19, esto se ve reflejado en la disminución de los costos por un 25% en comparación a igual período anterior.

Nota 37 Sanciones

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Caja Los Andes no presenta sanciones a revelar.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 38 Hechos Relevantes

• Pandemia Covid-19, introducción

Con fecha 11 de marzo de 2020, la OECD declaró como “pandemia” al brote Coronavirus (Covid-19), que ha generado incertidumbre en la economía mundial. El virus afectó a Chile a partir de marzo 2020, provocando la suspensión de actividades en empresas tanto públicas como privadas, el cierre de muchos establecimientos comerciales, y la suspensión de trabajo presencial en la mayor parte de las Empresas Privadas y Servicios Públicos.

El Gobierno ha implementado diversos paquetes de ayuda económica, además de una inyección de liquidez proveniente del retiro de fondos previsionales, cuyo impacto ha sido significativo sobre la actividad de los mercados financieros y comercio en general.

El Gobierno Corporativo de Caja los Andes ha puesto énfasis en los planes de contingencia para asegurar el bienestar de sus colaboradores y la continuidad operacional de la entidad. Adicionalmente, ha mantenido una adecuada posición de liquidez durante el periodo 2020, lo que le ha permitido enfrentar eficientemente las complejidades generadas por esta pandemia.

A la fecha de los presentes estados financieros consolidados, Caja los Andes continúa monitoreando los efectos que tendrá la expansión del Covid-19 para sus colaboradores, clientes, proveedores, etc., producto de los eventuales incrementos en el riesgo de crédito, de una mayor volatilidad de divisas, caídas en los valores de mercados de inversiones financieras, baja demanda de instrumentos y bienes, para propósitos de un adecuado y oportuno reconocimiento de dichos efectos en los estados financieros consolidados.

Impactos Pandemia Covid-19 en los Estados Financieros

En cuanto a las iniciativas adoptadas en beneficio de sus afiliados que pudiesen verse afectados por el Covid-19 o por los efectos que éste ha tenido en nuestro país, en marzo, voluntariamente, Caja Los Andes implementó un programa de apoyo denominado “Plan Alivio” con el fin de aliviar la carga financiera de los afiliados afectados monetariamente por el coronavirus o sus efectos. Este plan contempló las siguientes aristas:

- Préstamos por emergencias médicas (para compra de remedios o consultas médicas).
- Facilidades de diferimiento de cuotas.
- y repactación de crédito para afiliados que vieran significativamente afectados sus ingresos o quedasen desempleados.

Con fecha 16 de abril de 2020 la SUSESO emitió el Dictamen N° 1401-2020 que Imparte instrucciones en materia de crédito social a raíz de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.227. Covid19. En el cual se establecen medidas bajo las cuales las Cajas de Compensación de Asignación Familiar deben prorrogar o reducir las cuotas de los afiliados que se encuentren afectados por la suspensión de sus contratos de trabajo o que se pacte una reducción de su jornada laboral.

Al 31 de diciembre de 2020 se ha beneficiado más de 113.137 afiliados, con un total de 206.017 operaciones procesadas, equivalentes a un 5,3% de la cartera reprogramada por Ley de Protección al Empleo y 7,4% de la cartera reprogramada por Plan Alivio, generando un resultado de MM\$8.685 por intereses, lo que corresponde a un mayor costo por beneficios de prestaciones adicionales revelados en Nota 29ª) de los presentes Estados Financieros.

Adicionalmente, se ha efectuado un mayor gasto por Riesgo de Crédito asociado a provisiones idiosincráticas por MM\$20.030, para cobertura de los eventuales efectos en el empleo durante el periodo 2021.

- Con fecha 23 de septiembre de 2020, Caja Los Andes informa que efectuó colocación en el mercado local de bonos Serie AS, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N°1.027 en el Registro de Valores con fecha 19 de junio de 2020, por una suma total de 1.000.000 UF, con vencimiento el día 01 de septiembre de 2024.
- Con fecha 28 de julio de 2020, en sesión de directorio se tomó conocimiento de la designación por parte de la Cámara Chilena de la Construcción A.G. de los siguientes Directores Empresariales para el período 2020-2023.

- Daniel Hurtado Parot

- Ítalo Ozzano Cabezón

- Gonzalo Falcone Benavente

- Patricio Bustamante Pérez

En consideración a lo señalado, don Gastón Escala Aguirre y Rodrigo Muñoz Vivaldi dejarán de formar parte del directorio a partir del 31 de julio 2020.

Además, se informa que el período de los Directores Laborales fue prorrogada a la Ley N°21.239, y al acuerdo de Directorio que suspendió las elecciones hasta un máximo de 3 meses luego que el estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, declarado por Decreto Supremo N° 104 de 2020, haya finalizado.

Por lo tanto, el Directorio de Caja Los Andes estará compuesto a partir del 1 de agosto de 2020, por los señores:

- Daniel Hurtado Parot

- Ítalo Ozzano Cabezón

- Gonzalo Falcone Benavente

- Patricio Bustamante Pérez

- Leontina Concha Pereira

- Guido Acuña García

- Daniel Ramos Palma.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

- Con fecha 03 de agosto de 2020 se informa que se realizó sesión extraordinaria de Directorio en la cual se constituyó el nuevo directorio informado el 28 de julio 2020, donde se eligió a don Daniel Hurtado Parot como presidente y a don Ítalo Ozzano Cabezón como vicepresidente.
 - Con fecha 23 de junio de 2020, CCAF Los Andes informa que se realizó sesión ordinaria N°19 la filial Los Andes Tarjetas de Prepago S.A., en la cual Andrés Medina Herrera presentó su renuncia al Directorio de dicha sociedad, asumiendo su reemplazo don Guido Acuña García.
 - Con fecha 26 de mayo 2020, la Administradora de Fondos para Bonificación por Retiro Cajalosandes S.A informa que el Directorio en sesión 169/05 realizada el 25 de mayo 2020, acordó la siguiente estructura:
 - Presidente: Nelson Rojas Mena
 - Vicepresidente: Roberto Carter Santa María
 - Integrantes del comité de auditoría: Guido Acuña García y Carlos Geerdtz Zúñiga
 - Integrantes del comité de Inversiones: Roberto Carter Santa María y Jaime Leonart Tomas.
 - 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.
 - 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.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema



06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(CIFRAS EN MILES DE PESOS - M\$)

Nota 39 Hechos Posteriores

- Con fecha 18 de marzo de 2021, Caja Los Andes informa que doña Alejandra Quijada Caneo, deja su cargo como Gerente de Tecnología y Operaciones. Asimismo, se crea la nueva Gerencia Corporativa de Clientes liderada doña Mabel Osses Soto, quien tendrá a su cargo las actuales Gerencias de Empresas y Segmentos, la Gerencia de Productos Financieros y Beneficios sociales, la Gerencia de Operaciones de Canales y la Gerencia de Operaciones.

La Gerencia de Tecnología será liderada en forma interina por Jesús Ramírez Clavarie, quien además continúa a cargo de la actual Gerencia Corporativa de Datos.

Entre el 1 de enero de 2021 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.

Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

EMPRESA: CAJA DE COMPENSACIÓN DE LOS ANDES

RUT: 81.826.800-9

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 959

FILIAL: AFBR CAJALOSANDES S.A.

RUT: 76.527.570-9

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 225

FILIAL: LOS ANDES TARJETAS DE PREPAGO S.A.

RUT: 76.965.744-4

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: EN PROCESO DE INSCRIPCIÓN

CONTENIDO

1. Introducción
2. Síntesis del período
3. Indicadores financieros y principales tendencias
4. Principales variaciones del estado de situación financiera consolidado
5. Principales variaciones del estado consolidado de resultados
6. Análisis de mercado
7. Otros indicadores
8. Descripción y análisis de los flujos netos
9. Análisis de riesgo



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema



06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

1. INTRODUCCIÓN

Caja Los Andes es una organización de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, creada por la Cámara Chilena de la Construcción en 1953, con el objeto de otorgar beneficios y productos sociales a nuestros afiliados. Las Cajas de Compensación son parte del sistema privado de seguridad social en Chile y Caja Los Andes es líder de la industria de las cajas de compensación con una participación de mercado de un 66,49% de los trabajadores y el 66,26% de las empresas afiliadas al sistema a diciembre 2020.

En el curso de su desarrollo, la legislación le ha entregado mayores facultades para proveer servicios a sus afiliados. En su propuesta de valor Caja Los Andes ofrece a sus afiliados, entre otros, los siguientes productos y servicios:

Crédito Social

El acceso al financiamiento es un tema clave en Caja Los Andes, que busca otorgarles a las personas mejores beneficios y oportunidades y así ser un apoyo efectivo que cumpla con las expectativas y necesidades de nuestros afiliados.

Con nuestros productos financieros le permitimos acceder a créditos a segmentos de la población que se encuentran fuera del sistema bancario formal, junto con entregarles educación financiera para tomar decisiones informadas, responsables y razonables a todos nuestros afiliados.

Turismo y Recreación

Caja Los Andes busca fomentar y facilitar el turismo, cultura, deporte y recreación de los afiliados activos y pensionados, para esto otorga tarifas preferentes durante todo el año en sus 22 centros turísticos, conformado por hoteles, cabañas y parques recreativos a lo largo del país.

Además, se realizan otras acciones de turismo y recreación como son las corridas familiares, programas de viaje, paseos por el día y otros programas de recreación como son los convenios con cine, giras culturales, shows para pensionados, entre otros.

Durante el período de pandemia, y considerando las medidas de prevención anunciadas por el Gobierno para hacer frente a esto, Caja Los Andes ha decidido extender el cierre de todos nuestros centros turísticos de Arica a Punta Arenas hasta el 30 de noviembre 2021. Esta medida, obedece principalmente a nuestra preocupación por resguardar la salud de los afiliados que visitan o hace uso de estos centros y de los colaboradores que desempeñan funciones en ellos.

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

Las principales prestaciones adicionales están enfocadas en la entrega de asignación por natalidad, fallecimiento, nupcialidad, becas de estudio, beneficios primera infancia, apoyo escolar, fondos concursables de apoyo al emprendimiento, entre otras.

Caja Los Andes ha invertido en mejorar este servicio, 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.

Fondos Nacionales

Esta actividad comprende la administración, recaudación y pagos de Fondos Nacionales, correspondientes a licencias médicas, pagos de asignaciones familiares y subsidios por incapacidad laboral, que por su naturaleza se asocian a una prestación de servicios al Estado.

2. SINTESIS DEL PERÍODO

Al 31 de diciembre del 2020, el resultado acumulado es de M\$5.851.508, un 87,01% menor que el resultado de igual período de 2019. Esta disminución equivalente a M\$39.177.517, se explica principalmente por:

- Disminución de un 9% de los Intereses y Reajustes en Créditos (MM\$29.893.631), respecto al año anterior, como consecuencia de una baja en la tasa de crecimiento de la cartera de colocaciones.
- Disminución de un 15% en los Ingresos de las Actividades Ordinarias (M\$7.131.721), principalmente por la disminución de las Comisiones por Prepago de Créditos Sociales (M\$2.527.011), menores ingresos por Comisiones de Seguros (M\$1.485.030), y menores ingresos por Comisiones de Seguros de Desgravamen por (M\$1.343.223).
- Mayor gasto por deterioro de riesgo, el cual incluye provisiones idiosincráticas por M\$20.030.169, para cobertura de los eventuales efectos en el empleo, según las medidas aplicadas por Covid-19 y la Ley de Protección del Empleo que entró en vigencia el 06 de abril de 2020.

Por otra parte,

- La cartera de crédito social, al 31 de diciembre de 2020 totalizó MM\$1.451.763 (neto de provisiones), disminuyendo en un 6,15% respecto a igual período del 2019, esta disminución en el saldo de cartera responde principalmente por el impacto de la emergencia sanitaria, donde existe una disminución en los montos colocados y al mismo tiempo un aumento en las provisiones.
- En el mes de septiembre de 2020 Caja Los Andes emitió un bono corporativo por un monto de 1.000.000 UF colocados a 4 años a una tasa efectiva anual de 1,30% y tasa nominal anual de 2,00%.
- Continuando con el proceso de certificación de la sociedad anónima especial Los Andes Tarjetas de Prepago S.A., como emisor de tarjeta de pago con provisión de fondos, al 31 de diciembre de 2020, se han realizado exitosamente las pruebas para dar cumplimiento al proceso de certificación definidos por el regulador para obtener la autorización de funcionamiento.

Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

3. INDICADORES FINANCIEROS Y PRINCIPALES TENDENCIAS

Los principales indicadores relacionados con los Estados Financieros Consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de los Andes al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se presentan en el cuadro siguiente:

	INDICADORES	Unidad	31-12-20	31-12-19	Variación	Variación %
Liquidez	Liquidez Corriente (1)	Veces	1,16	1,97	(0,81)	(41,12%)
	Razón Ácida (2)	Veces	1,16	1,97	(0,81)	(41,12%)
	Razón de endeudamiento (3)	Veces	1,34	1,54	(0,20)	(12,99%)
Endeudamiento	Deuda Corriente (4)	%	57,46%	33,00%	24,46%	74,12%
	Deuda No Corriente (4)	%	42,54%	67,00%	(24,46%)	(36,51%)
	INDICADORES	Unidad	31-12-20	31-12-19	Variación	Variación %
Rentabilidad	Rentabilidad del patrimonio (5)	%	0,73%	5,98%	(5,25%)	(87,79%)
	Rentabilidad de Activos (6)	%	0,30%	2,35%	(2,05%)	(87,23%)
	Rendimiento Activos Operacionales (7)	%	0,34%	2,36%	(2,02%)	(85,59%)
	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	0	0
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	0	0
Resultado	Gastos Financieros	M\$	51.645.964	49.250.615	2.395.349	4,86%
	EBITDA (8)	M\$	75.879.171	113.135.636	(37.256.465)	(32,93%)
	Excedente (Déficit) Después de Impuestos	M\$	5.851.508	45.029.025	(39.177.517)	(87,01%)
	Excedente (Déficit) Antes de Beneficios	M\$	30.766.446	67.845.424	(37.078.978)	(54,65%)
	Cobertura Gastos Financieros (9)	Veces	0,11	0,91	(0,80)	(87,91%)
Otros Indicadores	Gasto promedio mensual por trabajador cotizante (10)	M\$	51,17	50,53	0,64	1,26%
	Participación cotizantes (11)	M\$	87,25%	88,87%	(1,62%)	(1,82%)

(1) Liquidez corriente, definida como la razón de activos corrientes a pasivos corrientes.

(2) Razón Ácida, definida como la razón de activos corrientes menos inventarios a pasivo corrientes.

(3) Razón de endeudamiento sobre el patrimonio, definida como la razón de total de pasivos corrientes más pasivos no corrientes a patrimonio.

(4) Proporción de la deuda corriente y no corriente con relación a la deuda total (corriente + no corriente).

(5) Rentabilidad del patrimonio, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a patrimonio inicial del periodo.

(6) Rentabilidad del activo, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a activos promedios (activos del ejercicio anterior más activos del ejercicio actual dividido por dos).

(7) Rendimiento del activo Operacional, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a activos totales, descontados el efectivo, efectivo equivalente y cuentas por cobrar a relacionadas.

(8) EBITA, definida como el excedente del período descontado los gastos financieros, depreciación, gastos de impuestos y reajustes.

(9) Cobertura de gastos financieros, definida como la razón de los excedentes después de impuestos a gastos financieros

(10) Gasto promedio mensual por trabajadores cotizante, definida como el cociente entre el promedio de gastos operacionales

(Item 51200 del estado de resultados SUSESO) y el promedio de cotizantes totales.

(11) Participación cotizantes, definida como la razón número de trabajadores cotizantes al cierre del periodo a promedio mensual de afiliados totales del año móvil.

Liquidez

La disminución en 0,81 veces en la razón de liquidez y la razón ácida, se explica por el aumento de los pasivos de corto plazo principalmente por la deuda de préstamos bancarios.

Caja Los Andes cuenta con un capital de trabajo óptimo para realizar sus principales actividades como la entrega de Beneficios Sociales, pago de Fondos Nacionales y otorgamiento de crédito social.

Endeudamiento

La razón de endeudamiento presenta una baja del 12,99% esto se debe principalmente a la disminución de pasivos financieros no corrientes, este último, como consecuencia de un financiamiento orientado a la colocación de bonos corporativos.

Rentabilidad

Los índices de rentabilidad presentan una reducción respecto a igual período anterior, explicado por la disminución de los ingresos y por el incremento en el gasto neto del deterioro por riesgo de crédito, como consecuencia de la contingencia social y emergencia sanitaria que afronta el país.

Resultado

La variación de los excedentes respecto a igual período anterior, se explica principalmente por los menores ingresos y mayores gastos a causa de la pandemia Covid-19, lo cual ha llevado a CCAF Los Andes otorgar mayores beneficios, con el objetivo de mitigar los impactos en nuestros afiliados, destacando entre los beneficios la posibilidad de diferir el vencimiento de las cuotas de los créditos en su mayoría sin costos para los afiliados.

Análisis razonados de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

4. PRINCIPALES VARIACIONES DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADO

INDICADORES		31-12-20	31-12-19	Variación	Variación %
Activos Corrientes	M\$	719.941.292	798.074.865	(78.133.573)	(9,79%)
Activos No Corrientes	M\$	1.163.916.411	1.224.537.583	(60.621.172)	(4,95%)
TOTAL ACTIVOS		1.883.857.703	2.022.612.448	(138.754.745)	(6,86%)
Pasivos Corrientes	M\$	620.827.051	404.217.750	216.609.301	53,59%
Pasivos No Corrientes	M\$	459.626.479	820.842.033	(361.215.554)	(44,01%)
Patrimonio Neto	M\$	803.404.173	797.552.665	5.851.508	0,73%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO		1.883.857.703	2.022.612.448	(138.754.745)	(6,86%)

Principales partidas del Estado de Situación Financiera Consolidado

Al 31 de diciembre de 2020, los activos totales muestran una disminución de (M\$138.754.745) respecto al año anterior. Esta variación se explica principalmente por:

- .

a)

Incremento de M\$33.257.544 en el efectivo y efectivo equivalente,
- .

b)

Disminución en Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por (M\$70.507.915), principalmente por:
 - Recuperación del déficit por cobrar de Subsidio por incapacidad laboral (SIL) por (M\$58.303.979).
 - Disminución de las cuentas corrientes de los colaboradores por (M\$5.028.016) y,
 - Disminución de Anticipos a proveedores por (M\$8.333.597) y,
 - Otros aumentos por M\$1.157.677.
- .

c)

Disminución de la cartera de colocaciones en un 6,15% que equivalen a (M\$95.138.264), y
- .

d)

Disminución de los activos por derecho de uso por (M\$8.036.532), relacionado principalmente con el término de contratos de arriendos.
- .

e)

Disminución de los activos por Propiedades, plantas y equipos por (M\$3.053.361).
- .

f)

Al aumento de los activos intangibles por M\$3.715.213, se explica por el proyecto en curso de la filial Tarjetas Andes Pre Pago.

Por su parte, la variación de los pasivos totales se explica por:

- .

a)

Disminución neta de otros pasivos financieros y pasivos por arrendamiento de (M\$146.113.512), principalmente por:
 - Financiamiento Bono AS de la serie BCAJAS0920 por M\$28.701.150.
 - Financiamiento con bancos por M\$41.000.000
 - Pago de bonos corporativos por (M\$121.596.604)
 - Pago de deuda con bancos por (M\$88.084.705)
 - Pago por arrendamientos por (M\$7.379.297)
 - Amortizaciones de gastos diferidos por bonos, variación tipo de cambio (UF) y primas (M\$1.144.584).
 - Otras disminuciones por (M\$2.363.219).
- .

b)

Disminución en provisiones por beneficios a los empleados por (M\$5.550.099) dado que no se registraron provisiones ni se realizó pago de bono de productividad anual que se entrega a los colaboradores.
- .

c)

Crecimiento del Patrimonio en 0,73% en relación a diciembre de 2019 dado los excedentes del 2020, equivalentes a M\$5.851.508.

La evolución de la deuda financiera va en línea con la estrategia de financiamiento del crédito social de Caja Los Andes, esto es, una deuda orientada a una estructura de financiamiento diversificada entre deuda bancaria (49,40%) y bonos corporativos (50,60%).

DEUDA FINANCIERA DICIEMBRE 2020		M\$	%
Préstamos bancarios destinados para colocaciones de crédito social	CLP	472.495.998	49,40%
Obligaciones por bonos	U.F./CLP	483.946.607	50,60%
		956.442.605	100%

Análisis razonados de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

En razón de las colocaciones de bonos corporativos vigentes, Caja Los Andes ha asumido el compromiso de cumplir los siguientes índices financieros calculados sobre su estado de situación financiera consolidado:

- i.

Nivel de endeudamiento trimestral, en que la relación pasivo exigible consolidado o individual no supere el 3,2 veces el Patrimonio consolidado total o individual.
- ii.

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
- iii.

Mantener un Patrimonio consolidado o individual mínimo de UF12.000.000.

A continuación, se muestra el cumplimiento de los covenants a la fecha de presentación:

Indicadores	31-12-20	31-12-19
ENDEUDAMIENTO < 3,2 VECES	1,16	1,39
PASIVO EXIGIBLE	1.080.453.530	1.225.059.783
Total Pasivos	1.080.453.530	1.225.059.783
(+) Pasivos (aval, fiador simple, etc.)	-	-
(-) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	148.852.060	115.594.516
TOTAL PATRIMONIO	803.404.173	797.552.665
ACTIVOS LIBRES > 0,8 VECES	1,78	1,68
ACTIVOS LIBRES DE PRENDA	1.838.560.949	1.969.279.162
Total Activos	1.883.857.703	2.022.612.448
(-) Activos en Arrendamientos (Nota 14b) (*)	45.296.754	53.333.286
PASIVO EXIGIBLE NO GARANTIZADOS	1.035.664.176	1.173.252.872
Total Pasivos	1.080.453.530	1.225.059.783
(-) Pasivos por Arrendamientos (Nota 16a3 y 16b3) (*)	44.789.354	51.806.911
PATRIMONIO MÍNIMO > 12 MM UF	27,64	28,17
Total Patrimonio en M\$	803.404.173	797.552.665
UF al cierre	29.070,33	28.309,94

La Administración de Caja Los Andes estima que las restricciones antes señaladas no son significativas para el normal desarrollo de sus operaciones, cumpliendo con holgura los covenants establecidos.

5. PRINCIPALES VARIACIONES DEL ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADOS

Estados consolidados de resultados por naturaleza

CONCEPTO	Unidad	31-12-20	31-12-19	Variación	Variación %
Ingresos por intereses y reajustes	M\$	314.738.697	344.632.328	(29.893.631)	(8,67%)
Ingresos de actividades ordinarias	M\$	39.195.913	46.327.634	(7.131.721)	(15,39%)
Otros Ingresos, por naturaleza	M\$	9.059.358	14.561.593	(5.502.235)	(37,79%)
Gastos por intereses y reajustes	M\$	(51.645.964)	(49.250.615)	(2.395.349)	4,86%
Deterioro por riesgo de crédito	M\$	(104.917.581)	(96.692.342)	(8.225.239)	8,51%
Materias primas y consumibles utilizados	M\$	(68.757.917)	(71.819.987)	3.062.070	(4,26%)
Gastos por beneficios a los empleados	M\$	(75.778.910)	(87.223.244)	11.444.334	(13,12%)
Gastos por depreciación y amortización	M\$	(17.989.400)	(17.816.945)	(172.455)	0,97%
Pérdidas por deterioro (reversiones), neto	M\$	(3.952.106)	(783.771)	(3.168.335)	404,24%
Otros gastos, por naturaleza	M\$	(31.325.030)	(33.717.063)	2.392.033	(7,09%)
Otras ganancias (pérdidas)	M\$	(1.141.003)	(1.158.369)	17.366	(1,50%)
Ingresos financieros	M\$	995.597	1.330.198	(334.601)	(25,15%)
Costos financieros	M\$	(2.237.847)	(2.321.341)	83.494	(3,60%)
Resultados por unidades de reajustes	M\$	(595.747)	(572.611)	(23.136)	4,04%
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTO	M\$	5.648.060	45.495.465	(39.847.405)	(87,59%)
Gasto por Impuesto a las ganancias	M\$	203.448	(466.440)	669.888	(143,62%)
GANANCIA (PÉRDIDA) DE ACTIVIDADES CONTINUADAS	M\$	5.851.508	45.029.025	(39.177.517)	(87,01%)
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	M\$	5.852.013	45.029.230	(39.177.217)	(87,00%)
Ganancia (pérdida), atribuible a los participaciones no controladora	M\$	(505)	(205)	(300)	146,34%
GANANCIA (PÉRDIDA)	M\$	5.851.508	45.029.025	(39.177.517)	(87,01%)

Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

En el ejercicio 2020, se generaron menores excedentes en comparación a igual período de 2019 (-87,01%), esta disminución se explica por:

Variación en los Ingresos

Los ingresos por intereses y reajustes asociados a la cartera de crédito social disminuyeron en (M\$29.893.631) respecto de igual período del año anterior, explicado por una baja en el crecimiento de la cartera de colocaciones en un 6,15% sumado a una baja en la tasa de la cartera y el diferimiento de cuotas relacionados al Plan Alivio y efectos de Dictamen N°1.401 de la SUSESO.

Los ingresos de actividades ordinarias disminuyeron en un (M\$7.131.721), debido a la disminución de las comisiones por prepago y reembolso de gastos de cobranza de créditos sociales por (M\$3.889.895) y a los menores ingresos por comisiones de seguros asociados a las colocaciones de crédito social por (M\$2.828.251).

Otros ingresos por naturaleza disminuyeron en (M\$5.502.235), principalmente por menores ingresos de (M\$4.229.041) relacionados a los centros vacacionales, recreacionales y deportivos, debido al cierre de estos a partir de marzo 2020 a raíz de la pandemia y por una disminución de las comisiones por seguros distinto de los asociados al crédito y otros de (M\$1.273.194).

Variación en los Gastos

El gasto neto en deterioro por riesgo de crédito aumentó en (M\$8.225.239), en comparación a igual período del año anterior, incremento que se explica principalmente por mayores castigos por (M\$15.413.072). Por otro lado, se presentó un menor gasto por deterioro de crédito normal M\$5.404.332, explicado por la menor colocación mantenida al 31 de diciembre de 2020 (disminuye un 6,15% respecto a diciembre del 2019).

CONCEPTO	M\$
DETERIORO	5.404.332
NORMATIVO (CONTIENE IDIOSINCRÁTICO)	2.992.345
ADICIONAL	1.799.174
CUENTAS POR COBRAR	612.813
CASTIGOS	(15.413.072)
RECUPEROS	1.084.704
REACTIVACIONES	698.797
GASTO POR DETERIORO	(8.225.239)

Los gastos por intereses y reajustes aumentaron en M\$2.395.349, principalmente por los reajustes de bonos en UF y los intereses de préstamos bancarios.

Los otros gastos por naturaleza, disminuyeron en (M\$2.392.033), principalmente por la baja en las prestaciones relacionadas con los beneficios asociados a turismo, debido al cierre del público en los centros turísticos y recreacionales como medida de precaución y sanitaria por los efectos de la pandemia, además, de la suspensión de todas las actividades recreativas, de deportes y recreación para los pensionados.

Los gastos por beneficios a los empleados disminuyeron en (M\$11.444.334), en comparación a igual período anterior explicado principalmente por menores gastos en indemnizaciones y otras remuneraciones (MM\$2.403.742), no pago del bono de productividad anual (M\$7.006.242) y mejora de eficiencia en la contratación y uso de servicios de personal externo por (M\$1.513.755).

Las materias primas y consumibles registraron una disminución neta de (M\$3.062.070), por menores gastos en servicios generales, materiales y útiles de oficina por (M\$2.488.480), seguridad y mantención (M\$1.364.519), gastos de cafetería y consumos básicos (M\$1.238.225), contrarrestado por un aumento en materiales y servicios de computación y otros servicios por M\$2.029.154. Estas variaciones se originan principalmente por los efectos de la pandemia Covid-19, que significó el cierre de 25 sucursales, además del cierre hasta noviembre de 2021 de los centros vacacionales, deportivos y recreacionales.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema



06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

6. ANÁLISIS DE MERCADO

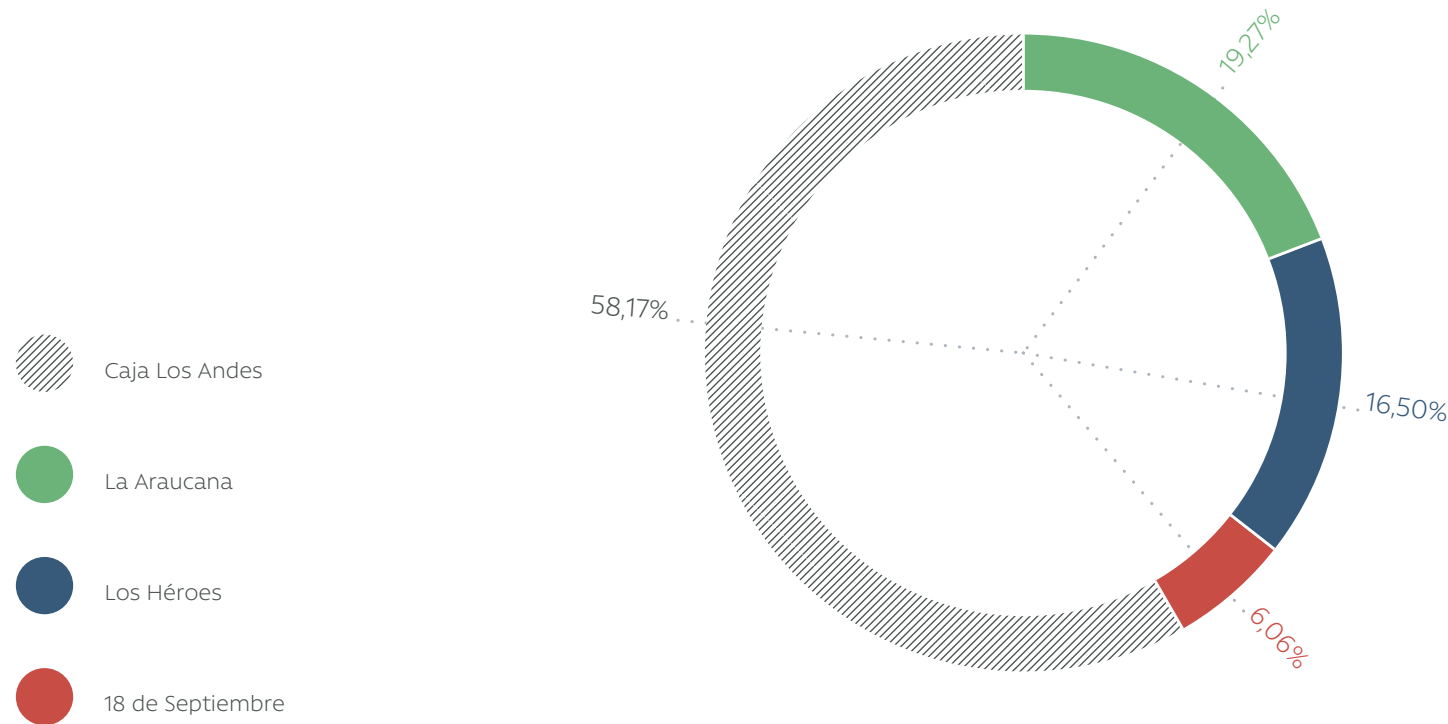
Las Cajas de Compensación son instituciones de previsión social, constituidas jurídicamente como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social.

Las cajas disponen de una amplia gama de beneficios y servicios sociales que contribuyen a lograr una mejor calidad de vida de los chilenos. Ello es posible gracias a que, por ley, reinvierten todos sus excedentes en más y mejores Beneficios Sociales. Actualmente, el mercado de cajas de compensación y asignación familiar está constituido por 4 actores principales:

Caja Los Andes enfrenta la competencia de la industria respecto de la afiliación de empresas, trabajadores y pensionados, sin embargo, su principal ventaja competitiva reside en la calidad de productos que ofrece y en la capacidad de superar en calidad y precio a la de los productos similares que existen en el mercado.

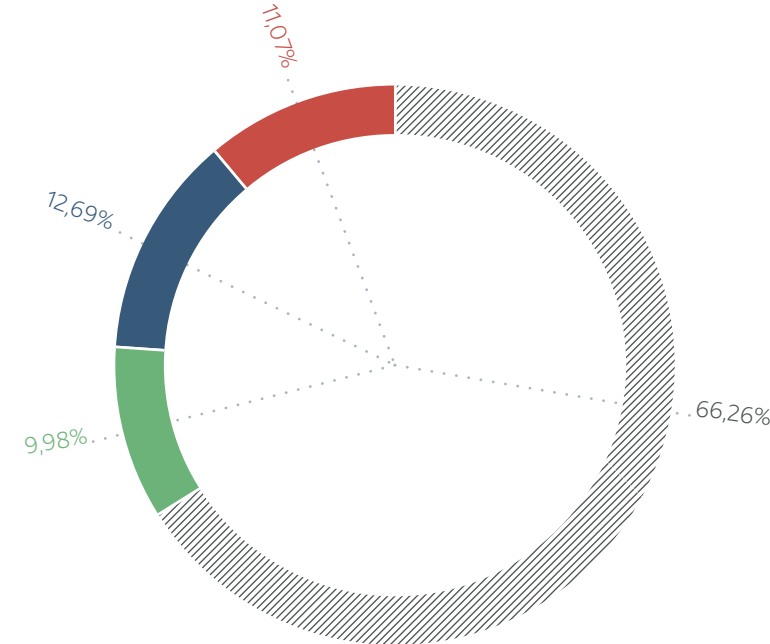
En los siguientes cuadros se presenta una relación de afiliados y créditos otorgados de Caja Los Andes comparada con la industria de las cajas de compensación al 31 de diciembre de 2020.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO CCAF SEGÚN TOTAL DE AFILIADOS (*)

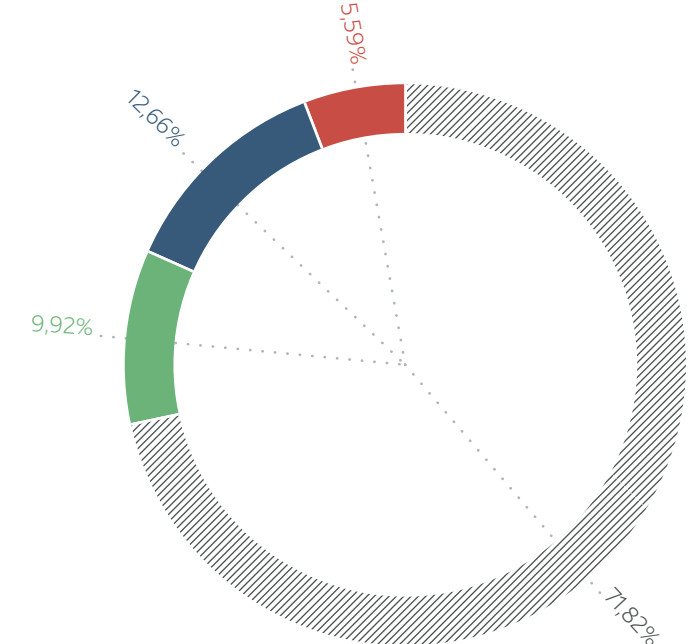


(*) El total de afiliados incluye trabajadores y pensionados.

NÚMERO DE EMPRESAS AFILIADAS



MONTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO OTORGADOS POR EL SISTEMA C.C.A.F



Como se puede observar Caja Los Andes lidera la participación de mercado en la industria de las Cajas de Compensación, con un 66,26% en el número de empresas afiliadas y un 71,82% en los créditos sociales otorgados por la industria.



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema



06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

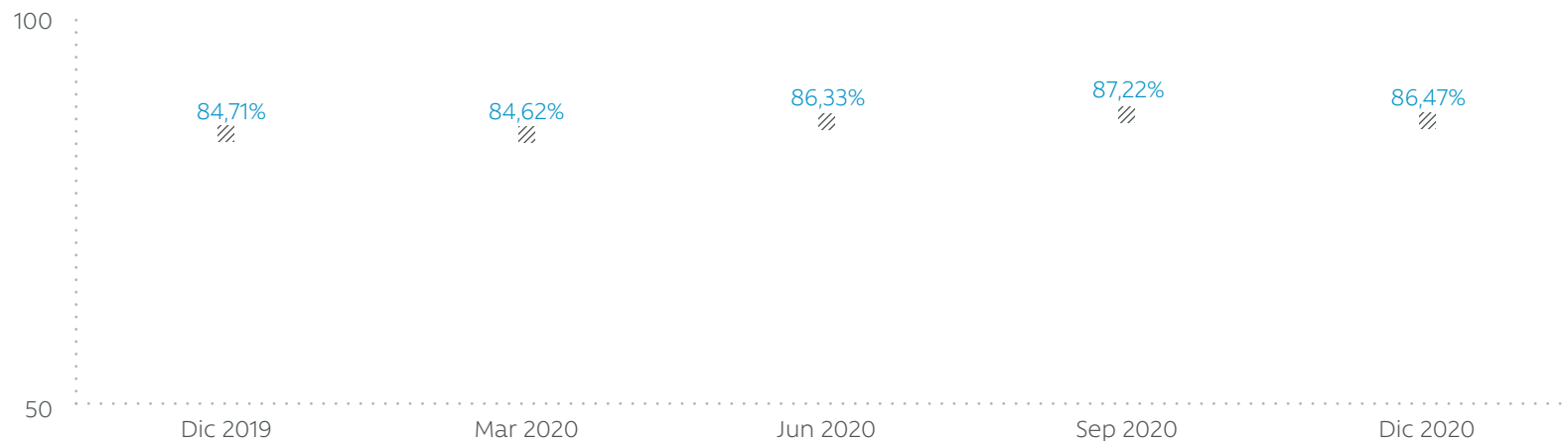
7. OTROS INDICADORES

Los ingresos generados por el régimen de crédito social representan un 86,47% de los ingresos totales generados por Caja Los Andes al cierre de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020.

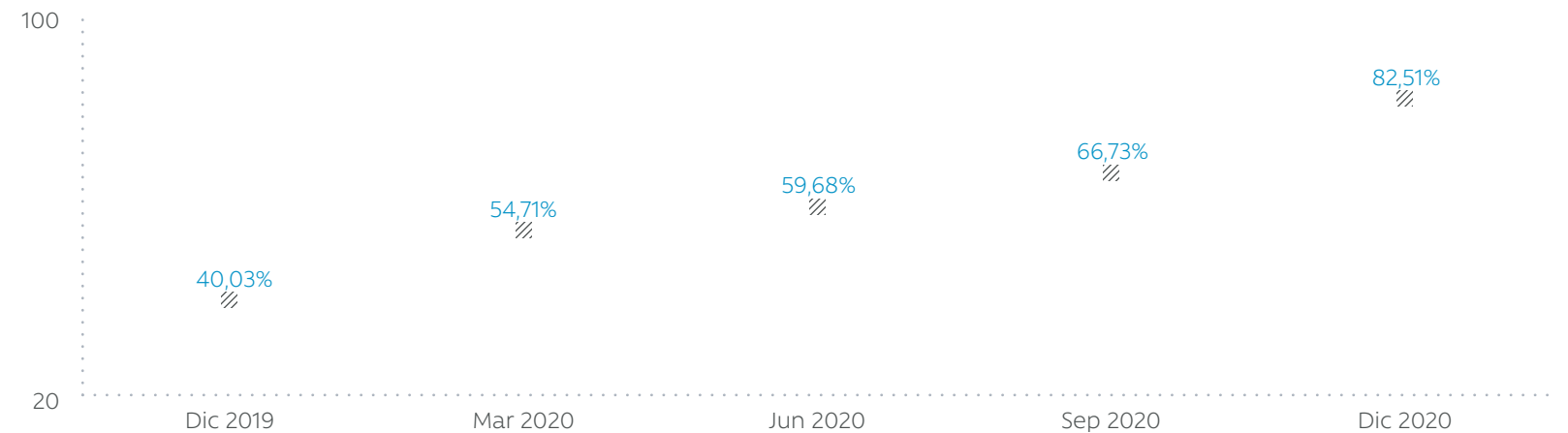
Caja Los Andes destinó durante el año 2020 un 82,51% de sus excedentes financieros a la entrega de beneficios a sus afiliados a través de sus distintos programas de apoyo, considerando las reprogramaciones de crédito correspondientes al programa Plan Alivio y aquellas definidas por la Ley de Protección al Empleo.

Durante los últimos 12 meses (desde diciembre 2019 a diciembre 2020), los beneficios entregados por Caja Los Andes a sus afiliados, promedian un 60,73% de sus excedentes financieros (promedio móvil).

INGRESOS POR CRÉDITO SOCIAL / INGRESOS TOTALES



BENEFICIOS ENTREGADOS



Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

8. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FLUJOS NETOS

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVOS RESUMIDO		31-12-20	31-12-19	Variación	Variación %
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO		M\$ 115.594.516	81.725.859	33.868.657	41,44%
Flujo de efectivo netos procedentes de actividades de operación		M\$ 193.994.907	(91.932.881)	285.927.788	(311,02%)
Flujo de efectivo netos procedentes de actividades de inversión		M\$ (14.133.161)	(16.558.932)	2.425.771	(14,65%)
Flujo de efectivo netos procedentes de actividades de financiamiento		(146.604.202)	142.360.470	(288.964.672)	(202,98%)
FLUJO DE EFECTIVO NETO DEL PERÍODO		M\$ 33.257.544	33.868.657	(611.113)	(1,80%)
Efectos de la variación de tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		0	0	0	0
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO		148.852.060	115.594.516	33.257.544	28,77%

Al cierre del período 2020, Caja Los Andes presenta un aumento en el efectivo y equivalente al efectivo por M\$33.257.544, en comparación a igual período 2019.

Las principales variaciones al 31 de diciembre de 2020 corresponden a:

Los flujos procedentes de actividades de operación por M\$193.994.909, se explican principalmente por la recuperación de Fondos Nacionales por M\$63.882.837, recaudación de 1% de pensionados y otros por M\$17.284.315, flujo favorable entre recaudación y colocaciones de crédito social del período por M\$292.152.374, remuneraciones y beneficios del personal de (M\$73.338.430), intereses pagados por concepto de financiamiento (M\$39.437.554), pago a proveedores, prestaciones adicionales por (M\$74.611.646) y otras variaciones por M\$8.063.011.

En comparación con diciembre de 2019, se presenta una variación de M\$285.927.788, explicado principalmente por mayor recaudación por prestaciones de fondos nacionales (SIL, AF, FUP) por M\$117.193.087, y un aumento (neto) entre la recaudación y colocaciones de crédito social por M\$103.975.163, menores pagos a proveedores y empleados por M\$40.612.186 y otras variaciones por M\$24.147.352.

En relación a los flujos provenientes de actividades de inversión por (M\$14.133.161) corresponden principalmente a inversión en propiedades, planta y equipos por (M7.589.855) e Intangibles (proyectos en desarrollos) por (M\$6.555.333).

Los flujos de efectivo procedentes de actividades de financiamiento registrados al 31 de diciembre de 2020 alcanzaron los (M\$146.604.202), generados principalmente por financiamiento con bancos por M\$41.000.000 y bono AS serie BCAJAS0920 por M\$29.456.404 (Capital + Prima), pago de préstamos con bancos por (M\$88.084.705) pago de cupones de bonos corporativos vigentes y otros por (M\$121.596.604) y pago de arrendamientos financieros por (M\$7.379.297).

La variación de (M\$288.964.692) en comparación a igual período 2019, esto se explica principalmente por una menor deuda de préstamos bancarios y por el vencimiento del Bono serie BCAJ-L1215.

9. ANÁLISIS DE RIESGO

Exposición al tipo de cambio

Al cierre de diciembre de 2020, Caja Los Andes posee transacciones de activos y pasivos en moneda extranjera, las cuales no son significativas para evaluar el riesgo por este concepto.

Riesgo por variaciones en las tasas de interés

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Caja Los Andes ha mantenido el 100% de la deuda financiada con préstamos bancarios y deuda financiera emitida a público a tasa fija.

Riesgo de Reajustabilidad

Al cierre de diciembre 2020, Caja Los Andes mantiene colocaciones de mutuos hipotecarios endosables y mutuos hipotecarios no endosables en UF, además de mantener deuda financiera en UF equivalente al 28% de la deuda total de Caja Los Andes, implicando un aumento por gastos en intereses y reajustes en caso de una fuerte variación del índice de IPC y por ende el índice reajustabilidad dependiendo de los ciclos económicos que atraviesa el país.

Exposición de riesgo de los activos

Con relación a propiedades, plantas y equipos y a las principales operaciones de la empresa, se encuentran cubiertos por las respectivas pólizas de seguros conforme a los estándares del mercado.

Factores de riesgo asociados a las líneas de negocios que desarrolla Caja Los Andes.

- Ciclos económicos: En la medida que la actividad económica se reduce y con ello, cae el empleo o aumenta la quiebra de empresas, se pueden producir incrementos de los incobrables que, en la medida que sean de largo plazo, pueden afectar los resultados del crédito en el corto plazo. Sin embargo, y por el carácter de deuda previsional de los créditos, existe una alta probabilidad de recuperar las deudas morosas en el largo plazo. Asimismo, y como en todo sector industrial, caídas en la actividad podrían afectar el volumen de ventas en recreación y turismo, en venta de servicios y en colocaciones de créditos, entre otros.
- Aumentos en la tasa de interés de mercado: Un eventual aumento de tasas de interés de mercado puede afectar la tasa de endeudamiento y con ello, el margen de ganancias en el sistema de créditos.
- Riesgo de créditos: Para el otorgamiento de créditos, Caja Los Andes ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan las distintas empresas, trabajadores y pensionados. Por consiguiente, las empresas y personas son calificadas en las categorías A, B ó C según su riesgo, lo que significa que hay una diferenciación en las condiciones y características de otorgamiento de créditos según el nivel de riesgo que éstas representan.

Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

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 período determinado.

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 de crédito de los deudores de Caja Los Andes.

RIESGO PERSONA:

Los modelos (tanto interno como externo) utilizados para determinar el riesgo asociado a la persona consideran Interno:

- Morosidad
- Crédito castigado.
- Crédito reprogramado y/o renegociado vigente.
- Antigüedad Laboral
- Morosidad Intercajas.
- Renta
- Edad

Externo:

- Cheque protestado.
- Morosidad externa.
- Información morosidad del entorno familiar
- Información de manzana censal

RIESGO EMPRESA

La clasificación Riesgo Empresas es realizada mediante los siguientes parámetros:

Interno:

- Informes comerciales.
- Actividad Económica.
- Antigüedad de afiliación 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.

Externo:

- Morosidad externo
- Información de Bienes
- Deuda de Socios
- Patrimonio de socios
- Infracciones laborales
- Protestos

Análisis razonado de los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Los scoring para los deudores personas y empresas, permiten determinar y gestionar los posibles riesgos asociados con el no pago de los créditos sociales.

Riesgo Trabajador-Pensionado: contrato-liquidación de sueldo, pensión, antigüedad laboral, renta o pensión promedio y empresa.

RIESGO DE LIQUIDEZ

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).

Descalces entre la disponibilidad de recursos y las obligaciones de Caja Los Andes pueden llevar a situaciones de riesgo de liquidez, la que se controla para el lapso de doce meses móviles mediante el análisis de cinco bandas de tiempo que van desde 15 días la primera, hasta 365 días la quinta banda. En cada una de ellas se detallan las obligaciones efectivas y las proyectadas de manera de poder evaluar semanalmente la exposición de Caja Los Andes al riesgo de liquidez.

Los flujos se someten además a pruebas de resistencia periódicamente, pruebas en las cuales se ha mostrado sistemáticamente la calidad de la liquidez de la Caja.

General

Considerando que el 86,47% de los ingresos provienen del crédito social, los riesgos más significativos están relacionados con este producto, y diferenciándonos de la industria bancaria dado que Caja Los Andes posee una razón de endeudamiento significativamente menor.

Por otra parte, es relevante considerar que las Cajas solo pueden otorgar créditos a sus afiliados, factor que se constituye en una diferencia sustancial respecto del sistema financiero, en donde la oferta de los créditos sociales no enfrenta dicha restricción.

La participación del régimen de crédito de Caja Los Andes respecto de la industria del sistema financiero, se presenta en el siguiente cuadro con la información disponible al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

CONCEPTO	Cartera de Crédito Social MM\$		Participación Los Andes	
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2019
Sistema Financiero (*)	23.731.803	27.530.158	6,21%	5,55%
CCAF de los Andes (**)	1.473.183	1.527.978		

(*) Corresponde a las colocaciones de crédito de consumo a nivel de industria, informado por el regulador en el reporte “Principales activos y pasivos del sistema bancario”.

(**) Información obtenida de Cajas de Chile en el reporte estadístico “Consolidado 2020”.

Como se puede observar, la participación de Caja Los Andes en el sistema financiero, ha aumentado en 0,66% entre el período diciembre 2020 y 2019, cifra que permiten posicionar a Caja Los Andes como un actor relevante dentro de la industria del crédito de consumo.



NELSON ROJAS MENA
GERENTE GENERAL

Marzo, 23 de 2021



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hacia
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



TABLA DE CONTENI- DOS GRI Y ANEXOS





01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Alcance y Cobertura

Este documento presenta los desafíos y avances en materia de sustentabilidad de Caja Los Andes, comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020 y 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 sostenibilidad 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 y que influyan en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

COMPRENSIÓN 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 y encuestas a ejecutivos y grupos de interés de la Caja.

11

Entrevistas con ejecutivos
de Caja Los Andes

43

Encuestas a Afiliados
de Caja Los Andes

119

Encuestas a Colaboradores
de Caja Los Andes

13

Encuestas a Aliados
de Caja Los Andes

7

Encuestas a organizaciones del
Ecosistema de Caja Los Andes

30

Encuestas a Proveedores
de Caja los Andes



01
Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02
Somos Caja
Los Andes

03
En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04
Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05
Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06
Nuestros
Estados
Financieros

07
Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Matriz y temas materiales

GOBERNANZA:

1. TRANSPARENCIA, ÉTICA DE NEGOCIO Y ANTICORRUPCIÓN
2. INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

COLABORADORES:

3. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
4. CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

AFILIADOS:

5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL, DIGITALIZACIÓN DE CANALES Y SERVICIOS AUTOMATIZADOS
6. CIBERSEGURIDAD Y CUIDADO DE LA INFORMACIÓN
7. ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS

COMUNIDADES:

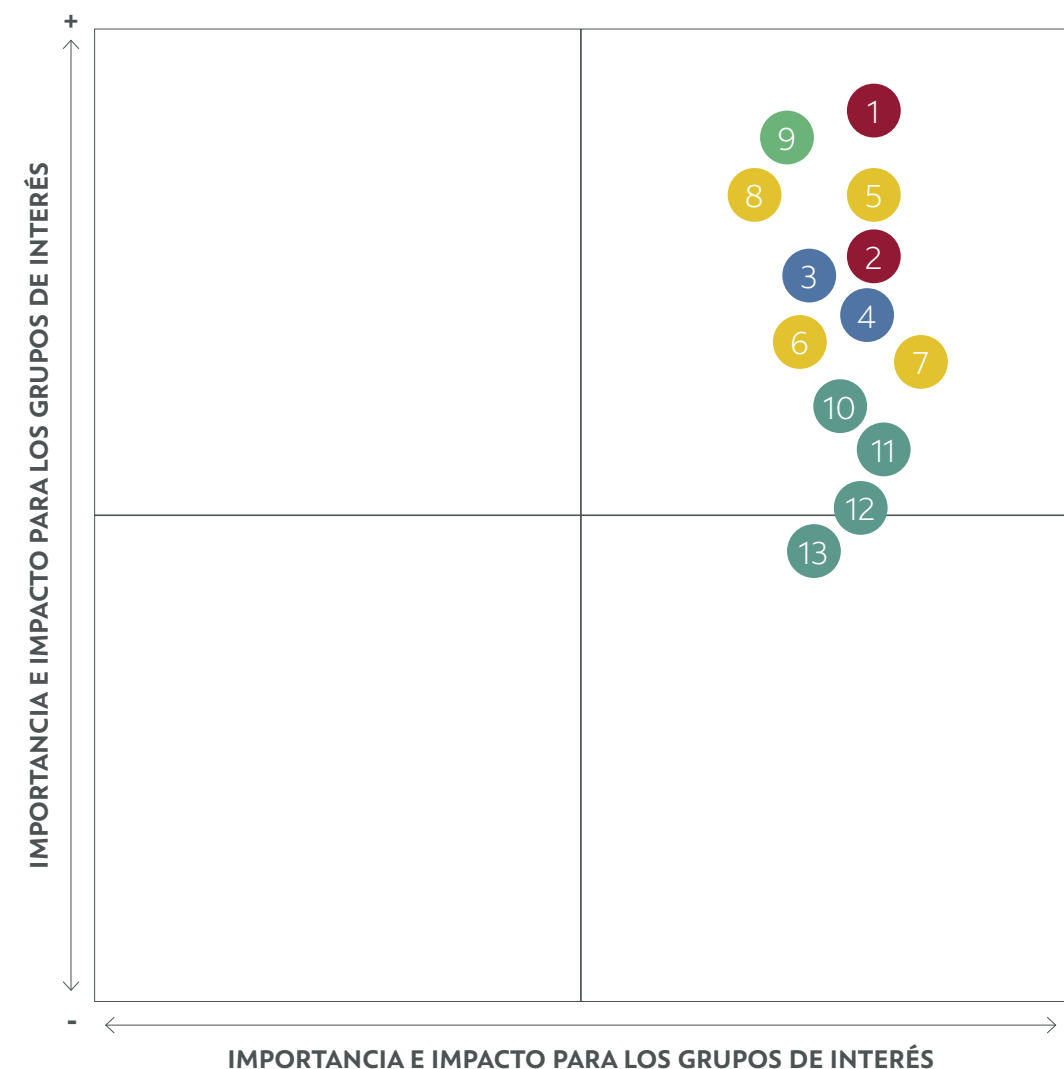
8. BENEFICIOS SOCIALES, APOYO Y VALOR AGREGADO PARA AFILIADOS Y LA COMUNIDAD

AMBIENTAL:

9. OPERACIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIOAMBIENTE

COVID-19:

10. COVID-19: PREVENCIÓN Y CUIDADO DE LAS PERSONAS
11. COVID-19: CRÉDITO Y FACILIDADES FINANCIERAS PARA LAS PERSONAS Y LOS EMPRENDIMIENTOS
12. COVID-19: CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN
13. COVID-19: APOYO EN SALUD A COMUNIDADES





Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros



07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Matriz y temas materiales

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	N° DE PÁGINA
INDICADORES GRI - ESCENCIALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización	2
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9, 14, 102, 106, 148
	102-3	Ubicación Casa Matriz	2
	102-4	Ubicación de las operaciones	14
	102-5	Propiedad y forma jurídica	2
	102-6	Mercados atendidos	14, 18, 24
	102-7	Tamaño de la organización (dotación de personal)	14, 24, 26-28, 106-148
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	64-65
	102-9	Cadena de suministro	175
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	14, 26-28, 33-36, 175
	102-11	Principio o enfoque de precaución	37-52
	102-12	Iniciativas externas	53, 165-166
	102-13	Afiliación a asociaciones	165-169
ESTRATEGIA	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	11
GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza	29-32
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	Lista de grupos de interés	165-169, 266
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	87
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	266
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	266
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	249

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	N° DE PÁGINA
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2, 254
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	266-267
	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	Periodo objeto del informe	2020
	102-51	Fecha del último informe	2019
	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	268-271
	102-56	Verificación externa	No existió verificación externa



01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros



07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



TEMA MATERIAL - TRANSPARENCIA, ÉTICA DE NEGOCIO Y ANTICORRUPCIÓN

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	48
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48-52
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48-52
GOBERNANZA	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	11
	102-18	Estructura de gobernanza	29-32
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	37-52

TEMA MATERIAL - TRANSFORMACIÓN DIGITAL, DIGITALIZACIÓN DE CANALES Y SERVICIOS AUTOMATIZADOS

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	91, 150
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	91, 150-159
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91, 150-159
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - TRANSFORMACIÓN DIGITAL, DIGITALIZACIÓN DE CANALES Y SERVICIOS AUTOMATIZADOS		91, 150-159

TEMA MATERIAL - INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	150
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	150-159
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150-159
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS		150-159

TEMA MATERIAL - ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	18-23, 93-97
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	18-23, 93-97
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18-23, 93-97
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS		18-23, 93-97

TEMA MATERIAL - SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	61-63
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	61-63
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	61-63
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	61-63

TEMA MATERIAL - BENEFICIOS SOCIALES, APOYO Y VALOR AGREGADO PARA AFILIADOS Y COMUNIDAD

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	106-148
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	106-148
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	106-148
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - BENEFICIOS SOCIALES, APOYO Y VALOR AGREGADO PARA AFILIADOS Y COMUNIDAD		106-148

TEMA MATERIAL - CIBERSEGURIDAD Y CUIDADO DE LA INFORMACIÓN

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	161-163
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	161-163
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	161-163
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - CIBERSEGURIDAD Y CUIDADO DE LA INFORMACIÓN		161-163

TEMA MATERIAL - CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71-74
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	71-74
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71-74
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA		71-74

TEMA MATERIAL - OPERACIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIOAMBIENTE

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	176
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	176-177
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	176-177
ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización	177
	302-4	Reducción del consumo energético	177
RESIDUOS	306-3	Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos	177

TEMA MATERIAL - COVID-19: PREVENCIÓN Y CUIDADO DE LAS PERSONAS

ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	61-63
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	61-63
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	61-63
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: PREVENCIÓN Y CUIDADO DE LAS PERSONAS		61-63



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros



07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



TEMA MATERIAL - COVID-19: CRÉDITO Y FACILIDADES FINANCIERAS PARA LAS PERSONAS Y LOS EMPRENDIMIENTOS			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	106-113
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	106-113
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	106-113
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: CRÉDITO Y FACILIDADES FINANCIERAS PARA LAS PERSONAS Y LOS EMPRENDIMIENTOS		106-113
TEMA MATERIAL - COVID-19: CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	55-59
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55-59
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55-59
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN		55-59
TEMA MATERIAL - COVID-19: APOYO EN SALUD A COMUNIDADES			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	58-59, 114-123
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	58-59, 114-123
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58-59, 114-123
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: APOYO EN SALUD A COMUNIDADES		58-59, 114-123



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros



07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



Anexo 386

NÚMERO DE PERSONAS POR GENERO

CARGO	Hombres	Mujeres	Total
Directores	6	1	7
Gerentes	7	5	12
Trabajadores	1.220	1.942	3.162

PERSONAS POR NACIONALIDAD

CARGO	Chilenos	Extranjeros	Total
Directores	7	0	7
Gerentes	11	1	12
Trabajadores	3.048	114	3.162

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	2	4	0	0	7
Gerentes	0	1	4	7	0	0	12
Trabajadores	366	1.516	867	368	42	3	3.162

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	2	4	0	1	0	7
Gerentes	5	1	2	3	1	12
Trabajadores	699	582	679	594	608	3.162

NÚMERO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

CARGO	Directores	Gerentes	Trabajadores
Hombres	0	0	35
Mujeres	0	0	32
TOTAL	0	0	67

BRECHA SALARIAL (%)	
Brecha salarial Trabajadores 2018	-10%
Brecha salarial Trabajadores 2019	-10%
Brecha salarial Trabajadores 2020	-7%



Bienvenida

01

Liderazgo en la
Generación de
Bienestar Social

02

Somos Caja
Los Andes

03

En Todo Momento,
Junto a Nuestros
Afiliados

04

Incorporando Hoy, la
Innovación Tecnológica
del Mañana

05

Relación y Apoyo
Constante con
Nuestro Ecosistema

06

Nuestros
Estados
Financieros

07

Tablas de
contenidos GRI
y anexos



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.

DANIEL DE
LOURDES
HURTADO
PAROT

Firmado
digitalmente por
DANIEL DE LOURDES
HURTADO PAROT
Fecha: 2021.04.29
09:42:22 -04'00'

Presidente

Daniel Hurtado P.
Constructor Civil
7.010.350-8

ITALO
MARCELO
OZZANO
CABEZON

Firmado
digitalmente por
ITALO MARCELO
OZZANO
CABEZON
Fecha: 2021.04.29
11:09:03 -04'00'

Vicepresidente

Ítalo Ozzano C.
Ingeniero Civil Industrial
9.082.624-7

GONZALO
ALBERTO
FALCONE
BENAVENTE

Firmado
digitalmente por
GONZALO ALBERTO
FALCONE
BENAVENTE
Fecha: 2021.04.29
14:00:47 -04'00'

Director Empresarial

Gonzalo Falcone B.
Ingeniero Civil
RUT

PATRICIO
MANUEL
BUSTAMANTE
PEREZ

Firmado digitalmente
por PATRICIO MANUEL
BUSTAMANTE PEREZ
Fecha: 2021.04.29
17:11:08 -04'00'

Director Empresarial

Patricio Bustamante P.
Ingeniero Comercial
RUT

GUIDO
ARTURO
ACUNA
GARCIA

Firmado digitalmente
por GUIDO ARTURO
ACUNA GARCIA
Fecha: 2021.04.29
16:41:40 -04'00'

Director Laboral

Guido Acuña G.
Ingeniero Eléctrico
6.103.791-8

LEONTINA
CONCHA
PEREIRA

Firmado digitalmente
por LEONTINA
CONCHA PEREIRA
Fecha: 2021.04.29
13:47:29 -04'00'

Directora Laboral

Leontina Concha P.
Ingeniera Comercial
7.620.510-8

DANIEL
ESAUL
RAMOS
PALMA

Firmado
digitalmente por
DANIEL ESAUL
RAMOS PALMA
Fecha:
2021.04.29
16:28:34 -04'00'

Director Laboral

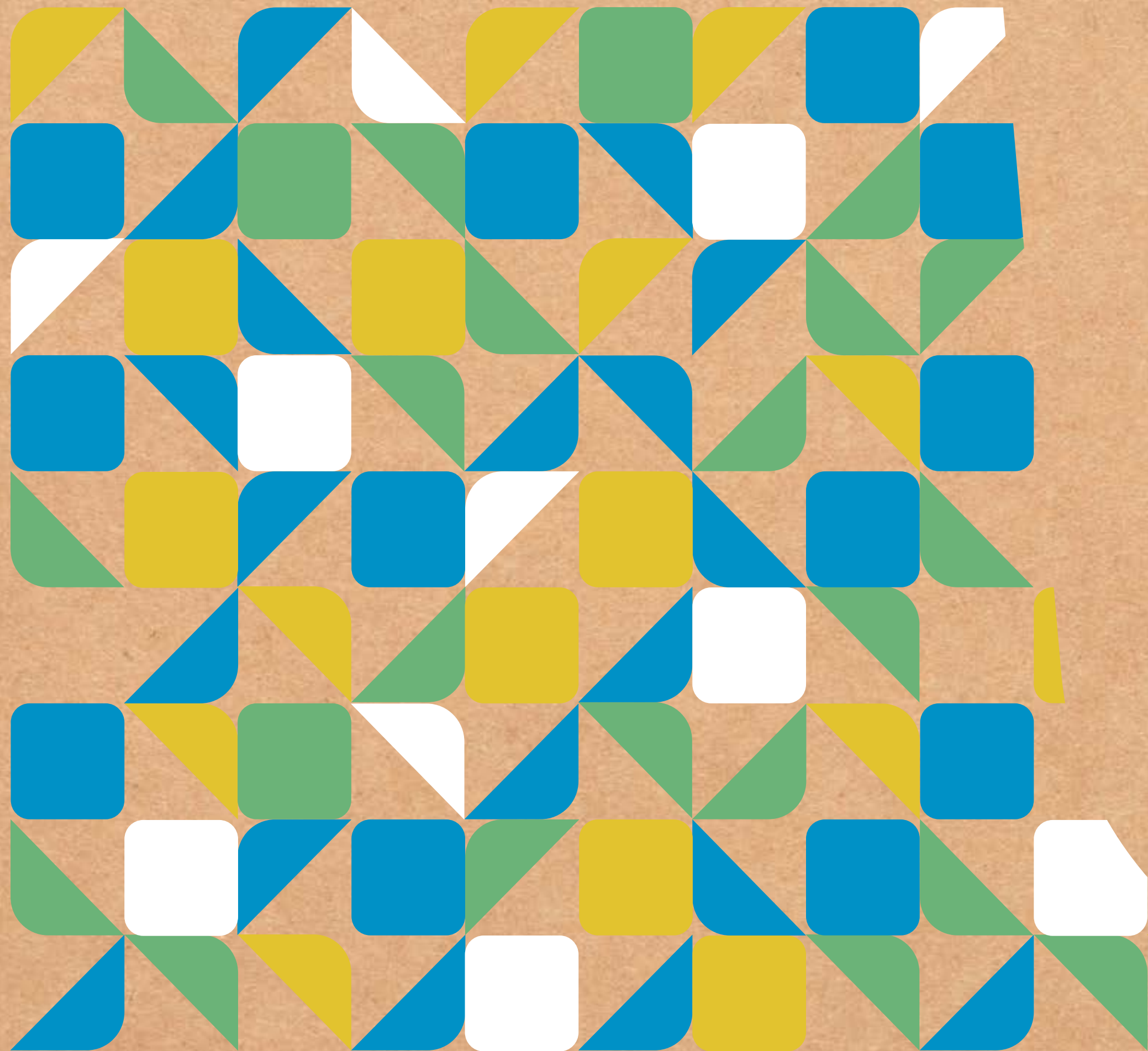
Daniel Ramos P.
Contador Auditor
13.777.965-k

NELSON
MAURICIO
ROJAS MENA

Firmado
digitalmente por
NELSON MAURICIO
ROJAS MENA
Fecha: 2021.04.28
20:39:36 -04'00'

Gerente General

Nelson Rojas M.
Ingeniero Comercial
8.046.049-k



CAJA
LOS ANDES

SOMOS CChC

www.cajalosandes.cl

