



**Caja 18**

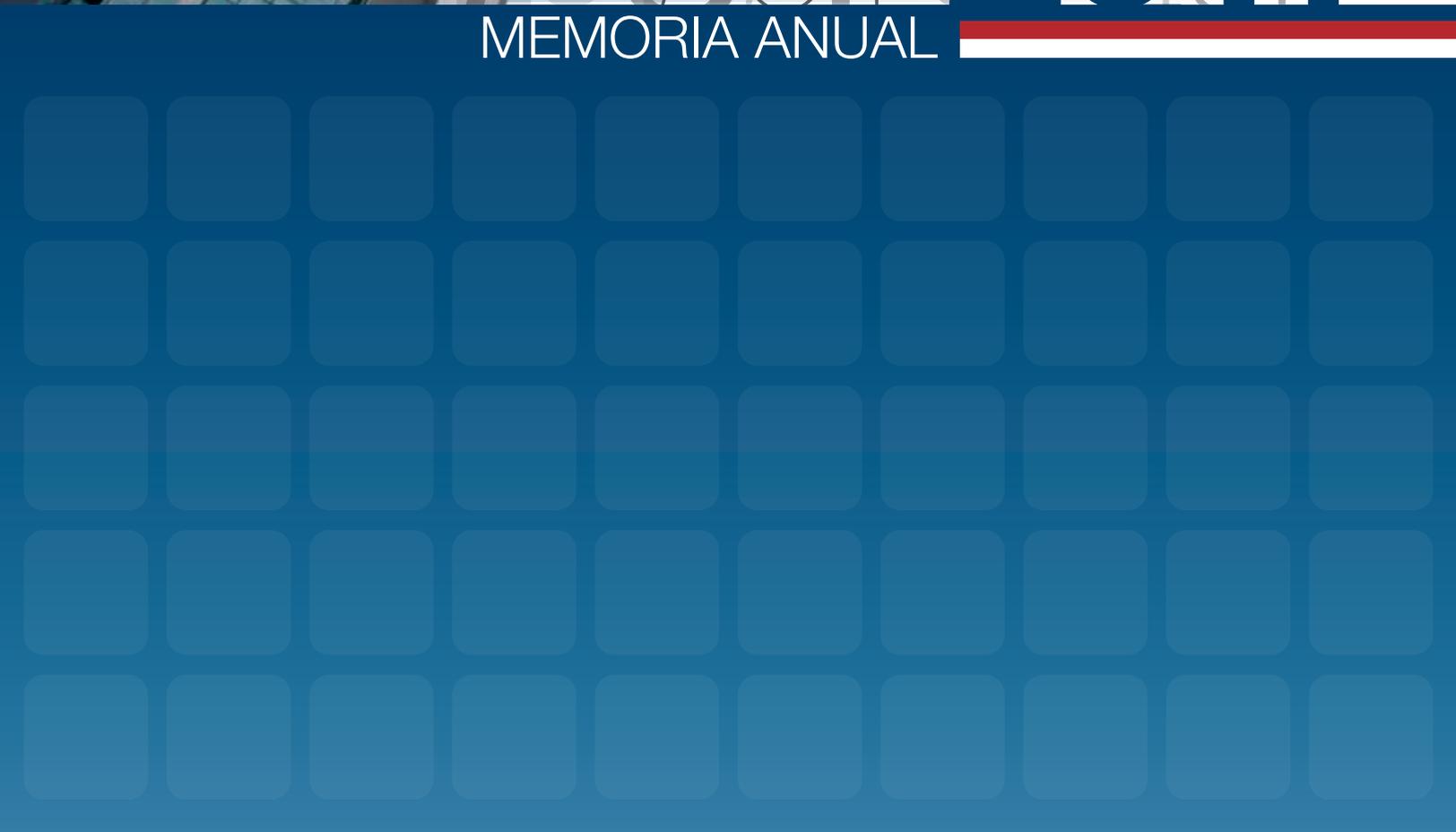
*Mi Caja*



2011 2011 2011 2011

**2011**

MEMORIA ANUAL





Memoria Anual 2011

# Índice

## 1. Carta del Presidente 4

Misión .....	6
Visión .....	6
Nuestros Valores .....	6
Políticas de Calidad .....	7

## 2. C. C. A. F. 18 de Septiembre 9

Reseña Histórica .....	10
Sistema de Seguridad Social en Chile .....	10
Las Cajas de Compensación en Chile .....	11
Cronograma .....	11
Información del Mercado 2011 .....	12
Hechos Destacados 2011 .....	14

## 3. Identificación de la Entidad 15

Directorio .....	16
Gobiernos Corporativos .....	17
Comité de Finanzas y Riesgos .....	17
Comité de Auditoría .....	17
Comité de Tecnología .....	18
Comité de Infraestructura .....	18
Comité de Gestión y Desarrollo de Personas .....	19
Comité Estratégico .....	19
Administración (Dotación Ejecutivos, Profesionales y Técnicos, Trabajadores) .....	19
Organigrama .....	20
Objetivos por Unidad de Gestión .....	21
Gerencia Comercial .....	21
Gerencia de Finanzas .....	21
Gerencia de Riesgo .....	21
Gerencia de Operaciones .....	22
Gerencia de Tecnología de Información .....	22
Contraloría de Gestión .....	22
Fiscalía .....	22

#### **4. Productos y Servicios para Nuestros Afiliados 23**

Apoyo Social .....	24
Entretención y Turismo .....	29
Servicios Previsionales .....	30
Servicios Financieros .....	31

#### **5. Nuestros Clientes, Agencias y Redes de Atención 33**

Clientes .....	34
Mapa Agencias .....	36
Redes de Atención .....	38
Agencias .....	39

#### **6. Nuestra Gestión de Riesgos 41**

Riesgo de Crédito .....	43
Inteligencia de Riesgos .....	44
Cobranza .....	44
Riesgo Operacional .....	45
Riesgo Financiero .....	46

#### **7. Gestión Financiera 47**

Indicadores Financieros .....	48
Evolución de Indicadores .....	49
Análisis Razonado .....	54
Política de Inversión y Financiamiento .....	57
Bienes Raíces de Caja 18 .....	58

#### **8. Información Financiera 59**

Informe de los Auditores Independientes .....	60
Estado de Situación Financiera Clasificado .....	62
Estado de Resultado por Función .....	64
Estado de Cambio en el Patrimonio Neto .....	65
Estado de Flujos de Efectivo Directo .....	66
Notas Explicativas a los Estados Financieros .....	69

# 1.

## Carta del Presidente

Consecuente con la línea de acción seguida por Caja 18 durante los últimos años, el pasado 2011 se caracterizó por la implementación de diversas acciones con el propósito de perfeccionar nuestro beneficio social, con la solida convicción de que nuestro compromiso con la comunidad en la que estamos inmersos, solo se hace realidad a través de propuestas concretas que permitan aumentar efectivamente la Calidad de Vida de nuestros afiliados empresas, trabajadores y pensionados.

En esa línea de acción, es de mi agrado poder compartir con ustedes, a través de esta Memoria Institucional, el proyecto que movió sinérgicamente todos nuestros esfuerzos durante el año 2011, que corresponde a la preparación de los nuevos procesos y Sistemas de Información, con los que se hará efectiva la entrega de un servicio eficiente a nuestros afiliados que requieran operar con nosotros, ya sea concurriendo a nuestra red de oficinas a lo largo del país, o bien actuando a través de internet desde sus oficinas o casas, brindándoles así un servicio que les permita hacer sus trámites en forma fácil, rápida y oportuna.

El proyecto antes citado, busca producir cambios fundamentales y simultáneos en la administración de los Sistemas de Crédito y Cobranza; Fondos Nacionales - Asignación Familiar, Subsidios de Incapacidad Laboral y Subsidios de Cesantía - y el Sistema de

Información y Gestión Administrativa, ya que éste se soporta sobre una moderna e innovadora gestión a través de sistemas tecnológicos de punta y de clase mundial, siendo un proyecto estratégico que busca cambiar los principales Sistemas de Información de Caja 18, lo que sumado a la permanente mejora en los procesos nos permite mejorar sustancialmente nuestra forma de hacer las cosas, de manera más simple, eficiente, transparente y con mejores controles, con el objetivo de atender mejor a nuestros afiliados. En este sentido, hoy contamos además con un completo sistema de atención de reclamos, que responde oportunamente y genera las medidas correctivas dentro de un proceso de mejora continua.

A los cambios señalados, se deben agregar otras iniciativas tomadas con igual finalidad durante el período anterior que también persiguen hacer más completa nuestra oferta de valor, buscando que nuestro Dividendo Social sea un aporte efectivo y atractivo, enfatizando la realidad de la reinversión de nuestros excedentes en nuevos beneficios sociales a los que acceden nuestros afiliados, situándolos en un círculo virtuoso.

La Salud de nuestros afiliados es preocupación principal de Caja 18, por lo que se reforzó nuestra propuesta de bonificaciones y generación de campañas mensuales de salud preventiva, promoviendo la realización de controles y análisis, para lo que se han organizado



## Pedro Lizana G.

Director Empresarial (Presidente)

de forma experimental Círculos 18, que con la incorporación de prestadores médicos de reconocido prestigio, sumados a nuestra red propia, nos permite acercar soluciones privadas de salud y de alta calidad a los lugares donde nuestros afiliados trabajan o viven, con costos convenientes en comparación con el mercado.

Con los nuevos prestadores aseguramos presencia de Centros de Salud en las ciudades de Iquique, Santiago, San Antonio, Rancagua, Viña del Mar, Concepción, Chillan, San Carlos, Temuco y Puerto Montt. Lo anterior en el más pleno convencimiento que si somos capaces de bajar el precio de la salud a nuestra gente y acercarnos a ellos, hacemos efectivo los aportes en la Calidad de Vida buscados como eje central, generando condiciones que ayudan a "vivir mejor".

En el campo de la Recreación y Vacaciones Familiares, se realizó una fuerte inversión en la ampliación y mejoramiento de nuestras instalaciones, donde se incorporó el Hotel Piemonte, centro vacacional 4 estrellas ubicado en la localidad de Olmué, Quinta Región. Un Hotel de primer nivel que cuenta con Departamentos, Habitaciones, Salones, Comedores, Piscina, Piscina temperada, Salas de reuniones etc., que ha sido muy bien aceptado por nuestros afiliados que han hecho uso de sus servicios. Se agrega a lo anterior, el mejoramiento realizado a los Centros Vacacionales de Maitencillo y Los Queñes. Asimismo los Centros Recreacionales y Deportivos de Cerrillos,

Lampa y Javiera Carrera, los que han sido modernizados con nuevas infraestructuras.

En línea con las buenas prácticas de administración, nuestra organización en el año 2011 incorporó la cultura de Riesgo como uno de los ejes fundamentales de desarrollo, siendo este otro de los desafíos enmarcados dentro del proceso de modernización y mejora continua de Caja 18. Así, entonces, la estructura de la Gerencia de Riesgo marca uno de los hitos relevantes, integrándose en ella todos los aspectos relativos a esta actividad a los que se enfrenta nuestra organización, tales como Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional y Riesgo Financiero, de modo de resguardar en forma adecuada los niveles de exposición en todos sus ámbitos. Otro aspecto fundamental en consecuencia de la modernización y mejora continua, es la presentación de nuestros Estados Financieros bajo normas IFRS, con la que buscamos alinear nuestra información con los participantes del mercado, todo lo anterior, dando cabal cumplimiento a lo establecido en el marco legal y normativo.

Aprovecho esta instancia para agradecer a todos los participantes del Directorio, Ejecutivos y en especial a todos los colaboradores que hacen que esta organización cumpla con su labor de bienestar social, razón, motivo e inspiración que nos permite seguir trabajando esforzadamente para cumplir con ellos, nuestros afiliados de C.C.A.F. 18 de Septiembre.



## Misión

Contribuir al bienestar de nuestros afiliados y su grupo familiar, con prestaciones y servicios de excelencia.

## Visión

De aquí al 2014, queremos fortalecer una relación de fidelización con nuestros pensionados y trabajadores, entregando servicios de excelencia, soportados en procesos eficientes, apoyados en altas competencias de nuestro personal. Todo esto, en un ambiente de mejora continua. Además, esperamos aumentar la participación de mercado y rentabilizar nuestro Fondo Social, administrando los recursos responsablemente y comprometidos con los principios de la RSE.



## Nuestros Valores

- **Honestidad y Transparencia**

Creemos que la honestidad y la transparencia son pilares fundamentales para asegurar un compromiso de excelencia en la entrega de servicios a nuestros afiliados.

- **Respeto**

Creemos que el trato amigable, cortés y equitativo, fomenta las relaciones laborales y de compromiso con nuestros afiliados, factor que nos conducirá al éxito.

- **Compromiso**

Fomentamos el sentido de urgencia para resolver las necesidades de nuestros afiliados, proveedores, compañeros de trabajo, colaboradores y superiores.

- **Prudencia**

Esperamos que cada trabajador sea prudente en el uso de los recursos de la Caja, cuidándolos como si éstos fueran propios.

# Políticas de Calidad

- Consideramos la opinión de nuestros afiliados para mejorar los servicios y prestaciones que otorgamos, dando un estricto cumplimiento tanto a la normativa general interna como a las leyes y reglamentos que la regulan.
- Mantenemos un Sistema de Gestión que asegura la orientación hacia la calidad, buenas prácticas administrativas y mejora continua de los procesos.
- Fomentamos la participación de todo el personal, reconociendo la importancia que juega el capital humano en el éxito de la organización, por esta razón mantenemos acciones sostenidas de capacitación y entrenamiento en las áreas que sea necesario, reforzando y valorando las actitudes proactivas, colaborativas y los valores que inspiran una buena convivencia.
- Consideramos necesariamente que la Calidad es una responsabilidad de todos, y constituye uno de los pilares en que se sustenta el desarrollo, prestigio y permanencia de nuestra Caja en el ámbito de la Seguridad y Bienestar Social.





2.

C.C.A.F.

18 de Septiembre

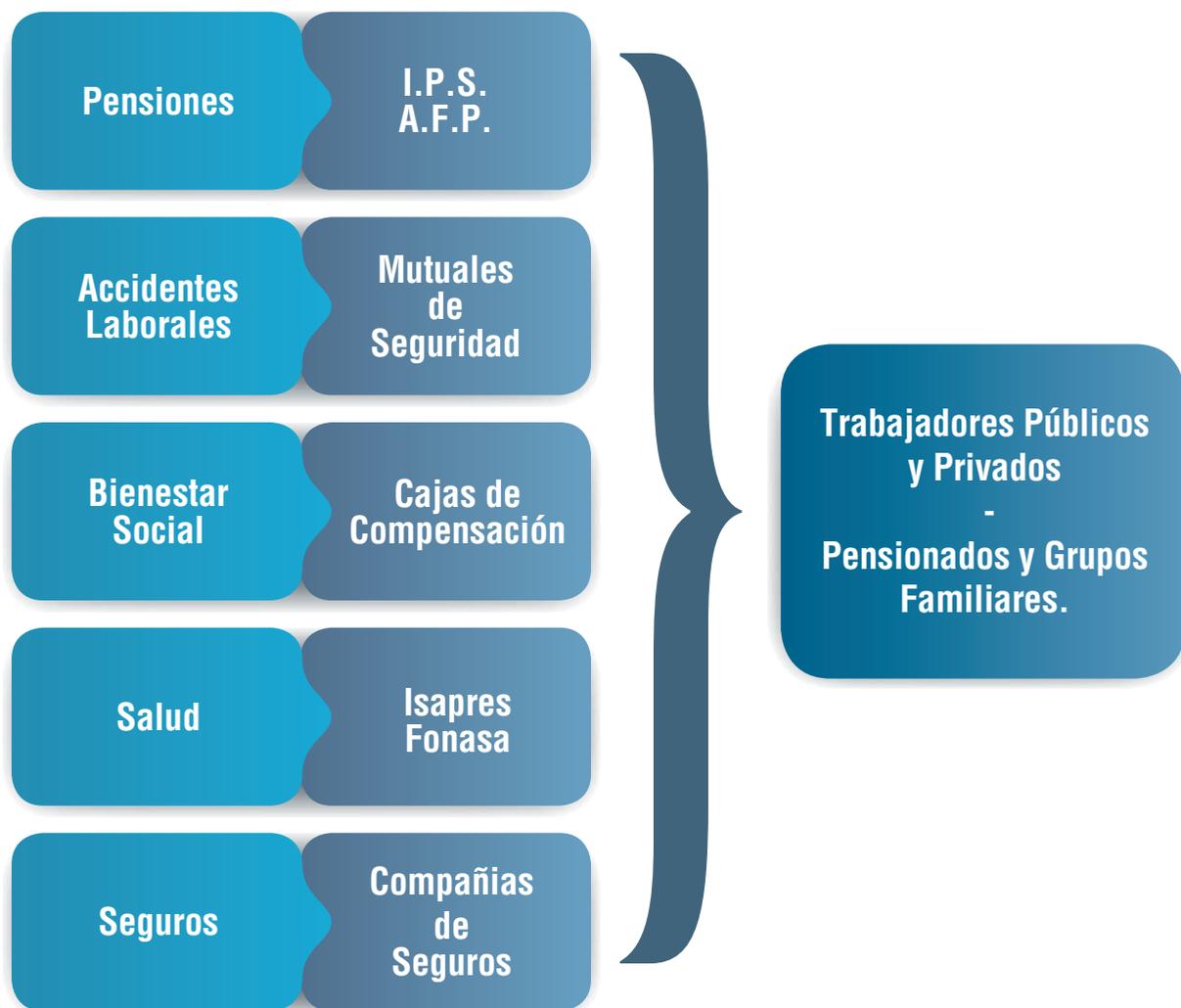


# Reseña Histórica

Caja de Compensación de Asignación Familiar 18 de Septiembre, fue autorizada para funcionar por Decreto Supremo N° 1.099, de fecha 29 de junio de 1969 e inició su funcionamiento el 5 de septiembre del mismo año.

En un comienzo se denominó Caja de Compensación de Asignación Familiar Obrera de la Sociedad de Fomento Fabril, en atención a que fue creada por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA). Se constituyó como una corporación de derecho privado sin fines de lucro, con el propósito de administrar prestaciones de seguridad social, las cuales corresponden a pagar las asignaciones familiares y otorgar beneficios a los trabajadores de sus empresas asociadas, limitando su campo de acción solo al sector obrero.

## Sistema de Seguridad Social en Chile



# Las Cajas de Compensación en Chile

Son entidades de derecho privado sin fines de lucro, cuyo principal objetivo es la administración de prestaciones de seguridad social que brinden bienestar y desarrollo a los trabajadores, pensionados y sus respectivas familias.

Su origen proviene de los Gremios Empresariales que crearon el beneficio de la asignación familiar obrera para los trabajadores de sus empresas, prestación que después se universalizó para todos los trabajadores.

La afiliación a las CCAF no tiene costo para los trabajadores ni para la empresa; la afiliación es voluntaria y colectiva por empresa, y sólo con la voluntad de la mayoría absoluta de los trabajadores y del propio empleador. En el caso de los pensionados, la afiliación es individual y cada individuo realiza un aporte del 1% de su pensión.

## Cronograma

1976

### D.L. Nº 1.596

Permite que se incorporen a las Cajas de Compensación los empleados particulares y se libera la adhesión de empresas por rubro.

1977

### D.L. Nº 2.062

Faculta a las Cajas de Compensación la administración de los subsidios de Cesantía e Incapacidad Laboral y otras prestaciones previsionales.

1989

### Ley Nº 18.833

Con nuevo estatuto que amplió las funciones de las CCAF, permitiendo mejorar la calidad y cobertura de los beneficios entregados y obtener fuentes adicionales de ingresos.

1991

Creación de la Asociación Gremial de Cajas de Compensación

1995

### Ley Nº 19.281

Faculta a las CCAF para administrar cuentas de ahorro para la vivienda y para constituir o formar parte de Sociedades Administradoras de Leasing Habitacional.

1997

### Ley Nº 19.539

Autoriza la afiliación individual de los pensionados al sistema de CCAF.

2002

### Ley Nº 19.728

Faculta a las CCAF para la constitución de Sociedades Administradoras de Fondos de Cesantía (AFC).

2007

### Ley Nº 20.233

Permite la afiliación de los empleados del sector público a las Cajas de Compensación.

2008

**D.S. N° 54 modifica el D.S. N° 91,**

Permitiendo a las CCAF otorgar créditos sociales hasta 7 años plazo y con garantías hipotecarias hasta 30 años plazo.

Se permite a las CCAF otorgar créditos universales con garantía CORFO.

Se permite la afiliación de pensionados con Pensión Básica Solidaria.

2009

La Superintendencia de Seguridad Social imparte normativas de gestión de riesgo de Liquidez, de Crédito y de Mercado.

2010

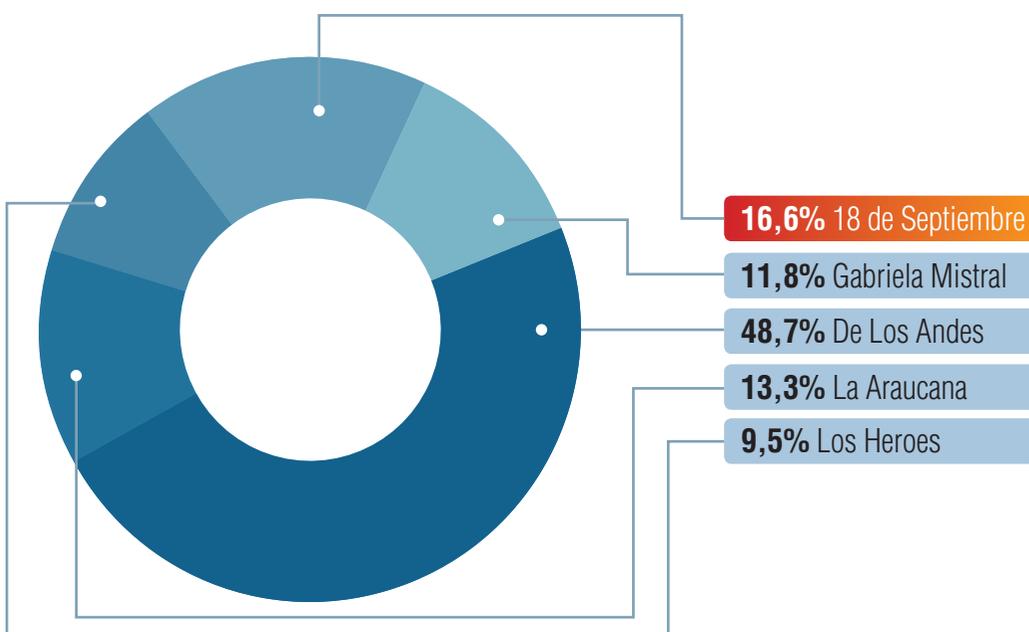
La Superintendencia de Seguridad Social imparte normativas de Provisiones por Riesgo de Crédito.

2011

La Superintendencia de Seguridad Social imparte normativas para la Adopción de Normas Internacionales de Información Financiera.

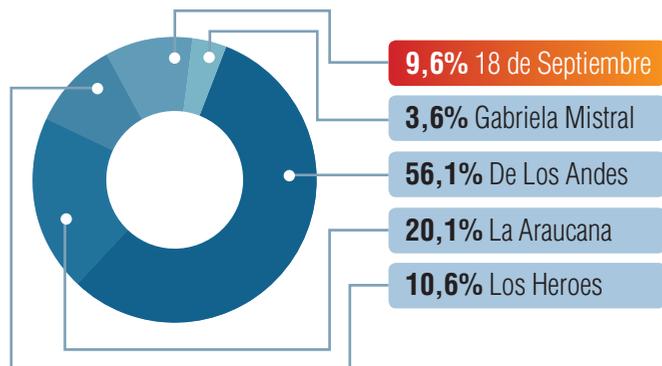
# Información de Mercado 2011<sup>1</sup>

## Participación de Empresas Afiliadas 2011

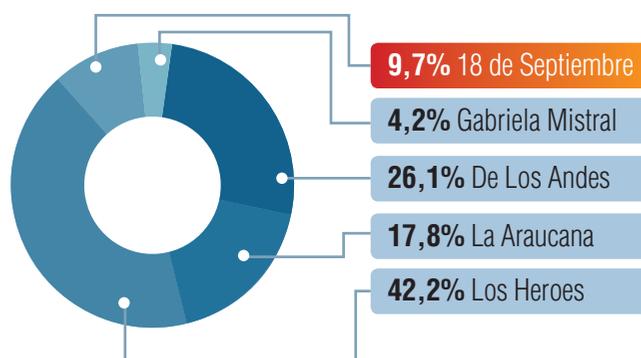


<sup>1</sup> Fuente: Superintendencia de Seguridad Social

## Número de Trabajadores Afiliados 2011

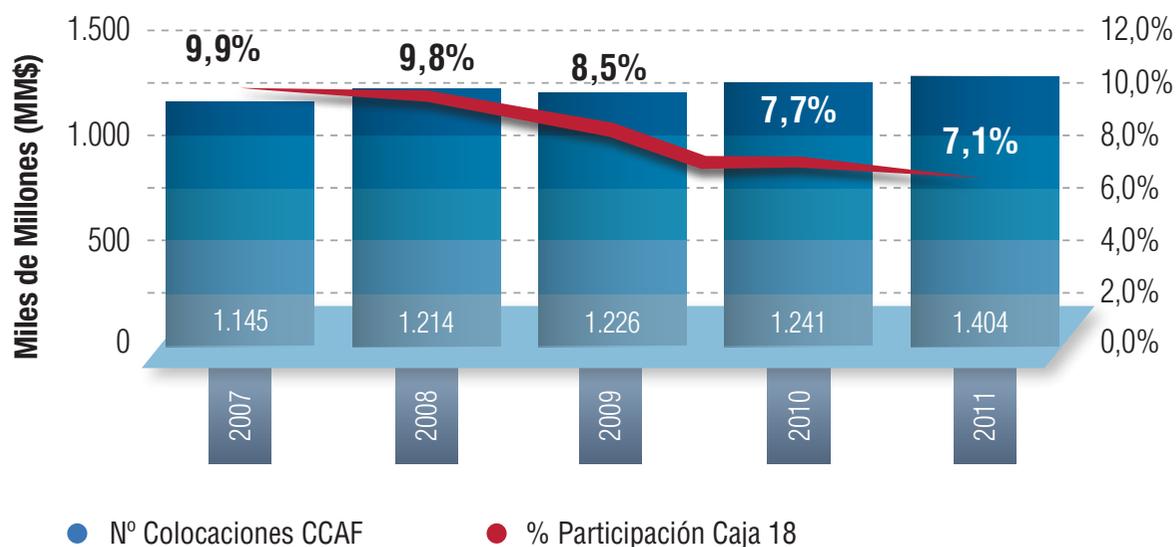


## Número de Pensionados Afiliados 2011



Centro vacacional - Hotel Piemonte - Olmué

## Monto de Colocaciones de Crédito Social Sistema CCAF



### Hechos Destacados 2011

- **Implementación de nuevo sistema ERP Microsoft Dynamic AX** para mejorar la Gestión de la Información a fin de brindar un mejor servicio para el personal interno como externo.
- **Adopción de normativa contable IFRS** para los periodos comparativos de 2011 y 2010 con el propósito de adoptar mejores estándares de calidad de la información.
- **Creación de la Gerencia de Riesgo** de la cual dependen la Subgerencia de Riesgo Operacional y Financiero, Subgerencia de Crédito e Inteligencia de Riesgo.
- **Creación de la Contraloría de Gestión**, de la cual forman parte la Subgerencia de Auditoría Interna, la Subgerencia de Ingeniería de Procesos y la Subgerencia de Planificación y Control de Gestión.

# 3.

## Identificación de la Entidad



# Directorio



**Pedro Lizana G.**  
Presidente del H. Directorio



**Amador Auad H.**  
Director



**Mario Garcia V.**  
Director



**Luis Jara L.**  
Director



**Osvaldo Lagos C.**  
Director



**Carlos Palma R.**  
Director

# Gobiernos Corporativos

Nuestro Gobierno Corporativo se basa en los principios y normas que regulan el funcionamiento administrativo de Caja 18 de Septiembre (Directorio y Gerencia General) y especialmente a través de la labor de apoyo a la gestión y administración eficiente de la organización. Es por lo anterior, que el Directorio ha decidido crear comités específicos para profundizar el análisis y la supervisión de aquellas materias que por sus requerimientos técnicos, necesitan una dedicación especial para apoyar al Directorio y a la Gerencia en las labores de supervisión y gestión.

## Comité de Finanzas y Riesgos

Evalúa, define y establece las distintas fuentes de financiamiento, políticas contables y todos los aspectos técnicos que involucran la mantención, aplicación, funcionamiento, revisión permanente y aceptación de la gestión integral de riesgos para el corto y largo plazo de la Caja.

### Los principales asuntos tratados corresponden a:

- Supervisión del cumplimiento y aplicación de las normas de Riesgo establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social.
- Supervisión del cumplimiento de las políticas de administración de Riesgos de Liquidez, Mercado y Crédito.
- Implementación y monitoreo del cumplimiento de la política de Riesgo Operacional.
- Análisis del proceso de diversificación de las fuentes de financiamiento (futura emisión de Efectos de Comercio y control del Bono Securitizado).
- Monitoreo y seguimiento de las tendencias de Provisiones de Crédito Social.
- Análisis de aspectos económicos en cuanto al mercado financiero y sus implicancias en las Tasas de Financiamiento, Tasa de Política Monetaria, IPC y otros indicadores económicos.

## Comité de Auditoría

Vela por el cumplimiento de normas y procedimientos, la correcta aplicación y funcionamiento de sistema de control interno de la organización, monitorea a las unidades de gestión para el cumplimiento de los objetivos y que los estados financieros presenten razonablemente la posición financiera y el resultado de sus operaciones.

### Los principales asuntos tratados corresponden a:

- Análisis de los informes de auditoría en materia de procesos, tecnología, agencias, estados financieros e infraestructura.
- Seguimiento de hallazgos de auditoría.

### Comité de Tecnología

Encargada de velar que los desarrollos asociados a tecnologías de información y sistemas logren integrar y dar confianza a los datos y que sirvan de soporte a la gestión financiera, administrativa y comercial. Realiza seguimiento y control del desarrollo de los proyectos de tecnologías de información en marcha además de la coherencia con los modelos y planes de negocios, y que estos sean en función de un mercado cambiante.

### Los principales asuntos tratados corresponden a:

- Evaluación de Seguridad de la Información.
- Seguimiento y control de la implementación y puesta en marcha del nuevo sistema ERP Microsoft Dynamics AX.

### Comité de Infraestructura

Genera y desarrolla proyectos de inversión inmobiliarios de adquisición, arrendamiento, enajenación de inmuebles y de la construcción de edificios, centros recreacionales y centros vacacionales. Responsable de la aprobación de los proyectos de habilitación o remodelación de sucursales y oficinas, así como de otros proyectos relacionados con Infraestructura para generar condiciones de trabajo adecuadas y de calidad para los funcionarios y nuestros afiliados.

### Los principales asuntos tratados corresponden a:

- Determinación de necesidades, equipamiento y entrega final de obras, además de acciones administrativas y operativas para el control de los proyectos, en función de los estándares de calidad de acuerdo a la Caja 18 y la optimización de los recursos destinados.
- Habilitación de mejoras en Infraestructura de Centros Vacacionales, Centros Recreacionales y Agencias.
- Elaboración de diseño e implementación de la nueva Agencia Modelo para una mejor prestación de servicios a nuestros afiliados.
- Implementación de plan de seguridad.

## Comité de Gestión y Desarrollo de Personas

- Estudia y propone sistemas de compensación que incluyen programas de incentivos y beneficios aplicables a toda la organización.

## Comité Estratégico

Conformado por el Directorio en pleno, vela por la adecuada construcción e implantación del Plan Estratégico Corporativo de la Caja y de las estrategias complementarias que deriven de ésta, siendo sus funciones más destacadas la Revisión y Control del Plan Comercial, Política de Inversión en mejoras de Sistemas de Información y de Infraestructura, Administración y Gestión prudente de Riesgos.

En la revisión y control del Plan Comercial se analizan y proponen estrategias en los ámbitos de crecimiento y fidelización de la cartera de afiliados.

# Administración (Ejecutivos)



**Nelson Bravo Correa**

**Gerente General**



**Matías Zoroquiain Vélez**

**Fiscal**



**José Szigeti Diéguez**

**Contralor de Gestión**



**Claudio Poblete Jofre**

**Gerente Comercial (i)**



**Mariano Bahamonde Hardessen**

**Gerente de Finanzas**



**Marco Antonio González Candía**

**Gerente de Riesgo**



**Claudio Castro Poblete**

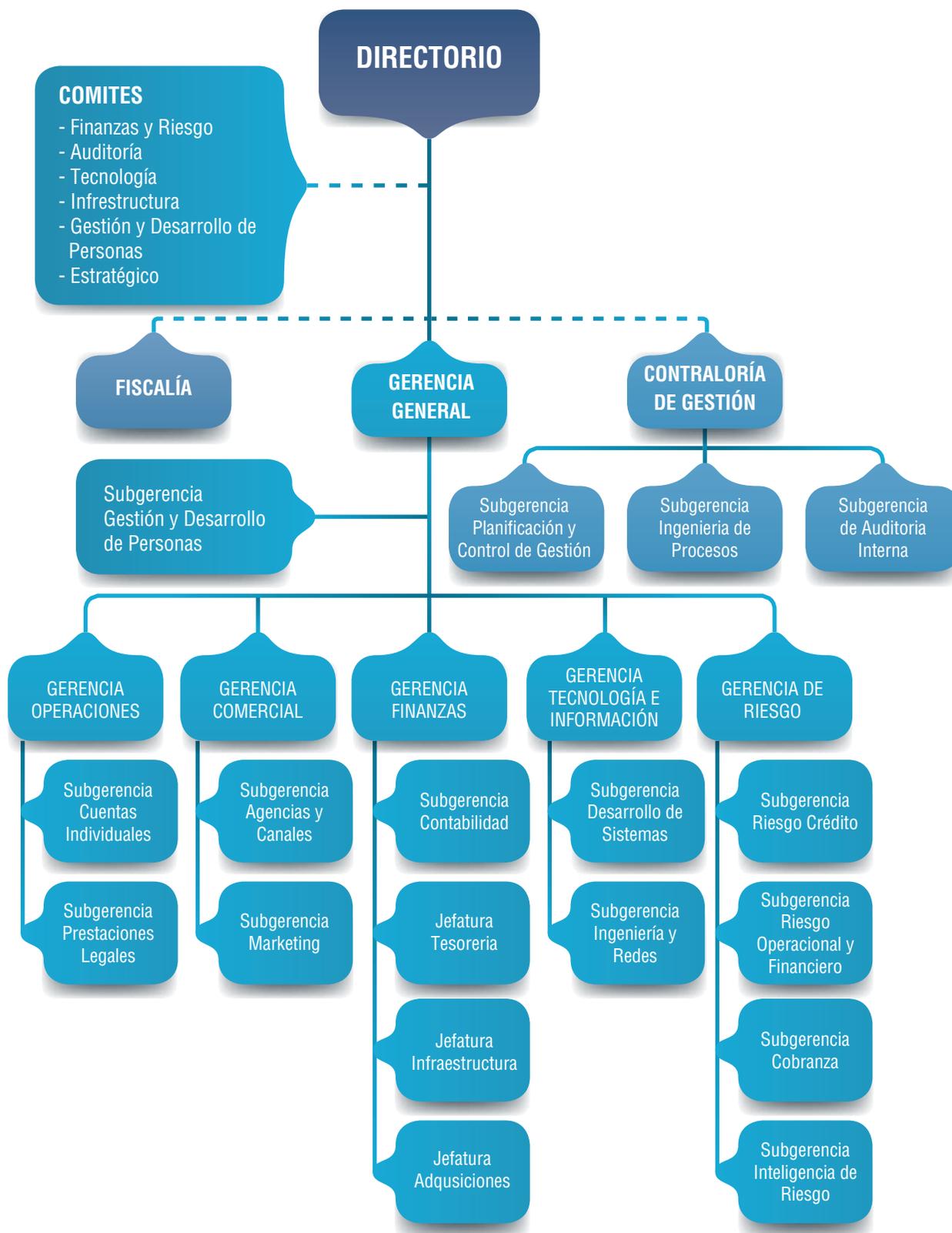
**Gerente de Operaciones**



**Leonardo Vinett Herquiñigo**

**Gerente Tecnología e Informática**

# Organigrama



# Objetivos por Unidad de Gestión

## Gerencia Comercial

- Mantener la imagen corporativa, materializar la promesa de mejorar la calidad de vida de los afiliados, brindar más y mejores beneficios para nuestros afiliados y desarrollar alianzas estratégicas para su uso.
- Proporcionar los servicios ofrecidos por la Caja en forma oportuna y de calidad a través de nuestra red de oficinas y agencias a lo largo de Chile.

## Gerencia Finanzas

- Proveer servicios de Administración Financiera a la Caja entregando oportunamente información fiel y cuantitativa para la evaluación y toma de decisiones en los diversos niveles de la organización.
- Proveer la gestión de los servicios administrativos y de seguridad necesarios para el óptimo funcionamiento de la organización.
- Realizar estudios de proyectos sociales y construir instalaciones para agencias, centros recreacionales y/o vacacionales, siempre considerando los mejores estándares de calidad a un menor costo posible, logrando el uso eficiente de los recursos.



Centro Recreacional - Lonquén

## Gerencia Riesgo

- Diseñar, difundir y controlar las políticas de crédito, procurando que estas maximicen la rentabilidad con un riesgo controlado y aceptable por la Caja.
- Actualiza las políticas de crédito, capacitando en forma constante a las personas que trabajan en las plataformas comerciales.
- Evaluar los riesgos inherentes operacionales y financieros, diseñar políticas y controles de mitigación de los mismos, capacitar al personal en cuanto a su responsabilidad de los controles.

## Contraloría de Gestión

- La Planificación Estratégica y el Control de Gestión de todos los procesos, de acuerdo a los Objetivos Corporativos y las Políticas y Presupuestos aprobados por el Directorio.
- Velar por el cumplimiento de las normas internas y externas mediante la aplicación de las Auditorías pertinentes.
- Proponer políticas y normas así como la revisión, rediseño y mejora de los procesos estratégicos, de negocios y de apoyo.

## Gerencia Operaciones

- Administrar con eficiencia operacional y calidad los procesos de prestaciones legales, beneficios y servicios otorgados por la Caja a sus Afiliados activos y pensionados.

## Gerencia Tecnología e Informática

- Encargada de velar que los desarrollos asociados a las tecnologías de información y sistemas, logren integrar y dar confiabilidad a los datos con el fin de dar soporte a la generación de reportes de calidad para la toma de decisiones.
- Entregar soporte y soluciones a los usuarios de tecnologías, internos y externos de la Caja.

## Fiscalía

- Asesorar e informar en cuanto a materias jurídicas al Directorio como a las unidades de gestión, en los quehaceres administrativos de la organización.



# 4.

## Productos y Servicios para nuestros Afiliados





- a) Apoyo Social
- b) Entretención y Turismo
- c) Servicios Previsionales
- d) Servicios Financieros

Los productos y servicios que Caja 18 provee, tienen como objetivo la satisfacción oportuna y eficiente de las necesidades y contingencias de nuestros afiliados en el ámbito de las prestaciones familiares. Para lograr dicho objetivo, nos encargamos de conocer y comprometernos con los requerimientos de nuestros afiliados, razón por la cual hemos organizado diferentes canales de contacto, con el propósito de detectar sus necesidades y/o contingencias a cuya solución Caja18 podría contribuir, para así brindarles un servicio oportuno y de calidad.

Las necesidades de nuestros afiliados de Caja 18 son de distinto tipo y naturaleza, debido principalmente a que nuestros afiliados empresas, trabajadores y pensionados, conforman diferentes grupos con características distintas.

Es por lo anterior, que Caja 18 ofrece a nuestros afiliados una gama de servicios que se presentan a continuación:

## a. Apoyo Social

Este servicio considera las prestaciones obligatorias que Caja 18 debe administrar por cuenta del Estado, la cual tiene como propósito administrar prestaciones de seguridad social, siendo como función principal pagar las asignaciones familiares y otorgar beneficios a los trabajadores y pensionados, con el fin que cubran sus necesidades de la familia como son la salud y educación.

### Prestaciones Legales Obligatorias

Caja 18 administra por cuenta del Estado, de acuerdo a su principio de existencia, los recursos que se destinan al pago de asignaciones familiares, subsidio de cesantía y subsidio de incapacidad laboral y reposo maternal.

#### Asignación Familiar

Prestación en dinero, de carácter redistributiva, complementaria a la remuneración que se paga por cada carga familiar reconocida como tal por la legislación vigente, cuyo monto se determina conforme al salario del trabajador.

#### Subsidio de Cesantía

Prestación en dinero que tiene por objeto proteger a los trabajadores que pierden su fuente laboral por causas ajenas a su voluntad. Este subsidio proporciona apoyo económico de subsistencia mientras dure la inactividad del trabajador y es otorgada por un plazo máximo establecido y fijado por ley.

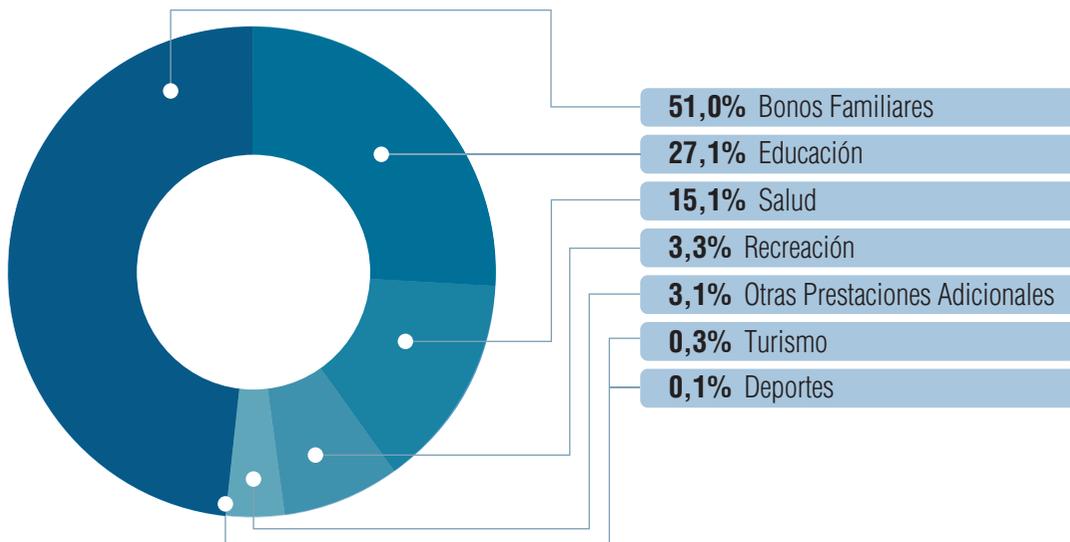
## Subsidio por Incapacidad Laboral y Reposo Maternal

Prestación de carácter pecuniario que se otorga al trabajador con el objeto de sustituir su remuneración mientras esta acogido a licencia médica. Se paga por el periodo mientras dure su incapacidad y permite mantener la continuidad previsional en los regímenes de pensiones y de salud a que se encuentre acogido el trabajador.

## Prestaciones Adicionales

Corresponden a asignaciones en dinero, orientadas a apoyar a nuestros afiliados en eventos familiares importantes tales como son el matrimonio, nacimiento de hijos, matricula en instituciones de educación superior y defunción.

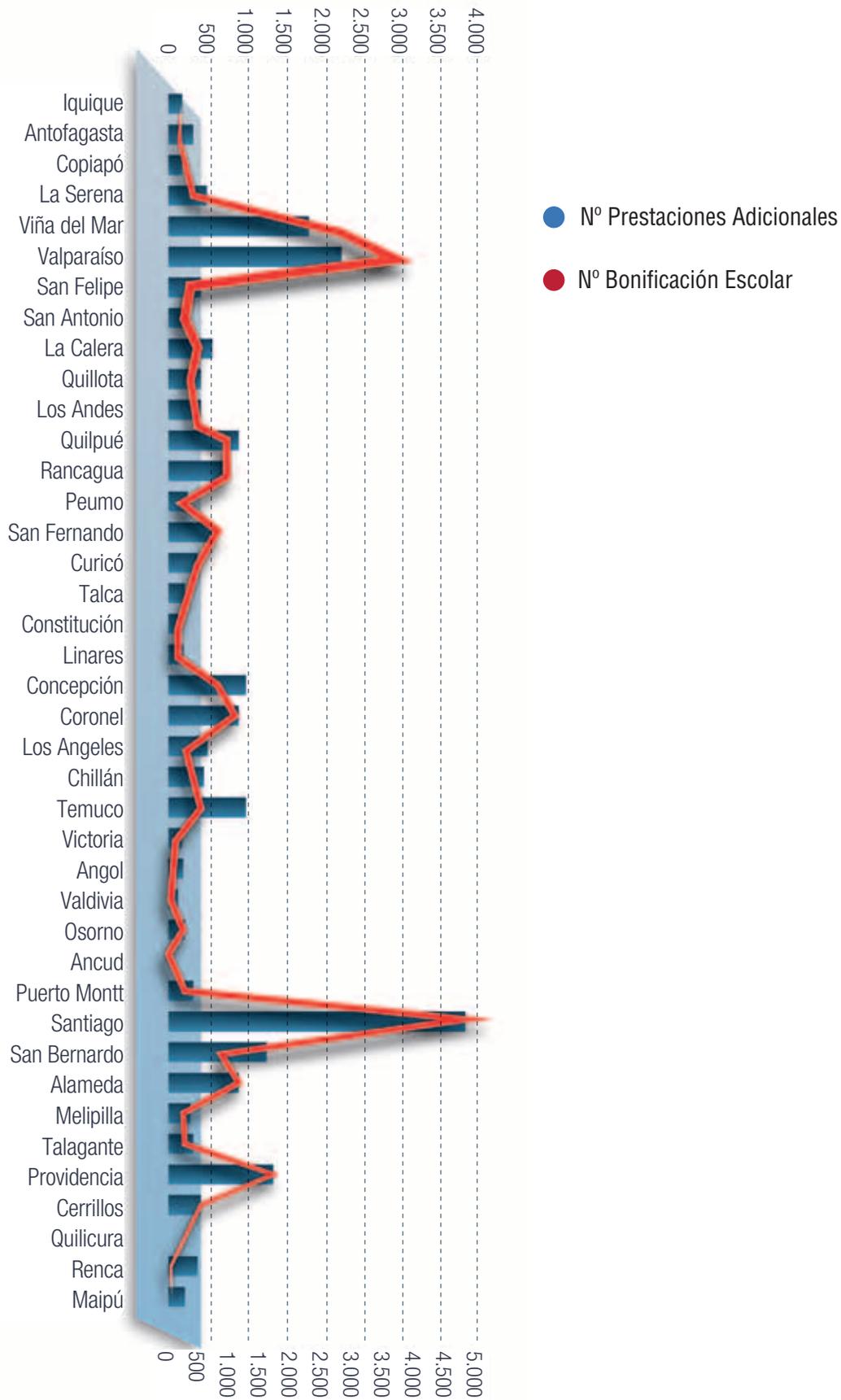
### Distribución Prestaciones Adicionales



### Pago de Prestaciones Adicionales 2011



## Pago de Prestaciones Adicionales 2011



## Salud

En Caja 18 nos preocupamos por la salud de nuestros afiliados, por eso nuestros esfuerzos están destinados a entregar un servicio integral a un costo accesible para todos ellos. Para atender mejor y dar seguridad en la atención médica, ofrecer mejores prácticas y en definitiva ampliar la oferta de salud, Caja 18 ofrece la más completa atención en cómodas y amplias dependencias, con un staff de profesionales acreditados. Sus laboratorios y equipos permiten realizar todo tipo de exámenes y servicios de apoyo en el diagnóstico, a un costo más favorable para los afiliados, mediante bonificaciones sobre el copago.

Conscientes de las necesidades que representa la salud para los diferentes grupos de personas, es que hemos desarrollado distintas alternativas que facilitan un mejor acceso a estos servicios, tales como atenciones medicas y dentales, adquisición de medicamentos, planes de prevención e inmunización, programas de beneficios exclusivos para pensionados, los que se otorgan a través de una extensa cobertura formada por prestadores en convenio a lo largo de todo el país y en especial de nuestros centros de Salud.

	VALPARAÍSO VALPARAÍSO LA CALERA SANTIAGO	Blanco 1199 - 2do. Piso Errazuriz 1178 - 2do. Piso Carrera 34 Nataniel Cox 125
<p><b>RED IMMUNOMEDICA</b></p> 	CONCEPCIÓN TOMÉ CORONEL LOTA ARAUCO SAN CARLOS CHILLÁN QUILLÓN CABRERO LOS ANGELES TEMUCO TALCA PARRAL	San Martín 920 Nogueira N° 904 Sotomayor 401 Aníbal Pinto 319 Esmeralda 598 Riquelme 242 Libertad 1137 Av. Cayumanqui N° 301 Aníbal Pinto N° 530 Caupolicán 201 oficina 502 Lago Puyehue N° 1745 2 Norte 360 Aníbal Pinto 10
<p><b>RED SONORAD</b></p> 	PROVIDENCIA SANTIAGO CENTRO MAIPÚ LA FLORIDA VIÑA DEL MAR	Las Bellotas 200 Huerfanos 840 Ramón Freire 1650 Vicuña Mackena 7255 Libertad 876

Alineados a las campañas nacionales e internacionales de salud hemos realizado distintas actividades mensuales, con bonificaciones adicionales bajando el costo de estos programas para un mayor acceso de nuestros afiliados.

**Abril**

Mes de Vacunación

**Mayo**

Mes de la Detección Precoz del Cáncer Mamario

**Junio**

Mes del Cuidado Respiratorio

**Agosto**

Mes del Corazón

**Octubre**

Mes de la Detección Precoz del Cáncer de Próstata

**Noviembre**

Mes del Cuidado de la Piel





## b. Entretenimiento y Turismo

Caja 18 es muy consciente de la vida en familia, la recreación y el buen uso del tiempo libre de nuestros afiliados, por lo que ha priorizado la creación de espacios agradables para el esparcimiento, el turismo y la recreación en familia. Es por ello que se han desarrollado ofertas turísticas de primer nivel, con la calidad que se caracteriza Caja 18, a través de centros recreacionales y vacacionales a lo largo del país para que nuestros afiliados trabajadores y pensionados disfruten periódicamente de actividades en torno al deporte y la cultura.

### **Centros Vacacionales**

Estos ofrecen alojamiento en cabañas, habitaciones o departamentos. Cuentan con salas de reuniones con equipamiento audiovisual, piscinas al aire libre, salas de juegos, saunas, entre otros. Todos nuestros centros disponen de áreas verdes para el descanso y paseos en familia.

- Centro Maitencillo
- Hostería Los Queñes
- Hotel, Restaurant y Centro de Eventos Piemonte
- Hotel Bahía Cartagena

### **Centros Recreacionales y Deportivos**

Son lugares de esparcimiento a los que se accede por el día y que cuentan con sectores de quinchos, piscinas al aire libre, canchas de fútbol, canchas de tenis y multicanchas, permitiendo a nuestros afiliados compartir con sus familias en un grato ambiente rodeado de áreas verdes.

- Club 18 Santa Rosa
- Club 18 Lampa
- Club 18 Cerrillos
- Club 18 Javiera Carrera

### **Viajes y Paseos**

A fin de extender los beneficios a personas que quieran disfrutar de las maravillas que ofrece la geografía nacional, Caja 18 ha generado convenios con cadenas hoteleras, hoteles, apart hotel y hostales a lo largo del país, lo que permite a nuestros afiliados puedan viajar con interesantes descuentos, los que dependiendo del lugar y la fecha del año, van desde un 5 % a un 30%. Toda la información está disponible en nuestro sitio web.

## c. Servicios Previsionales

Caja 18 tiene una oferta de servicios de entidades públicas y privadas de la seguridad social, la que considera la recaudación de cotizaciones, la venta de ordenes de atención medica, el pago de pensiones o a la administración de fondos, entre otros.

### **Recaudación de Cotizaciones**

Es uno de los servicios más destacados en función de su volumen y complejidad, abarcando en la actualidad la recaudación manual como electrónica.

### **Venta de Ordenes Médicas**

A fin de entregar un servicio integral a nuestros afiliados, Caja 18 ofrece en forma rápida y oportuna, la venta de bonos médicos que emiten tanto FONASA como ISAPRES que deleguen esta función a la entidad.

### **Prestaciones Legales**

Este es un servicio que consiste en entregar a los afiliados de nuestra caja las prestaciones legales que la normativa nos ordena, nos referimos a la asignación familiar, subsidios por incapacidad laboral y el subsidio de cesantía.

### **Cuentas de Ahorro**

Caja 18 ofrece a través de su Cuenta de Ahorro Multipropósito (también conocido como ahorro leasing), una alternativa para realizar ahorros, los cuales pueden ser efectuados mediante depósitos vía descuentos por planilla. Además permite la postulación a subsidios habitacionales.

### **Asesorías Previsionales**

Este es un servicio que presta información y asesora a nuestros afiliados por medio de estudios a seleccionar las mejores alternativas para su jubilación.



## d. Servicios Financieros

Uno de los servicios más solicitados por los afiliados de Caja 18 tiene relación con sus necesidades económicas, por lo que la Caja posee un sistema de calidad que ofrece una cobertura de crédito social al cual pueden recurrir según sus intereses y necesidades, teniendo la certeza de que obtendrán una solución cuya calidad y costo serán convenientes en el mercado.

Es por lo anterior, que Caja 18 ofrece a nuestros afiliados una gama de servicios financieros que se detallan a continuación:

### **Crédito Social**

Consiste en otorgar financiamiento a trabajadores y pensionados, para satisfacer sus múltiples necesidades.

Gracias a esta alternativa, muchas personas que no tienen las posibilidades de acceder al sistema financiero tradicional, pueden obtener préstamos que pueden llegar a plazos de hasta 84 meses.

### **Prestaciones Complementarias**

Es un servicio que se entrega a los trabajadores y que a través de un acuerdo con su empleador le brindamos la posibilidad de administrar de forma individual, colectiva o a través del servicio de bienestar los aportes para los fines acordados en bienestar social o previsional.

### **Seguros**

El objetivo primordial es brindar protección económica frente al fallecimiento natural, accidental o frente a una enfermedad grave que afecte a alguno de nuestros afiliados, para ello contamos con alianzas con las mejores compañías de seguros de la plaza.

### **Cuentas de Ahorro Multipropósito**

Esta cuenta de ahorro voluntario permite obtener rentabilidades competitivas mediante depósitos directos o descuentos por planilla realizados por el empleador. También, a través de ella, se puede postular al sistema de adquisición de viviendas.





Centro Recreacional - Santos Ossa



# 5.

## Nuestros Clientes, Agencias y Redes de Atención



# Nuestros Clientes

## A. Trabajadores

**406.785**  
**Trabajadores**

Trabajadores de empresas afiliadas a la Caja 18, privadas o públicas, las cuales pueden acceder a los beneficios, productos y servicios que esta otorga, tales como créditos sociales, seguros, cuentas de ahorros, actividades de extensión y culturales, utilización de centros recreacionales y vacacionales, y una serie de beneficios como asignaciones en dinero, entre otras.



**134.460**  
**Pensionados**

## B. Pensionados

Pensionados afiliados a la Caja 18, quienes acceden a los beneficios, productos y servicios que esta entrega para este grupo etario. A ellos se les ofrece una amplia gama de atractivas y diversas actividades culturales y recreativas diseñadas para su entretención, tales como viajes a los centros recreacionales, actividades físicas, lúdicas y recreativas. De la misma forma, también cuentan con locales de atención especializada, cuya infraestructura les permite sentirse más cómodos y recibir una mejor atención que cubra sus necesidades.

**13.576**  
**Empresas**

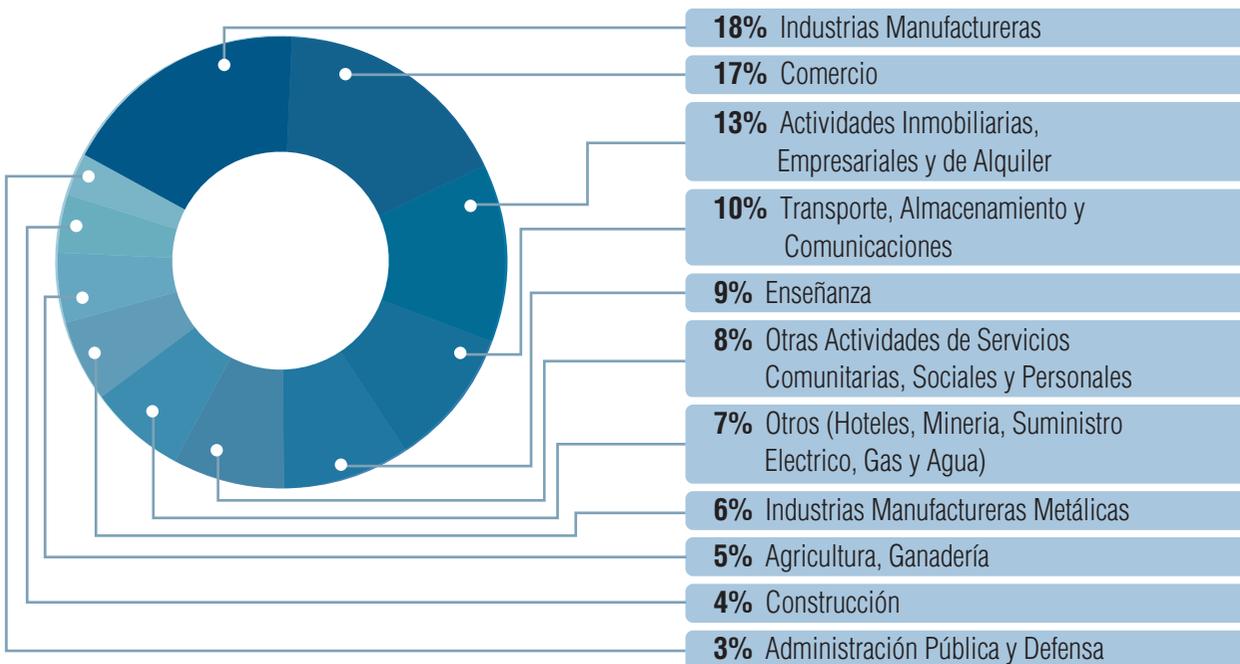
## C. Empresas

Las empresas privadas y públicas adherentes a Caja 18 acceden a una serie de servicios disponibles para estas, tales como:

- Utilización de Centros Recreacionales y Vacacionales para la realización de eventos.
- Servicios de recaudación de Cotizaciones Previsionales.
- Prestaciones Complementarias.
- Uso de Infraestructura como auditorios, salas de capacitaciones, sala de reuniones y zonas de esparcimiento en centros recreacionales.



## Cartera Vigente por Sector Economico Diciembre 2011



Centro Vacacional - Apart Hotel - Maitencillo

# Mapa Nacional

## agencias caja 18

- N** > Norte ..... 4 agencias  
2 proyectos
- V** > V Región ..... 8 agencias
- C** > Centro ..... 8 agencias  
1 proyecto
- S** > Sur ..... 11 agencias  
1 proyecto
- SA** > Sur Austral ..... 7 agencias  
2 proyectos



Agencias actuales	38
Agencias proyectadas	6
Oficinas Buzón	7
Agencias Móviles	15



# Nuestras Agencias y Redes de Atención

A fin de satisfacer oportunamente los requerimientos de nuestros afiliados, Caja 18 dispone de una amplia red de atención, la cual está compuesta por:

## A. Sistema de Atención Directa



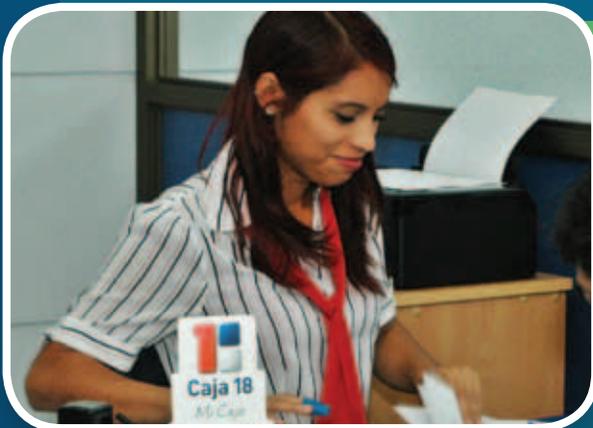
Corresponde a una red de sucursales, puestos de atención, corresponsalías y cajas pagadoras, entre otras, donde el cliente es atendido directamente por un ejecutivo de Caja 18.

<b>38</b>	<b>Sucursales operativas en el periodo 2011</b>
<b>7</b>	<b>Corresponsalías</b>
<b>2</b>	<b>Sucursales de Pensionados operativas en el periodo 2011</b>
<b>277</b>	<b>Cajas Recaudadoras</b>
<b>198</b>	<b>Cajas Pagadoras.</b>

## B. Sistema de Atención en Terreno

### 15 Oficinas Móviles

Equipadas con infraestructura y tecnología que entrega información acerca de los beneficios para los trabajadores, además de ser un apoyo fundamental en la asesoría a las áreas de Recursos Humanos en las empresas adherentes, fundamentalmente las que están alejadas de nuestras agencias.



### 142 Ejecutivos en terreno

Corresponde al nivel de atención presencial entregado por los ejecutivos de Caja 18 en las empresas, los cuales cuentan con toda la información necesaria para brindar el mejor servicio a los afiliados.

# Nuestras Agencias

## AGENCIAS ZONA NORTE

AGENCIA	DIRECCIÓN
IQUIQUE	LATORRE 345, IQUIQUE
ANTOFAGASTA	SAN MARTIN 2301, ANTOFAGASTA
COPIAPÓ	COLIPI 356, COPIAPÓ
LA SERENA	BALMACEDA 436, LA SERENA
OVALLE AGENCIA BUZÓN	VICUÑA MACKENNA 490, LOCAL C - OVALLE
LA CALERA	CARRERA 34, LA CALERA
LA LIGUA AGENCIA BUZÓN	ORTIZ DE ROZAS 250 A - LA LIGUA
LOS ANDES	LAS HERAS 462, LOS ANDES
QUILPUÉ	ANDRES BELLO 466 QUILPUE
QUILLOTA	FREIRE 211, QUILLOTA
SAN ANTONIO	AV. BARROS LUCO 2035, SAN ANTONIO
SAN FELIPE	MERCED 240, SAN FELIPE
VALPARAÍSO	ERRAZURIZ 1178 - 1º PISO, VALPARAÍSO
CASA BLANCA AGENCIA BUZÓN	CALLE PUNTA ARENAS 62 - CASA BLANCA
VIÑA DEL MAR	AV. LIBERTAD 520
CON CON AGENCIA BUZÓN	CALLE 7 502- CONCÓN

## AGENCIAS ZONA CENTRO

AGENCIA	DIRECCIÓN
ALAMEDA	ALAMEDA 240, SANTIAGO
MAIPÚ	AV. PAJARITOS 1306, MAIPU
MELIPILLA	ORTUZAR 586, MELIPILLA
NATANIEL	NATANIEL COX 125, SANTIAGO
PROVIDENCIA	SUECIA 191, SANTIAGO
TALAGANTE	BALMACEDA 911, TALAGANTE
RENCA	EDUARDO FREI MONTALVA 1788, SANTIAGO
SAN BERNARDO	EYZAGUIRRE 142, SAN BERNARDO
RANCAGUA	ASTORGA 163, RANCAGUA
SAN FERNANDO	VALDIVIA 635, SAN FERNANDO
PEUMO	SARMIENTO 358, PEUMO



Centro Vacacional - Hostelería Los Queñes



## AGENCIAS ZONA SUR

AGENCIA	DIRECCIÓN
TALCA	2 PONIENTE 1251 TALCA
CURICÓ	MERCED 498 CURICÓ
CONSTITUCIÓN	AV. O'HIGGINS 846, CONSTITUCIÓN
LINARES	MAIPÚ 371-B , LINARES
CHILLÁN	18 DE SEPTIEMBRE 654, CHILLÁN
SAN CARLOS AGENCIA BUZÓN	RIQUELME 242, SAN CARLOS
CONCEPCIÓN	CASTELLON 316
CORONEL	SOTOMAYOR 957, CORONEL
CAÑETE AGENCIA BUZÓN	SAAVEDRA 827 L.4 - CAÑETE
LOS ÁNGELES	ALMAGRO 418, LOS ANGELES
ANGOL	CHORRILLOS 342, ANGOL
VICTORIA	RAMIREZ 750 LOCAL 1, VICTORIA
TEMUCO	MANUEL MONTT 595, TEMUCO
LONCOCHE AGENCIA BUZÓN	LORD COCHRANE 156 L.1 - LONCOCHE
VALDIVIA	CAMPANGUE 383, VALDIVIA
OSORNO	MANUEL ANTONIO MATTA 895, OSORNO
PUERTO MONTT	URMENETA 8, PUERTO MONTT
ANCUD	PEDRO MONTT 581, ANCUD.

# 6.

## Nuestra Gestión de Riesgos



La Gerencia de Riesgo nace dentro del proceso de modernización y mejora continua de Caja 18, buscando crear un área que ofrezca garantías en la continuidad del negocio, genere el progreso a través de las mejores prácticas y entregue una visión de gestión integral de riesgos, estableciendo un nuevo hito para el desarrollo de una de las instituciones financieras con mayor tradición en el país.

## Garantía de Calidad



El proyecto desarrollado durante el año 2011 por la Gerencia de Riesgo consistió en definir una estructura adecuada a las necesidades de corto y largo plazo, estableciendo inicialmente una organización de 2 subgerencias y 2 departamentos dependientes de esta Gerencia, estas son la Subgerencia de Riesgo Crédito, Subgerencia de Cobranza, Departamento de Riesgo Financiero y Departamento de Inteligencia de Riesgo. Durante el primer semestre se formaron los equipos de trabajo, se evaluó en su globalidad la institución a través de la revisión de políticas, procedimiento y métodos de cálculo, estableciendo un marco de acción para cada área en búsqueda de poder cumplir los objetivos iniciales. En el segundo semestre se crea la Subgerencia de Riesgo Operacional y Financiero, absorbiendo el Departamento de Riesgo Financiero, con el fin de profundizar los cambios ya generados, estableciendo un nuevo hito en la Gerencia de Riesgo.

En la segunda mitad del año se desarrollaron políticas para la totalidad de las áreas, se establece una planificación a largo plazo, se aumenta la cobertura de cartera en mora, se generan modelos de riesgo financiero, se alcanza un nivel de recuperación de créditos en mora un 25% mayor en comparación con el año anterior y se implementó un modelo de riesgo idiosincrático.

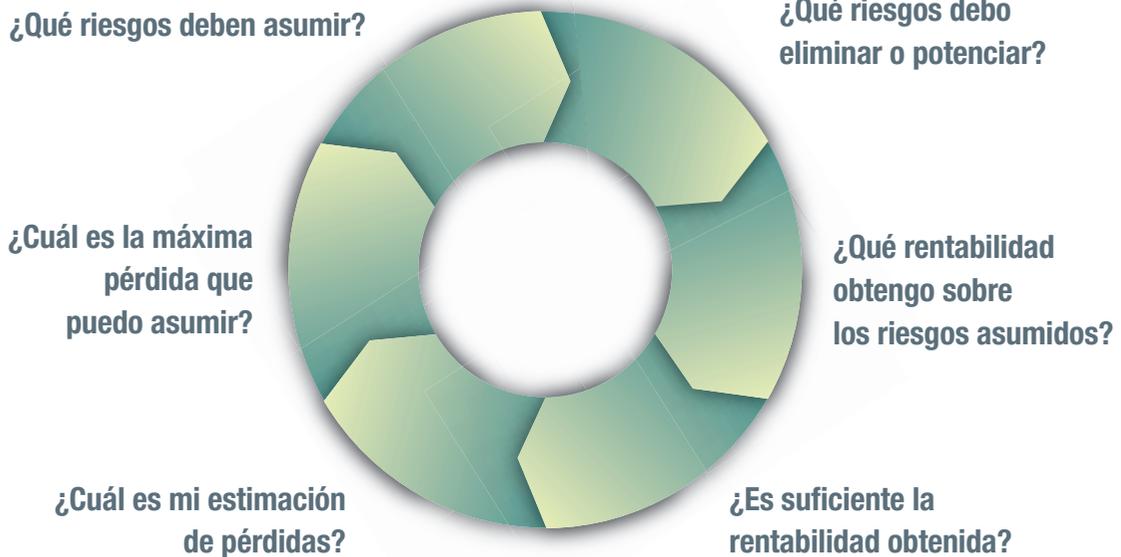
La Gestión de Riesgos Integral realizada por Caja 18 se basa en los estándares establecidos por Basilea II, los cuales se centran en el riesgo de los mercados financieros, para lo cual trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre el margen operacional y Patrimonio. Es por lo anterior que para Caja 18 los grandes tipos de riesgos que afectan las operaciones corresponden a Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional y Riesgo Financiero (Riesgo de Liquidez y Mercado).



## a. Riesgo de Crédito

El Riesgo de Crédito es uno de los más importantes en Caja 18, ya que gran parte de los ingresos de la Corporación son generados a través de la colocación de Crédito Social. Es de suma importancia que la probabilidad de incumplimiento por parte de los afiliados se encuentre dentro del umbral de riesgo definido por la Empresa, con el objeto de no ver afectada la calidad de sus activos, el resultados de la operación y en caso extremo, el Patrimonio.

En resumen, la gestión del riesgo es la aplicación sistemática de políticas y procedimientos para analizar, evaluar y, finalmente, controlar los riesgos.



El área de Riesgo de Crédito opera de forma independiente y es contraparte efectiva de la Gerencia Comercial en el otorgamiento de créditos sociales. Su principal objetivo es administrar una correcta y eficiente relación de Riesgo - Retorno en los diferentes segmentos de clientes, para lo cual gestiona la evaluación crediticia en el otorgamiento del crédito, control de la aplicación de las políticas y seguimiento de la evolución de riesgos de la cartera.

## b. Inteligencia de Riesgo

Es materia de Inteligencia de Riesgo, el desarrollo de modelos, procesos, y herramientas para efectuar evaluación, análisis, medición, control y seguimiento de indicadores. La información integrada que se genera a partir de los análisis resulta clave para desarrollar una planificación que logre mantener el riesgo de Caja 18 en estándares deseados y aprobados por el Directorio.

Actualmente Caja 18 constituye provisiones en base al modelo estándar definido por nuestro ente regulador, puesto en marcha a principios del año 2010, al igual que sus pares. Dicho modelo es de carácter univariado, considerando sólo el número de días de mora que refleja el deudor al cierre de mes, para clasificar y definir el factor a provisionar.

Durante el 2011 la tarea se centró fundamentalmente en dar cumplimiento a la implementación de la segunda parte de la Circular N° 2.588 de la Superintendencia de Seguridad Social que norma las provisiones y gestión de riesgo de crédito; la cual contempla la creación y puesta en marcha de la matriz para el otorgamiento y seguimiento de créditos.

En una primera etapa se desarrolló una matriz para la clasificación del riesgo empresa, el modelo fue elaborado en base a criterios expertos, de manera de entregar la objetividad necesaria para evaluar el riesgo al otorgamiento del crédito, siendo el comportamiento de pago de la empresa tanto interno como externo, como el pago de las obligaciones previsionales, entre otras las variables que clasifican el riesgo de la empresa.

En la segunda etapa se abordó la elaboración de un modelo estadístico que recogiera el riesgo idiosincrático, en base a variables propias de nuestras empresas y afiliados. Dicho modelo debe estar operativo en Enero 2012.

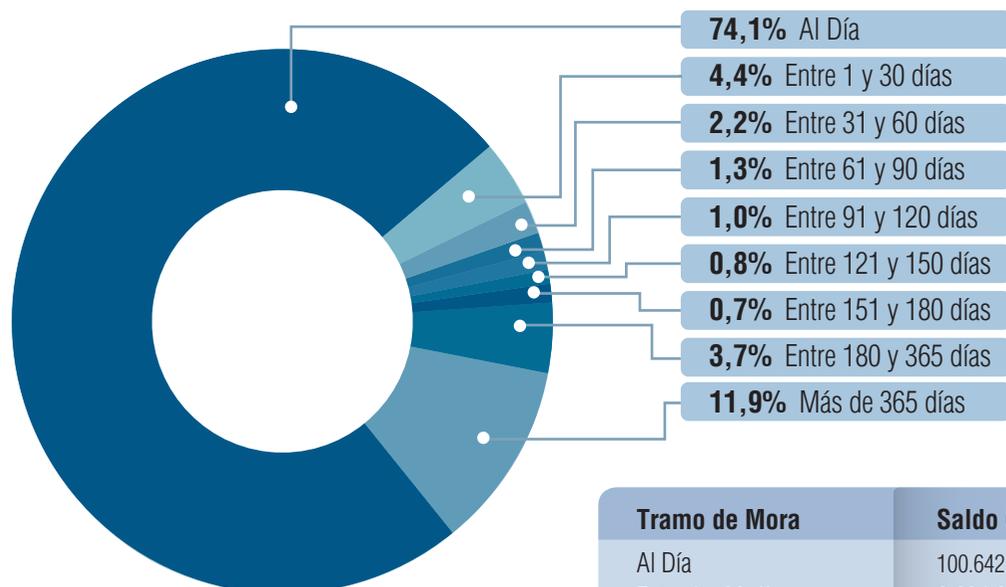
## c. Cobranza



En la continuación del ciclo de los Créditos Sociales, la Subgerencia de Cobranza juega un papel importante, ya que esta lleva a cabo los procesos de normalización y cobranza de los clientes en mora.

La gestión de cobranza de los afiliados en mora se realiza a través de una plataforma de call-center interno y empresas de cobranza externa. Las estrategias de cobranza aplicadas por estas empresas son diferenciadas por segmento de afiliados, niveles de morosidad y nivel de exposición, siendo el resultado de su gestión medido a través del seguimiento de índices de productividad y eficiencia.

## Tramo por Mora de Cartera Diciembre 2011



Tramo de Mora	Saldo Crédito
Al Día	100.642.025
Entre 1 y 30 días	6.634.014
Entre 31 y 60 días	3.249.665
Entre 61 y 90 días	1.895.335
Entre 91 y 120 días	1.463.769
Entre 121 y 150 días	1.185.197
Entre 151 y 180 días	1.054.079
Entre 180 y 365 días	5.481.259
Más de 365 días	17.777.520
<b>Total</b>	<b>149.382.862</b>

## d. Riesgo Operacional

Corresponde al riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o de los controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

En el año 2011 se ha fortalecido fuertemente la Subgerencia de Riesgo Operacional y Financiero en los lineamientos estratégicos, desarrollando un plan de trabajo cuyo objetivo es cubrir los pilares fundamentales del Riesgo Operacional de acuerdo a las instrucciones dadas por la Superintendencia de Seguridad Social, basadas en las normas internacionales de Basilea II.

El objetivo de esta Subgerencia es implementar los procesos que le permitan administrar y minimizar las pérdidas operacionales a través de un modelo de gestión continuo que brinde calidad a los procesos en las diferentes líneas de trabajo. Lo anterior tiene el fin de garantizar un ambiente de control eficiente y eficaz, proporcionando a la institución y a la administración una visión global e integral de los riesgos, implementando metodologías de mitigación para cubrir sus exposiciones, y a la vez, disminuyendo los efectos sobre el patrimonio de la Caja 18.

Lo relevante respecto al Riesgo Operacional es contar con un proceso de gestión de análisis, quien va a permitir la buena administración de los riesgos en el marco de los estándares y niveles de exposición que defina Caja 18 para su gestión.

El enfoque implementado en Caja 18 considera tres aspectos, cada uno de ellos orientados a fortalecer y administrar ámbitos específicos de riesgos inherentes a la operación diaria que en conjunto o de forma independiente tienen un objetivo común: disponer de procesos, productos y servicios con altos niveles operacionales y bajos índices de riesgo, los que corresponden a:

- Riesgo Operacional
- Continuidad del Negocio
- Seguridad de la Información

Nuestro desafío es lograr que este enfoque se materialice e incorpore en el quehacer diario de Caja 18 a través de estrategias de comunicación que faciliten la adopción de metodologías y buenas prácticas como parte de los procesos críticos del negocio.

## e. Riesgo Financiero

En el ámbito de los mercados financieros donde se desarrollan las mediciones de exposición al Riesgo de Liquidez y Mercado, podemos mencionar como principales factores de riesgo los siguientes: variaciones no esperadas en las tasas de interés, posibilidad de insolvencia (de los emisores o de Caja 18), posibilidad de aumento en la inflación, variaciones no esperadas en el tipo de cambio, iliquidez, volatilidad, descalce entre activos y pasivos, riesgo país, ciclos económicos y/o deterioro de la cartera de créditos otorgados por Caja 18.

Caja 18 no está expuesta al riesgo por variación cambiaria, ya que las operaciones son realizadas en moneda local, siendo los riesgos más importantes el deterioro de la cartera de créditos y la exposición de las variaciones de tasas de interés.

El Directorio de Caja 18 ha establecido políticas para un adecuado manejo de la liquidez y de la exposición al riesgo de tasas, las cuales están orientadas a asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones en operaciones normales como en situaciones excepcionales.

En el periodo 2011 la exposición de Caja 18 al Riesgo de Mercado es estable en términos absolutos y presenta una tendencia de menor exposición en términos relativos, lo anterior debido a una estructura de deuda de mayor similitud a la estructura de activos, debido al aumento en la duration de la deuda bancaria y al aumento del Fondo Social, dada la capitalización de los resultados obtenidos.

El control de riesgos de mercado ha experimentado cambios significativos, ya que a partir de Enero de 2011 se realizan diversos análisis técnicos que son plasmados en reportes periódicos, lo que se ha traducido en una mejora en la generación y análisis de información para la toma de decisiones.

El modelo para medir el Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado es el propuesto por la Superintendencia de Seguridad Social, el que abarca el periodo de un año, y es analizado quincenalmente

# 7.

## Gestión Financiera



## a. Indicadores Financieros

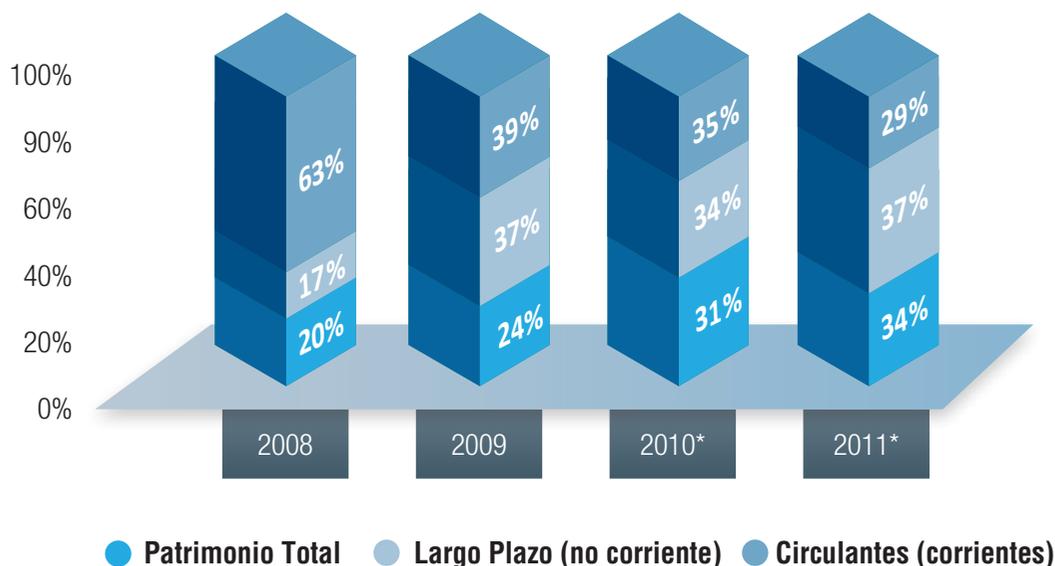
<b>RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS</b>				
<b>INDICES FINANCIEROS</b>	<b>Unidad</b>	<b>31-12-2011*</b>	<b>31-12-2010*</b>	<b>31-12-2009</b>
<b>Liquidez</b>				
Liquidez Corriente	Veces	1,62	1,33	1,13
Razón Acida**	Veces	0,11	0,07	0,22
<b>Endeudamiento</b>				
Razón de Endeudamiento	Veces	1,94	2,21	3,09
Pasivos Corrientes /Total Pasivos	%	29,1%	35,0%	38,6%
Pasivos No Corrientes/Total Pasivos	%	37,0%	33,9%	36,9%
Cobertura de Gastos Financieros	Veces	1,19	1,13	0,80
<b>Rentabilidad</b>				
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	%	9,1%	11,0%	17,5%
Rentabilidad del Activo (ROA)	%	3,1%	3,4%	4,3%
<b>RESULTADOS</b>	<b>Unidad</b>	<b>31-12-2011*</b>	<b>31-12-2010*</b>	<b>31-12-2009</b>
Ingresos Operacionales	M\$	48.546.922	52.007.921	42.283.192
EBITDA	M\$	4.557.672	5.094.671	6.646.169
Intereses Financieros de Operación	M\$	4.723.655	5.459.419	10.218.937
Resultado Neto	M\$	5.622.278	6.180.462	8.165.364

\* Información bajo normas IFRS.

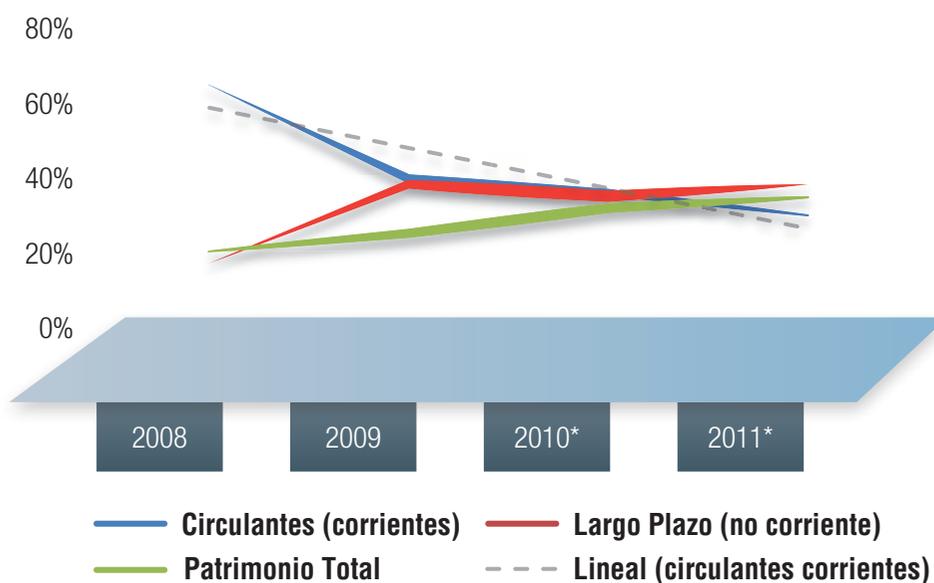
\*\* Considera solo Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos Corriente.

## b. Evolución de Indicadores

### Estructura de Pasivos

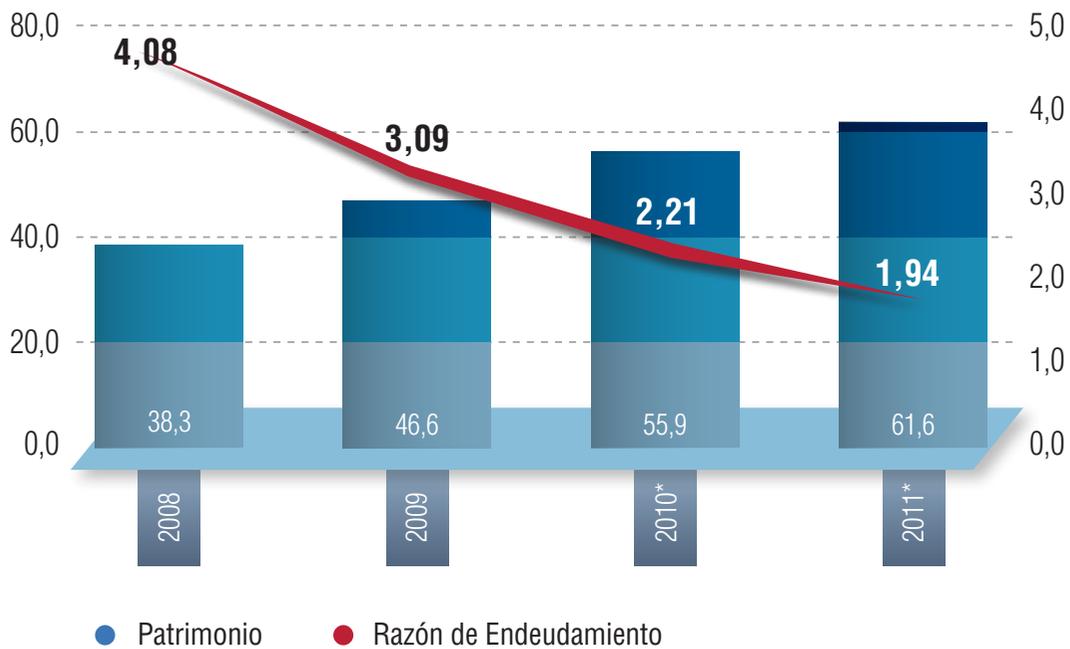


\*Información bajo normas IFRS.



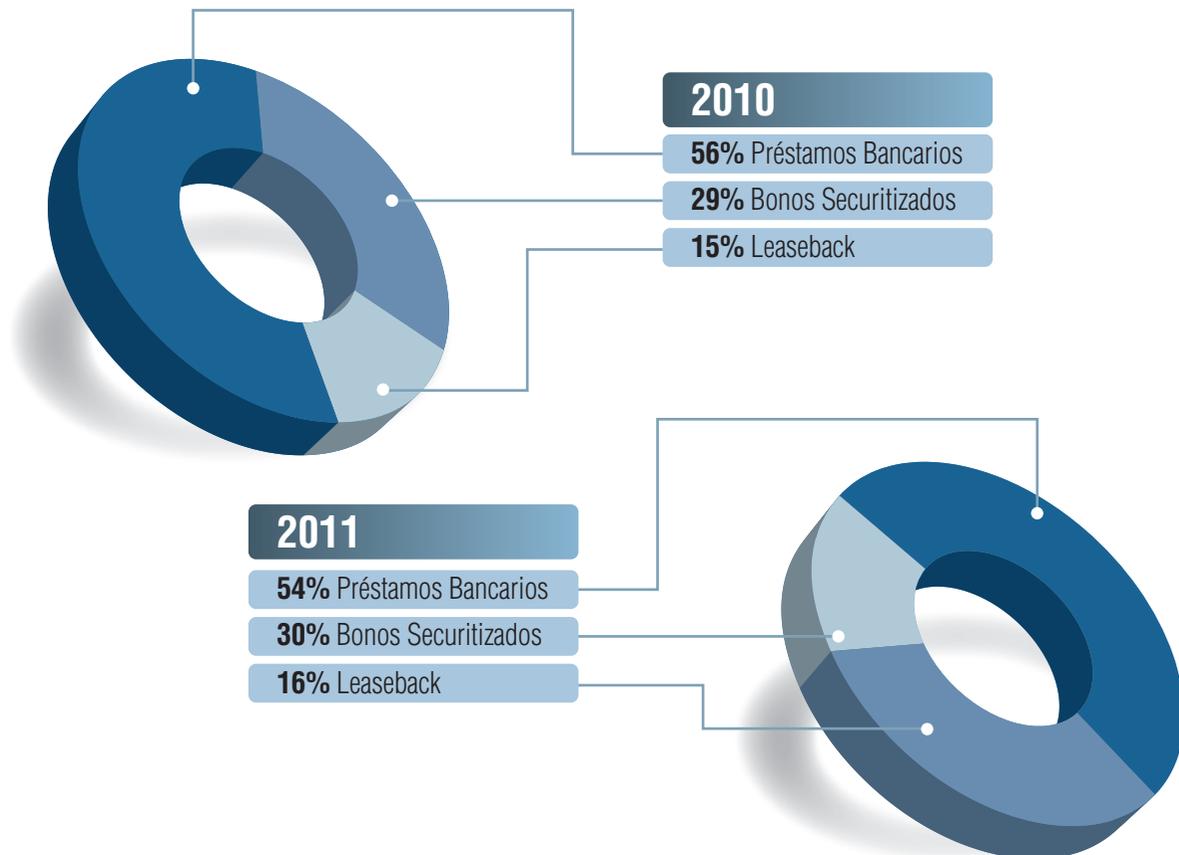
\*Información bajo normas IFRS.

## Evolución de Patrimonio - Razón Endeudamiento

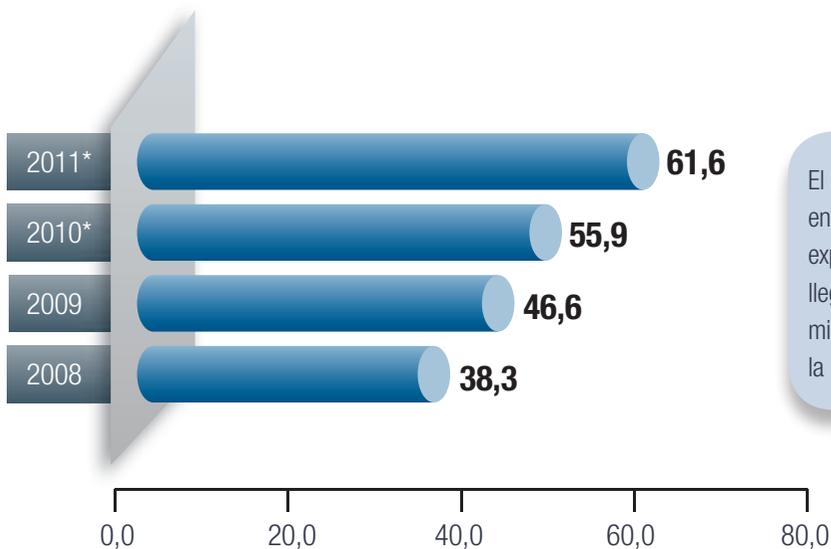


\*Información bajo normas IFRS.

## Diversificación de Deuda 2010 - 2011



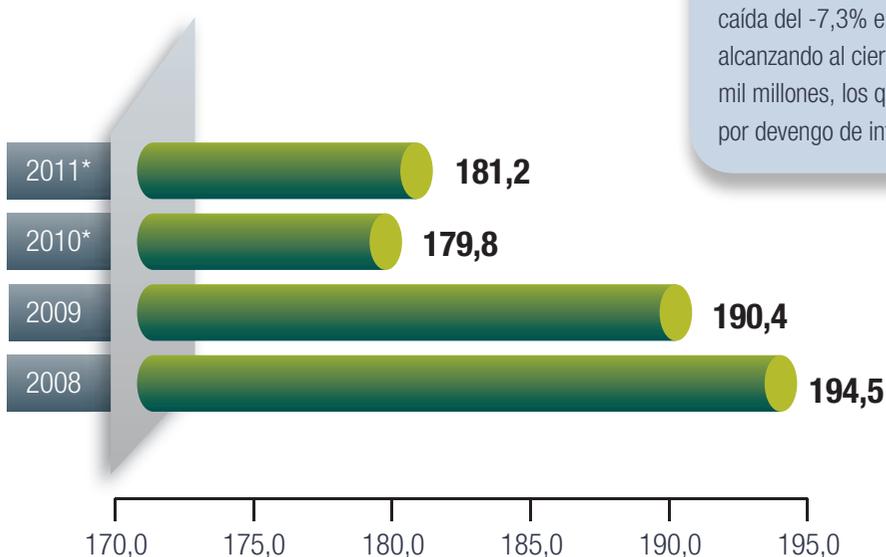
## Evolución Patrimonio



El Patrimonio de Caja 18 de Septiembre en los últimos cuatro años de análisis, ha experimentado un aumento del 37,8%, llegando a diciembre de 2011 a los \$ 61,6 mil millones, estos incluyen los efectos de la primera adopción a normas IFRS.

\*Información bajo normas IFRS.

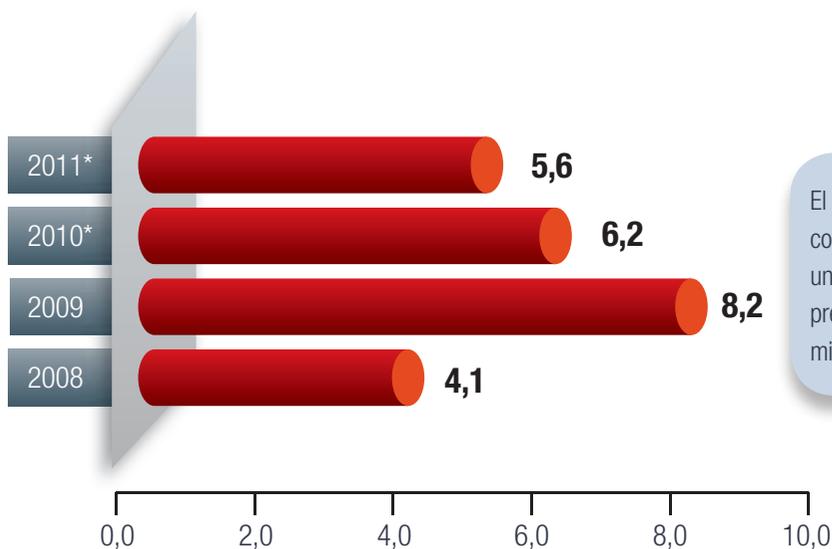
## Evolución de Activos Totales



Los Activos Totales han aumentado un 0,8% en comparación con el año anterior, acumulando una caída del -7,3% en los cuatro años de análisis, alcanzando al cierre de 2011 el total de \$ 181,2 mil millones, los que incluyen los efectos de IFRS por devengo de intereses hasta 90 días mora.

\*Información bajo normas IFRS.

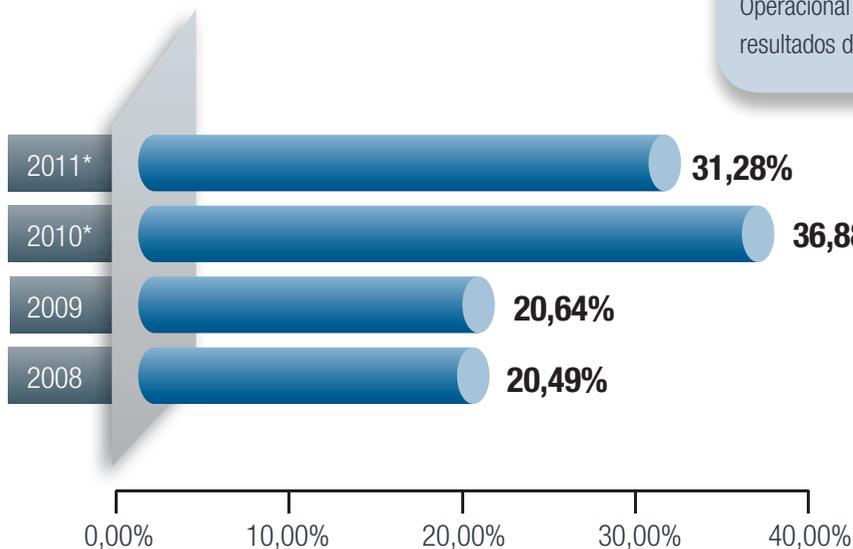
## Evolución Excedentes del Ejercicio



El Excedente del Ejercicio en comparación con el año 2010, ha experimentando una disminución del -9,93%, cerrando el presente año con un Excedente de \$ 5,6 mil millones.

\*Información bajo normas IFRS.

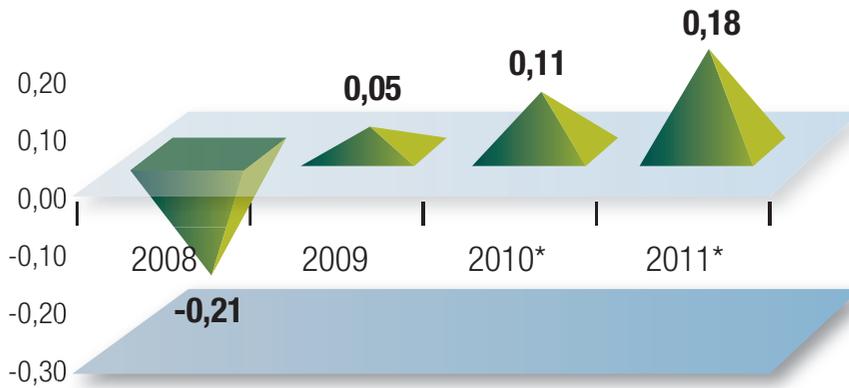
## Evolución Margen Bruto



El margen bruto 2011 se ha visto mermado en -17,89% en comparación con el año anterior. Esta baja se debe principalmente a que el Margen Operacional 2011 - 2010 considera solo los resultados del segmento de Servicios Financieros.

\*Información bajo normas IFRS.

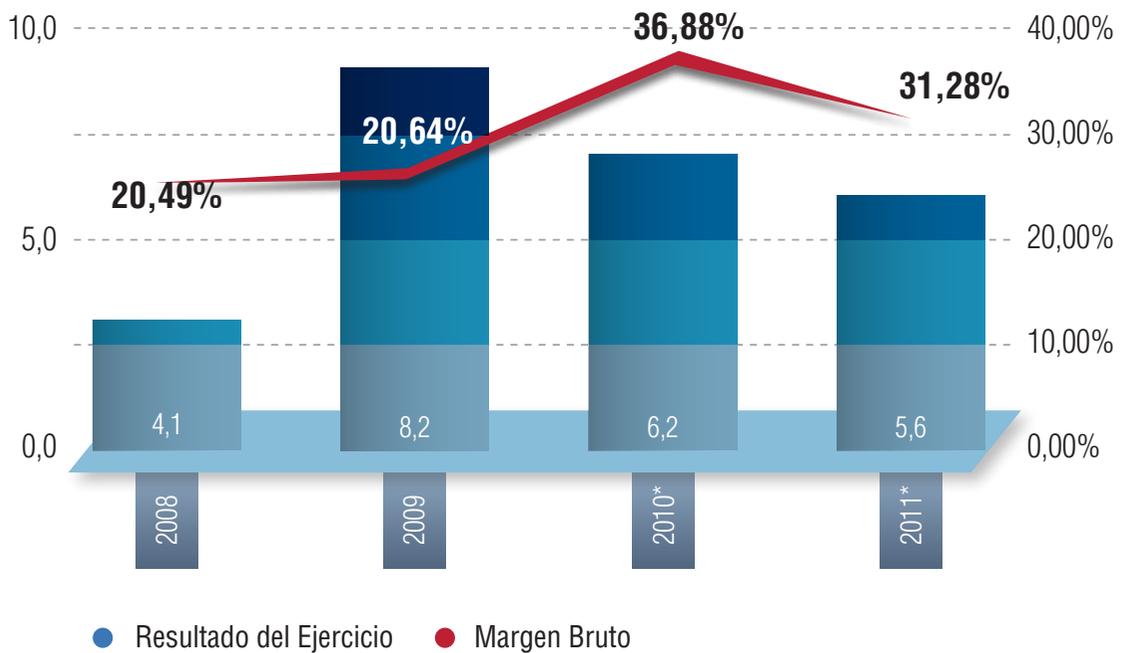
## Evolución Fondo de Maniobra



La evolución del Fondo de Maniobra ha sufrido un aumento del 36,7% en comparación con el año 2010, revertiendo la situación de iliquidez en el año 2008.

\*Información bajo normas IFRS.

## Evolución Margen Bruto v/s Excedentes



\*Información bajo normas IFRS.

## c. Análisis Razonado

### Estado de Situación Financiera

#### ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Estado de Situación Financiera	Unidad	31-12-2011	31-12-2010	Var 11/10	%Var 11/10
Activos Corrientes	M\$	85.419.460	83.492.450	1.927.010	2,31%
Activos No Corrientes	M\$	95.820.377	96.305.525	(485.148)	(0,50%)
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>M\$</b>	<b>181.239.837</b>	<b>179.797.975</b>	<b>1.441.862</b>	<b>0,80%</b>
Pasivos Corrientes	M\$	52.706.764	62.942.520	(10.235.756)	(16,26%)
Pasivos No Corrientes	M\$	66.977.582	60.922.242	6.055.340	9,94%
Patrimonio Total	M\$	61.555.491	55.933.213	5.622.278	10,05%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>M\$</b>	<b>181.239.837</b>	<b>179.797.975</b>	<b>1.441.862</b>	<b>0,80%</b>

#### I. Variaciones de Activos

Los Activos Corrientes en el presente periodo registraron un total de M\$ 85.419.460, es decir, un 2,31% mayor si se compara con igual periodo 2010. Las principales causas que han provocado dicho aumento corresponden en gran medida al aumento en el Efectivo y Equivalentes al efectivo en M\$ 1.067.886 que representa un incremento del 23,77% de la cuenta. La cuenta de Otros activos no financieros experimentó un aumento del 92,35%, creciendo en M\$ 2.240.692. Los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes se incrementaron en M\$ 1.000.172, un 12,39% mayor en comparación con su saldo en el periodo 2010.

En los Activos No Corrientes se observa una disminución de M\$ 485.148 en comparación con el año 2010 que equivale a un 0,50%, principalmente por la baja de colocaciones de crédito social no corrientes, lo que llevo a que este rubro sufriera una merma de M\$ 1.307.350 equivalente a -1,93%.-

#### II. Variaciones de Pasivos

Los Pasivos Corrientes registraron una disminución significativa correspondiente a M\$ 10.235.757, que equivale a un descenso en 16,26% en comparación con el periodo 2010. Una de las principales causas de esta variación se debe a la rebaja de la cuenta de Otros pasivos financieros corrientes en un 20,16% que representa una disminución de M\$ 10.791.968, esta cuenta es el sustento para el financiamiento de las colocaciones de crédito, lo cual es razonable ya que las colocaciones de crédito social también han sufrido disminuciones en el presente periodo.

Los Pasivos No Corrientes registraron un incremento de 9,94% que representa un ascenso en M\$ 6.055.340 mayor si se compara con igual periodo 2010. La principal causa de esta variación se debe al incremento de la cuenta de Otros pasivos financieros, no corriente en un M\$ 6.206.051 que representa un ascenso del 10,39%. Su incremento se debe a la estrategia financiera de aumentar la deuda a largo plazo.

El Patrimonio ha experimentado un aumento en cotejo con el año 2010 en M\$ 5.622.278 que equivale a una variación positiva de 10,05%. Lo anterior se debe principalmente a los Resultados acumulados.

## Estado de Resultado Integral

### ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Estado de Resultado Integral	Unidad	31-12-2011	31-12-2010	Var 11/10	%Var 11/10
<b>SERVICIOS NO FINANCIEROS</b>					
Otros ingresos. por función	M\$	0	(60.814)	60.814	(100,00%)
Gastos de Administración	M\$	(156.951)	(162.944)	5.993	(3,68%)
Otras ganancias (pérdidas)	M\$	63.334	54.726	8.608	15,73%
Ingresos Financieros	M\$	581.303	85.615	495.688	578,97%
Costos financieros	M\$	(462.556)	(525.759)	63.203	(12,02%)
Resultado por unidades de reajuste	M\$	(1.504.460)	199.421	(1.703.881)	(854,42%)
<b>RESULTADO</b>	<b>M\$</b>	<b>(1.479.330)</b>	<b>(409.755)</b>	<b>(1.069.575)</b>	<b>261,03%</b>
<b>SERVICIOS FINANCIEROS</b>					
Ingreso Neto por Intereses y Reajustes	M\$	29.928.150	26.742.012	3.186.138	11,91%
Ingreso Neto por Comisiones	M\$	466.225	3.708.464	(3.242.239)	(87,43%)
Otros ingresos operacionales	M\$	3.829.336	4.318.097	(488.761)	(11,32%)
Provisión por Riesgo de Crédito	M\$	(6.309.294)	(11.885.773)	5.576.479	(46,92%)
Ingreso Operacional Neto	M\$	27.914.417	22.882.801	5.031.616	21,99%
Gastos Operacionales	M\$	(19.182.767)	(14.444.549)	(4.738.218)	32,80%
Resultado Operacional	M\$	8.731.650	8.438.251	293.399	3,48%
<b>RESULTADO</b>	<b>M\$</b>	<b>8.731.650</b>	<b>8.438.251</b>	<b>293.399</b>	<b>3,48%</b>
<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>					
Resultados Prestaciones Adicionales	M\$	(1.695.526)	(1.915.144)	219.618	(11,47%)
Resultados Prest. Complementarias	M\$	65.484	67.111	(1.627)	(2,42%)
<b>RESULTADO</b>	<b>M\$</b>	<b>(1.630.042)</b>	<b>(1.848.034)</b>	<b>217.992</b>	<b>(11,80%)</b>
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) DEL PERIODO</b>	<b>M\$</b>	<b>5.622.278</b>	<b>6.180.462</b>	<b>(558.184)</b>	<b>(9,03%)</b>

### III. Variaciones de Resultado

Caja 18 obtuvo resultados positivos por M\$ 5.622.278 lo que implicó una disminución de M\$ 558.184 equivalente a una variación negativa de 9,93% respecto a diciembre 2010.

La pérdida neta obtenida por los Servicios No Financieros en el periodo 2011 M\$ 1.479.330, equivalente a un 261,03% mayor que en periodo 2010 se debe principalmente al resultado por unidades de reajuste derivado por los Activos en Leasing, cuyo saldo en el periodo 2011 disminuyó en comparación con el periodo 2010 en M\$ 1.504.460.

Los Servicios Financieros en el presente periodo presentaron un aumento del 3,48% en comparación con el año 2010, lo que representa un incremento de M\$ 293.399. El ingreso neto de operación experimentó un incremento en M\$ 5.031.616 en gran medida influenciado por la disminución de la Provisión por riesgo de crédito en M\$ 5.576.479, monto que representa una merma de un 46,92%. Por otra parte, los Gastos Operaciones en comparación con el periodo 2011 experimentaron un aumento del 32,80% equivalente a M\$ 4.738.218, efecto que se explica por las siguientes cuentas:

- Remuneraciones y gastos del personal, que experimentó un incremento en 26,49% en comparación con el periodo 2010, equivalente a M\$ 1.967.845.
- Gastos de administración que registraron un ascenso de M\$ 2.627.114.

El resultado negativo registrado por Beneficios Sociales en comparación con el ejercicio 2010 es de M\$ 293.399, lo que representa una disminución en un 11,80%, la cual es afectada significativamente por la merma en los Gastos de Prestaciones Adicionales.



## d. Política de Inversión y Financiamiento

Las principales fuentes de financiamiento que posee Caja 18, al ser una entidad sin fines de lucro que no distribuye sus utilidades, corresponden a la utilización de los excedentes, la obtención de préstamos en el sistema financiero, operaciones de leaseback sobre activos y la emisión de un bono securitizado, logrando una sana combinación y diversificación de instrumentos de financiamiento, de tal manera de hacer más eficiente y armónica la estructura de pasivos, y a la vez, manteniendo un adecuado control, identificando los instrumentos y emisores de deuda permitidos, estableciendo topes máximos por cada tipo de instrumento y a la concentración de deuda por emisor, entre otros.

En el caso de las inversiones, en el mes de Octubre de 2011, el Directorio aprobó la Política de Riesgo Financiero, donde se definieron los límites máximos de inversión por emisor y tipo de instrumento financiero, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 31 de la Ley N° 18.833 que establece el estatuto para las Cajas de Compensación, las fuentes de financiamiento y sus respectivos límites, el límite máximo de endeudamiento y la exigencia de capital mínimo según nivel de riesgo.

<b>POLÍTICA DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO</b>	
<b>INVERSIÓN EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS</b>	<b>LIMITE INVERSIÓN</b>
Instrumentos de renta fija emitidos por el Banco Central de Chile o la Tesorería General de la República.	100% Máx
Bonos emitidos por Instituciones Financieras con categoría de Riesgo "A" o superior.	100% Máx
Depósitos a plazo bancarios con categoría de Riesgo "A" o superior.	100% Máx
Depósitos a plazo o pactos tomados en forma de inversión.	100% Máx
Letras de créditos emitidas por el SERVIU.	50% Máx
Efectos de Comercio	10% Máx
<b>ENDEUDAMIENTO EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS</b>	<b>LIMITE INVERSIÓN</b>
Instrumentos de Instituciones Financieras o Bancarias	65% Máx
Bonos Corporativos o Securitizados	45% Máx
Leaseback	20% Máx
Efectos de Comercio	15% Máx
Instrumentos Derivados	10% Máx

## e. Bienes Raíces de Caja 18

Caja 18 de Septiembre posee Activos Fijos, los cuales consisten en terrenos, obras de construcción civil y tecnología para atender a los afiliados activos y pensionados, ya sea en sus oficinas o a través de sistemas computacionales que demandan prestaciones y beneficios de crédito, ahorro, prestaciones complementarias, adicionales y legales, por una parte, y centros recreacionales y turísticos destinados a programas de entretenimiento. De la misma forma, la infraestructura y tecnología permite desarrollar todas aquellas actividades dirigidas a prestar servicios a entidades de seguridad social.

Los principales activos de Caja 18 están constituidos por aquellos necesarios para atender a nuestros afiliados activos y pensionados, procesar sus requerimientos relacionados con su bienestar.

Los principales activos están constituidos a lo largo del país, entre sucursales, edificio corporativo y los centros recreacionales como se detallan a continuación:

BIENES RAICES DE CAJA 18		
UBICACIÓN	DIRECCIÓN	USO
SANTIAGO	Alonso Ovalle N° 1.316	EDIFICIO CORPORATIVO
SANTIAGO	Nataniel Cox N° 125	EDIFICIO CORPORATIVO
SANTIAGO	Nataniel Cox N° 136 - 117	EDIFICIO CORPORATIVO
SANTIAGO	Nueva York N° 80	EN ARRIENDO
SANTIAGO	Av. Lib. Bernardo O'higgins N° 230 - 240	SUCURSAL
SAN BERNARDO	Eyzaguirre N° 142	SUCURSAL
LAMPA	Cacique Colin N° 187	CENTRO RECREACIONAL
LONQUEN	Camino Lonquen N° 8.320	CENTRO RECREACIONAL
LA PINTANA	Santa Rosa N° 10.812	CENTRO RECREACIONAL
VIÑA DEL MAR	Von Schroders N° 75	EN ARRIENDO
VIÑA DEL MAR	Arlegui N° 119 - 134	EN ARRIENDO
CONCEPCION	Salas N° 470	EN ARRIENDO
CARTAGENA	Av. Playa Chica N° 190	CENTRO RECREACIONAL
CARTAGENA	Alcalde Cartagena N° 273	CENTRO RECREACIONAL
ROMERAL	Camino los Queñes Km 37	CENTRO RECREACIONAL
OLMUE	El Encino Lote B	CENTRO RECREACIONAL
SAN FELIPE	Merced N° 240	SUCURSAL
LOS ANDES	Las Heras N° 462	SUCURSAL
CORONEL	Costanera N° 76	CENTRO RECREACIONAL
PUCHUNCAVI	Del Mar N° 2.538	CENTRO RECREACIONAL
OLMUE	Av. Granizo N° 6.327	CENTRO RECREACIONAL
VALPARAISO	Errazuriz N° 1.178	SUCURSAL
VALPARAISO	Av Blanco N° 1.151 - 1.199	EN ARRIENDO
VALPARAISO	Av. Santos Ossa N° 3.788	CENTRO RECREACIONAL
VALPARAISO	Melgarejo N° 34	SUCURSAL

# Memoria Anual 2011

Casa Central  
Nataniel Cox 125, Santiago  
Teléfono: (56-2) 570 67 77

[www.caja18.cl](http://www.caja18.cl)

2011 2011

