

**ANÁLISIS RAZONADO**  
**Estados financieros individuales**  
Correspondientes a los ejercicios terminados  
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR**  
**LA ARAUCANA**

## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones

### 1.1 Principales tendencias

#### a) Liquidez

Indicadores	Unidad	31/12/2018	31/12/2017	Diferencia	Variación%
Liquidez corriente	Veces	5,50	7,03	(1,53)	(21,76%)
Razón ácida	Veces	5,50	7,03	(1,53)	(21,76%)
Capital de trabajo	M\$	174.479.873	168.056.545	6.423.328	3,82%

Fórmulas asociadas:

Liquidez corriente = Activo corriente / Pasivo corriente

Razón ácida = Activos corrientes – Inventarios / Pasivo corriente

Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente

#### a.1) Liquidez corriente

Este ratio presenta al 31 de diciembre de 2018, un índice de 5,50 veces, el que comparado con el obtenido en el ejercicio anterior, representa una disminución de un 21,76%, explicada por el traspaso del pasivo financiero no corriente a pasivo financiero corriente, de acuerdo a la tabla de desarrollo de la deuda bajo ARJ.

El alto nivel de liquidez corriente de La Araucana, se explica por las nuevas condiciones de pago de la deuda, bajo el Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ), lo que ha permitido estructurar la deuda en un plazo de 6 años.

#### a.2) Razón ácida

Debido a la naturaleza del negocio de las cajas de compensación, La Araucana CCAF no mantiene inventarios en sus estados financieros, por cuanto la razón ácida es equivalente a la liquidez corriente.

#### a.3) Capital de trabajo

El incremento del capital de trabajo de La Araucana CCAF al 31 de diciembre de 2018, está determinado por las nuevas condiciones de pago de la deuda bajo el ARJ, lo que permitió estructurar la deuda a un plazo de 6 años.

## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación

### 1.1 Principales tendencias, continuación

#### b) Endeudamiento

Indicadores	Unidad	31/12/2018	31/12/2017	Diferencia	Variación %
Razón de endeudamiento	Veces	4,36	4,94	(0,58)	(11,74%)
Deuda corriente	%	2,88%	0,84%	2,04%	242,86%
Deuda no corriente	%	97,12%	99,16%	(2,04%)	(2,06%)

Indicadores	Unidad	31/12/2018	31/12/2017	Diferencia	Variación %
Cobertura gastos financieros	Veces	1,41	1,06	0,35	33,02%

Fórmulas asociadas:

Razón de endeudamiento = (Total pasivos corrientes + pasivos no corrientes) / Patrimonio neto

Deuda corriente = Otros pasivos financieros corrientes / (Otros pasivos financieros, corrientes + Otros pasivos financieros no corriente)

Deuda no corriente = Otros pasivos financieros no corrientes / (Otros pasivos financieros, corrientes + Otros pasivos financieros no corriente)

Cobertura de gastos financieros = EBIT / Gastos Financieros

#### b.1) Razón de endeudamiento

Este ratio presenta una disminución de un 11,74% respecto del obtenido en el ejercicio anterior, explicado en gran medida por el aumento del patrimonio total, como consecuencia de la utilidad alcanzada al 31 de diciembre de 2018.

#### b.2) Deuda corriente

Registra un incremento de un 242,86%, debido al traspaso de deuda no corriente a corriente, según la estructura de pago del ARJ.

#### b.3) Deuda no corriente

El nivel de deuda financiera reconocida como no corriente presenta una disminución de un 2,06%, como consecuencia del traspaso a deuda corriente, según la estructura de pago del ARJ.

#### b.4) Cobertura gastos financieros

La mejora de la cobertura de los gastos financieros en un 33,02%, respecto del ejercicio anterior, obedece al mayor resultado antes de impuestos alcanzado al cierre del ejercicio 2018.

**1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación**

**1.1 Principales tendencias, continuación**

**c) Rentabilidad**

Indicadores	Unidad	31/12/2018	31/12/2017	Diferencia	Variación%
Rentabilidad del patrimonio	%	12,87%	1,51%	11,36%	752,32%
Rentabilidad del activo	%	2,14%	0,25%	1,89%	756,00%

Fórmulas asociadas:

Rentabilidad del patrimonio = Ganancia (pérdida) / Patrimonio inicial del ejercicio

Rentabilidad del activo = Ganancia (pérdida) / Activos promedios (activo del ejercicio anterior más activos del ejercicio actual dividido por dos)

**c.1) Rentabilidad del patrimonio**

La Araucana CCAF presenta al 31 de diciembre de 2018 una rentabilidad sobre patrimonio de un 12,87%, superior en un 752,32% respecto del ejercicio 2017, producto de la mayor utilidad registrada al cierre del ejercicio 2018, explicada principalmente por una disminución del deterioro por riesgo de crédito como consecuencia de un mejor perfil de riesgo de la cartera de crédito social y por menores gastos de administración dada mayores eficiencias en sus procesos.

**c.2) Rentabilidad sobre el activo corriente**

La Araucana CCAF presenta al 31 de diciembre de 2018 una rentabilidad sobre el activo de un 2,14%, superior en un 756,00% respecto del ejercicio 2017, producto de la mayor utilidad registrada al cierre del ejercicio 2018, explicada en gran medida por una disminución del deterioro por riesgo de crédito, como consecuencia de un mejor perfil de riesgo de la cartera de crédito social y por menores gastos de administración dada mayores eficiencias en sus procesos..

## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación

### 1.1 Principales tendencias, continuación

#### d) Resultados

Indicadores	Unidad	31/12/2018	31/12/2017	Diferencia	Variación %
Gastos financieros	%	(25,72%)	(28,09%)	(2,37%)	(8,44%)
EBITDA	M\$	19.259.575	11.068.598	8.190.977	74,00%
Resultado del ejercicio	M\$	10.419.128	1.207.435	9.211.693	762,91%

Fórmulas asociadas:

Gastos financieros= (Costos financieros + gastos por intereses y reajustes + intereses arrendamiento financiamiento + intereses financiamiento activo fijo)/ (Ingresos actividades ordinarias + ingresos financieros + ingresos por intereses y reajuste + utilidad neta operaciones financieras + otros ingresos operacionales + ingresos por prestaciones adicionales + ingresos por prestaciones complementarias).

EBITDA= Resultado antes de impuestos + depreciación y amortización + costo financiero.

Resultado del ejercicio = Ganancia (pérdida) del ejercicio.

#### d.1) Gastos financieros

La disminución en el índice de gastos financieros en 8,44%, se explica principalmente por un menor gasto en intereses financiero, producto de las nuevas condiciones de tasas de interés de la deuda bajo el Acuerdo de Reorganización Judicial.

#### d.2) EBITDA

Al 31 de diciembre de 2018, La Araucana CCAF presenta un EBITDA de M\$19.259.575, superior al registrado en el ejercicio anterior en M\$8.190.977, equivalente a un 74%, resultado que se explica en gran medida por una disminución del deterioro por riesgo de crédito como consecuencia de un mejor perfil de riesgo de la cartera de crédito social y a menores gastos de administración dada mayores eficiencias.

#### d.3) Resultado del ejercicio

La Araucana CCAF presenta al 31 de diciembre de 2018 una ganancia de M\$10.419.128, cifra superior en M\$9.211.693 a la ganancia obtenida en el ejercicio anterior, equivalente a un 762,91%, resultado explicado principalmente por una disminución de 61,43% en el deterioro por riesgo de crédito como consecuencia de un mejor perfil de riesgo de la cartera de crédito social y por una disminución de un 3,48% en los gastos de administración debido a mayores eficiencias.

## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación

### 1.1 Principales tendencias, continuación

#### e) Gasto promedio mensual por trabajador cotizante

Gastos operacionales		31/12/2018 M\$	31/12/2017 M\$
<b>Total gastos operacionales (*)</b>	<b>M\$</b>	<b>(62.143.722)</b>	<b>(65.401.382)</b>
Promedio mensual gastos operacionales	M\$	(5.178.644)	(5.450.115)
Promedio cotizantes mensuales (1)	N°	1.107.950	1.074.584
<b>Gasto promedio mensual cotizantes</b>	<b>M\$</b>	<b>4,67</b>	<b>5,07</b>
<b>Afiliados</b>			
Promedio cotizantes mensuales (1)	N°	1.107.950	1.074.584
Promedio afiliados mensuales (2)	N°	1.364.498	1.320.761
<b>Participación cotizantes sobre población total</b>		<b>81,2%</b>	<b>81,4%</b>

(\*) Comprende las partidas de Remuneraciones y gastos del personal + Gastos de administración + Depreciaciones y amortizaciones + Otros gastos operacionales

(1) Comprende el número de cotizantes mensuales promedio de La Araucana CCAF al 31 de diciembre de 2018.

(2) Comprende el número de afiliados mensuales promedio de La Araucana CCAF al 31 de diciembre de 2018.

### 1.2 Análisis de las principales variaciones

#### a) Activos

Al 31 de diciembre de 2018, el total de activos individuales asciende a M\$492.056.500, en tanto, en el ejercicio anterior fue de M\$480.557.666, lo que representa un aumento neto de M\$11.498.834, equivalente a un 2,39%, el detalle se presenta en el siguiente cuadro:

	Total M\$ al 31/12/2018	Total M\$ al 31/12/2017	Diferencia M\$	Variación %
Activos corrientes totales	213.283.274	195.941.826	17.341.448	8,85%
Activos no corriente totales	278.773.226	284.615.840	(5.842.614)	(2,05%)
<b>Total de activos</b>	<b>492.056.500</b>	<b>480.557.666</b>	<b>11.498.834</b>	<b>2,39%</b>

#### a.1) Activos corrientes

Los activos corrientes experimentaron un incremento de M\$17.341.448 respecto del período anterior, equivalente a un 8,85%, explicado en gran medida por un aumento en los rubros de Efectivo y efectivo equivalente de M\$10.869.833, Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por M\$9.081.410, Activos por mutuos hipotecarios por M\$172.982 y los Activos mantenidos para la venta de M\$1.055.074, estos últimos obedecen principalmente a la concreción de venta de los activos inmuebles no esenciales, compensando de esta forma la disminución que registran los rubros de las Colocaciones de crédito social de M\$136.313, Deudores previsionales por M\$3.457.172 y los Activos mantenidos para distribuir por M\$196.371.

**1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación**

**1.2 Análisis de las principales variaciones, continuación**

**a) Activos, continuación**

**a.2) Activos no corrientes**

Los activos no corrientes presentan una disminución de M\$5.842.614 respecto del período anterior, equivalente a un 2,05%, explicado principalmente por la baja en los rubros de Activos intangibles por M\$3.736.254 y Propiedades, planta y equipos por M\$3.596.790.

En términos absolutos la variación de las Colocaciones corrientes y no corrientes y Deudores previsionales presentan una disminución de M\$1.823.439 respecto del período anterior.

**b) Pasivos y patrimonio**

Al 31 de diciembre de 2018, el total de pasivos y patrimonio individuales ascienden a M\$492.056.500, mientras que en el período anterior fue de M\$480.557.666, lo que representa un aumento neto de M\$11.498.834, equivalente a un 2,39%, el detalle se presenta en el siguiente cuadro:

	Total M\$ al 31/12/2018	Total M\$ al 31/12/2017	Diferencia M\$	Variación %
Pasivos corrientes totales	38.803.401	27.885.281	10.918.120	39,15%
Pasivos no corrientes totales	361.499.428	371.746.450	(10.247.022)	(2,76%)
<b>Total pasivos</b>	<b>400.302.829</b>	<b>399.631.731</b>	<b>671.098</b>	<b>0,17%</b>
Fondo social	80.925.935	79.911.166	1.014.769	1,27%
Ganancias (pérdidas) acumuladas	408.608	(192.666)	601.274	312,08%
Ganancia del ejercicio	10.419.128	1.207.435	9.211.693	762,91%
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	91.753.671	80.925.935	10.827.736	13,38%
<b>Patrimonio total</b>	<b>91.753.671</b>	<b>80.925.935</b>	<b>10.827.736</b>	<b>13,38%</b>
<b>Total patrimonio y pasivos</b>	<b>492.056.500</b>	<b>480.557.666</b>	<b>11.498.834</b>	<b>2,39%</b>

**b.1) Pasivos corrientes**

Los pasivos corrientes presentan un aumento en el período de M\$10.918.120, equivalente a un 39,15%, variación que responde principalmente al incremento de los rubros de Otros pasivos financieros por M\$7.569.613, Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar de M\$3.159.557 y las Provisiones por beneficios a los empleados por M\$1.782.980, compensando así las disminuciones que presenta las Cuentas por pagar a entidades relacionadas por M\$1.542.820 y Otros pasivos no financieros por M\$51.210.

**b.2) Pasivos no corrientes**

Los pasivos no corrientes registran una disminución en el período de M\$10.247.022, equivalente a un 2,76%, explicado principalmente por una baja en los Otros pasivos financieros por M\$10.067.832.

## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación

### 1.2 Análisis de las principales variaciones, continuación

#### b) Pasivos y patrimonio, continuación

#### b.3) Resultado del ejercicio

La Araucana CCAF alcanzó al 31 de diciembre de 2018 una utilidad atribuible a los propietarios de la controladora de M\$10.419.128, lo que representa una variación de un 762,91% respecto al resultado obtenido el 31 de diciembre de 2017, cuya utilidad fue de M\$1.207.435.

#### b.4) Patrimonio total

El Patrimonio total registró un incremento de M\$10.827.736 respecto del período anterior, equivalente a un 13,38%, determinado principalmente por la utilidad del ejercicio 2018 de M\$10.419.128, y a los ajustes a los resultados acumulados por M\$408.608.

#### c) Ingresos operacionales

Ingresos operacionales	Total M\$ al 31/12/2018	Total M\$ al 31/12/2017	Diferencia M\$	Variación %
<b>Ingresos servicios financieros</b>	<b>108.034.935</b>	<b>108.848.923</b>	<b>(813.988)</b>	<b>(0,75%)</b>
Ingresos por intereses y reajustes	87.197.507	87.751.057	(554.244)	(0,63%)
Ingresos por comisiones	9.259.223	9.155.186	104.037	1,14%
Ingresos por mutuos hipotecarios endosables	120.482	131.038	(10.556)	(8,06%)
Otros ingresos operacionales	11.457.723	11.810.948	(353.225)	(2,99%)
<b>Beneficios sociales</b>	<b>677.188</b>	<b>677.438</b>	<b>(250)</b>	<b>(0,04%)</b>
Ingresos por prestaciones adicionales	515.511	520.364	(4.853)	(0,93%)
Ingresos por prestaciones complementarias	161.677	157.074	4.603	2,93%
<b>Total ingresos</b>	<b>108.712.123</b>	<b>109.526.361</b>	<b>(814.238)</b>	<b>(0,74%)</b>

Los ingresos por intereses y reajustes, experimentaron una disminución de M\$554.244, equivalente a un 0,63% respecto del ejercicio anterior.

Los ingresos operacionales registraron una disminución respecto del ejercicio anterior de M\$353.225, equivalente a un 2,99% debido al aumento en la comisión de prepago, aportes pensionados e ingresos por servicios.

Los ingresos por comisiones presentaron un aumento de M\$104.037 respecto del ejercicio anterior, equivalente a un 1,14%.



## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación

### 1.2 Análisis de las principales variaciones, continuación

#### d) Egresos operacionales

Egresos operacionales	Total M\$ al 31/12/2018	Total M\$ al 31/12/2017	Diferencia M\$	Variación %
<b>Egresos servicios financieros</b>	<b>(25.704.770)</b>	<b>(27.724.219)</b>	<b>2.019.449</b>	<b>(7,28%)</b>
Gastos por intereses y reajustes	(25.702.264)	(27.635.207)	1.932.943	(6,99%)
Gastos por comisiones	(2.244)	(87.774)	85.530	(97,44%)
Gastos por mutuos hipotecarios endosables	(262)	(1.238)	976	(78,84%)
<b>Provisión por riesgo de crédito</b>	<b>(3.350.102)</b>	<b>(8.686.135)</b>	<b>5.336.033</b>	<b>(61,43%)</b>
<b>Beneficios sociales</b>	<b>(7.171.966)</b>	<b>(6.293.538)</b>	<b>(878.428)</b>	<b>13,96%</b>
Gastos por prestaciones adicionales	(7.171.966)	(6.293.534)	(878.432)	13,96%
Gastos por prestaciones complementarias	-	(4)	4	(100,00%)
<b>Total egresos</b>	<b>(36.226.838)</b>	<b>(42.703.892)</b>	<b>6.477.054</b>	<b>(15,17%)</b>
Remuneraciones y gastos del personal	(27.052.591)	(24.135.787)	(2.916.804)	12,08%
Gastos de administración	(15.922.602)	(16.497.072)	574.470	(3,48%)
Depreciaciones y amortizaciones	(6.378.722)	(6.316.243)	(62.479)	0,99%
Otros gastos operacionales	(12.789.807)	(18.275.864)	5.486.057	(30,02%)
<b>Total gastos de administración</b>	<b>(62.143.722)</b>	<b>(65.224.966)</b>	<b>3.081.244</b>	<b>(4,72%)</b>

Los gastos por intereses y reajustes disminuyeron en relación al ejercicio anterior en M\$1.932.943, equivalente a un 6,99%, generado por un menor costo financiero debido a las nuevas condiciones de tasa de interés del ARJ.

La provisión por riesgo de crédito tuvo una disminución de M\$5.336.033, equivalente a un 61,43% respecto del año anterior, debido en gran medida a un mejor perfil de riesgo de la cartera de créditos.

Las remuneraciones y gastos del personal aumentaron en M\$2.916.804, equivalente a un 12,08% en relación al ejercicio anterior.

Los gastos de administración tuvieron una disminución de M\$574.470, equivalente a un 3,48% respecto del año anterior, producto de los planes de eficiencia implementados por la administración.

Los otros gastos operacionales presentan una disminución de M\$5.486.057, lo que representa un 30,02% respecto del año anterior, explicado en gran medida por la baja en las estimaciones de incobrables por M\$7.058.333, como consecuencia de mayores recuperos provenientes de las cuentas por cobrar a empresas afiliadas y relacionadas.

## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación

### 1.2 Análisis de las principales variaciones, continuación

#### e) Descripción y análisis de los flujos netos

El flujo de efectivo al 31 de diciembre de 2018 en relación al ejercicio anterior presentó un aumento de M\$19.881.918, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Estado de flujos de efectivo	Total M\$ al 31/12/2018	Total M\$ al 31/12/2017	Diferencia M\$
Flujos efectivos netos procedentes de (utilizados en) actividades de la operación	41.979.759	50.564.357	(8.584.598)
Flujos efectivos netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(771.697)	(615.619)	(156.078)
Flujos efectivos netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(30.338.229)	(58.960.823)	28.622.594
<b>Incremento (disminución neto de efectivo y equivalente de efectivo)</b>	<b>10.869.833</b>	<b>(9.012.085)</b>	<b>19.881.918</b>

#### Flujo de efectivo neto diciembre 2018

Al 31 de diciembre de 2018, el flujo de efectivo presenta un saldo neto positivo de M\$10.869.833, debido a que los ingresos de la operación fueron superiores a los egresos del ejercicio, incluyendo los egresos asociados a actividades de inversión y financiamiento.

#### Flujo de efectivo neto diciembre 2017

Al 31 de diciembre de 2017, el flujo de efectivo registró un saldo neto negativo de M\$9.012.085, generado por una utilización en los desembolsos realizados en el flujo de actividades de financiamiento, correspondiente al pago de los intereses y las cuotas de la deuda financiera según lo establecido en el ARJ, compensado por un aumento en el flujo de las actividades de operación debido a los planes de eficiencia implementados y al menor pago a proveedores por suministros de bienes y servicios.

## 1. Análisis comparativo de los estados financieros y explicación de sus principales variaciones, continuación

### 1.3 Análisis del mercado

En la industria de las Cajas de Compensación existen cinco instituciones, a continuación se presentan las cifras más relevantes del sistema.

Cajas de Compensación	Empresas Adherente		Afiliados Activos		Afiliados por empresa	Pensionados afiliados		Población Total	
	Promedio 2018	%	Promedio 2018	%		Promedio 2018	%	Acumulado 12.2018	%
Los Andes	56.869	64,21%	3.643.035	65,50%	64	440.924	30,41%	4.083.959	58,24%
La Araucana	9.751	11,01%	1.107.950	19,92%	114	256.549	17,69%	1.364.498	19,46%
Los Héroes	4.823	5,45%	352.326	6,33%	73	603.399	41,61%	955.725	13,63%
18 de Septiembre	11.267	12,72%	306.400	5,51%	27	129.414	8,93%	435.815	6,22%
Gabriela Mistral	7.810	6,61%	165.872	2,73%	21	21.480	1,36%	187.351	2,45%
<b>Total promedio</b>	<b>88.566</b>		<b>5.561.760</b>		<b>299</b>	<b>1.449.976</b>		<b>7.011.736</b>	

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) al 31 de diciembre de 2018.

La Araucana CCAF ocupa el segundo lugar en participación de mercado en relación a la población total afiliada con un 19,46%.

## 2. Análisis de riesgo

El objetivo durante el año 2018 ha sido identificar y controlar los diferentes riesgos que por la naturaleza de las funciones de la Caja se pueden agrupar en Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado y Riesgo Operacional.

El seguimiento de los riesgos antes mencionados se materializa mensualmente en el Comité de Riesgos, institución que cuenta con la participación de tres Directores de la Caja, el Gerente General, el Gerente de Riesgos, Gerente de Planificación y Control de Gestión, Gerente de Finanzas, Gerente de Sucursales y Servicios y del Gerente Contralor.

A continuación se resumen los principales hitos del año 2018 en cada familia de riesgo.

### a) Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida financiera que enfrenta La Araucana CCAF, si un cliente o contraparte en un contrato financiero, no cumple con sus obligaciones contractuales, originándose principalmente de los Créditos sociales y otros préstamos.

En este ámbito, el desafío de La Araucana CCAF durante el último período ha sido necesario rentabilizar la cartera de Crédito Social mejorando sustancialmente su desempeño crediticio.

Por lo anterior ha sido necesario mantener el nivel de colocaciones pero mejorando radicalmente la calidad de admisión, y a su vez realizar fuertes cambios y mejoras al proceso de cobranza para así conseguir un portafolio de la calidad necesaria para lograr rentabilidad.

#### a.1) Admisión:

Durante el último período se implementaron fuertes cambios en el proceso de admisión crediticia con la finalidad de reducir el riesgo de crédito que venía impactando a la organización.

Los principales cambios fueron la introducción de venta Pre-Aprobada, que consiste en generar una selección de afiliados de alta calidad crediticia considerando para ello un Scoring de clasificación de personas como también una segmentación de los empleadores. Ambos elementos, al ser combinados, permitieron seleccionar a los afiliados con las mayores probabilidades de cumplimiento en sus pagos. Esto ha permitido alcanzar altas tasas de venta “dirigida” a los mejores afiliados y que llegan a representar el 85% de las colocaciones.

Adicionalmente, se modificó el proceso de evaluación de créditos estableciendo como base de evaluación 5 pilares que buscan adecuar las necesidades de los afiliados con el resguardo del fondo social. Para ello se introdujeron mejoras significativas en el proceso, otorgando mayor acceso a información a los evaluadores de riesgo, cambios en los procesos de determinación y delegación de autoridad crediticia, centralización de las decisiones de crédito en Agentes y áreas de Riesgo de Crédito, entre otros factores.

## 2. Análisis de riesgo, continuación

### Riesgo de crédito, continuación

#### a.2) Cobranza:

Durante el último período se realizaron una serie de modificaciones al proceso de cobranza, dentro las cuales destacan:

Incorporación de especialistas en la estructura organizacional, cambios de empresas externas de cobranza, incorporación de objetivos e incentivos comunes en los distintos canales de cobranza que apuntan a “normalizar” a nuestros afiliados de la cartera de créditos promoviendo, para ellos, soluciones de mediano y largo plazo.

Para esto último, es muy importante destacar la creación de nuevas alternativas de solución a los problemas que enfrentan nuestros afiliados, traducidos en nuevos productos de reprogramación de deuda en condiciones más favorables para los afiliados y el debido resguardo del fondo social.

Se destacan dentro de estos nuevos productos aquellos para enfrentar situaciones de cesantía, reducción de ingresos (tanto para trabajadores como jubilados), enfermedades graves, y también siniestros graves.

Las mejoras visualizadas en el perfil de riesgo de la cartera de créditos durante el año 2018, se explica tanto por las mejoras en la admisión de créditos, como en las acciones de cobranzas que actualmente se llevan a cabo.

#### b) Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez corresponde a la posibilidad que una CCAF presente dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones asociadas con pasivos financieros. Para mitigar este riesgo, la Superintendencia de Seguridad Social, mediante las circulares N° 2.502 del 2008, N° 2.586 de 2009 y N° 2.842 del 2012, instruye realizar la Gestión de Riesgo de Liquidez, la cual corresponde a la medición de Liquidez a través de las bandas temporales y límites máximos de los descálces acumulados, como porcentaje del fondo social para cada brecha de liquidez, donde se debe disponer de directrices para la administración de este riesgo, planes de contingencia e indicadores de alertas tempranas, entre otros.

Tanto los reportes normativos quincenales como las pruebas de estrés trimestrales (los cuales controlan las brechas y/o descálces operativos del negocio), son presentados cuando corresponde al Directorio en las sesiones del Comité de Riesgo, teniendo presente la situación particular de la Caja de encontrarse bajo un Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ).

#### c) Riesgo de mercado

El riesgo de mercado corresponde a las pérdidas potenciales que pueda sufrir una CCAF como resultado de cambios en parámetros de mercado en un cierto período de tiempo. Para mitigar este riesgo, la Superintendencia de Seguridad Social, mediante las circulares N° 2.589 del 2009 y N° 2.840 del 2012, instruye realizar la Gestión de Riesgo de Mercado a través de un modelo estándar, el cual corresponde a la medición de exposición al riesgo de mercado, analizados en los escenarios que tienen referencia con los cambios en la tasa de interés, cambios en el IPC y un escenario combinado de las dos variables anteriormente nombradas.

## 2. Análisis de riesgo, continuación

### c) Riesgo de mercado, continuación

Los reportes normativos realizados en esta materia son quincenales y trimestrales, informados en los escenarios de estrés con los niveles de exposición a corto plazo (el de largo plazo se omite debido a que el ARJ considera solo las obligaciones a corriente). Estos informes son previamente presentados en el Comité de Riesgo.

### d) Riesgo operacional

El 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.

Para mitigar este riesgo, la Superintendencia de Seguridad Social, mediante las circulares N° 2.821 del 2012, N° 2.966 y N° 2.967 del 2013, N° 3.080 del 2015 y la N° 3.220 del 2016, instruye la realización de la Gestión del Riesgo Operacional a través de la identificación, medición y control de las actividades necesarias que debe realizar una CCAF para el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el marco legal.

El Modelo de Gestión de Riesgo Operacional de La Araucana CCAF, para mitigar los riesgos asociados a los procesos del negocio, implementó una metodología que permite evaluar la vulnerabilidad de las unidades de negocios ante la ocurrencia de eventos de pérdida, “levantar” los riesgos operacionales de estas, y adoptar las medidas correctivas y de control que sean pertinentes.

Dado el estado de los procesos de La Araucana, como actividad prioritaria del último período ha sido realizar el levantamiento de todos los procesos críticos de la Caja, proceso en el cual se identificaron los procesos críticos, se definieron responsables de la primera línea gerencial y se evaluaron sus riesgos inherentes mediante una serie de reuniones con la plana ejecutiva, donde participaron el Gerente General, los Gerentes de cada una de las áreas de negocio y la División Riesgo Corporativa, donde se definieron los riesgos, los impactos en clientes, impactos normativos, legales, reputacionales y financieros de cada proceso y subproceso crítico de la Caja. Adicionalmente se evaluaron las probabilidades de ocurrencia de los riesgos con la finalidad de contar con una mirada global que permitiera a la organización priorizar el levantamiento de procesos y controles que ya se está trabajando para los procesos más prioritarios dentro de los críticos.

Los sustentos para la gestión de riesgo operacional son los siguientes:

- Política de gestión de riesgo operacional
- Manual de gestión de riesgo operacional
- Análisis y evaluación de riesgos
- Tratamiento de riesgos
- Responsabilidades y estructura organizacional
- Base de datos de pérdida
- Planes de contingencia para asegurar capacidad operativa continua de la CCAF
- Política para administrar el riesgo asociado a actividades externalizadas