

**ANÁLISIS RAZONADO**  
**Estados financieros consolidados**

Correspondientes a los períodos terminados  
al 31 marzo de 2020 y 31 de diciembre de 2019

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

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

### 1.1. Principales tendencias

#### a) Liquidez

Indicadores	Unidad	31/03/2020	31/12/2019	Diferencia M\$	Variación %
Liquidez corriente	Veces	5,43	4,84	0,59	12,19%
Razón ácida	Veces	5,42	4,84	0,58	11,98%
Capital de trabajo	M\$	198.949.736	193.205.545	5.744.191	2,97%

Formulas asociadas:

Liquidez corriente = Activo corriente / Pasivo corrientes

Razón ácida = (Activos corrientes – Inventario) / Pasivos corrientes

Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corrientes

#### a.1) Liquidez corriente

La liquidez corriente al 31 de marzo de 2020 fue de 5,43 veces el activo corriente por sobre el pasivo corriente. La variación del ratio en 12,19% se explica por el pago del 2,03% y 7,23% del saldo capital de la deuda financiera reestructurada bajo el Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ) del tramo 1 y tramo 2, respectivamente.

#### a.2) Razón ácida

Debido a la naturaleza del negocio de las cajas de compensación, La Araucana C.C.A.F. mantiene niveles de inventarios de muy baja materialidad en sus estados financieros, por cuanto la razón ácida es relativamente equivalente a la liquidez corriente.

#### a.3) Capital de trabajo

La variación observada en el periodo de 2,97% se explica por el pago del 2,03% y 7,23% del saldo capital de la deuda financiera reestructurada bajo el Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ) del tramo 1 y tramo 2, respectivamente.

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

### 1.1. Principales tendencias, continuación

#### b) Endeudamiento

Indicadores	Unidad	31/03/2020	31/12/2019	Diferencia	Variación %
Razón de endeudamiento	Veces	3,39	3,54	(0,15)	(4,24%)
Deuda corriente	%	2,97%	2,96%	0,01%	0,34%
Deuda no corriente	%	97,03%	97,04%	(0,01%)	(0,01%)

Indicadores	Unidad	31/03/2020	31/03/2019	Diferencia	Variación %
Cobertura gastos financieros	Veces	1,41	1,63	(0,22)	(13,50%)

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 corrientes)

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

Cobertura de gastos financieros = (Resultado antes de impuesto + Gastos financieros) / Gastos financieros

#### b.1) Razón de endeudamiento

La disminución en 4,24% de la razón de endeudamiento, se debe principalmente al aumento del patrimonio total, como consecuencia de la utilidad alcanzada al 31 de marzo de 2020 y a la amortización de la deuda bajo el ARJ del periodo.

#### b.2) Deuda corriente

La deuda corriente aumenta, en relación a la deuda no corriente, por la estructura de pago de la deuda financiera bajo el ARJ.

#### b.3) Deuda no corriente

La deuda no corriente disminuye, en relación a la deuda corriente, por la estructura de pago de la deuda financiera bajo el ARJ.

#### b.4) Cobertura de gastos financieros

La variación de la cobertura de gastos financieros en un 13,50%, se explica por el menor resultado operacional presentado al cierre de marzo de 2020, en relación al resultado operacional del primer trimestre 2019.

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

### 1.1. Principales tendencias, continuación

#### c) Rentabilidad

Indicadores	Unidad	31/03/2020	31/03/2019	Diferencia	Variación %
Rentabilidad del patrimonio	%	2,06%	4,28%	(2,22%)	(51,87%)
Rentabilidad del activo	%	0,47%	0,85%	(0,38%)	(44,71%)

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

Presenta al 31 de marzo de 2020 una rentabilidad sobre patrimonio de un 2,06%, inferior en un 51,87% respecto del mismo periodo del año 2019, como consecuencia de la utilidad de M\$2.419.241 registrada al cierre de marzo de 2020, cuyo menor resultado se explica principalmente por el reconocimiento de una provisión adicional de riesgo de crédito idiosincrática por M\$1.541.000, según lo recomendado en Oficio N°1401 letra e) de la Superintendencia de Seguridad Social que indica “Respecto a las provisiones sobre los créditos que se reprogramen conforme a la Ley N° 21.227, las Cajas deberán constituir provisiones idiosincráticas que reflejen el deterioro producido en su calidad crediticia.

#### c.2) Rentabilidad sobre el activo

Presenta al 31 de marzo de 2020 una rentabilidad sobre el activo de un 0,47%, inferior en un 44,71% respecto del mismo periodo del año 2019, explicada por la utilidad de M\$2.419.241 registrada al cierre de marzo de 2020, cuyo menor resultado se explica principalmente por el reconocimiento de una provisión adicional de riesgo de crédito idiosincrática por M\$1.541.000, según lo recomendado en Oficio N°1401 letra e) de la Superintendencia de Seguridad Social que indica “Respecto a las provisiones sobre los créditos que se reprogramen conforme a la Ley N° 21.227, las Cajas deberán constituir provisiones idiosincráticas que reflejen el deterioro producido en su calidad crediticia.

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

### 1.1. Principales tendencias, continuación

#### d) Resultados

Resultados	Unidad	31/03/2020	31/03/2019	Diferencia	Variación %
Gastos financieros sobre ingresos	%	26,29%	25,26%	1,03%	4,08%
EBITDA	M\$	5.073.742	6.899.452	(1.825.710)	(26,46%)
Resultado del período	M\$	2.419.241	4.354.962	(1.935.721)	(44,45%)

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)

#### d.1) Gastos financieros sobre ingresos

El aumento en 4,08% de este índice, se explica en gran medida por la caída en los ingresos de actividades ordinarias, como consecuencia del plan de reestructuración de las empresas relacionadas a La Araucana C.C.A.F.

#### d.2) EBITDA

Al 31 de marzo de 2020, La Araucana generó un EBITDA de M\$5.073.742, inferior en M\$1.825.710 al del periodo anterior. Este menor resultado se explica principalmente por el reconocimiento de una provisión adicional de riesgo de crédito idiosincrática por M\$1.541.000, según lo recomendado en Oficio N°1401 letra e) de la Superintendencia de Seguridad Social que indica “Respecto a las provisiones sobre los créditos que se reprogramen conforme a la Ley N° 21.227, las Cajas deberán constituir provisiones idiosincráticas que reflejen el deterioro producido en su calidad crediticia.

#### d.3) Resultado del período

El resultado alcanzado al 31 de marzo de 2020 fue una utilidad de M\$2.419.241, cifra inferior a la del periodo anterior en M\$1.935.721, equivalente a un 44,45%, esta disminución se explica principalmente por el reconocimiento de una provisión adicional de riesgo de crédito idiosincrática por M\$1.541.000, según lo recomendado en Oficio N°1401 letra e) de la Superintendencia de Seguridad Social que indica “Respecto a las provisiones sobre los créditos que se reprogramen conforme a la Ley N° 21.227, las Cajas deberán constituir provisiones idiosincráticas que reflejen el deterioro producido en su calidad crediticia.

**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**

<b>Gastos operacionales</b>		<b>31/03/2020</b>	<b>31/03/2019</b>
		<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
<b>Total gastos operacionales (*)</b>	<b>M\$</b>	<b>(13.122.096)</b>	<b>(13.413.717)</b>
Promedio mensual gastos operacionales	M\$	(4.374.032)	(4.471.239)
Promedio cotizantes mensuales (1)	Nº	1.070.602	1.049.686
Gasto promedio mensual cotizantes	M\$	4,09	4,26
<b>Afiliados</b>			
Promedio cotizantes mensuales (1)	Nº	1.070.602	1.049.686
Promedio afiliados mensuales (2)	Nº	1.309.369	1.300.421
<b>Participación cotizantes sobre población total</b>	<b>%</b>	<b>81,76%</b>	<b>80,72%</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 C.C.A.F. al 31 de marzo de 2020

(2) Comprende el número de afiliado mensuales promedio de La Araucana C.C.A.F. al 31 de marzo de 2020

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

**1.2. Análisis de las principales variaciones**

**a) Activos**

Al 31 de marzo de 2020, el total activos y patrimonio consolidado asciende a M\$515.547.156, mientras que al 31 de diciembre de 2019 fue de M\$522.494.833, lo que representa un aumento neto de un 1,33%, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

	Total M\$ al 31/03/2020	Total M\$ al 31/12/2019	Diferencia M\$	Variación %
Total de activos corrientes	243.900.264	243.467.615	432.649	0,18%
Total de activos no corrientes	271.646.892	279.027.218	(7.380.326)	(2,65%)
<b>Total de activos</b>	<b>515.547.156</b>	<b>522.494.833</b>	<b>(6.947.677)</b>	<b>(1,33%)</b>

**a.1) Activos corrientes**

Los activos corrientes registraron un incremento de M\$432.649, equivalente a un 0,18%, explicado principalmente por el aumento en los rubros del Efectivo y equivalente al efectivo de M\$21.314.182, Activos mantenidos para la venta por M\$5.047.533, Otros activos no financieros de M\$2.165.932 y Colocaciones del crédito social de M\$1.108.324, compensado por los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar de M\$29.039.549.

**a.2) Activos no corrientes**

Los activos no corrientes presentaron una disminución de M\$7.380.326, equivalente a un 2,65%, determinado en parte por la disminución de los Activos por impuestos diferidos de M\$3.982.356, dado que a partir del 01 de enero de 2020 el Instituto Profesional La Araucana SpA, se encuentra registrado en la agrupación “Disponible para distribuir a los propietarios” y se clasifica según la NIIF 5 como operaciones discontinuas, a ello se suma la baja de las Colocaciones del crédito social de M\$1.971.485, Activos intangibles de M\$964.894 y Propiedades, planta y equipos de M\$381.308.

**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**

Al 31 de marzo de 2020, el total pasivos y patrimonio consolidado asciende a M\$515.547.156, mientras que al 31 de diciembre de 2019 fue de M\$522.494.833, lo que representa un aumento neto de un 1,33%, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

	Total M\$ al 31/03/2020	Total M\$ al 31/12/2019	Diferencia M\$	Variación %
Total de pasivos corrientes	44.950.528	50.262.070	(5.311.542)	(10,57%)
Total de pasivos no corrientes	353.176.295	357.084.395	(3.908.100)	(1,09%)
<b>Total de pasivos</b>	<b>398.126.823</b>	<b>407.346.465</b>	<b>(9.219.642)</b>	<b>(2,26%)</b>
Fondo social	115.345.755	93.311.492	22.034.263	23,61%
Ganancias (pérdidas) acumuladas	(149.992)	6.651.064	(6.801.056)	(102,26%)
Ganancia del período	2.419.241	15.383.199	(12.963.958)	(84,27%)
<b>Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora</b>	<b>117.615.004</b>	<b>115.345.755</b>	<b>2.269.249</b>	<b>1,97%</b>
Participaciones no controladoras	(194.671)	(197.387)	2.716	1,38%
<b>Patrimonio total</b>	<b>117.420.333</b>	<b>115.148.368</b>	<b>2.271.965</b>	<b>1,97%</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>	<b>515.547.156</b>	<b>522.494.833</b>	<b>(6.947.677)</b>	<b>(1,33%)</b>

**b.1) Pasivos corrientes**

Presentan una disminución en el periodo de M\$5.311.542 equivalente a un 10,57%, que responde a la baja registrada en el rubro Cuentas por pagar comerciales de M\$10.567.408, compensado con el aumento alcanzado en el rubro de Pasivos mantenidos para la venta de M\$4.923.329, lo anterior debido al plan de reestructuración de las empresas relacionadas a La Araucana C.C.A.F, que al 31 de marzo de 2020 se encuentran clasificadas como operaciones discontinuas, y se registran en Pasivos mantenidos para la venta según la NIIF 5.

**b.2) Pasivos no corrientes**

Presentan una disminución de M\$3.908.100, equivalente a un 1,09%, explicado principalmente por la baja exhibida en el rubro de Otros pasivos financieros de M\$2.446.371 y Otras provisiones de M\$1.160.358.

**b.3) Resultado del período**

Al 31 de marzo de 2020 La Araucana C.C.A.F. alcanzó una utilidad consolidada atribuible a los propietarios de la controladora de M\$2.419.241, lo que representa una variación de un 84,27% respecto al resultado obtenido el 31 de diciembre de 2019, cuya utilidad fue de M\$15.383.199.

**b.4) Patrimonio total**

El patrimonio total registró un incremento de M\$2.271.965 respecto del periodo anterior, equivalente a un 1,97%, determinado por la utilidad del periodo 2020 de M\$2.419.241 compensado con la disminución en el resultado acumulado de M\$149.992.



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

1.2. Análisis de las principales variaciones, continuación

c) Ingresos operacionales

Ingresos operacionales	Total M\$ al 31/03/2020	Total M\$ al 31/03/2019	Variación M\$	Variación %
<b>Ingresos servicios no financieros</b>	<b>163</b>	<b>535.348</b>	<b>(535.185)</b>	<b>(99,97%)</b>
Ingresos por intereses y reajustes	20.227.649	21.311.051	(1.083.402)	(5,08%)
Ingresos por comisiones	2.619.081	2.428.013	191.068	7,87%
Otros ingresos operacionales	2.404.582	2.923.928	(519.346)	(17,76%)
Ingresos por mutuos hipotecarios endosables	28.881	28.965	(84)	(0,29%)
<b>Ingresos servicios financieros</b>	<b>25.280.193</b>	<b>26.691.957</b>	<b>(1.411.764)</b>	<b>(5,29%)</b>
Ingresos por prestaciones adicionales	20.445	41.947	(21.502)	(51,26%)
Ingresos por prestaciones complementarias	36.898	47.521	(10.623)	(22,35%)
<b>Beneficios sociales</b>	<b>57.343</b>	<b>89.468</b>	<b>(32.125)</b>	<b>(35,91%)</b>
<b>Total ingresos</b>	<b>25.337.699</b>	<b>27.316.773</b>	<b>(1.979.074)</b>	<b>(7,24%)</b>

Los Ingresos operacionales consolidados presentan una disminución respecto del ejercicio anterior de M\$1.979.074, equivalente a un 7,24%, determinado por la baja que registran los Ingresos de servicios no financieros de M\$535.185, equivalente a un 99,97%, como consecuencia del plan de restructuración de las empresas relacionadas, pero por sobre todo por la disminución alcanzada en los Ingresos de servicios financieros de M\$1.411.764, equivalente a un 5,29%, explicado principalmente por los menores ingresos por intereses y reajustes de M\$1.083.402 dada la baja en las tasas de interés en las colocaciones del año 2020 y por los ingresos operacionales de M\$519.346, compensado por los ingresos por comisiones de M\$191.068, determinado por un aumento en la comisión de seguros, dado el tipo de póliza recaudado el primer trimestre de 2020, debido a los mejores planes de primas de seguros implementados, tanto en seguro de desgravamen como cesantía.

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 31/03/2020	Total M\$ al 31/12/2019	Variación M\$	Variación %
Gastos por intereses y reajustes	(6.167.856)	(6.261.017)	93.161	1,49%
Provisión por riesgo de crédito	(2.229.889)	174.388	(2.404.277)	(1378,69%)
Gastos por prestaciones adicionales	(1.037.575)	(1.080.266)	42.691	3,95%
<b>Egresos servicios financieros</b>	<b>(9.435.331)</b>	<b>(7.166.895)</b>	<b>(2.268.436)</b>	<b>(31,65%)</b>
<b>Gastos de administración servicios no financieros</b>	<b>(119.859)</b>	<b>(1.799.722)</b>	<b>1.679.863</b>	<b>93,34%</b>
Remuneraciones y gastos del personal	(6.581.645)	(6.345.125)	(236.520)	(3,73%)
Gastos de administración	(3.996.695)	(3.733.548)	(263.147)	(7,05%)
Depreciaciones y amortizaciones	(1.735.394)	(1.740.358)	4.964	0,29%
Otros gastos operacionales	(808.362)	(1.594.686)	786.324	49,31%
<b>Gastos de administración servicios financieros</b>	<b>(13.122.096)</b>	<b>(13.413.717)</b>	<b>291.621</b>	<b>2,17%</b>
<b>Total egresos</b>	<b>(22.677.286)</b>	<b>(22.380.334)</b>	<b>(296.952)</b>	<b>(1,33%)</b>

Los egresos operacionales presentan un aumento respecto del ejercicio anterior de M\$296.952, equivalente a un 1,33%, determinado en gran medida por el incremento que registran los Servicios financieros de M\$2.268.436, equivalente a un 31,65%, como consecuencia de la mayor Provisión por riesgo de crédito de M\$2.404.277 la que se explica principalmente por el reconocimiento de una provisión adicional de riesgo de crédito idiosincrática por M\$1.541.000, según lo recomendado en Oficio N°1401 letra e) de la Superintendencia de Seguridad Social que indica “Respecto a las provisiones sobre los créditos que se reprogramen conforme a la Ley N° 21.227, las Cajas deberán constituir provisiones idiosincráticas que reflejen el deterioro producido en su calidad crediticia; compensado por los menores desembolsos registrados en los Gastos de administración servicios no financieros de M\$1.679.863 y los Gastos de administración servicios financieros de M\$291.621, producto de los planes de eficiencia implementados, como así también por el plan de reestructuración de las empresas relacionada.

e) Descripción y análisis de los flujos netos

El flujo de efectivo al 31 de marzo de 2020 en relación al período anterior presenta un aumento neto de M\$20.700.595, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Estado de flujos de efectivo	Total M\$ al 31/03/2020	Total M\$ al 31/03/2019	Variación M\$
Flujos efectivos netos procedentes de (utilizados en) actividades de la operación	31.226.740	16.476.845	14.749.895
Flujos efectivos netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(668.904)	(307.391)	(361.513)
Flujos efectivos netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(9.243.654)	(15.555.867)	6.312.213
<b>Incremento (disminución neto de efectivo y equivalente de efectivo)</b>	<b>21.314.182</b>	<b>613.587</b>	<b>20.700.595</b>

**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, continuación**

**Flujo de efectivo neto 2020**

Al 31 de marzo de 2020, el flujo de efectivo presenta un saldo neto positivo de M\$21.314.182, debido a que los ingresos de la operación fueron superiores a los egresos del ejercicio, incluyendo los egresos asociados a actividades de inversión y financiación.

**Flujo de efectivo neto 2019**

Al 31 de diciembre de 2019, el flujo de efectivo registró un saldo neto positivo de M\$613.587, dado que los ingresos de la operación están por sobre los egresos del ejercicio, incluyendo los egresos de las actividades de inversión y financiación.

**1.3. Análisis del mercado**

A continuación se presentan las cifras más relevantes del sistema de Cajas de Compensación, cuya industria está representada por 4 instituciones.

Cajas de Compensación	Empresas Adherente		Afiliados Activos		Afiliados por empresa	Pensionados afiliados		Población Total	
	Promedio 2020	%	Promedio 2020	%		Promedio 2020	%	Acumulado 03/2020	%
Los Andes	57.260	65,88%	3.720.808	67,10%	65	421.042	28,90%	4.141.850	59,15%
La Araucana	8.672	9,98%	1.070.602	19,31%	123	238.768	16,39%	1.309.369	18,70%
Los Héroes	11.010	12,67%	461.389	8,32%	42	658.592	45,20%	1.119.981	15,99%
18 de Septiembre	9.980	11,48%	292.587	5,28%	29	138.683	9,52%	431.270	6,16%
<b>Total promedio</b>	<b>86.922</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.545.386</b>	<b>100,00%</b>	<b>259</b>	<b>1.457.085</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.002.471</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), al 31 de marzo de 2020.

La Araucana C.C.A.F. ocupa el segundo lugar en participación de mercado en relación a la población total afiliada con un 18,70%.

## 2. Análisis de riesgo

El objetivo durante el año 2020 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, instancia 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 2020 en cada familia de riesgo.

### a) Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida financiera que enfrenta La Araucana C.C.A.F., 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 C.C.A.F. durante el presente ejercicio ha sido necesario rentabilizar la cartera de Crédito Social mejorando sustancialmente su desempeño crediticio.

Dado 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 periodo 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**

### **a) Riesgo de crédito, continuación**

#### **a.2) Cobranza:**

Durante el último periodo 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 2019, 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 C.C.A.F. 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 descalces 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 descalces 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).

## 2. Análisis de riesgo, continuación

### c) Riesgo de mercado

El riesgo de mercado corresponde a las pérdidas potenciales que pueda sufrir una C.C.A.F. 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.

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 corto plazo). 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 C.C.A.F. para el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el marco legal.

El Modelo de Gestión de Riesgo Operacional de La Araucana C.C.A.F., 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.

## 2. Análisis de riesgo, continuación

### d) Riesgo operacional, continuación

Dado el estado de los procesos de La Araucana C.C.A.F., como actividad prioritaria del último periodo 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 C.C.A.F.
- Política para administrar el riesgo asociado a actividades externalizadas