

RSE 2023

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



Reporte de Sostenibilidad La Araucana 2023

Nota explicativa: Este Reporte busca utilizar un lenguaje que represente e incluya a todas las personas, independientemente de su sexo e identidad de género. Para facilitar la lectura, se emplean formas masculinas y, en ciertos casos, con la equivalente explicativa y otras alternativas para visibilizar y no discriminar a ningún sexo o género. Valoramos la diversidad y promovemos la igualdad, por lo que buscamos un lenguaje respetuoso e inclusivo en todo momento, al tiempo que atendemos la necesaria facilidad de lectura. Agradecemos la comprensión de esta decisión editorial alineada con nuestros principios de equidad.

Índice

Reporte de Sostenibilidad La Araucana 2023	1
Carta del Gerente General	4
1. La Araucana en una mirada	6
Nuestras cifras destacadas	7
Crédito social.....	7
Principales hitos de 2023	8
2. Somos La Araucana	10
Nuestros principios y valores.....	11
Presentes en todo Chile	12
Nuestra historia	16
Modelo de Bienestar.....	18
Nuestros grupos de interés	20
Alianzas y convenios	22
Nuestra Cadena de Valor	24
3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad	26
Nuestros cuatro pilares estratégicos son:	27
Nuestros Compromisos y Políticas.....	29
Nuestra Política de Sostenibilidad.....	30
Conducta empresarial responsable.....	32
Relacionamiento con la sociedad.....	36
4. Buen Gobierno	39
Nuestro Directorio.....	39
Comités del Gobierno Corporativo	44
Nuestros procedimientos y políticas.....	45
Gestión de Riesgos	46
Ejecutivos	53
Cumplimiento legal	40
Gestión ética empresarial.....	42
Prácticas anticorrupción	45

Innovación y transformación digital	49
Instancias de diálogo social regional.....	52
5. Impacto social.....	74
Encuesta de Satisfacción Vital y Bienestar	76
Resultados por ámbitos.....	78
6. Nuestra gente.....	102
Nuestras personas	103
Gestión del Talento: Evaluación de Desempeño y Desarrollo.....	107
Evaluación de desempeño	108
Encuesta de satisfacción.....	109
Diálogo social y Relaciones Laborales.....	111
Convenios de negociación colectiva	112
Equidad de Género	114
Brecha salarial.....	115
Diversidad y Derechos Humanos.....	116
Formación y capacitación de trabajadores.....	119
Salud y Seguridad Laboral	121
Beneficios para nuestros trabajadores.....	123
7. Planeta.....	124
Cambio Climático	125
Emisiones GEI.....	129
Fuentes energéticas y de consumo.....	130
Energía	130
Agua	131
Residuos.....	132
8. Metodología	134
Proceso de Materialidad.....	135
Índice GRI.....	146

Carta del Gerente General

GRI 2-14

Estimadas y estimados afiliados, trabajadores y socios estratégicos,

Es un honor para mí presentar el Reporte de Sostenibilidad 2023 de Caja La Araucana, un año que marca importantes avances en nuestro propósito de mejorar el bienestar social de las personas, y contribuir de manera significativa al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

El año 2023 fue un hito para nosotros en muchos aspectos, sobre todo en nuestro compromiso con los principios ASG (Medioambiente, Social y Gobernanza). Uno de nuestros mayores logros fue la obtención de la calificación ESG Score de Sustainable Fitch, donde fuimos reconocidos con el puntaje más alto en América Latina para empresas comparables en el ámbito Social, lo que refleja no solo el impacto positivo que hemos generado en el país, sino también nuestra determinación de ser pioneros en sostenibilidad. Esta clasificación demuestra que estamos en el camino correcto, actuando de manera responsable hacia las personas y el planeta.

En términos de impacto social, en Caja La Araucana hemos ampliado nuestras prestaciones en ámbitos clave del bienestar como salud, educación, hogar y participación social, alcanzando más de 1,9 millones de prestaciones que impactaron directamente en la vida de nuestras y nuestros afiliados. Además, hemos priorizado la inclusión y el apoyo a los sectores más vulnerables, logrando que el 60% de nuestras prestaciones beneficien a personas con ingresos inferiores a 1 millón de pesos mensuales, reafirmando nuestro compromiso con facilitar el acceso y disminuir las desigualdades.

En el ámbito medioambiental, el año 2023 significó el lanzamiento de nuestra Política de Sostenibilidad, que se basa en principios de eficiencia energética, gestión responsable de recursos y reducción de emisiones. Estamos orgullosos de haber implementado medidas que nos acercan a nuestra meta de convertirnos en una organización más eficiente y consciente del impacto que generamos. Sabemos que la sostenibilidad no es solo una tendencia, sino un imperativo para el futuro de las organizaciones y de la forma en que hacemos comunidad.

También hemos avanzado significativamente en gobernanza, con un enfoque en la transparencia y el buen gobierno corporativo, lo que nos ha permitido ser un referente en nuestra industria y consolidarnos como líderes en transformación social y económica, lo que ha sido destacado por la clasificación ESG Score, con 80 puntos de 100 en este ámbito. Esto nos permitió no solo mejorar la confianza de nuestros afiliados, sino también establecer alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional, posicionando a Caja La Araucana como un actor clave en el bienestar social del país.

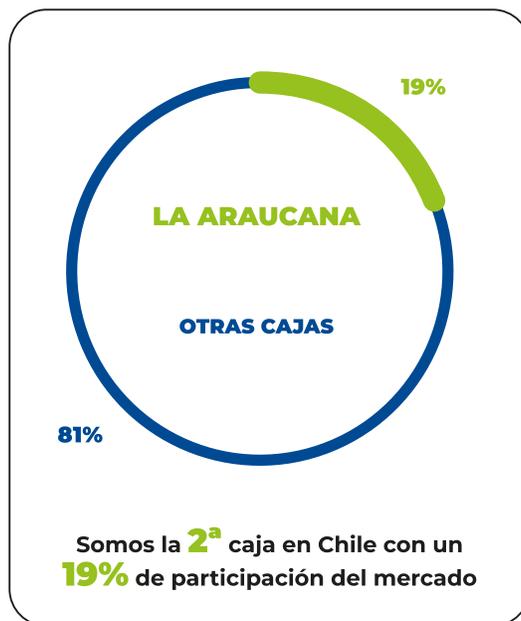
Agradezco profundamente a cada uno de nuestros afiliados y a todo nuestro equipo por su compromiso, esfuerzo y dedicación, porque gracias a ustedes hemos podido superar los desafíos y convertirnos en una organización que sigue avanzando con paso firme hacia el futuro.

Estoy convencido de que, en un mundo cada vez más interconectado, la clave para un futuro próspero radica en que todos avancemos firmemente en un desarrollo sostenible, preocupándonos que nadie quede atrás, con una profunda responsabilidad hacia las próximas generaciones. Sigamos trabajando juntos para construir un presente y un futuro más justo, inclusivo y sostenible para todos.

1. La Araucana en una mirada

En Chile somos cerca de 20 millones de personas¹. Durante 2023 La Araucana estuvo presente en el 22% de la población chilena.

Somos la segunda caja en Chile con un 19% de participación del mercado.



1.343.868
Afiliadas y afiliados

199.962
Pensionadas y pensionados

1.143.906
Trabajadoras y trabajadores

8.460
Entidades empleadoras afiliadas

Entregamos

\$9.628 millones*
en beneficios sociales

*Monto considera beneficios corporativos por 700 millones de pesos, entregados a través de prestaciones adicionales en los centros vacacionales y parque deportivo, administrados por nuestra filial Pehuén.

¹ De acuerdo a las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) de Chile, la población nacional a diciembre de 2023 era de 19.960.889 personas.

Ámbito beneficios otorgados	\$M	Usos	Personas beneficiadas
Salud	\$2.171.134	994.909	267.658
Recreación	\$2.117.127	44.905	8.526
Participación social	\$1.225.061	302.051	301.374
Hogar	\$1.033.675	744.415	184.772
Educación	\$1.359.267	62.959	44.540
Apoyo social	\$ 1.723.199	59.298	57.576
Total general	\$9.626.472	1.924.506	864.446

Nuestras cifras destacadas

	2022	2023
Beneficios sociales	\$6.572.857 millones	\$9.626.472 millones
Afiliados totales	1.362.189	1.343.868
Afiliados Pensionados	196.845	199.962
Afiliados trabajadores	1.165.344	1.143.906
Entidades		
Cartera de crédito social	\$350.929 millones	\$363.902 millones
Trabajadores directos	1.115	1.134
Brecha salarial(hombres/mujeres)	- 7,9%	()
Horas de capacitación	11.294	33.636
Porcentaje de mujeres	65 %	64,4%
Emisiones ² (toneladas de CO2eq [tCO2eq])	1.536	1.154
Consumo de energía	3.320	3.212

² Correspondientes a Alcance 1, 2 y 3.

Crédito social

Cartera de crédito social alcanza a \$363.902 millones

106.899 Trabajadores y pensionados tuvieron acceso a financiamiento social durante el año.

24.422 Afiliados beneficiados con facilidades para pago de cuota en situaciones especiales.

Regímenes Legales

Desde sus inicios La Araucana colabora con el Estado en la gestión de pago de subsidios y es la razón de nuestro nombre Caja de Compensación de Asignación Familiar.

Más de 2,5 millones de prestaciones de seguridad social gestionadas.

1.628.881 asignaciones familiares	847.877 Licencias médicas curativas	61.854 Licencias médicas maternas
-----------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Principales hitos de 2023

- 1. Implementación del nuevo modelo de atención "Más cerca":** que busca entregar experiencias con el mejor servicio a través de la renovación de las primeras 10 sucursales con criterios de experiencia y sostenibilidad, la apertura de 2 nuevas sucursales, y la habilitación de 11 sucursales móviles eléctricas. A esto se suma la internalización de la atención telefónica con un contact center propio y resolutivo.
- 2. Más impacto social:** más de 30 mil operativos en preventivos de salud para trabajadores y pensionados. En educación se entregaron más de 12 mil becas a los mejores estudiantes y 19 mil estímulos escolares. Además, se financiaron 74 proyectos sociales presentados por sus afiliados y afiliadas en las áreas de salud, deportes, recreación y cultura generando un impacto positivo en la vida de 52 mil personas.
- 3. Clasificación de Sustainable Fitch:** La Araucana se convirtió en la primera Caja de Compensación y entidad financiera no bancaria de Chile en obtener el sello ESG Scores, clasificándose con una puntuación de '88' en Impacto Social, la nota más alta otorgada a una empresa comparable en Chile y Latam. En Gobernanza la Caja obtuvo una calificación de 80 puntos, mientras que en materia medioambiental obtuvo una nota de 25. Con una nota de 57 puntos en total en ESG (Environmental, Social and Governance).
- 4. Aumento de Clasificación:** El desempeño financiero de la Caja ha sido reconocido por Humphreys e ICR, que en 12 meses mejoraron en tres ocasiones la clasificación de la Caja, la cual aumentó desde BBB- hasta A-. De ese modo, el rating volvió a los niveles de solvencia financiera previos a la reorganización judicial, lo que ha dado tranquilidad a nuestros stakeholders.

5. **Transformación cultural y bienestar:** como buena práctica en la relación con sus trabajadoras y trabajadores se adoptó tempranamente la Ley 40 horas, se habilitó un horario flexible para Sucursales y se estableció la Política de conciliación de la vida laboral y familiar, además de firmar junto a los sindicatos la política de relaciones laborales ante la OIT.
6. **Diálogos sociales sindicales:** 1.280 lideresas y líderes de sindicatos y asociaciones de funcionarios participaron en los 20 encuentros que se desarrollaron en las 16 regiones de Chile. Reconocimiento anual “Premio mujeres Líderes sindicales”.
7. **Salida del Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ):** La Araucana salió de manera anticipada y exitosa del Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ), iniciando una nueva etapa para la institución. La operación se realizó con la colocación de un Bono Securitizado Social y un Crédito Sindicado, para refinanciar la deuda vigente, en una transacción equivalente a US \$350 millones.

2. Somos La Araucana

GRI 2-1, 2-2

La Araucana fue creada con fecha 28 de octubre de 1968, en virtud del Decreto del Ministerio de Justicia N° 1935 que le concede personalidad jurídica y aprueba sus estatutos, publicado en el Diario Oficial con fecha 7 de noviembre del mismo año.

Los primeros estatutos de la Caja de Compensación se encuentran establecidos en las escrituras públicas de fechas 3 de julio y 15 de octubre de 1968, ambas suscritas en la Notaría de Santiago de don Fernando Escobar Vivian.

La Araucana es una corporación de derecho privado sin fines de lucro que ejecuta su gestión al amparo de la Ley N° 18.833, que establece el Estatuto General de Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Pertenece al sistema público de seguridad social, siendo entidades privadas que administran prestaciones de seguridad social, teniendo por labor acompañar y facilitar la vida de las personas en todas sus etapas -entregándoles a ellos y sus familias- beneficios integrales, que responden a sus necesidades e intereses y que se traducen en mayores oportunidades de desarrollo y bienestar.

Las Cajas de Compensación no poseen controlador, atendiendo expresamente a la definición que establece el artículo 97 de la Ley N° 18.045, Ley de Mercados de Valores.

Nuestros principios y valores

PROPÓSITO

Mejorar el bienestar social de las personas.

VISIÓN

Ser la mejor Caja de Compensación al 2030, contribuyendo a la felicidad de las personas y a la disminución de las desigualdades.

VALORES

Dinamismo: Comprender y anticipar las necesidades de nuestros clientes internos y externos, otorgando soluciones oportunas.

Innovación: Mejorar y transformar los procesos internos para que sean más eficientes e impacten positivamente la experiencia de nuestros afiliados.

Amabilidad: Trabajar con cercanía y empatía, buscando siempre aportar y conectar con las personas.

Caja La Araucana está adherida al Pacto Global Chile, iniciativa voluntaria de Naciones Unidas que promueve implementar los 10 Principios universales en materia de sostenibilidad en los ámbitos de derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción. En línea con los principios 1 y 2 de Pacto Global, la Caja se compromete a apoyar y respetar en su ámbito de influencia la protección de los derechos humanos fundamentales y a implementar medidas que permitan asegurar que sus socios y trabajadores no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Más Cerca — — en todo Chile

1. Región Arica y Parinacota

Sucursal Arica

2. Región Tarapacá

Sucursal Iquique
Sucursal Alto Hospicio

3. Región Antofagasta

Sucursal Antofagasta
Sucursal Tocopilla
Sucursal María Elena
Sucursal Calama

4. Región Atacama

Sucursal Copiapó
Sucursal Vallenar

5. Región Coquimbo

Sucursal La Serena
Sucursal Coquimbo
Sucursal Vicuña
Sucursal Ovalle
Sucursal Illapel

6. Región Valparaíso

Sucursal Valparaíso
Sucursal Viña del Mar
Sucursal La Calera
Sucursal Los Andes
Sucursal Quillota
Sucursal Quilpué
Sucursal Casablanca
Sucursal San Antonio

7. Región Metropolitana

Sucursal Centro Cívico
Sucursal Estación Central
Sucursal Gran Avenida
Sucursal Huechuraba
Sucursal Independencia
Sucursal La Florida
Sucursal Las Condes
Sucursal Maipú
Sucursal Melipilla
Sucursal Merced
Sucursal Ñuñoa
Sucursal Providencia
Sucursal Puente Alto
Sucursal Quilicura
Sucursal San Bernardo
Sucursal Talagante

8. Región Libertador General Bernardo O´Higgins

Sucursal Rancagua
Sucursal San Fernando

9. Región Maule

Sucursal Curicó
Sucursal Talca
Sucursal Constitución
Sucursal Linares

10. Región Ñuble

Sucursal Chillán
Sucursal San Carlos

Contamos con una amplia red de sucursales que nos permiten conectar con las necesidades de las personas, entregando un servicio de calidad y excelencia. Queremos estar cerca de trabajadores, pensionados y sus familias, para contribuir en su calidad de vida y desarrollo.

11. **Región Biobío**

Sucursal Concepción
Sucursal San Pedro de La Paz
Sucursal Talcahuano
Sucursal Coronel
Sucursal Cañete
Sucursal Los Ángeles
Sucursal Mulchén

12. **Región La Araucanía**

Sucursal Temuco
Sucursal Angol
Sucursal Victoria

13. **Región Los Ríos**

Sucursal Valdivia
Sucursal La Unión
Sucursal Osorno

14. **Región Los Lagos**

Sucursal Puerto Montt
Sucursal Puerto Varas
Sucursal Calbuco
Sucursal Ancud
Sucursal Castro
Sucursal Quellón

15. **Región Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo**

Sucursal Coyhaique
Sucursal Puerto Aysén

16. **Región de Magallanes y la Antártica Chilena**

Sucursal Punta Arenas
Sucursal Puerto Natales



69 sucursales
en 55 ciudades

EJECUTIVOS CENTRALIZADOS

Ejecutivo de Empresa para gestión comercial.
Ejecutivo de Servicio para gestión operacional.

EJECUTIVOS REGIONALES

Ejecutivo de empresa y trabajadores asignado con agenda de reuniones y gestión.



58 agencias móviles

COBERTURA EN ZONAS RURALES

Agencias móviles recorriendo Chile.

Modelo de atención

Hemos transformado y fortalecido nuestros canales de atención para estar más cerca de nuestros afiliados y afiliadas, brindándoles una experiencia ágil, personalizada y accesible desde cualquier lugar. Con el objetivo de ofrecer un servicio de excelencia, hemos ampliado y optimizado nuestras plataformas digitales, tanto públicas como privadas, para que nuestros afiliados puedan acceder a información y resolver sus necesidades de manera rápida y oportuna. Además, la internalización de nuestro contact center ha revolucionado nuestra capacidad de respuesta, permitiéndonos adaptarnos rápidamente a los cambios en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, donde atendimos 491.473 llamadas por parte de nuestros afiliados. Sin embargo, no hemos olvidado lo más importante: mantener un trato cercano y humano, priorizando la calidad en cada interacción y mejorando significativamente nuestra tasa de resolución.

Durante el año 2023, realizamos 690.385 atenciones en la red de sucursales, donde un 31% se efectuó en la Región Metropolitana y el 69% restante en regiones, donde destaca la Región del Biobío con 103.270 atenciones en el año. De estas atenciones, el 31% tuvo por motivo el uso de un beneficio; un porcentaje similar estuvo relacionado con crédito social; y luego un 25% con asignación familiar y licencias médicas. Hemos tenido una especial preocupación en dar una atención de excelencia, lo que se refleja en los niveles de satisfacción que estuvieron por sobre el 75%, y un índice de reclamos, de acuerdo al Sernac Financiero, que nos posiciona dentro de las instituciones con menor índice de reclamos, teniendo procesos que permitieron manejar tiempos promedio de espera que fluctuaron entre 5 a 10 minutos.

También realizamos actividades que se enmarcan en programas sociales, tanto para el segmento trabajador como para los pensionados.

En este ámbito se realizaron en el año 1.161 actividades orientadas a trabajadores, llegando a 193.172 personas. Estas actividades, que son parte de las prestaciones adicionales, se enmarcan en Programas de Calidad de Vida, Programas de Capacitación, Programas de Preventivos y Programas Recreacionales. Los programas de Calidad de Vida apuntan a la vida sana, por lo cual se orientan a actividades deportivas y ferias en el mes de la salud. Los Programas de Capacitación abordan temas relacionados con diálogo social y trabajo decente, calidad de vida, preparación sindical, presentación de beneficios de la Caja, diversas charlas y talleres. Dentro de los Programas Preventivos destacan los dermatológicos, oftalmológicos, audiometría, cardiovascular, VPH, prostático, cáncer de mama y otros. Con estos preventivos gratuitos llegamos a más de 33.000 afiliados. Dentro de los Programas Recreacionales desarrollamos paseos, celebraciones, actividades conmemorativas y otros. Evaluando el alcance de cada uno de estos programas, Calidad de Vida llegó a 8.003 afiliados, Capacitación a 8.425, Preventivos 33.836, y Recreación a 142.908.

En el segmento pensionado se realizaron 499 actividades, que se dividen en actividades de recreación, aprendizaje y salud. En el año reportado, en Actividades de Recreación y Turismo se llegó a 31.305 afiliados, en Aprendizaje, que son talleres, se llegó a 4.260, y en Actividades de Salud se llegó con preventivos a 4.722 pensionados.

Atención de agencias Móviles

Al cierre del año 2023, contamos con 30 vehículos implementados como agencia móvil de pensionados y 29 vehículos como agencia móvil empresas. El rol de ambos vehículos es distinto; el primero tiene como foco brindar atención y afiliación en zonas con alta concentración de pensionados, por lo cual se evalúan puntos que cumplen con estas características, trasladándose los vehículos hacia ellos para finalmente estacionarse, dar atención a pensionados y, al mismo tiempo, desplegar ejecutivos de afiliación para invitar a pensionados a que conozcan la Caja.

Las agencias móviles de empresa cumplen la función de acercar la Caja con todos los servicios que se pueden encontrar en una sucursal, ya sea al interior de las instalaciones de una empresa o institución afiliada o en comunas vecinas que tienen una alta concentración de población mayor a 55 años, que es el segmento de afiliados que declara que su canal preferente de atención es el presencial. De esta forma evitamos los traslados y acercamos la Caja a la comuna o lugar de trabajo del afiliado.

Con las agencias móviles actuales, atendimos a 142 comunas del país, todas ellas con una población sobre 55 años importante (sobre 5.000 personas en cada una de estas comunas).

Durante el 2023 se mejoró la cobertura respecto al año anterior, tanto por la apertura de 2 sucursales (Alto Hospicio con una población mayor a 55 años de 12.329 personas y San Pedro de La Paz con 91.655 personas (datos INE Censo 2017)).

Pehuén

Pehuén SpA es una empresa filial de La Araucana C.C.A.F. que le presta servicios de administración de los Centros recreacionales y vacacionales de su propiedad, apoyando las actividades que desarrolla para su población afiliada de trabajadores, pensionados y sus grupos familiares en las instalaciones de estos centros en los ámbitos de recreación y participación social. No cuenta con infraestructura propia.

Nuestra Historia

● **1968**

La Cámara de Comercio de Santiago crea La Araucana, una corporación privada sin fines de lucro.

● **1974**

Incorporación de la administración del régimen de crédito social.

● **1990**

Directorio bipartito compuesto por representantes de empresas y trabajadores.

● **1995**

Incorporación de la administración de cuentas de ahorro para la vivienda.

● **2007**

Incorporación de los organismos del sector público a las Cajas de Compensación.

● **2011**

- Supervisión Basada en Riesgos de SUSESO.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Incorporación de trabajadores independientes.

● **2010**

Inscripción en el Registro de Valores y en la Comisión para el Mercado Financiero.

● **2008**

Créditos sociales de Educación Superior con aval del Estado.

● 2012

· Incorporación de los pensionados de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública.

● 2015

· Intervención de la SUSESO.

● 2016

- Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ).
- La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile se suma a la designación de Directores Empresariales.

● 2017

Constitución de Directorio bajo nuevos estatutos.

● 2023

- Término anticipado del ARJ.
- Colocación del primer bono securitizado social y crédito sindicado por US\$350 millones para refinanciar deuda.

● 2022

· Nuevo equipo ejecutivo alineado con la estrategia.

● 2021

· Nueva estrategia corporativa enfocada en el bienestar social.

● 2020

· Inicio de digitalización de los canales de atención.

● 2018

· Nuevo modelo de entrega de beneficios con foco en impacto social

Modelo de Bienestar

La Araucana mantuvo durante el año 2023 un firme compromiso con la promoción del bienestar social y la inclusión, alineando sus acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por las Naciones Unidas y ratificados por Chile. En su búsqueda por atender las necesidades de sus afiliados en el territorio nacional, La Araucana ha diseñado y empleado ocho ámbitos del bienestar social, representando una visión holística que abarca las necesidades de sus afiliados.

¿Qué es el bienestar?

Para La Araucana, el bienestar social va más allá del bienestar individual y físico. Se centra en la implementación de políticas que promuevan una mejor calidad de vida, fomenten la felicidad de las personas y reduzcan las desigualdades, garantizando que nadie quede excluido en este proceso.

Con base en nuestro propósito, buscamos medir el bienestar social de las personas a través del índice de satisfacción vital. Este índice nos ofrece una visión integral de cómo los individuos perciben y valoran su satisfacción en diversos aspectos de sus vidas, como el entorno, el desarrollo personal y la seguridad, así como su bienestar global. A partir de esta evaluación, podemos obtener una comprensión más profunda de las áreas que requieren atención para mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad.

Desde 2022 a través de la “Encuesta de Satisfacción Vital y Bienestar” aplicada a todos nuestros afiliados, comenzamos a medir su nivel de satisfacción bajo la que además nos adentramos a los distintos aspectos que destacan nuestros afiliados para mejorar su calidad de vida. En base a las prioridades que tiene la población chilena para mejorar su satisfacción vital agrupamos nuestros beneficios en los denominados “Los 8 Ámbitos del Bienestar Social”

Durante el año 2023, La Araucana evaluó y mejoró continuamente sus estrategias, utilizando estos ámbitos del bienestar como guía para diseñar programas innovadores y adaptados a las necesidades de sus afiliados. Este informe busca resaltar cómo la implementación de estos ámbitos ha contribuido al impacto social positivo de La Araucana y ha fortalecido su compromiso con el bienestar general de todos sus afiliados.

La estructuración de los ámbitos del bienestar social surge de un meticuloso proceso de diagnóstico, medición, diseño y ejecución de beneficios sociales. Estos ámbitos representan pilares fundamentales que ofrecen una respuesta integral y adaptada a su realidad:

1. **Salud:** Este ámbito abarca una amplia gama de prestaciones, desde servicios preventivos como exámenes rutinarios hasta la cobertura de laboratorios clínicos, farmacia, insumos médicos y reembolsos de gastos médicos, brindando así un apoyo integral en materia de salud.

2. **Educación:** La Araucana se compromete con la educación mediante convenios con instituciones educativas, acceso a plataformas educativas, programas de becas y asignaciones económicas destinadas a la educación, facilitando oportunidades de formación académica.
3. **Hogar:** Este ámbito contempla una amplia gama de prestaciones que contribuyen al bienestar personal y familiar, desde el acceso a servicios de calefacción y vestuario hasta convenios para adquisición de bienes o servicios para el hogar.
4. **Recreación:** Ofrece servicios de recreación como turismo en centros vacacionales, acceso a actividades culturales como cine, zoológicos y otros espacios recreativos, fomentando así el disfrute del tiempo libre y la calidad de vida.
5. **Apoyo social:** Incluye prestaciones económicas en reconocimiento a hitos importantes en la vida de los afiliados, como natalidad, matrimonio, entre otros, además de fondos solidarios para situaciones puntuales de necesidad.
6. **Protección:** Ofrece seguros voluntarios a precios accesibles en comparación con el mercado, brindando cobertura en áreas vitales como vida, hogar y accidentes personales, garantizando una protección integral para los afiliados y sus familias.
7. **Participación social:** Este ámbito promueve la participación activa de los trabajadores a través de fondos concursables destinados a proyectos sociales que mejoren su bienestar en el entorno laboral, fomentando así la integración y el sentido de comunidad. Como así también los diversos encuentros, actividades y diálogos que fomentan la participación colaborativa de nuestros afiliados y afiliadas.
8. **Pro-Empleo:** A través de iniciativas y programas, La Araucana busca fomentar la empleabilidad y reducir la cesantía, ofreciendo herramientas, como programas de capacitación y acceso a la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) para facilitar oportunidades laborales.

Alineamiento de los 8 ámbitos del bienestar social conforme a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que son parte de la visión estratégica de Caja de Compensación La Araucana.

Nuestros grupos de interés

Las Cajas de Compensación tienen un impacto significativo en la sociedad y en el entorno en el que operan. Por eso es esencial establecer una buena relación con sus grupos de interés, entendiendo sus necesidades, expectativas y preocupaciones.

Es fundamental identificar y gestionar adecuadamente a los diferentes grupos de interés con los que interactúa. La construcción de una buena relación con ellos beneficia a la organización y contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad. Por lo tanto, en este contexto, mantiene un enfoque centrado en el relacionamiento con ellos, asegurando así la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Para el desarrollo de esta tarea, tiene la Gerencia de comunicaciones y asuntos públicos, el área encargada de mantener informados a los medios de comunicación y que se vincula con ellos para difundir el estado financiero y de riesgo de la institución. Así como también, transmite la propuesta de valor de la Caja. Así también esta tarea es compartida con la Gerencia Comercial, quien a través de sus equipos ejecutivos han de mantener relaciones informativas y de generación de actividades con sindicatos, trabajadoras(es) y pensionadas(os).

Uno de los medios que utiliza para este fin es la página web, donde se publica la información relevante para afiliados, inversionistas y público en general.

El 2023 se realizó la primera encuesta de comunicación para contar con información acerca de la percepción que los afiliados y los trabajadores de la Caja tenían acerca de los canales utilizados, la forma y el contenido. La consulta fue online y a nivel externo respondieron 14.378 afiliados y 566 trabajadores de la Caja.

Por el rol de la Caja se pueden identificar los siguientes grupos de interés:

- Regulador (SUSESO)
- Autoridades
- Trabajadores de empresas afiliadas
- Pensionados afiliados
- Empleadores afiliados
- Sindicatos y asociaciones de trabajadores de empresas e instituciones afiliadas
- Potenciales clientes (asociaciones/sindicatos/empleadores)
- Potenciales afiliados (trabajadores y pensionados)
- Cámaras de comercio nacional y regionales
- Asociaciones de pensionados

- Sociedad civil
- Medios de comunicación
- Trabajadoras, trabajadores y sindicatos de la Caja
- Comunidades en las cuales está presente La Araucana (y municipios)

A su vez, establecemos una estrategia de relacionamiento con:

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Organización Internacional del Trabajo (OIT)
Cámara de Comercio de Santiago (CCS)	Comisión para el Mercado Financiero (CMF)	Metro de Santiago	Inbest – Chile Day
Cajas de Chile A.G.	Pacto Global Chile (Naciones Unidas)	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS)	Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	
Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	Universidad Andrés Bello (UNAB)	Ministerio del Deporte y Recreación	

Alianzas y convenios

Se realizaron reuniones periódicas con representantes del Gobierno a nivel nacional, regional y local.

Se mantuvo una comunicación fluida con los organismos reguladores, buscando dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con autoridades durante el 2022 y los establecidos en 2023.

Eje	Organización	Compromiso y acciones
Corporativo	Cámaras de Comercio	<p>Convenios de colaboración Fomentar el trabajo colaborativo con las Cámaras de Comercio y estrechar lazos, para vincularnos con empresas pertenecientes que nos permitan nuevas afiliaciones.</p> <p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Participación en charla en Temuco ● Auspicio Asamblea CNC en Ñuble ● Auspicio de Cena CCS en Santiago ● Participación Comisión Mujeres (círculo de mujeres) a nivel Nacional ● Auspicio de Encuentro en Valparaíso con Cámara de Comercio ● Auspicio de Encuentro Anual CNC a nivel Nacional ● Firma de convenio, auspicio evento en la Serena con Cámara de Comercio
Bienestar y Felicidad / Pyme.	Asech	<p>Durante el 2022 se realizaron encuentros con organizaciones Pyme y se sostuvo reunión con el anterior gerente. El 2023 se reactivó con el nuevo y se concretó la alianza en agosto y posterior firma de convenio en septiembre de 2023.</p> <p>A la fecha se han realizado difusión y actividades de colaboración en conjunto con alcance regional.</p>
Bienestar y Felicidad / Pyme.	Sence	<p>En 2022 se realizó reunión y se acordó trabajar en 2023 en ajuste al landing el que fue lanzado 2023, así como también el plan empresa.</p> <p>Se retomó contacto con equipo de prensa cuando asumió la nueva directora y se han facilitado salas para actividades a requerimiento del Director Boris Garrido y directamente por el equipo de la directora.</p>
Equidad de Género / Diversidad e Inclusión	Ministerio de Economía	<p>Visita de Subsecretaria de Economía al directorio en instalaciones de la Caja. Fortalecimiento del rol de la Caja en materia de difusión de Más Mujeres en directorios. (Columnas de presidenta del directorio y relato Caja/ Publicaciones en RR.SS).</p>
Equidad de Género / Diversidad e Inclusión	Ministerio de la Mujer y Equidad de Género	<p>Reactivar IPG. Se responde un cuestionario y se reinicia el proceso. Actualmente en desarrollo. Participación en encuentros con empresas IPG (expone Gerente General).</p> <p>Se realizó reunión por Lobby y se comprometió difusión de campañas y envío de salas para actividades.</p>

		En noviembre se difundió campaña No violencia en contra de la mujer, se enviaron las salas a nivel nacional y se están facilitando los espacios.
Equidad de Género / Diversidad e Inclusión	ONU Mujeres	El Gerente general de La Araucana expone en el marco de actividad invitado por ONU Mujeres y posteriormente se realizó reunión para adhesión WEPs de Caja (Trabajo 2024).
Equidad de Género / Diversidad e Inclusión	WEF	Participación en encuentro con Harbeen Arora. WOI (Exposición de gerentas Caja y stand informativo).
Equidad de Género / Diversidad e Inclusión	OIM	Como parte de apoyar las líneas de acción de la OIM se realizó un video destacando a los trabajadores migrantes de la Caja.
Sostenibilidad	Pacto Global Chile	Fortalecer el trabajo y colaboración con Pacto Global Chile luego de haber firmado en 2022 el convenio de colaboración. A nivel Nacional: <ul style="list-style-type: none"> ● Participación en comités. ● Participación en eventos. ● Postulación a premios Conecta. Participación e integración del consejo regional de Antofagasta. Participación e integración del consejo regional de Concepción.

Nuestra Cadena de Valor

GRI 2-6

La cadena de valor de La Araucana abarca la administración de beneficios de seguridad social, la prestación de servicios sociales y de salud, la gestión de inversiones y la provisión de servicios financieros.

Nuestro enfoque como Caja de Compensación La Araucana se centra en brindar servicios y beneficios sociales a nuestros afiliados para mejorar su calidad de vida y bienestar. Esto implica la administración de beneficios como asignación familiar, subsidios de vivienda, seguros de salud y seguros de vida, entre otros. También ofrecemos servicios financieros, como créditos y opciones de ahorro.

Nuestra cadena de valor se sostiene en el mapa de proceso adjunto, el que sostiene y considera procesos estratégicos, procesos normativos (mandatorios por la norma y la razón de existir de las Cajas de Compensación) procesos de prestación de beneficios sociales, procesos de recuperación (que finalmente sostienen la operación financiera de La Caja y permiten reinvertir en beneficios), procesos de mejora continua e innovación, y, finalmente, procesos de apoyo (que entregan el soporte a todos los procesos señalados anteriormente).



Nuestra cadena de valor se nutre, como entrada, del levantamiento de las necesidades de nuestros afiliados (trabajadores y pensionados), así como del cumplimiento normativo vigente. Contempla tres grandes grupos de procesos:

- Procesos estratégicos
- Procesos normativos
- Procesos de soporte

3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

La Araucana obtuvo la puntuación más alta en el ámbito social de Latinoamérica según la clasificación de Sustainable Fitch quien reconoció su destacado impacto social, otorgándole una puntuación de 88 puntos, la más alta que Fitch ha dado a una empresa del sector financiero en Chile. Además, en la evaluación global de criterios ESG (Environmental, Social, and Governance), recibió una calificación de 57 puntos, donde obtuvo una puntuación de '88' -de un máximo de '100'- respaldada por "el impacto social positivo de sus actividades de negocio y alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)". En particular, se destaca el trabajo de la Caja en el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico; ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura; y ODS 10: Reducción de las desigualdades. De esta manera, el ente calificador posicionó a la institución con la nota más alta en el ámbito social en comparación a las instituciones similares de la región latinoamericana.

Otro criterio destacado por la agencia fue la Gobernanza de la Caja de Compensación, materia en la que obtuvo una calificación de '80', y donde se distinguió "la diversidad de su directorio, las buenas prácticas de gestión de riesgos y remuneración, así como las políticas vigentes contra el lavado de dinero y corrupción, junto con las políticas éticas, de diversidad y sostenibilidad".

En materia medioambiental obtuvo una nota de 25, lo que supone un gran desafío para La Araucana, ámbito que se abordará con fuerza en 2024.

Cabe destacar que La Araucana es la primera compañía financiera no bancaria en Chile en obtener el sello de puntuación ESG de Sustainable Fitch.

En La Araucana, estamos comprometidos con el bienestar social de nuestras afiliadas, afiliados y sus familias, por lo que, durante el año 2023, nos dedicamos a implementar una estrategia robusta para alcanzar nuestro propósito.

Nuestra visión refleja nuestro firme compromiso con nuestros afiliados y afiliadas por lo que nos planteamos como principal objetivo el "Ser la mejor Caja de Compensación de Chile, contribuyendo a mejorar la felicidad de las personas y disminuir las desigualdades" en un horizonte de tiempo que abarca hasta el año 2030.

Esta estrategia, se apoya en nuestros valores corporativos que son dinamismo, innovación y amabilidad y en nuestros cuatro pilares estratégicos, que guían nuestra forma de hacer las cosas permitiéndonos fortalecer el vínculo con nuestros afiliados, entregar una experiencia superior y ser reconocidos. Estamos convencidos de que, trabajando juntos, podemos construir un futuro mejor para todos.

Nuestros cuatro pilares estratégicos son:

- **Destacados en impacto social:** Buscamos fortalecer nuestra imagen de una organización sin fines de lucro, relevando la importancia de la seguridad social en nuestro quehacer, y asumir el liderazgo en la transformación de las Cajas de Compensación.
- **Líderes en sostenibilidad:** Nuestra meta es incorporar prácticas de sostenibilidad mediante la incorporación de políticas y acciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que nos permitan, entre otras cosas, convertirnos en un excelente lugar para trabajar, promoviendo la equidad de género, el trabajo decente y el diálogo social, buscando la felicidad de nuestros trabajadores.
- **Innovación permanente y experiencia superior para el afiliado:** Queremos mejorar la experiencia de nuestros afiliados mediante el levantamiento y mejora de procesos, la integración de componentes digitales y la implementación de una estrategia de omnicanalidad.
- **Mejorar los resultados económicos:** Nos esforzamos por lograr la sostenibilidad financiera de forma eficiente, mediante estrategias comerciales, seguimiento riguroso de los presupuestos y un *leverage* financiero saludable.

Los avances durante el 2023 hacia nuestra ruta 2025 son:

- Hemos logrado expandir nuestro impacto social al alcanzar una mayor cantidad de personas, creciendo en número de pensionados. Esto se debe principalmente a la implementación de un nuevo modelo comercial que nos permite estar más cerca y mejor conectados y a la integración de nuevas tecnologías.
- En el transcurso del 2023, inauguramos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad destacando nuestros logros y compromisos en esta área clave. Recibimos una evaluación positiva de Sustainable Fitch obteniendo una de las mejores clasificaciones en la industria en los ámbitos social y de gobernanza.
- Promovimos el diálogo social mediante la realización de 16 encuentros sindicales. Para una mayor eficiencia y en virtud de una mejor experiencia, remodelamos 8 sucursales y la apertura de 2 nuevas, y la adquisición de 10 nuevas sucursales móviles eléctricas fortaleció nuestra presencia y accesibilidad en las regiones. Internamente no escatimamos esfuerzos en fomentar una cultura organizacional sólida, mejorar la calidad de vida y potenciar el desarrollo de capacidades. Lanzamos varias iniciativas centradas en estos aspectos clave reafirmando nuestro compromiso con el bienestar.
- Logramos significativos avances en la mejora de la satisfacción en nuestras sucursales, obteniendo resultados excepcionales. Nos centramos especialmente en mejorar la experiencia de procesos críticos, como aquellos vinculados con licencias médicas, crédito y digitalización de nóminas. Estos esfuerzos estuvieron respaldados por una transformación tecnológica integral. Además, en línea con nuestra visión de futuro, sentamos las bases de una estrategia de datos sólida.
- Alcanzamos una destacada clasificación de riesgo A-, resultado del esfuerzo conjunto de todas las áreas de La Araucana. El enfoque económico nos condujo a una estrategia de eficiencia que nos permitió obtener uno de los mejores resultados económicos desde la intervención, permitiéndonos salir anticipadamente del acuerdo de reorganización judicial. Este logro marcó un hito significativo y pavimenta nuestro camino hacia el horizonte 2030, consolidando una base sólida para nuestro futuro crecimiento y sostenibilidad.

Nuestros Compromisos y Políticas

La Araucana define como ejes estratégicos de su gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la organización de Naciones Unidas (ONU), los que, acompañados de una visión basada en la perspectiva ambiental, social y de gobernanza (ASG), plantean lineamientos en distintos ámbitos de acción dentro de la organización que impulsan un gran impacto social.

Para iniciar este proceso, La Araucana está implementando iniciativas dentro de la organización que buscan fomentar prácticas sostenibles en empresas afiliadas, entre trabajadores y pensionados. Estas acciones tienen como objetivo incentivar el compromiso con la sostenibilidad mediante la promoción de una cultura organizacional que la entienda como un eje estratégico. Esta visión debe permear en el quehacer diario de cada trabajador, equipo y proyecto, integrándose de manera coherente con la estrategia global del negocio.

Los cambios culturales son procesos complejos y multifactoriales, y en este contexto la capacitación cumple un rol fundamental, impulsando la comprensión de nuevos conceptos y la adquisición de nuevas herramientas, a la vez que va generando un entendimiento profundo de las temáticas que se abordan. Internamente, el cambio que impulsa La Araucana al poner la sostenibilidad en el centro de su estrategia comienza por una comprensión de este concepto y la obtención de herramientas técnicas y prácticas para su correcta aplicación en el trabajo diario.

En esta dirección, durante el 2023 La Araucana ha disponibilizado para sus trabajadores cursos de sostenibilidad gratuitos en colaboración con instituciones de educación relevantes y reconocidas, como el International Association of Sustainable Economy (IASE). Con esta alianza, La Araucana logra disponer más de 200 cupos para sus trabajadores para acceder a formación en temas de sostenibilidad. Lo anterior, acompañado con la formación del equipo Directivo y ejecutivo, forma parte de un plan de capacitación integral que se inició el 2023 y que continuará, a lo menos, hasta el 2025.

Nuestra Política de Sostenibilidad

En 2023 se implementó una Política de Sostenibilidad que establece directrices para las distintas gerencias.

Esta política establece el enfoque de sostenibilidad de Caja La Araucana, en consonancia con las mejores prácticas recogidas en convenciones internacionales, códigos de conducta y guías aplicables en esta materia. Al ser adherentes de los principios del Pacto Global Chile, nos inspiramos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y en el respeto y promoción de los derechos humanos.

Cabe destacar que esta política se rige por el estricto cumplimiento de la normativa nacional aplicable a la Caja, garantizando así una conducta ética y responsable en todas nuestras actividades.

Se espera que todas las unidades de la Caja utilicen esta política cómo base para elaborar sus propias regulaciones, teniendo en cuenta las adaptaciones necesarias para cumplir con la normativa local y las recomendaciones de los organismos supervisores.

Compromisos

La política de sostenibilidad de La Araucana se sustenta en cuatro pilares fundamentales, inspirados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Compromiso con las personas y su bienestar	Compromiso con el planeta	Compromiso con la prosperidad	Compromiso con la ética y vinculación con la sociedad
Priorizamos el bienestar de nuestros afiliados y sus familias, brindando servicios y beneficios que promuevan su calidad de vida, salud, educación de calidad, vivienda digna, trabajo decente, equidad y acceso a oportunidades de desarrollo personal y profesional	Reconocemos nuestra responsabilidad en la protección del medio ambiente y nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental. Dado lo anterior, promoveremos prácticas sostenibles en nuestras operaciones, fomentando la eficiencia energética, la gestión responsable de los recursos naturales y la reducción de emisiones de gases	Buscamos contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades con las que interactuamos, fomentando la inclusión financiera, apoyando acciones para disminuir las brechas de desigualdad, apoyando emprendimientos locales y promoviendo la generación de empleo decente. Buscamos mejorar la calidad de vida de	Estamos comprometidos con un actuar con integridad en todas nuestras acciones. Nos comprometemos con la transparencia, implementando buenas prácticas de gobierno corporativo, fomentando el diálogo social y estableciendo alianzas estratégicas y colaboración.

	de efecto invernadero.	nuestros afiliados, contribuyendo a su crecimiento económico y bienestar.	
--	---------------------------	---	--

La gobernanza asociada a la sostenibilidad en La Araucana es el Comité de Beneficios y Sostenibilidad, que tiene como función asesorar e informar al Directorio en la implementación de los regímenes de bienestar social, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias que administra la Caja, así como también en proyectos de impacto social y sostenibilidad.

Debe supervigilar el correcto y oportuno otorgamiento de aquellos beneficios establecidos en el Reglamento de Prestaciones Adicionales y los programas anuales a los afiliados de la Caja, e implementar y proponer al Directorio una metodología que permita identificar y medir cualitativa y/o cuantitativamente los estados de necesidad de mayor relevancia entre sus afiliados, con el objetivo de contar con un óptimo nivel de información para fijar los programas de los diferentes regímenes. También está a cargo del cumplimiento de responsabilidades de supervisión respecto a la estrategia de negocio responsable y los asuntos de sostenibilidad de la organización. Este comité se reúne mensualmente.

El liderazgo de este ámbito está en manos del Gerente de Impacto Social y Sostenibilidad, que tiene la responsabilidad de liderar la implementación de la política de sostenibilidad de La Araucana. Su rol incluye desarrollar estrategias, programas y acciones concretas para promover el bienestar de los afiliados y pensionados, trabajadores y la comunidad, así como la integridad del medio ambiente. Además, se encarga de gestionar los grupos de interés relevantes, establecer canales de comunicación efectivos y supervisar el desempeño de la organización en términos de sostenibilidad.

La Caja La Araucana garantiza un gobierno sólido y responsable en materia de sostenibilidad, fomentando la toma de decisiones informadas y estratégicas para el beneficio de nuestros grupos de interés, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad en general

Conducta empresarial responsable

GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 2-26

El sistema de gobernanza, ética y cumplimiento de la Caja La Araucana se fundamenta en la implementación de nuestra cultura ética que permite gestionar adecuadamente los riesgos normativos, mediante diversos programas de cumplimiento.

En nuestro camino hacia la sostenibilidad, asumimos la responsabilidad de remediar cualquier impacto negativo que pueda surgir de nuestras acciones. Este compromiso va más allá de la simple prevención y mitigación, implicando un abordaje proactivo y colaborativo.

Reconocemos la importancia de responder ante nuestros actos. Cuando identificamos que hemos contribuido a impactos negativos, actuamos con decisión:

- **Colaboración:** Trabajamos en estrecha colaboración con las comunidades afectadas, expertos y demás partes interesadas para diseñar soluciones conjuntas y efectivas.
- **Proactividad:** Nos anticipamos a las problemáticas y buscamos soluciones proactivas a los potenciales impactos negativos.
- **Transparencia:** Mantenemos a las partes interesadas informadas sobre el proceso de remediación y los avances realizados.
- **Mejora continua:** Evaluamos constantemente nuestro proceso de remediación y aplicamos las lecciones aprendidas para mejorar continuamente.

Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes contamos con canales de comunicación y la presencia de un consultor experimentado que nos permite brindar respuestas efectivas y soluciones sólidas.

Invitamos a todos nuestros stakeholders a utilizar estos canales para hacernos llegar sus consultas, sugerencias o inquietudes. Su participación es fundamental para que podamos seguir avanzando hacia un futuro más sostenible y responsable.

Nuestra Contribución a los ODS

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es un plan de acción mundial adoptado por los Estados Miembros de las Naciones Unidas en 2015. Establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que abarcan las esferas económica, social y ambiental. Se trata de un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Los ODS constituyen un plan integrado que equilibra las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental. La Araucana, consciente de su relevancia, busca alinear su estrategia y acciones para abordar varios de los ODS de esta ambiciosa y, a la vez, urgente hoja de ruta.



ODS 3. Salud y bienestar: Constituye un componente fundamental de nuestra propuesta de valor. Nuestro compromiso radica en brindar beneficios para afrontar diversas necesidades de cada afiliado, como, por ejemplo, beneficios de farmacias. Durante el 2023, se dispusieron más de 30.000 preventivos de salud, focalizando en patologías de mayor incidencia; se hicieron nuevas alianzas para el acceso a medicamentos; se alcanzaron más de 257.000 usos en salud dental, se protegió a 24.112 afiliados mediante seguros voluntarios; y los usos de recreación superaron los 90.000.



ODS 4: Educación de calidad:

A través de nuestro programa de becas tradicionales y becas STEM (*Science, Technology, Engineering and Mathematics*) se incentiva, refuerza el esfuerzo y despliegue de capacidades de nuestros afiliados y sus familias. En 2023 se avanzó en la beca STEM para mujeres y en una alianza de educación online con Whited, plataforma de vanguardia para el reforzamiento escolar y *homeschool*. Los programas de educación otorgaron 12.045 becas y 19.094 estímulos escolares.



ODS 5: Igualdad de género:

Parte de la estrategia interna es aumentar la participación laboral de las mujeres, especialmente en cargos de liderazgo, y promover la corresponsabilidad y la conciliación de vida y trabajo. Por otro lado, buscamos impactar de manera positiva en la vida de nuestras afiliadas y afiliados fomentando un entorno inclusivo y promoviendo oportunidades equitativas para todos. El 2023, se pusieron en marcha los fondos concursables con participación social y becas para mujeres.



ODS 7. Energía accesible y no contaminante:

Estamos comprometidos a contribuir al acceso a una energía asequible, sostenible y no contaminante. Como parte de la transformación de nuestras sucursales físicas, estamos promoviendo prácticas responsables y respetuosas con el medio ambiente. Entre estas

iniciativas se incluyen la adopción de medidas para el uso eficiente de la energía mediante la implementación de paneles solares y la introducción de sucursales móviles eléctricas. Durante el 2023 se realizaron 10 renovaciones de sucursales y la compra de 11 sucursales móviles eléctricas. Para nuestros afiliados, lanzamos el paquete de beneficios Mundo Sostenible con descuentos en electromovilidad (vehículos medianamente pesados) y eficiencia energética.



ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico:

Los ingresos laborales y/o autónomos son un pilar para la mantención de los hogares; por ello es relevante contar con trabajo decente. Consolidamos alianzas con instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) que nos permitieron abrir espacios para el crecimiento profesional y el diálogo social. Además, lanzamos el Plan Bienestar Empresas, que agrupa aún más beneficios para nuestros afiliados trabajadores dependientes mediante su organización.



ODS 10. Reducir las desigualdades:

La Araucana se enfoca en la reducción de desigualdades como parte fundamental de su visión. A través de sus beneficios, alianzas y convenios, busca impactar positivamente la calidad de vida de sus afiliados, promoviendo la inclusión social, económica y cultural de forma universal. En el período reportado, se destacó la entrega de más de 66.000 nuevos créditos. Gracias a sus tasas preferenciales, que están por debajo de los límites convencionales del mercado, los afiliados lograron un ahorro total de \$17.894 millones en costos asociados a sus créditos, reforzando así el compromiso de La Araucana con la accesibilidad financiera y la equidad.



ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles:

A través de diversos proyectos nos esforzamos por ser agentes activos en el desarrollo de nuestras comunidades, buscando estar cada vez más cerca de sus necesidades. En este sentido, hemos establecido fondos concursables y a mediano plazo estamos llevando a cabo una transformación de nuestras sucursales que nos permitan estar más cerca.



ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos:

Buscamos fortalecer y forjar alianzas estratégicas con diversas entidades para impactar positivamente nuestro entorno y contribuir de manera efectiva a la consecución de los ODS. Hemos celebrado acuerdos o alianzas con numerosas instituciones que aportan decisivamente al desarrollo sostenible, como Pacto Global Chile, SENCE, OIT y otras. Además, contamos con más de 600 alianzas y convenios con comercios nacionales y locales, para hacer llegar más y mejores beneficios a lo largo de Chile a nuestros afiliados.

Nuestro desempeño económico: Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

En 2023, Caja La Araucana registró un crecimiento económico significativo en comparación con el año anterior, reflejando un manejo eficiente de sus recursos y una distribución equitativa del valor económico generado.

Partida Monto M\$	2022	2023
Ingresos	97.533.226	113.870.387
Costos operacionales	61.565.024	61.605.568
Pagos a trabajadores y beneficios	27.855.585	34.144.735

Además, en 2023, los créditos sociales, definidos como un beneficio financiero otorgado a los afiliados con condiciones favorables de pago y tasas de interés, fueron una fuente clave de ingresos. Los ingresos totales por créditos sociales alcanzaron **CLP 84.554.972.771**.

Relacionamiento con la sociedad

GRI 413-1

Tema material (esencial)

En La Araucana, el relacionamiento con la sociedad es un tema material (clave) de gran importancia. Reconociendo su compromiso con la comunidad y su responsabilidad como organización, La Araucana valora la relación con la sociedad como un pilar fundamental de su misión.

Por ello, cultivamos un estrecho vínculo con los territorios y sus habitantes, basándonos en dos pilares:

- Diálogo social
- Proyectos concursables

A través de este relacionamiento con las comunidades, no solo cumplimos con nuestra responsabilidad social, sino que también nutrimos nuestra propia gestión. Obtenemos una visión más integral, cercana a las realidades territoriales y alineada con las necesidades de quienes habitan los lugares donde estamos presentes.

Un ejemplo concreto de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia es nuestra iniciativa para brindar a nuestros afiliados acceso a servicios básicos para el hogar. En línea con el ODS 11, ofrecemos la compra de combustible, artículos eléctricos y descuentos en buses interurbanos.

Asimismo, a través de un convenio con el Gobierno, promovemos el transporte seguro proporcionando a los adultos mayores la tarjeta TAM en forma gratuita. Esta tarjeta les permite acceder a descuentos en el transporte público, mejorando su calidad de vida y su independencia.

En La Araucana, estamos convencidos de que el desarrollo sostenible solo es posible a través de un trabajo conjunto con las comunidades. Seguiremos fortaleciendo nuestro relacionamiento con la sociedad para construir un futuro más próspero y equitativo para todos.

Diálogo social

Generamos instancias de diálogo social constructivo para conocer de cerca las necesidades, anhelos y desafíos locales. Esto nos permite fortalecer los lazos de confianza y cooperación mutua.

Más de 1.200 dirigentes sindicales participaron en 2023 a nivel nacional de capacitaciones laborales realizadas por La Araucana junto a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el apoyo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En total, entre marzo y diciembre del 2023 se realizaron 20 encuentros de diálogo social a lo largo del país, donde 1280 dirigentes pudieron compartir distintas experiencias laborales y conocer en detalle respecto al Convenio 190, que habla respecto al acoso laboral y sexual al interior de las empresas, además del reconocimiento a la labor sindical de 1280 líderes y lideresas sindicales.

Estas instancias se desarrollaron bajo el compromiso adoptado por la Caja de Compensación de orientar su estrategia según los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Dicho compromiso se tradujo en la promoción del Objetivo número 8, centrado en promover el trabajo decente.

Proyectos concursables

Impulsamos proyectos sociales que fomentan la participación, iniciativa e innovación de los propios actores locales. Creemos que el desarrollo debe ser impulsado desde las comunidades mismas.

La Araucana entregó \$250 millones en fondos concursables

En 2023, la Caja de Compensación financió 74 proyectos sociales presentados por sus afiliados y afiliadas en las áreas de salud, deportes, recreación y cultura afiliadas en las áreas de salud, deportes, recreación y cultura.

Este programa, brindó la oportunidad a los afiliados y afiliadas de hacer realidades iniciativas en las áreas de salud, recreación, cultura y deporte, con la posibilidad de obtener financiamiento de hasta \$5.000.000.



— Clasificación Sustainable Fitch —

\$18 mil millones

es el impacto social que generamos en las personas a través de los distintos ámbitos del bienestar social.

IMPACTO SOCIAL

88

puntos

► Institución con la nota más alta en el ámbito en América Latina.

GOBERNANZA

80

puntos

► Por la fortaleza de su gobierno corporativo, la diversidad del Directorio, gestión de riesgo y remuneración, las políticas contra el lavado de dinero y corrupción y políticas éticas, de diversidad y sostenibilidad.

AMBIENTAL

25

puntos

► La Araucana ha comenzado a introducir iniciativas de eficiencia energética y reciclaje en su operación.

TOTAL

57

puntos

► ESG (Environmental, Social and Governance).

4. Buen Gobierno

GRI 2-9, 2-13, 2-15, 2-18

Somos una corporación privada sin fines de lucro que pertenece al sistema público de seguridad social. Al ser una corporación de derecho privado, no contamos con accionistas.

Garantizamos y evaluamos el buen funcionamiento del gobierno corporativo mediante acciones de prevención y mejora continua, realizadas en conformidad con el marco normativo correspondiente. Contamos con un Manual de Gobierno Corporativo, que establece principios orientados a promover la transparencia en nuestras operaciones y gestión, siempre teniendo en cuenta el bienestar directo de nuestros afiliados.

En este sentido, el Gobierno Corporativo de la Caja incorpora en su toma de decisiones estratégicas un enfoque de sostenibilidad orientado especialmente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas.

Además, tenemos una cultura de gobernanza basada en los principios de probidad, transparencia, responsabilidad empresarial y sostenibilidad, en la que basa su Código de Buenas Prácticas y su Política de Conflictos de Interés, donde se establecen los mecanismos que resguardan la independencia necesaria para decidir todos los estamentos de la organización.

Asimismo, contamos con un Manual de Prevención de Delitos fundado en tres pilares fundamentales: Prevención, Detección y Respuesta, enfocado a trabajadores y proveedores, permitiendo acreditar el cumplimiento del deber de vigilancia y dirección de la empresa.

Nuestro Directorio

GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-13

De acuerdo con la Ley N°18.833, La Araucana C.C.A.F. es administrada por un Directorio cuyo presidente tiene la representación judicial y extrajudicial de la institución. No obstante, el presidente puede delegar dicha representación en el Gerente General o en el Fiscal, según corresponda a las materias involucradas.

De acuerdo con los Estatutos de la Caja, el Directorio tiene siete miembros, cuatro de los cuales representan a las entidades empleadoras afiliadas a la C.C.A.F. (dos designados por la Cámara Nacional de Comercio y Turismo de Chile y los otros dos por la Cámara de Comercio de Santiago), y tres representantes de los trabajadores de las entidades empleadoras afiliadas a La Araucana, por elección directa. No se designan directores suplentes para ninguno de los miembros del Directorio.

Actualmente los directores son:



JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA

Presidenta, representante de la Cámara de Comercio de Santiago A.G.
Es parte del Directorio desde el 26 de octubre de 2016.



VERÓNICA PÉREZ WEINSTEIN

Vicepresidenta, representante de la Corporación de Capacitación Cámara Nacional de Comercio de Chile. Es vicepresidenta del directorio de la Otic del Comercio y directora de Sideco AG.
Es parte del Directorio desde el 26 de marzo de 2020.



CRISTIÁN ABBOTT ALCALDE

Director empresarial, representante de Empresa Nacional de Certificación Electrónica S.A. Socio Director Registros de Propiedad Digitales SpA. Director ejecutivo RAP S.A. Socio Circulo de Directores.
Es parte del Directorio desde el 21 de marzo de 2019



MARCO ANTONIO ÁLVAREZ MESA

Director empresarial, representante de la Cámara Nacional de Comercio. Es Vicepresidente de la Alianza Chilena Ciberseguridad, Consejero de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo y Vicepresidente de la Otic del Comercio Servicios y Turismo de Chile. Es consultor de Equifax Latin America.
Es parte del Directorio desde el 25 de abril de 2022.



JUAN MORENO GAMBOA

Representante de Administradora de Supermercados Hiper Ltda. Secretario General SIL Walmart Chile. Consejero Nacional Cut Chile.

Es parte del Directorio desde el 21 de marzo de 2023.



BORIS GARRIDO RAMOS

Director laboral, representante de Servicios Financieros S.A. Es presidente del Sindicato Tarjeta Lider BCI, secretario general de la Federación del Retail Financiero, miembro del Consejo de la Sociedad Civil de SENCE, fundador Fundación Más Directores LGTBIQANB+.

Es parte del Directorio desde el 21 de marzo de 2023.



LILIAN SANHUEZA SANHUEZA

Directora laboral, representante de la Fundación de Desarrollo Educacional y Tecnológico La Araucanía. Es parte del Directorio desde el 28 de febrero de 2020.



Su función es velar por el interés de la Caja, el cumplimiento de las obligaciones, resguardar el Fondo Social y la entrega oportuna de los regímenes sociales a nuestros afiliados. Dentro de sus funciones está designar al Gerente General, al Fiscal y al Gerente Contralor.

La Araucana se destaca por establecer en sus estatutos normas que permiten incorporar a personas de género diverso entre sus miembros y la elección democrática de los directores representantes de los trabajadores que forman parte del Directorio.

Cuando asume un nuevo director, tiene un procedimiento interno de inducción cuyo objetivo es ofrecerle las herramientas necesarias para el cargo de alta administración, sumando una constante capacitación con habilidades para cumplir los objetivos de la institución.

Las sesiones del Directorio se regulan por lo dispuesto en los Estatutos de la Caja y en el Reglamento de Sala del Directorio.

Como buena práctica corporativa, durante el 2023 el Directorio de La Araucana C.C.A.F sesionó en las ciudades de Temuco, Antofagasta, Valdivia y Coquimbo, en los meses de marzo, junio, agosto y noviembre respectivamente. En estas instancias se abordaron temáticas económicas, ambientales y de impacto social, acordes a la gestión institucional. Además, junto al equipo ejecutivo compuesto por la Gerencia General y las gerencias de Finanzas, Capital Humano, Comunicaciones y Asuntos Públicos, Comercial, Fiscalía, Auditoría y, se reunieron con los trabajadores de las sucursales locales para conocer sus condiciones laborales e instalaciones.

Durante el último año, se ha logrado un 100% de asistencia a las sesiones de directorio, sin registrarse inasistencias por parte de los directores.

Remuneraciones

GRI 2-19, 2-20

Entre 2021 y 2023 los miembros del Directorio recibieron una remuneración acorde a lo detallado en la siguiente tabla:

Director	Cargo	2021	2022	2023
Josefina Montenegro Araneda	Presidenta	76.122.000	90.800.000	104.800.000
Verónica Pérez Weinstein	Vicepresidenta	68.034.000	77.180.000	89.080.000
Sara Smok Úbeda	Directora	71.952.000	11.900.000	0
Marco Antonio Álvarez	Director	-	55.130.000	89.080.000
Jorge Aguayo Ríos	Director	79.936.000	68.882.000	14.364.000
Raúl Riquelme Pérez	Director	68.670.000	79.936.000	14.364.000
Cristián Abbot Alcalde	Director	68.034.000	77.180.000	89.080.000
Lilian Sanhueza Sanhueza	Directora	68.882.000	79.936.000	86.492.000

Antigüedad de los Directores

Años	Mujer	Hombre
Hasta 3 años	2	3
4 a 6 años	1	0
7 a 9 años	1	0
10 a 12 años	0	0
Más de 13 años	0	0
Total	4	3

Directores por género

Mujeres	Hombres	Total
3	4	7
43%	57%	100%

Comités del Gobierno Corporativo

La Araucana cuenta con 4 comités estatutarios que asesoran y reportan al Directorio a través del presidente de dichos comités Conforme a los Estatutos y Regulación de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), deben estar conformados por 4 directores cada uno, más ejecutivos de la Caja.

Comité de Riesgos: Identifica y establece los planes de mitigación de riesgo de la Caja. Supervigila aquellas materias, procesos o actividades que son objeto de fiscalización por la SUSESO.

Comité de Auditoría: Le corresponde supervigilar y pronunciarse sobre los resultados de las auditorías internas y externas. Además, vela por el adecuado control de gestión de la Caja, debiendo ponderar los riesgos, tanto de orden financiero como operativo a los que se encuentra expuesta.

Comité de Ética, Nominaciones y Compensaciones: Promueve una cultura ética que sirva de guía para los ejecutivos y demás trabajadores que componen La Araucana, mediante la emisión y actualización del Código de Buenas Prácticas y de Conducta y el Reglamento Interno. Verifica el cumplimiento de la Política de Compensaciones y Beneficios para los ejecutivos y trabajadores de la Caja. Orienta al Directorio respecto a las mejores prácticas en la contratación y capacitación de los trabajadores. Examina anualmente la dotación y estructura, la que debe encontrarse alineada con las metas y objetivos de la Caja.

Comité de Beneficios Sociales y sostenibilidad: Asesora a los directores en la implementación de regímenes de bienestar social, llevando a cabo y proponiendo una metodología que permita identificar y medir cualitativa y/o cuantitativamente aquellos estados de necesidad de mayor relevancia entre sus afiliados.

Nuestros procedimientos y políticas

<p>Libre competencia</p> <p>Se han implementado los mecanismos para lograr una gestión comercial respetuosa de la libre competencia, conforme a las normas que regulan las relaciones entre las distintas Cajas de Compensación de Asignación Familiar.</p>	<p>Conflicto de interés</p> <p>La Araucana cuenta con una Política y un Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés que aseguran la identificación y manejo adecuado de estos casos, garantizando la transparencia y la independencia en el gobierno corporativo. Estos documentos establecen principios clave como probidad, independencia, transparencia y abstención, orientados a prevenir y resolver conflictos de interés. Asimismo, definen las obligaciones y los posibles escenarios en los que podrían surgir, buscando proteger la integridad de la organización.</p>
<p>Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo</p> <p>La Araucana, reconociendo su responsabilidad como entidad que administra recursos de terceros y presta servicios financieros, cuenta con un "Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo". Este manual establece normas y directrices para que todos los trabajadores puedan prevenir, detectar y controlar operaciones ilícitas o sospechosas, evitando facilitar delitos como el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, conforme a la regulación vigente. Además, La Araucana tiene un Oficial de Cumplimiento que, ante la Unidad de Análisis Financiero, se encarga de asegurar que se cumpla la normativa, supervisando controles y reportando actividades pertinentes.</p>	<p>Gestión de riesgos</p> <p>La gestión de riesgos en La Araucana es una función transversal, donde cada unidad de negocio es responsable de su propia administración. El Comité de Riesgos se reúne mensualmente para evaluar las exposiciones a riesgos, como los de liquidez, mercado, crédito, operativo, ciberseguridad y reputacional.</p> <p>La Araucana cuenta con políticas específicas aprobadas por el Directorio que abordan cada tipo de riesgo. Estas políticas establecen límites de tolerancia y procedimientos para identificar, analizar, evaluar y monitorear los riesgos. La gestión de riesgos de crédito, por ejemplo, está alineada con las normativas de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSES), y se revisa al menos anualmente.</p> <p>La entidad también se adhiere a la norma ISO 31000 para la gestión de riesgo operacional y sigue lineamientos claros para mitigar riesgos en ciberseguridad y seguridad de la información. Estos procedimientos buscan asegurar la continuidad operativa y proteger la confidencialidad y la integridad de los datos.</p>

Gestión de Riesgos

GRI 2-14

Tema material (esencial)

En La Araucana, hemos internalizado la importancia de una gestión de riesgos integral para salvaguardar la confianza de nuestros *stakeholders* y asegurar la sostenibilidad a largo plazo.

La Gestión de Riesgo subraya la necesidad de establecer y fortalecer una cultura organizacional que promueva la identificación, evaluación y mitigación efectiva de los riesgos en todos los niveles. Respaldamos esta cultura con estructuras de gestión sólidas y sistemas de control robustos, propiciando así una toma de decisiones informada y responsable.

Los procesos que utiliza Caja La Araucana para mitigar sus distintos riesgos implican varios enfoques clave, entre los que destacan los siguientes:

- *Cultura de gestión de riesgos*: Se fomenta la cultura organizacional que valore la identificación proactiva de riesgos y oportunidades. Esto implica la sensibilización, capacitación y participación de todo el personal en el proceso de gestión de riesgos.
- *Identificación*: A través de la "matriz de riesgos y controles", se identifican anticipadamente los potenciales riesgos a los que podrían estar expuestos los diversos procesos de La Araucana. Para aquellos riesgos cuya probabilidad e impacto superen el *apetito* y tolerancia definidos por el Directorio, se generan planes de acción mitigantes, los cuales son monitoreados permanentemente hasta su efectiva implementación.
- *Análisis exhaustivo*: Se realizan análisis detallados y exhaustivos de los riesgos materializados. Esto implica evaluar no solo su probabilidad e impacto, sino también comprender sus causas para mitigar su reiteración y además de generar acciones inmediatas para subsanar la afectación detectada.
- *Planificación de respuesta*: Desarrollo de planes de acción claros y efectivos para abordar los riesgos. Estos planes incluyen estrategias de mitigación y asignación de recursos, de ser necesarios.
- *Monitoreo continuo*: Se realiza un monitoreo para seguir de cerca la efectividad de las estrategias implementadas. Esto implica revisar regularmente los riesgos, adaptar los planes según sea necesario y asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos de gestión de riesgos.
- *Flexibilidad y adaptabilidad*: Mantener la flexibilidad para adaptarse a los cambios en el entorno. La estrategia de gestión de riesgos es dinámica y se ajusta según las nuevas amenazas u oportunidades que puedan surgir.
- *Comunicación*: La gestión de riesgos y sus resultados son informados tanto a los *dueños de procesos* y sus equipos, como también a la alta administración y Directorio de Caja La Araucana.

Entre los hitos de 2023 están:

Implementación de software de Gestión de Riesgo: Iniciamos la implementación de un software de Gestión de Riesgos, el cual permitirá la integración y automatización de la gestión de riesgo operacional en sus distintas temáticas. Esta implementación, que finalizará durante el primer semestre 2024, facilitará unificar las distintas herramientas y metodologías de gestión de riesgos, ayudando a robustecer el ambiente de control al interior de la organización.

Apetito de Riesgo: Se incorporó una tolerancia al riesgo (corporativo) cumpliendo con la exposición deseada por la organización y el Directorio, proporcionando una gestión de riesgo conforme a los niveles de exposición definidos, salvaguardando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Caja La Araucana.

Gestión Riesgo Reputacional: Se definió la metodología y lineamientos que permitan identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos reputacionales, orientando coordinadamente sus esfuerzos para mitigar la ocurrencia e impactos. Lo antes expuesto se formaliza en la Política de Gestión de Riesgo Reputacional, aprobada por el Directorio en marzo de 2023.

Continuidad Operacional: Durante el año 2023 se confeccionaron y actualizaron los planes de continuidad operacional de los procesos críticos de la organización, documentando las estrategias a seguir para entregar nuestros servicios a niveles predefinidos y aceptables tras una interrupción.

Cultura de Riesgo: Se fortaleció y promovió la cultura de gestión de riesgo al interior de la organización por medio de un programa de capacitación, el cual incluyó cursos obligatorios para todos los trabajadores en materia de riesgo operacional, continuidad del negocio, gestión de proveedores, entre otros tópicos relevantes en la gestión de riesgo. A su vez, también se realizaron capacitaciones del modelo y herramientas de gestión de riesgo operacional con los *dueños de procesos* y el personal clave de estos.

Implementación de un motor de decisión para el flujo de venta del crédito social vía web: Con el objetivo de ampliar los canales de atención para nuestros afiliados, durante el año 2023 se implementó un software que permite realizar la evaluación de los créditos en forma remota a través del canal web.

Gobernanza de Gestión de Riesgos:

- Compendio de normas que regulan las CCAF, Libro VI. Gestión de Riesgos
 - Política de Gestión de Riesgo Operacional
 - Política de Gestión del Riesgo Reputacional
 - Política de Administración de Riesgo Liquidez
 - Política de Administración de Riesgo de Mercado
 - Política Gestión Riesgo Crédito: Política de Admisión / Política de Provisiones /
 - Política para Administrar el Riesgo Asociado a Proveedores Externos y Actividades Externalizadas
 - Política General de Seguridad de la Información
 - Procedimiento Gestión de Riesgo Operacional
 - Procedimiento de Riesgo Liquidez
 - Procedimiento de Gestión de Riesgo de Mercado
 - Procedimiento Plan de Continuidad de Negocios
 - Procedimiento Notificación y Registro de Pérdida por Evento de Riesgo Operacional
 - Procedimiento Gestión de Incidentes de Riesgo Operacional
 - Procedimiento Seguimiento de Planes de Acción de la Gestión de Riesgo Operacional

Estrategia de Gestión de Riesgos:

La gestión de riesgos al interior de Caja La Araucana es relevante que comienza con una capacitación de trabajadores para identificar, evaluar y mitigar los riesgos, además de realizar un monitoreo continuo de estos.

- **Identificación de riesgos:** Esta actividad implica la identificación de posibles riesgos que podrían afectar los objetivos de los procesos y la organización. Se busca detectar cualquier evento o situación que pueda impactar negativamente en el desarrollo o el logro de metas.
- **Análisis y evaluación de riesgos:** Una vez identificados los riesgos, se evalúan en términos de su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial. Se clasifican según su nivel de riesgo, para poder determinar la asignación de recursos y priorizar la respuesta a los riesgos más críticos que requieren acciones inmediatas según el *apetito de riesgo* definido por el Directorio.
- **Mitigación:** Implica desarrollar planes de acción que se deben implementar según los plazos definidos por la Política de Gestión de Riesgo Operacional y que se hagan cargo de aquellas debilidades detectadas con la finalidad de entregar una seguridad razonable y que el riesgo identificado no se materialice.
- **Monitoreo y control:** Una vez que se han implementado los planes de acción, es esencial monitorear continuamente el entorno para detectar nuevos riesgos, como también para asegurarse de que las medidas tomadas sean efectivas y se ajusten a las necesidades cambiantes del entorno, mercado, industria y demás fuentes internas y externas.

Cada una de estas actividades son fundamentales para un proceso de gestión de riesgos efectivo, ya que permite a la Caja anticiparse a posibles incidentes y minimizar impactos negativos. Cabe destacar que todas las gestiones de los distintos tipos de riesgo se enmarcan en nuestra Política de Gestión de Riesgo Operacional.

Conflictos de interés

Entendiendo que los conflictos de interés constituyen una amenaza para el normal desenvolvimiento de un buen gobierno corporativo, La Araucana cuenta con una Política de Conflicto de Interés y un Procedimiento para la Gestión de Conflicto de Interés que regulan cómo se detectan y gestionan los conflictos de interés, estableciendo los principios base para el establecimiento de los mecanismos que permitan la debida identificación, gestión y resolución de ellos. Estos principios son la probidad, la independencia, la transparencia y la abstención. Se señalan, además, las obligaciones que se deben observar en relación con la gestión de conflictos de interés y los escenarios en los que podrían presentarse.

Libre Competencia

Por su parte, se han implementado los mecanismos para lograr una gestión comercial respetuosa de la libre competencia, conforme a las normas que regulan las relaciones entre las distintas Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

En Caja La Araucana, la sostenibilidad no es solo una aspiración, sino un compromiso irrenunciable con las personas, el planeta y la economía. Este compromiso se refleja en nuestra robusta estructura de Gobernanza de Sostenibilidad, diseñada para asegurar la gestión responsable de los impactos de nuestra organización en todos los ámbitos.

El más alto órgano de gobierno de la entidad asume la responsabilidad principal en materia de sostenibilidad. Así, se garantiza que los desafíos y oportunidades relacionados con este ámbito se abordaran eficazmente y estratégicamente, permeando todas las áreas de la organización.

En Caja La Araucana, estamos convencidos de que la Gobernanza de Sostenibilidad es un pilar fundamental para construir un futuro más sostenible y responsable. A través de esta estructura robusta y del trabajo comprometido de la Gerencia de Impacto Social y Sostenibilidad, nos aseguramos de que la sostenibilidad sea una parte integral de nuestro ADN y de que nuestras acciones tengan un impacto positivo en las personas, el planeta y la economía. Para ello hemos contratado un especialista en temas de sostenibilidad para ejecutar, controlar y comunicar los avances en temas ambientales, sociales y de gobernanza de la organización.

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

Cada año, en Caja La Araucana, realizamos una minuciosa evaluación del funcionamiento de nuestro Directorio, centrándonos en prácticas de Gobierno Corporativo y sostenibilidad. Nuestro enfoque se orienta a asegurar un liderazgo eficiente y responsable.

La autoevaluación anual abarca los siguientes aspectos clave:

1. Comprensión estratégica:

- **Procedimientos:** Se verifica que el Directorio cuente con mecanismos para comprender profundamente los objetivos estratégicos, valores, políticas, negocios y riesgos más relevantes de la Caja.
- **Alineación:** Se asegura que la comprensión del Directorio esté alineada con la visión, misión y valores de la organización, garantizando la coherencia en la toma de decisiones.

2. Capacitación en buenas prácticas:

- **Formación continua:** Se valida que los miembros del Directorio reciban formación continua en las mejores prácticas de gobierno corporativo, tanto a nivel local como internacional.
- **Temáticas:** Se pone especial énfasis en temas como inclusión, diversidad, reportes de sostenibilidad y gestión de riesgos, asegurando que el Directorio esté actualizado en los estándares globales.

Durante el año 2023 no se reportó ningún incidente (ERI) de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

3. Auditoría externa:

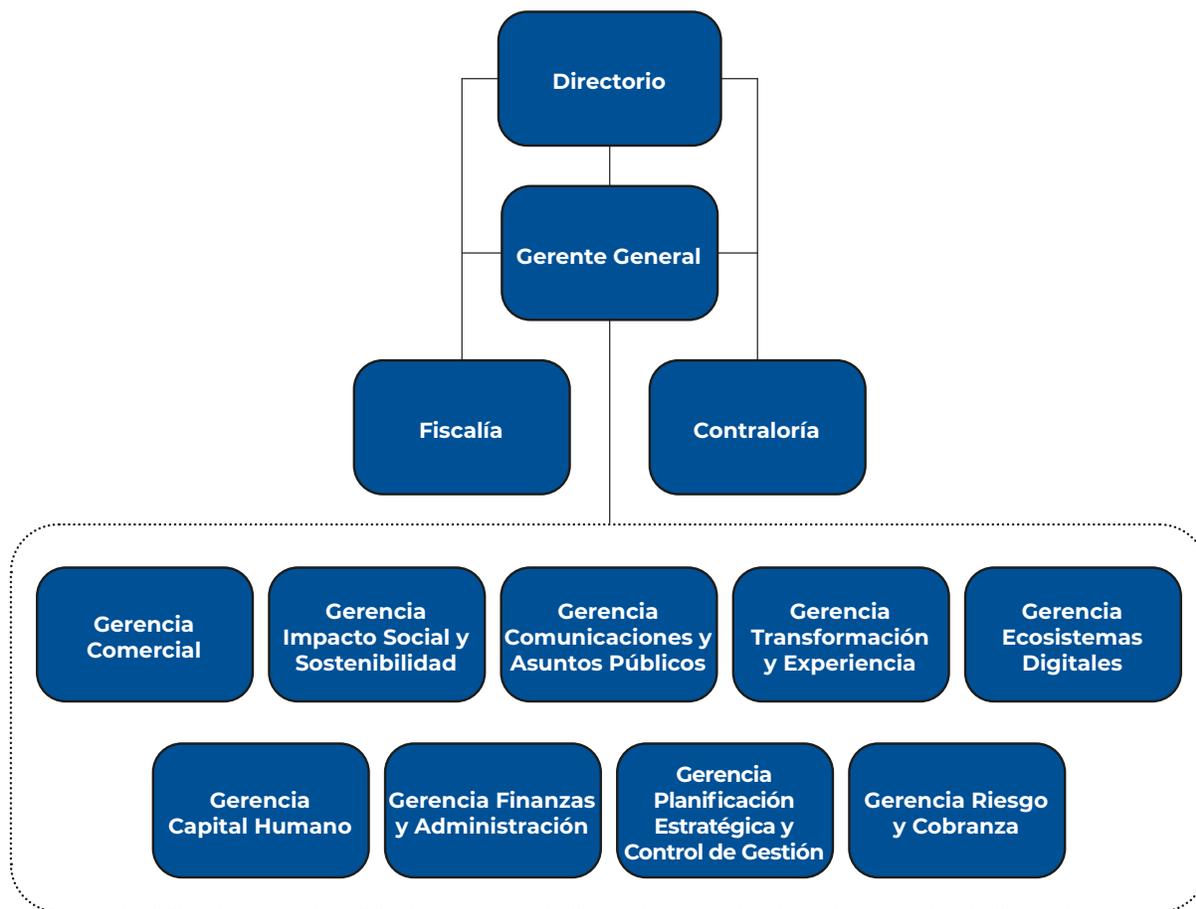
- **Reuniones:** Se verifica que el Directorio se reúna con la empresa de auditoría externa responsable de revisar los estados financieros de la Caja.
- **Análisis:** Se analiza el plan de auditoría, se abordan posibles deficiencias y se revisan los resultados del programa anual de auditoría.
- **Supervisión:** Esta interacción asegura una supervisión efectiva de la auditoría financiera por parte del Directorio.

La autoevaluación del desempeño del Directorio es un reflejo de nuestro compromiso con la transparencia, la ética y la sostenibilidad. Esta práctica fundamental nos permite asegurar la eficacia del Directorio en la gestión responsable de la Caja en todas sus operaciones.

Ejecutivos

Como un grupo sólido y afiatado, el Equipo Ejecutivo de la Caja ha llevado adelante la gestión de la organización buscando la construcción del bienestar social y la creación de valor para nuestros afiliados.

Organigrama



Durante 2022, y conforme a los objetivos propuestos, se renovó en gran parte el equipo, aplicando por primera vez criterios de equidad de género.

Como mecanismos de control y fiscalización de la gestión administrativa, la estructura orgánica de La Araucana C.C.A.F. Cuenta con una Gerencia de Contraloría y una Fiscalía, las cuales también brindan apoyo a la labor ejecutiva.

EQUIPO EJECUTIVO



Francisco Sepúlveda Ramírez
Gerente General (1 de marzo 2022)
16.604.111-2

Ingeniero Financiero del Instituto de Estudios Bancarios, MBA en la Universidad del Desarrollo, Diplomado en Control de Gestión de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Posee una certificación en negocios sustentables y estudios complementarios en MIT Professional Education en Transformación Digital. Previo a la gerencia de finanzas, fue jefe de División de Riesgos y subgerente de Gestión Recaudación en La Araucana. Anteriormente, se desempeñó entre otros cargos, como jefe de Riesgos Financieros y Control de Gestión en Gabriela Mistral CCAF.



Gabriela Covarrubias Pérez
Fiscal (1 de abril 2021)
16.095.978-9

Abogada de la Universidad Central y magíster en Derecho de la Empresa de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeñó como abogada de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, jefa del subdepartamento jurídico y encargada de la Unidad de Cumplimiento. En 2017 ingresó como abogada a La Araucana. Posteriormente, en 2019 fue fiscal de la Asociación de Isapres de Chile.



Cristián Ibaceta Paredes
Gerente Contralor (12 de septiembre de 2016)
10.581.533-6

Contador Auditor de la Universidad Tecnológica Metropolitana, MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez, Diplomado en Control de Gestión Empresarial de la Universidad de Chile y Certificación en Negocios Sustentables (ISB) de IASE, con más de 18 años de experiencia en auditoría externa e interna. Ha ejercido como auditor externo en EY, jefe de SOX y Control Interno en Grupo Telefónica Chile, Subgerente de Auditoría Interna en Salfa y Gerente de Auditoría Interna en Empresas La Polar



Fernando Majluf Manzur

Gerente de Finanzas y Administración (7 de marzo 2022)

15.639.664-8

Ingeniero Comercial de la Universidad Gabriela Mistral, Economista y Máster en Finanzas IEDE, Universidad Madrid. Más de 15 años de experiencia en cargos gerenciales en el área de Finanzas en empresas de diversos rubros, como Caja de Compensación Gabriela Mistral, Yamaha y Valmar. Posee experiencia en finanzas corporativas, operaciones y logística.



Lorena Norambuena Garrido

Gerenta de Comunicaciones y Asuntos Públicos (14 de marzo 2022)

13.789.537-4

Periodista de la Universidad Pedro de Valdivia y Publicista de la Universidad Diego Portales, Magíster en Comunicación Estratégica y Crisis de la Universidad San Sebastián. Con más 17 años de experiencia en comunicaciones corporativas y asuntos públicos en el área pública y en el sector privado, trabajando en instituciones como el INJUV, Sename, la Superintendencia de Insolvencia y Reeemprendimiento y en la Asociación de Isapres de Chile.



María Patricia Gómez Laredo

Gerente de Transformación y Experiencia (4 de enero 2023)

21.903.934-4

Abogada de la Universidad Champagnat y Magíster en Gestión de Empresas en ADEN International Business School en Argentina. Más de 18 años de experiencia en la industria de instituciones financieras en Chile, principalmente en estrategias de experiencia de clientes, transformación, mejora continua de procesos e innovación en modelos de atención.



Nikolaj Gregorcic Moller

Gerente de Impacto Social y Sostenibilidad (30 de mayo 2022)

16.653.799-1

Ingeniero Civil Industrial e Ingeniero en Biotecnología de la Universidad Federico Santa María, Leader in Innovation Fellow de la Royal Academy of Engineering (Reino Unido), Diplomado en

gestión del Negocio Minero (Pontificia Universidad Católica). Más de 10 años de experiencia en rubro de Cajas de Compensación y Servicios Financieros en la formulación de procesos de innovación internos, desarrollo de nuevos modelos de negocios y rediseño de propuestas de valor.



Claudio Saavedra Araya
Gerente Comercial (23 de mayo 2022)

10.275.856-0

Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago de Chile, con postgrado en Formación Gerencial de la Universidad Adolfo Ibáñez y Diplomado en Formación Gerencial Internacional de la misma casa de estudios. Cuenta con más de 25 años de trayectoria en la industria de Servicios Financieros a cargo de áreas comerciales y de negocio, canales de venta y de productos en compañías de servicios financieros líderes en la banca chilena.



Cecilia del Valle Hidalgo
Gerenta de Ecosistemas Digitales (25 de julio 2022)

16.653.799-1

Ingeniera Civil Informática de la Universidad de Concepción y Diplomada en Gestión de Negocios de la Universidad del Desarrollo. Cuenta con más de 25 años de experiencia profesional. Durante ese tiempo, ha liderado equipos de tecnología, guiándolos hacia un enfoque ágil y eficiente, alejándolos de las metodologías tradicionales. Su experiencia se ha centrado en la ejecución y dirección de proyectos de desarrollo e implementación de software y hardware en una variedad de industrias, incluyendo seguros, retail, logística, distribución, salud, portuaria, municipal y universitaria. Su compromiso radica en generar soluciones innovadoras que impulsen el éxito de las compañías en las que ha sido parte.



Alejandro Espinosa Méndez
Gerente de Planificación y Control de Gestión (28 de junio 2022)

15.384.867-K

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Los Andes, MBA en Reino Unido en la Universidad de Manchester. Ha liderado áreas de planificación estratégica, control de gestión y desarrollo comercial en San José Farm, Corpbanca, Finning International y Entel, además de poseer experiencia en consultoría estratégica.



Alejandra Soto Muñoz

Gerenta de Capital Humano (14 de marzo 2022)

15.181.088-8

Ingeniera Civil Industrial de la Universidad de Concepción, MBA en la Universidad Católica de Chile, diplomada en finanzas y en coaching ejecutivo. Más de 15 años de experiencia en el diseño e implementación de planes estratégicos, alineamiento organizacional, gestión del cambio, recursos humanos y consultoría, en diversos rubros como telecomunicaciones, cajas de compensación, educación, minería y tecnología.



Maximiliano Valdivieso Reyes

Gerente de Riesgo y Cobranza (18 de abril 2018)

14.446.244-0

Ingeniero Comercial de la Universidad Mayor. Cuenta con más de 25 años de trayectoria en la industria financiera, liderando áreas comerciales, de riesgo y de cobranza en segmentos masivos (divisiones de consumo especializadas , retail financiero y cajas de compensación), banca de personas, banca privada y pyme. Antes de ingresar en La Araucana, se desempeñó como gerente de Cobranzas de Banco Itaú Corpbanca, gerente Call Center de Cobranzas Ripley y Banco Ripley, gerente de Telemarketing en Citibank, entre otros.

Política de Compensación Ejecutiva

La política de compensación para gerentes contempla los lineamientos y estrategias para la evaluación y determinación de las remuneraciones con base en criterios claros, responsabilidades asociadas y cumplimiento de indicadores y metas alineadas con el plan estratégico de La Araucana, asegurando la competitividad externa y la equidad interna.

Esta política es funcional para atraer, reconocer y retener a las personas necesarias para impulsar los objetivos estratégicos de la Caja.

Cumplimiento legal

Tema material (esencial)

El cumplimiento legal va más allá de simplemente obedecer la ley. Se trata de actuar con responsabilidad y transparencia en todo lo que hacemos.

En relación con nuestros afiliados, La Araucana cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes, en especial respecto a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, como lo son la Política de Suspensión del Envío de Publicidad y un Plan de Mitigación para la minimización del riesgo de envío de mensajes promocionales o publicitarios a afiliados no interesados, ambos documentos surgidos como parte del Plan de Cumplimiento de Protección de los Derechos de los Consumidores. Con respecto a última materia, en el año 2023 La Araucana tuvo sólo una sanción ejecutoriada dictada por Juzgado de Policía Local por un monto de \$630.740.

En relación con nuestros trabajadores, La Araucana cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores, tales como el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, que tiene como objetivo definir los lineamientos éticos, valores y principios que deben orientar el desempeño de cada uno de los trabajadores de La Araucana y sus entidades relacionadas, todo ello fundamentado en su propósito, misión y valores corporativos.

Además, cuenta con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que establece un conjunto de normas básicas que establecen y precisan las obligaciones y prohibiciones, así como los derechos y beneficios a que deben sujetarse los trabajadores de La Araucana y que dicen relación con sus labores, permanencia y vida en ellas, estipulando especialmente las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores. Lo anterior sin perjuicio de la Política de Capital Humano y demás procedimientos asociados.

Con respecto a esta materia, en el año 2023, se ejecutoriado 2 sanciones en contra de La Araucana con motivo de una misma fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo, por un monto total de \$9.549.865. Asimismo, durante el año 2023 se notificó el inicio de 8 juicios de tutela laboral por parte de extrabajadores.

En relación con temas de libre competencia, La Araucana adhiere al Manual de Libre Competencia elaborado por la Asociación Gremial de Cajas de Compensación A.G., cuyo objeto es asegurar y promover el cumplimiento de la libre competencia, dar a conocer sus conceptos más importantes, y fortalecer una cultura de cumplimiento. El Manual persigue prevenir la comisión de infracciones a las normas vigentes, ofrecer principios y reglas de conducta concretos a los miembros, y orientar para detectar y denunciar eventuales vulneraciones.

A este respecto, no ha habido sanciones ejecutoriadas en contra de La Araucana.

En materia medioambiental, La Araucana lanzó en 2023 una Política de Sostenibilidad que establece directrices para las distintas gerencias de la organización. Esta política aborda, entre otros asuntos, aspectos medioambientales. En su sección "Compromiso con el planeta", la política reconoce la responsabilidad de Caja La Araucana y, por extensión, de sus trabajadores, de proteger el medioambiente y minimizar los impactos negativos. El documento insta a la adopción de prácticas sostenibles, la eficiencia energética, una gestión responsable de los recursos naturales y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Como parte de esto último, dentro de la planificación estratégica definida para 2024 se estableció un Objetivo y Resultado Clave (OKR, por su acrónimo en inglés) asociado a una meta de reducción del 10% de emisiones para el año 2024.

Caja La Araucana durante el 2023 no se vio involucrada en sanciones o multas asociadas a incumplimiento o impacto ambiental. Tampoco hay programas de cumplimiento y planes de reparación en curso.

La organización tiene propuesto para el 2024 promover activamente la Política de Sostenibilidad, realizar capacitaciones, y evaluar qué otros modelos, programas o instancias de cumplimiento resultan necesarias para el cumplimiento de dicha política.

Gestión ética empresarial

Tema material (esencial)

El desarrollo de una cultura ética, mediante la formación de los trabajadores, estructuras de gestión eficaces y controles internos, resulta fundamental para que nuestra gestión responsable pueda mitigar los riesgos relacionados con la ética empresarial.

La Caja cuenta con un Código de Buenas Prácticas y Conducta que define los lineamientos éticos, valores y principios que deben orientar el desempeño de cada uno de los trabajadores y sus entidades relacionadas, todo ello fundamentado en su misión, visión, propósito y valores corporativos.

La Araucana está comprometida en mantener altos estándares, principios y valores éticos. Por ello pone a disposición un canal formal para recibir denuncias, tanto de personas internas como externas a la organización, sobre eventuales delitos, como cohecho o soborno a funcionario público nacional o extranjero, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, negociación incompatible, apropiación indebida, soborno entre particulares, administración desleal y otros delitos incorporados a la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, como también para otras materias como acoso laboral, acoso sexual, fraude y cualquier otra clase de mala práctica o delito, cometidos tanto por empleados o ejecutivos de la Caja, como por sus contratistas o proveedores y por terceros relacionados con la empresa.

El reporte de la denuncia puede ser realizado de manera nominativa o anónima, en donde queda garantizada la confidencialidad.

Formación ética de trabajadores

Año	Cantidad
2022	972
2023	627

Nº de denuncias relacionadas con la ética:

Año	Cantidad
2022	30
2023	61

Hitos más relevantes durante 2023:

En términos de buenas prácticas relacionadas con la ética, el Modelo de Prevención del Delito de Caja La Araucana, fue certificado por la empresa certificadora externa BH Compliance, por los periodos 2022-2023, con fecha 08 de enero de 2024. Asimismo, se realizó una reorganización de la Subgerencia de Cumplimiento, encargada de velar por la efectividad de este Modelo, creándose el cargo de Jefe de Cumplimiento, y contratando a un nuevo Subgerente de Cumplimiento que tiene los cargos de Oficial de Cumplimiento y de Encargado de Prevención del Delito.

Gobernanza de la Gestión ética empresarial:

La gestión para un buen gobierno en materias de ética empresarial es realizada por la Subgerencia de Cumplimiento, área encargada de supervisar el correcto cumplimiento normativo, garantizando la adhesión a las normas, tanto internas como externas. Lo anterior se realiza a través del seguimiento y monitoreo de normativa externa, de compromisos acordados con el regulador, de actualización de políticas y procedimientos. Respecto de esto último, es dicha Sub Gerencia la encargada de revisar cada documento desde el punto de vista tanto normativo como de integridad corporativa y preventivo. Asimismo, esta área es la responsable de la actualización de las políticas y procedimientos relacionadas con la ética empresarial, como son el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Política y Procedimiento para la Gestión de Conflicto de Interés, Manual de Investigaciones y Denuncias, Manual de Prevención del Delito, Aceptación y Otorgamiento de Invitaciones y Regalos, entre otros. Lo anterior, sumado a las campañas comunicaciones y de capacitaciones llevadas a cabo por esta área para efectos de la difusión de los principales aspectos de nuestro modelo de integridad corporativa.

En cuanto a los reportes superiores, el Oficial de Cumplimiento reporta al Directorio al menos semestralmente, informando un resumen de su gestión y hallazgos relevantes. Sumado a lo anterior, el Oficial de Cumplimiento es miembro del Comité de Ética y Auditoría, en donde se presentan los casos identificados como faltas a la ética realizados por los trabajadores, o de fraudes y denuncias externas.

Estrategia de la Gestión ética empresarial:

El enfoque estratégico de la función de cumplimiento viene definido en el Plan Anual de Cumplimiento, aprobado por el Comité de Auditoría de forma anual. En este plan se define la calendarización de las actividades propias del área distinguiéndose entre actividades de detección, preventivas, de cumplimiento, fiscalización, y de supervisión de normativa interna o externa. Lo anterior se da siempre en coherencia con la estrategia corporativa de Caja La Araucana.

Gestión de riesgos de la Gestión ética empresarial:

La gestión de los riesgos relacionados con la ética es gestionada por la Subgerencia de Cumplimiento, siendo esta el área encargada de gestionar y monitorear desde un punto de vista preventivo y reactivo.

Dentro de los elementos utilizados para dicha gestión se encuentra la Matriz de Riesgos y Controles Asociados a Fraude, cuyas fuentes de información provienen principalmente de: Revisión de las matrices de riesgo operacional, identificando potenciales brechas en los procesos, lo cual es informado por la Gerencia de Riesgos al área de Cumplimiento. Resultados de las investigaciones por eventuales o acreditados fraudes o comportamientos contrarios a la ética, denunciados ya sea a través del canal de denuncia habilitado para tal efecto, de la información recibida por correo electrónico del área alertada, o bien de las alertas que surgen de los sistemas de monitoreo que proporciona la Gerencia de Contraloría. A este respecto, es la propia Subgerencia de Cumplimiento la que lidera el proceso investigativo.

Matriz de Riesgos del Modelo de Prevención del Delito, la cual es independiente de la Matriz de Fraude, y en donde se contemplan los riesgos y controles asociados a los delitos de la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que incluye a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público, soborno entre particulares, negociación incompatible, apropiación indebida y administración desleal. Actualmente, dicha matriz de riesgos se encuentra en proceso de actualización para incluir los nuevos delitos informáticos de la Ley 21.459 y los nuevos delitos económicos de la Ley 21.595.

En conjunto a lo anterior, la gestión que realiza la subgerencia de Cumplimiento contempla dentro de su planificación anual revisiones adicionales que estimen necesario realizar, de acuerdo con su plan de fiscalización, el cual es aprobado anualmente por el Comité de Auditoría. En caso de detectar un potencial riesgo de fraude o, en su defecto, un riesgo materializado, los planes de acción deben ser gestionados de forma inmediata para prevenir un impacto significativo a la Caja o a nuestros grupos de interés.

Finalmente, los hallazgos encontrados son informados a la alta dirección por medio del Comité de Auditoría, en el caso de un fraude externo, y del Comité de Ética, en caso de tratarse de un fraude interno, mala práctica profesional o conductas contrarias a la ética por parte de algún colaborador. El objetivo de esta actividad es mantener al tanto a la alta dirección de la gestión investigativa y de sus resultados, como asimismo, recibir sugerencias o comentarios de mejoras a los planes de acción propuestos. Finalmente, es la misma Subgerencia de Cumplimiento y Normativa la que realiza el debido seguimiento de los planes de acción propuestos.

Funcionamiento del Canal de Denuncias

La Araucana se compromete a mantener altos estándares, principios y valores éticos. Por ello, ofrece un canal formal para recibir denuncias de posibles delitos como cohecho o soborno a funcionario público nacional o extranjero, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, negociación incompatible, apropiación indebida, soborno entre particulares, administración desleal, y otros delitos contemplados en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Además, este canal está disponible para reportar casos de acoso laboral, acoso sexual, fraude y cualquier otra forma de mala práctica o delito, tanto por parte de empleados y ejecutivos de La Araucana, como de sus contratistas, proveedores y terceros relacionados con la empresa.

Para reportar la denuncia, ésta se puede realizar de manera nominativa o anónima, quedando garantizada la confidencialidad.

Se puede hacer a través del link disponible desde el sitio web de La Araucana (www.laaraucana.cl/canal-de-denuncias), vía correo electrónico (epd@laaraucana.cl), por carta certificada (dirigida al Encargado de Prevención de Delitos, Merced N° 472, Piso 8, Santiago), o, en último término, mediante entrevista personal con el Encargado de Prevención de Delitos.

Prácticas anticorrupción

Tema material (esencial)

En La Araucana reconocemos que la integridad empresarial es esencial para mantener la confianza de nuestros *stakeholders* y garantizar un futuro sostenible. El tema material (clave) de Gestión Anticorrupción destaca la importancia de desarrollar y fortalecer una cultura ética sólida en toda la organización, respaldada por estructuras de gestión eficaces y controles internos rigurosos.

La Araucana, consciente de que entidades que administran recursos de terceros o que prestan servicios financieros pueden ser utilizadas como vehículo por quienes pretenden legitimar activos que provienen de actividades ilícitas para insertarlos nuevamente en el mercado financiero, cuenta con un Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que tiene como objetivo establecer normas y directrices que sirvan de guía a todos los trabajadores para prevenir, detectar y controlar operaciones de carácter ilícito y/o sospechoso. Con ello busca evitar la comisión de delitos de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo, en concordancia con la regulación vigente sobre la materia. A su vez, cuenta con un Oficial de Cumplimiento ante la Unidad de Análisis Financiero (organismo público) a cargo de velar por el debido cumplimiento de la legislación y normativa al respecto, realizando los correspondientes reportes y supervisión de controles.

Formación de prácticas anticorrupción de trabajadores

Año	Cantidad
2022	972
2023	627

Nº de denuncias relacionados con prácticas anticorrupción:

Año	Cantidad
2022	0
2023	0

Hitos más relevantes:

En el año 2023 se llevó a cabo una serie de actividades destinadas a fortalecer la organización en la prevención de delitos y actos contrarios a la ética, así como la generación de una cultura de cumplimiento que pueda permear a todos los niveles de la organización. Parte de esas actividades tiene que ver con la revisión y actualización permanente de las políticas y procedimientos que norman el actuar de nuestros directores, ejecutivos y trabajadores, así como a sus prestadores de servicios y terceros en general.

En términos de gestión de prácticas anticorrupción, el Modelo de Prevención del Delito de Caja La Araucana fue certificado por la empresa certificadora externa BH Compliance, por los periodos 2022-2023 con fecha 08 de enero de 2024.

Gobernanza de las Prácticas anticorrupción:

La gestión para un buen gobierno en materias de prevención de los delitos de cohecho a funcionario público nacional o extranjero y de soborno entre particulares es realizada por el Encargado de Prevención del Delito, cargo que recae en el Oficial de Cumplimiento, a cargo de velar por la efectividad del Modelo de Prevención, el cual tiene como objetivo la prevención de la comisión de los delitos antes referidos. Lo anterior se realiza a través del cumplimiento de pruebas de seguimiento ordenadas por la empresa certificadora externa BH Compliance, de las campañas de capacitaciones y de comunicaciones, de la supervisión de los controles asociados, de la actualización del Manual de Prevención del Delito, etc.

En cuanto a los reportes superiores, el Encargado de Prevención del Delito reporta al Directorio al menos semestralmente, informando un resumen de su gestión y hallazgos relevantes.

Sumado a lo anterior, el Encargado de Prevención del Delito es miembro del Comité de Auditoría, en donde se presenta el seguimiento de la efectividad del Modelo de Prevención del Delito.

Estrategia de las Prácticas anticorrupción:

El enfoque estratégico para la prevención de los delitos de cohecho a funcionario público nacional o extranjero y de soborno entre particulares viene definido en el Plan Anual de Cumplimiento, aprobado por el Comité de Auditoría de forma anual. En este plan se define la calendarización de las actividades propias del Modelo de Prevención del Delito distinguiéndose entre actividades de detección, preventivas y comunicacionales y de difusión. Lo anterior está siempre alineado con la estrategia corporativa de Caja La Araucana.

Gestión de riesgos de las Prácticas anticorrupción:

La gestión de los riesgos relacionados con los delitos de cohecho a funcionario público nacional o extranjero es gestionada por el Encargado de Prevención del Delito, siendo esta la persona encargada de gestionar y monitorear desde un punto de vista preventivo y reactivo la mantención de la efectividad del Modelo de Prevención del Delito en su totalidad.

Dentro de los elementos utilizados para dicha gestión se encuentran la Matriz de Riesgos del Modelo de Prevención del Delito, la cual es independiente de la matriz de fraude, y en donde se contemplan los riesgos y controles asociados a los delitos de la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que incluye los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, soborno entre particulares, negociación incompatible, apropiación indebida, administración desleal, entre otros.

Gestión de proveedores

Tema material (clave)

En La Araucana reconocemos que la gestión de proveedores es un componente esencial de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Este tema material (clave) resalta la importancia de establecer relaciones sólidas y éticas con nuestros proveedores, garantizando la integridad en toda la cadena de suministro y promoviendo prácticas sostenibles en todas las etapas.

Hitos 2023

- Contamos con una Política y Procedimiento de Pago a Proveedores que no hace distinción entre proveedor crítico y normal, pero que especifica el plazo de pago en 30 días.
- Asimismo, existe la Política para Administrar el Riesgo Asociado a Proveedores Externos y Actividades Externalizadas, cuyo objetivo es proporcionar las directrices para mitigar los riesgos operacionales asociados a la subcontratación, que pongan en peligro la continuidad operacional de los procesos críticos de La Araucana.
- Durante el año 2023, se creó y evaluó un total de 586 proveedores. De estos, la Gerencia de Riesgo evaluó a 81 proveedores adicionales y clasificó a 20 de ellos como críticos.
- Dentro de la evaluación estándar de cada proveedor se considera la validación por parte de la Unidad de Cumplimiento dado los requerimientos de la Unidad de Análisis Financiero para la prevención del lavado de activos y financiamiento de terrorismo.
- El número de facturas pagadas durante el año fue de 12.146, con un total de 1.112 proveedores en total, que asciende a un monto total de MMS 37.548. Cabe destacar que no existieron intereses por mora, ni acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía.

Evaluación de proveedores:

- De conformidad al Procedimiento de Evaluación de Riesgos para Proveedores, la entidad ocupa en dicho cometido una ficha que le asigna puntaje al prestador, según el servicio o producto en términos de calidad del servicio.
- Respecto a proveedores que mantienen contratos de renovación anual con la Caja, se realiza una evaluación antes de la renovación del contrato, midiendo costos y calidad de servicio.
- El modelo de riesgo establece que cuando un proveedor es calificado de crítico, la Gerencia de Riesgos lo evalúa financiera y operacionalmente junto a cada gerencia, acorde a la política establecida. Además, en específico, la Caja cuenta con un procedimiento para la evaluación de proveedores en ciberseguridad.
- Hasta el año 2022 no se han incorporado criterios de sostenibilidad para evaluación de sus proveedores, no obstante, es una meta para futuros períodos.
- La Política de Subcontratación se mantiene vigente. Para proveedores de servicios de aseo y de seguridad se solicita el formulario F30-1, para validar el pago de imposiciones, según lo establecido en la Política.

Pagos a proveedores	Número de días
2022	30
2023	30

Evaluación a Proveedores

Evaluación	Porcentaje
2023	100%

Compras a proveedores locales

Compras	Montos
2022	32.538.450.188
2023	38.844.704.958

Compras regionales 2023

Región	Monto M\$	% del total
I. Tarapacá	48.875.375	0,13%
II. Antofagasta	171.222.674	0,44%
III. Atacama	87.197.834	0,22%
IV. Coquimbo	392.144.556	1,01%
V. Valparaíso	203.173.263	0,52%
VI. O'Higgins	672.068.442	1,73%
VII. Maule	119.581.328	0,31%
VIII. Biobío	211.993.185	0,55%
IX. La Araucanía	732.784.946	1,89%
X. Los Lagos	550.163.217	1,42%
XI. Aysén	27.673.224	0,07%
XII. Punta Arenas	97.797.288	0,25%
XIII. Metropolitana	35.224.540.678	90,68%
XIV. Los Ríos	93.289.261	0,24%
XV. Arica y Parinacota	20.809.674	0,05%
XVI. Ñuble	191.390.013	0,49%

Gobernanza de la Gestión de proveedores:

Contamos con una Política y Procedimiento de Pago a Proveedores que no hace distinción entre proveedor crítico y normal, pero que especifica el plazo de pago en 30 días.

Asimismo, existe la Política para Administrar el Riesgo Asociado a Proveedores Externos y Actividades Externalizadas, cuyo objetivo es proporcionar las directrices para mitigar los riesgos operacionales asociados a la subcontratación, que pongan en peligro la continuidad operacional de los procesos críticos de La Araucana.

La Política de Subcontratación se mantiene vigente. Para proveedores de servicios de aseo y de seguridad se solicita el formulario F30-1, para validar el pago de imposiciones, según lo establecido en la Política.

Gestión de riesgos de la Gestión de proveedores

De conformidad al Procedimiento de Evaluación de Riesgos para Proveedores, para evaluar proveedores, la entidad ocupa una ficha que le asigna puntaje al prestador, según el servicio o producto en términos de calidad del servicio.

Respecto a proveedores que mantienen contratos de renovación anual con la Caja, se realiza una evaluación antes de la renovación del contrato midiendo costos y calidad de servicio.

El modelo de riesgo establece que cuando un proveedor es calificado de crítico, la Gerencia de Riesgos evalúa financiera y operacional junto a cada gerencia acorde a la política establecida.

Además, en específico, la Caja cuenta con un Procedimiento para la evaluación de proveedores en ciberseguridad.

Innovación y transformación digital

Tema material (esencial)

En La Araucana estamos comprometidos con la búsqueda constante de la excelencia y la mejora continua en todos los aspectos de nuestro servicio de bienestar para afiliados y trabajadores. El ámbito de Innovación y Transformación Tecnológica y Digital desempeña un papel fundamental en nuestra estrategia de evolución y crecimiento sostenible. Reconocemos que la tecnología y la innovación son elementos clave para impulsar mejoras significativas en la experiencia de nuestros afiliados y en la eficiencia y eficacia de nuestras operaciones.

Hitos 2023:

- *Transformación de la tecnología:* En el 2023 se trabajó fuertemente en un levantamiento y diseño de la arquitectura de la Caja viendo cuáles son los sistemas que se deben migrar para ofrecer una respuesta acorde a las necesidades. Parte de esta transformación digital nos llevó a la selección y adjudicación de la Nube Google y CRM Dynamic, que son nuestros *partners* que nos permitirán ejecutar el plan de estrategia omnicanal, entender a nuestros afiliados en sus interacciones, como así también alivianar los procesos y facilitar la vida de nuestros trabajadores que se encuentran de cara a afiliados y *backoffice*.
- *Implementación de Contact Center interno:* Hacia mediados de 2022 se inició la internalización de los servicios de venta y atención de servicio telefónico, gestionado a través de la plataforma Genesys Pure Cloud. Tanto la internalización del servicio como el uso de plataformas Cloud nos han permitido imprimir nuestros valores de cercanía, amabilidad e innovación en la experiencia de servicio. Esto se ha traducido en la resolución oportuna de los motivos de contacto, con excelentes niveles de atención, alcanzando índices de satisfacción superiores al 75%.
- *Implementación del nuevo modelo de atención en sucursales:* Implementamos sucursales transformadas con un modelo de atención que nos permite ser más eficientes y efectivos. Innovamos en tecnología, como los gestores de fila integrados, que será la base para continuar ofreciendo opciones de atención a nuestros afiliados según el motivo de atención, características del afiliado, etc. Asimismo, buscamos que nuestros espacios físicos sean sostenibles con el uso de paneles solares, ahorro de agua e instauración de reciclaje.
- *Disponibilización de nuevo canal de curse de crédito:* De la mano de la estrategia omnicanal y la cercanía de los servicios, desarrollamos en 2023 el curse de crédito 100% online, permitiendo a nuestros afiliados comunicarse con La Araucana de manera digital sin trasladarse hacia una sucursal para solicitar financiamiento a través de créditos sociales.
- *Inicio de Metodología Ágil en células tecnológicas:* Como parte de nuestra iniciativa constante de mejora y adaptación a los cambios en el entorno, hemos implementado la *metodología ágil* en células de trabajo desde el área de tecnología. Este enfoque colaborativo nos permite realizar mejoras continuas en nuestros procesos, respondiendo de manera rápida y eficiente a las dinámicas cambiantes del mercado y las necesidades

de nuestros afiliados. Al trabajar en células, hemos podido avanzar en procesos como licencias médicas, crédito, portal empresas, automatización de flujos y nóminas.

Nº de innovaciones:

- 10 (Curso Crédito Web)
- Portal de gestión de Nóminas
- Gestión de Licencias Médicas
- Modelo de Sucursales
- CRM: Afiliación
- Portal Empresas
- Infraestructura de Gobierno de Datos
- Implementación Contact Center
- Uso de móviles eléctricos, automatización de procesos vía RPA).

Gobernanza en la gestión de la Innovación y transformación digital:

La Innovación y transformación digital se diseña anualmente en el proceso de planificación estratégica, en la cual se definen los proyectos, alcances y recursos necesarios bajo metodología de Objetivos y Resultados Clave (OKR, por su acrónimo en inglés), que permita ejecutar la estrategia del siguiente año.

Durante el año y de forma mensual, se presentan estados de avances de las iniciativas y resultados de los objetivos planteados en Comité de Transformación y Tecnología, compuesto por los Directores designados, la Gerencia General, la Gerencia de Transformación y Experiencia, la Gerencia de Ecosistemas Digitales, la Gerencia de Planificación y Control de Gestión y gerencias invitadas según los temas a abordar.

Estrategia en la gestión de la Innovación y transformación digital:

- Gerencia de Riesgo, comité de riesgo, pilotos para asegurar, gestión del cambio de las personas y de cara a los afiliados, empresas afectadas, auditorías en la implementación de tecnología, metodología ITIL para la gestión de incidentes relacionados con las plataformas de uso de la corporación.
- El enfoque de la gestión de riesgos al interior de Caja La Araucana es un proceso fundamental que comienza con una capacitación a los trabajadores, para posteriormente identificar, evaluar, mitigar los riesgos y realizar un monitoreo continuo.
- *Identificación de riesgos de la Innovación y Transformación Tecnológica Digital:* Esta actividad implica la identificación de posibles riesgos derivados de la Innovación y Transformación Tecnológica Digital que podrían afectar los objetivos de los procesos y la organización. Se busca detectar cualquier evento o situación que pueda impactar negativamente en el desarrollo o el logro de metas.
- *Análisis y evaluación de riesgos:* Una vez identificados los riesgos derivados de la Innovación y Transformación Tecnológica Digital se evalúan en términos de su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial. Se clasifican según su nivel de riesgo, para poder determinar la asignación de recursos y priorizar la respuesta a los riesgos más

críticos que requieren acciones inmediatas según el apetito de riesgo definido por el Directorio.

- *Mitigación*: Esta actividad implica desarrollar planes de acción que se deben implementar según los plazos definidos por la política de gestión de riesgo operacional, y que se hagan cargo de aquellas debilidades detectadas con la finalidad de entregar una seguridad razonable que el riesgo derivado de la Innovación y/o Transformación Tecnológica Digital identificado no se materialice.
- *Monitoreo y control*: Una vez que se han implementado los planes de acción, es esencial monitorear continuamente el entorno para detectar nuevos riesgos producto de la Innovación y Transformación Tecnológica Digital, así como para asegurarse de que las medidas tomadas sean efectivas y se ajusten a las necesidades cambiantes.

Cada una de estas actividades son cruciales para un proceso de gestión de riesgos efectivo, ya que permite a la Caja anticiparse a posibles incidentes, minimizar impactos negativos y maximizar oportunidades. Cabe destacar que todas las gestiones de los distintos tipos de riesgo se enmarcan en nuestra política de gestión de Riesgo Operacional.

Gestión de riesgos en la gestión de la Innovación y transformación digital:

QA en cada producto nuevo Ethical Hacking a cada producto tecnológico nuevo que se libera, riesgo de proceso

Los procesos que utiliza Caja La Araucana para mitigar los riesgos implican varios enfoques clave:

- *Cultura de gestión de riesgos*: Se fomenta la cultura organizacional que valore la identificación proactiva de riesgos y oportunidades. Esto implica la sensibilización, capacitación y participación de todo el personal en el proceso de gestión de riesgos.
- *Identificación*: Por medio de la herramienta "Matriz de Riesgo y Controles" se identifican de manera temprana los posibles riesgos a los cuales pueden verse expuestos los distintos procesos de la Caja: para todos aquellos que su probabilidad y posibles impactos sean superiores al *apetito* definido por el Directorio, se generan planes de acción que son monitoreados de manera permanente hasta su correcta implementación.
- *Análisis exhaustivo*: Se realizan análisis detallados y exhaustivos de los riesgos materializados. Esto implica evaluar no solo su probabilidad e impacto, sino también comprender sus causas para mitigar su reiteración y además de generar acciones inmediatas para subsanar la afectación detectada.
- *Planificación de respuesta*: Desarrollar planes de acción claros y efectivos para abordar los riesgos. Estos planes incluyen estrategias de mitigación y asignación de recursos de ser necesario.
- *Monitoreo continuo*: Se realiza un monitoreo para seguir de cerca la efectividad de las estrategias implementadas. Esto implica revisar regularmente los riesgos, adaptar los planes según sea necesario y asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos de gestión de riesgos.

- *Flexibilidad y adaptabilidad:* Mantener la flexibilidad para adaptarse a los cambios en el entorno. La estrategia de gestión de riesgos es dinámica y se ajusta según las nuevas amenazas u oportunidades que puedan surgir.
- *Comunicación:* La gestión de riesgos y sus resultados son informados tanto a los dueños de procesos y sus equipos, como también a la alta administración y Directorio de Caja Lla Araucana.

Instancias de diálogo social regional

La Caja de Compensación La Araucana llevó a cabo un extenso programa de actividades durante el año 2023, con el objetivo de promover el diálogo social y fortalecer las relaciones entre trabajadores, empresas y autoridades.

Se realizaron 20 instancias de encuentros con dirigentes sindicales, donde se realizaron capacitaciones sobre diálogo social y el convenio 190, además se reconocieron a líderes y lideresas a nivel nacional, actividades en las que contamos con la participación de representantes de gobierno, autoridades, líderes opinión y OIT

Las actividades incluyeron:

- Encuentros de Diálogo Social en todas las regiones del país, donde se abordaron temas como la ratificación del Convenio 190 de la OIT sobre el acoso sexual y laboral, la búsqueda de mejores condiciones laborales y la importancia del trabajo decente.
- Capacitaciones a cargo de expertos de la OIT, que permitieron a los participantes conocer en profundidad los diferentes aspectos del diálogo social y adquirir herramientas para su aplicación práctica.
- Reconocimiento a dirigentes sindicales por su trayectoria y compromiso con la defensa de los derechos de los trabajadores.
- En total, se realizaron 20 iniciativas regionales que convocaron a más de 1.000 personas.

Este programa forma parte del compromiso de La Araucana con la promoción del bienestar social y la construcción de una sociedad más justa e inclusiva.

Algunos hitos destacados:

- Premiación de Mujeres Sindicalistas: Se reconoció la trayectoria de 20 mujeres líderes en diferentes regiones del país.
- Encuentro Nacional de Diálogo Social: reunió a representantes de trabajadores, empresas y autoridades para discutir sobre los desafíos y oportunidades del diálogo social en Chile.
- Firma de convenios de colaboración: con la OIT y otras organizaciones para fortalecer el trabajo conjunto en materia de diálogo social.
- La Araucana continuará impulsando iniciativas que fomenten el diálogo social y la participación activa de todos los actores sociales en la construcción de un mejor futuro para Chile.

5. Impacto social

Tema material

En La Araucana, reconocemos que nuestro impacto social es una dimensión crucial de nuestra responsabilidad como entidad social comprometida con el bienestar de nuestros trabajadores afiliados y pensionados. El tema material del Impacto Social resalta la importancia de contribuir positivamente al desarrollo y la mejora de la calidad de vida de las personas y las comunidades a las que servimos.

El año 2023 fue un período de significativos avances y logros en los diferentes ámbitos del bienestar social implementados por Caja de Compensación La Araucana. A través de una evaluación global de los 8 ámbitos del bienestar social, se han registrado impactos positivos que han contribuido al mejoramiento del bienestar de nuestros afiliados, tanto pensionados como trabajadores, en todo el territorio nacional.

Ahorro Monetario como Indicador de Bienestar: Una métrica cuantitativa significativa que refleja el impacto positivo en el bienestar de nuestros afiliados es el ahorro económico experimentado. La democratización del acceso a beneficios y programas sociales ha permitido que nuestros afiliados experimenten un ahorro monetario considerable. Este ahorro no solo representa un respaldo financiero adicional, sino que, en muchos casos, se traduce en mayor bienestar al ofrecer la posibilidad de utilizar esos recursos en la satisfacción de otras necesidades oportunas para ellos y sus familias.

Esta medida económica no solo refleja la eficacia de los beneficios sociales proporcionados, sino que también evidencia la capacidad de La Araucana para impactar positivamente en la calidad de vida de sus afiliados, generando oportunidades tangibles y económicas que contribuyen directamente al bienestar general de la comunidad afiliada.

Durante 2023, se registró un total de 1.774.552 *usos* distribuidos en los 8 ámbitos del bienestar social, beneficiando a casi 500.000 afiliados y sus respectivas familias. Del total de usos, el 74,75% correspondió a trabajadores, mientras que el restante 25,25% fue utilizado por pensionados.

Es relevante destacar que el 71,72% de estos usos se destinaron a afiliados con tramos de ingreso inferiores a \$1.000.000 de pesos, siendo el 43,07% de los beneficios dirigidos a afiliados con ingresos menores a \$500.000. Esto también muestra que los beneficios entregados por Caja de Compensación La Araucana son de carácter universal, sin discriminar por renta o cualquier otro atributo.

Además, se observa que el 58,62% de los beneficios fueron entregados a mujeres, mientras que el 41,38% se otorgó a hombres, lo que resalta la distribución equitativa de los beneficios entre sexos, mostrando un compromiso con la inclusión y equidad de oportunidades para todos los afiliados y afiliadas de La Araucana.

En términos de usos específicos, se destaca que los ámbitos con mayor demanda y uso por parte de nuestros afiliados fueron Salud y Vivienda. Estos ámbitos han representado una parte significativa de las solicitudes, evidenciando la importancia y necesidad de estos servicios para mejorar el bienestar de nuestros afiliados.

Estas cifras y análisis reflejan un impacto significativo en la vida de nuestros afiliados, destacando la relevancia de los programas y beneficios ofrecidos, especialmente en áreas críticas como Salud y Vivienda, proporcionando un apoyo valioso que mejora la calidad de vida de nuestros afiliados de manera palpable.

Encuesta de Satisfacción Vital y Bienestar

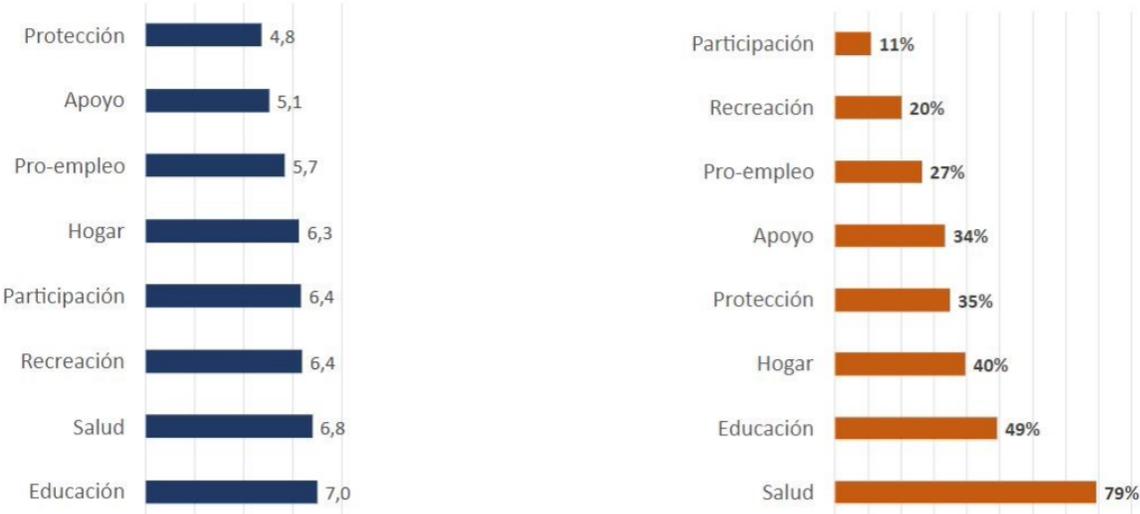
Durante el 2023 diseñamos y aplicamos la "Encuesta de Satisfacción Vital y Bienestar", que constituye una herramienta integral que no solo evalúa el bienestar actual de nuestros afiliados en Caja de Compensación La Araucana, sino que también actúa como un termómetro preciso para medir la evolución y el impacto de los beneficios sociales implementados en los diferentes ámbitos del bienestar.

Esta encuesta se configura con base en los 8 ámbitos del bienestar social previamente establecidos. Es a través de esta estructura que podemos medir y evaluar el bienestar en cada uno de estos ámbitos de manera detallada y específica. Al enfocar estas áreas clave, nos permite no solo comprender el bienestar general de nuestros afiliados, sino también identificar las áreas específicas que requieren atención y mejora en cada uno de estos aspectos fundamentales.

La evaluación del bienestar antes y después de la implementación de los beneficios sociales se lleva a cabo dentro de cada uno de estos ámbitos, lo que nos otorga una visión detallada y profunda de cómo estas intervenciones han impactado en aspectos específicos como salud, educación, vivienda, recreación, apoyo social, protección, participación social y promoción del empleo. Y así también cómo la implementación de estos mismos beneficios contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de las Naciones Unidas como metas para el año 2030.

Esta estructura nos permite no solo medir el impacto general de nuestros beneficios sociales, sino también entender cómo estos afectan directamente a la vida de nuestros afiliados en áreas particulares de su bienestar. Nos otorga la capacidad de identificar las necesidades específicas en cada ámbito y ajustar estratégicamente nuestros programas y beneficios para satisfacer estas necesidades de manera más efectiva y precisa.

Evaluación de Bienestar



Se destaca mayor satisfacción vital en los ámbitos de Salud y Educación. Sin embargo, donde se presenta menor satisfacción es en el ámbito de Protección, que se encuentra relacionado a qué tan preparados se sienten o encuentran nuestros afiliados ante una situación inesperada. Dicho lo anterior también con respecto a los ámbitos que desearían mejorar es Salud y Educación, lo cual coincide con los resultados de satisfacción vital y en donde se pueden establecer algunas premisas tales como pese a tener buena satisfacción no es suficiente y/o bien en algunos sub-ámbitos de Salud y Educación existe una buena satisfacción vital, sin embargo, en otros de estos se deben de mejorar para poder incrementar el bienestar.

Resultados por ámbitos

Ámbito de Salud

Inversión social en salud: \$2.171 millones

Impacto social económico: \$4.666 millones

Personas beneficiadas: 267.658

30.000 preventivos de salud en todas las regiones de Chile y en más de 280 comunas de Chile.

257.000 usos cofinanciando prestaciones dentales para mejorar la salud bucal.

Diseñamos el programa de salud “Más cerca”.

Avances en el Ámbito de la Salud: Compromiso con la Prevención y la Innovación

Durante el año 2023, se llevaron a cabo más de 30.000 afiliados que accedieron a preventivos de salud en todas las regiones de Chile y en más de 280 comunas, focalizándose en patologías con mayor incidencia en la mortalidad de la población chilena, tales como cáncer de mama, cervicouterino, próstata y otras áreas clave como cardiovascular, respiratorio, nutricional, cuidado de la piel, oftalmológico, audiometría, densitometría ósea y kinesiológico. Destacamos especialmente nuestro programa móvil de mamografía en colaboración con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), el cual beneficiará a casi 3.000 mujeres, mayormente provenientes de zonas rurales en todo Chile, y que hasta la fecha ha permitido prevenir en 14 mujeres.

Asimismo, hemos implementado un innovador test de auto-muestra para el diagnóstico del virus del papiloma humano (VPH), procedente de Holanda. A través de un exitoso piloto para 500 mujeres en dos regiones, este test ha prevenido el 12% de los casos detectados, canalizándolas posteriormente a un PAP (prueba de Papanicolaou) sin costo para nuestras afiliadas. Esta iniciativa muestra nuestro compromiso con la adopción de tecnologías avanzadas en el cuidado de la salud.

Enfocados en la prevención, también hemos implementado un programa de detección de antígeno prostático sanguíneo para más de 700 hombres. Estos esfuerzos preventivos son cruciales en la lucha contra enfermedades que tienen un impacto significativo en la población chilena.

Nuestra labor en salud está profundamente ligada a la mejora del bienestar de nuestros afiliados y de la sociedad chilena en general. Nuestra estrategia en salud se centra en contribuir a reducir la mortalidad por enfermedades no derivadas de transmisión sexual. Estos esfuerzos no solo implican exámenes y diagnósticos, sino que también generan un impacto cualitativo profundo, permitiendo que las personas se involucren activamente en su salud, con mayor conocimiento y conciencia sobre la importancia de la prevención.

La detección temprana de condiciones críticas es esencial para el bienestar a largo plazo, y nuestros programas preventivos ofrecen a nuestros afiliados la tranquilidad de saber que estamos para apoyarlos en cada paso de su viaje hacia una vida más saludable.

Estos logros en salud preventiva se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 3, 5 y 17, y abogan por los derechos humanos al promover un acceso equitativo y efectivo a la atención médica preventiva. Nos enorgullece contribuir al bienestar de la sociedad chilena y continuar trabajando para garantizar un futuro más saludable y sostenible para todos.

Además, algunos datos relevantes sobre nuestros programas preventivos son:

- Se han realizado 15.369 preventivos, con una inversión de \$205.141.361, abarcando diferentes áreas como antígeno prostático (268), audiometría (1.889), cardiovascular (4.277), cuidados de la piel (945), glicemia (385), kinesiológico (1327), mamografía (2.046), masaje craneal (159), nutricional (3.038), panel respiratorio (321), VPH (145) y visual (569).
- El 85% de los afiliados son trabajadores, con un promedio de edad de 46 años, mientras que el 15% corresponde a pensionados, con un promedio de edad de 71 años.
- Un 55% de las personas que se han realizado preventivos son mujeres.
- El 30% de los afiliados que se han realizado preventivos poseen una renta igual o inferior a los \$500.000.
- Un 47% de los afiliados que participaron en un preventivo declara nunca haber realizado uno previamente, de los cuales un 34% posee alguna enfermedad de base.

Destacamos nuestros logros en salud preventiva:

- Nuestro programa de mamografía ha detectado de manera temprana a 14 afiliadas, con una incidencia 11 veces mayor que la norma internacional global del IARC, contribuyendo así a la prevención del cáncer de mama.
- Implementamos exitosamente el test de auto-muestra de VPH, detectando 28 clasificaciones de riesgo, con una sensibilidad alta, ayudando a prevenir el cáncer cérvico uterino.
- A través del programa de cuidado masculino, beneficiamos a más de 700 afiliados con el preventivo gratuito de antígeno prostático en sangre, contribuyendo a la prevención del cáncer de próstata.

Nuevas Alianzas para el Acceso a Medicamentos:

Durante el año 2023 hemos establecido nuevos convenios y alianzas estratégicas con *startups* especializadas en la reducción de precios de medicamentos. Estas alianzas se han enfocado en colaborar con farmacias que se acogen a la llamada “Ley Cenabast”, buscando proporcionar un acceso más económico a medicamentos esenciales para nuestros afiliados.

Estas iniciativas de colaboración solo han logrado reducir los precios de los medicamentos, sino que también han permitido democratizar el acceso a los mismos a lo largo de todo Chile, incluso en aquellas zonas donde no existía cobertura de farmacias. Esta ampliación de acceso a medicamentos es un paso esencial en nuestra misión de asegurar que todos nuestros afiliados, sin importar su ubicación geográfica, puedan beneficiarse de un acceso equitativo a tratamientos y medicamentos esenciales.

Avances en Cobertura Dental

Dentro de nuestro enfoque en la salud integral, hemos implementado un programa de cobertura dental destacado por nuestra asociación estratégica con Uno Salud Dental. A través de esta alianza, hemos logrado más de 257.000 usos por parte de nuestros afiliados en todo Chile, cofinanciando coberturas adicionales de prestaciones dentales para mejorar la salud bucal de nuestra comunidad afiliada.

Uno de los hitos de este programa fue la implementación de campañas de radiografía e higiene dental a costo \$0 para nuestros afiliados. Estas campañas no solo han brindado acceso a servicios preventivos, sino que también han promovido activamente la importancia del cuidado bucal y la prevención de condiciones dentales entre nuestros afiliados. Esta medida preventiva no solo trata de mejorar la salud dental, sino que también enfatiza la prevención como clave para un bienestar óptimo.

Ámbito de Educación

Inversión social: \$1.359 millones
Impacto social económico: \$1.491 millones
Personas beneficiadas: 44.540

12.045 estudiantes recibieron becas educacionales de hasta 160 mil pesos.

Se entregan aporte en 8 categorías: incluyendo Carreras Universidad STEM Mujeres.

19.097 estímulos de \$8.000 entregados a alumnos de enseñanza básica y media.

Programa de Becas Educativas 2023

El Programa de Becas Educativas 2023 de Caja La Araucana destaca como un esfuerzo valioso alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular el ODS 4, que busca asegurar una educación inclusiva y de calidad para todos, y el ODS 5, que promueve la igualdad de género. Este programa también demuestra un firme compromiso con la protección de los derechos humanos al reconocer y premiar el esfuerzo educativo en todo Chile de trabajadores, pensionados y sus familias, otorgando hasta \$160.000.

Un logro significativo de este año fue la inclusión de la beca STEM (*Science, Technology, Engineering and Mathematics*), dirigida a mujeres que cursan carreras de esas áreas. Esta iniciativa se alinea perfectamente con el ODS 5, fomentando la igualdad de género en campos tradicionalmente dominados por hombres.

El programa tiene como objetivo principal reconocer, incentivar y promover el desempeño educativo sobresaliente en 7 categorías educativas, además de la mencionada STEM.

Este programa inclusivo beneficia a afiliados trabajadores, pensionados y sus familias, otorgando un total de 12.045 becas y más de 19094 estímulos escolares, distribuidos uniformemente en todo el país, entregando hasta \$160.000 en 8 categorías:

- Enseñanza Básica 1° a 6°: Subcategoría Excelencia (monto beca: \$20.000). Requiere una nota mínima de 6.5.
- Enseñanza Básica 7° a 8°: Subcategoría Excelencia (monto beca: \$80.000), Distinción (monto beca: \$25.000). Requiere una nota mínima de 6.2.
- Enseñanza Media: Subcategoría Excelencia (monto beca: \$100.000), Distinción (monto beca: \$30.000). Requiere una nota mínima de 6.2.
- Universidad: Subcategoría Excelencia (monto beca: \$160.000), Distinción (monto beca: \$60.000). Requiere una nota mínima de 6.0.
- Instituto Profesional: Subcategoría Excelencia (monto beca: \$140.000), Distinción (monto beca: \$50.000). Requiere una nota mínima de 5.7.
- Centro de Formación Técnica: Subcategoría Excelencia (monto beca: \$120.000), Distinción (monto beca: \$40.000). Requiere una nota mínima de 5.7.

- Prueba de Acceso a la Educación Superior (rendida en 2022): Subcategoría Mejor Puntaje (monto beca: \$160.000), 2° Mejor Puntaje (monto beca: \$50.000). Requiere un puntaje mínimo de 650 puntos.
- Carreras Universidad STEM Mujeres: Subcategoría Excelencia (monto beca: \$160.000), Distinción (monto beca: \$80.000). Requiere una nota mínima de 6.0.

En términos cuantitativos, esta inversión social supera los \$593MM y representa nuestro compromiso con la educación de calidad, la igualdad de género y el respeto de los derechos humanos. Trabajamos juntos para construir un futuro más equitativo y prometedor para todos.

Algunos datos adicionales del Programa de Becas La Araucana 2023 son:

- Se entregaron \$593MM de pesos en el programa de becas educacionales 2023.
- El 67,43% de las becas fueron entregadas a mujeres.
- Todas las regiones del país tuvieron ganadores en el programa.
- El 58,13% de los afiliados y afiliadas becadas tienen ingresos menores a \$1MM mensual, donde el 40% de este corresponde a ingresos mensuales menores a \$500.000.
- El 68,9% de las becas fueron entregadas en regiones (exceptuando la Metropolitana), logrando gran cobertura en todo el territorio nacional.
- Se entregaron 69 becas STEM con una ayuda comprometida solo en este concepto por más de \$11MM.

Apoyo Educativo con Alianzas Estratégicas: Acceso a Plataformas de Estudio Online

Además, a través de nuestra alianza con Wited, una herramienta de estudio online gratuita para nuestros afiliados y afiliadas, hemos proporcionado una plataforma que permite a los estudiantes de educación básica y media reforzar, practicar y recibir apoyo en sus tareas académicas. Esta herramienta no solo beneficia a los estudiantes, sino que también ofrece a los apoderados la posibilidad de monitorear las actividades educativas de sus hijos.

Esta plataforma educativa ha tenido un impacto notable, acumulando más de 1.620 usos desde su implementación. Esta cifra refleja la utilidad y la aceptación positiva que ha tenido entre nuestros afiliados, proporcionando un recurso valioso para el aprendizaje y el desarrollo educativo de los estudiantes, al tiempo que brinda a los padres herramientas para seguir de cerca el progreso académico de sus hijos.

Esta alianza estratégica con Wited representa nuestro compromiso continuo de proporcionar recursos educativos innovadores y accesibles, promoviendo así un entorno educativo más sólido y apoyando el crecimiento académico de las futuras generaciones.

Ámbito de Hogar

Inversión social: \$1.033 millones
Impacto social económico: \$2.067 millones
Personas beneficiadas: 184.772

429.271 usos invierno calentito calefacción en gas y parafina. (49.82% afiliados ingresos inferior a \$500 mil.

Programa Mundo Sostenible Alianzas estratégicas con proveedores especializados en electromovilidad y eficiencia energética

Campaña “Invierno Calentito”

Dentro del ámbito del hogar, nuestra iniciativa “Invierno Calentito” se destaca como un esfuerzo especialmente enfocado en nuestros afiliados pensionados, aunque disponible para todos nuestros miembros, gracias a nuestras alianzas estratégicas. Esta campaña tiene como objetivo principal democratizar el acceso y reducir los costos asociados a la calefacción, ofreciendo ayudas económicas en gas y parafina.

A través de esta campaña, hemos superado con creces los 429.271 usos, destacando el impacto positivo que ha tenido en nuestras comunidades afiliadas. Es importante señalar que el 49.82% de estos beneficios ha sido utilizado por afiliados con ingresos inferiores a los \$500.000, lo que demuestra el alcance y la relevancia de estas ayudas en segmentos de mayor vulnerabilidad económica.

Esta iniciativa, respaldada por alianzas sólidas, se ha convertido en un pilar esencial para asegurar que todos nuestros afiliados, en especial aquellos en etapas de pensionarse, puedan afrontar los desafíos del invierno de una manera más accesible y económica, priorizando su bienestar y comodidad en los meses más fríos del año.

Programa “Mundo Sostenible La Araucana”

Hemos establecido alianzas estratégicas con proveedores especializados en electromovilidad y eficiencia energética. Esta iniciativa está dirigida a brindar a nuestros afiliados acceso a alternativas amigables y sostenibles con el medio ambiente, a la vez que se ofrecen a un costo más bajo que el del mercado convencional.

Gracias a estas alianzas, nuestros afiliados tienen la oportunidad de explorar y adquirir distintos productos y servicios sostenibles con una propuesta de valor diferenciada, facilitando su acceso a tecnologías y dispositivos que fomentan la sostenibilidad del hogar. Entre los servicios ofrecidos se encuentran la instalación de paneles solares y colectores solares, así como la adquisición de bicicletas eléctricas, motos eléctricas, sistemas de calefacción eléctrica y dispositivos electrónicos de bajo consumo, entre otros.

Este programa no solo busca brindar oportunidades de adquisición a precios más accesibles, sino que también pretende ser un promotor activo en la disminución de la huella de carbono de nuestros afiliados. Nuestra meta es no solo facilitar el acceso a estas tecnologías, sino también

impulsar cambios significativos hacia prácticas más sostenibles, beneficiando tanto a nuestros afiliados como al medio ambiente.

Ámbito de Participación Social

Inversión e impacto social: \$1.255 millones

Personas beneficiadas: 301.374

4 fondos concursables

\$250 millones

20.350 personas favorecidas

Pensionados: participación en actividades recreativas

Fondos Concurables: Fortaleciendo el Bienestar y la Participación Social

En el ámbito de la participación social, los Fondos Concurables de Caja La Araucana representan una iniciativa invaluable que respalda y financia proyectos de bienestar social. Con cuatro versiones anuales y un presupuesto de \$250 millones anuales, estos fondos tienen como objetivo principal impactar positivamente a nuestros afiliados, sus comunidades y el entorno laboral.

Estos fondos se enfocan en proyectos sociales y sin fines de lucro que satisfacen necesidades esenciales en áreas como salud, educación, cultura, deporte y recreación. Además, se evita financiar actividades que no estén relacionadas con el bienestar social, promoviendo así la equidad.

Estos fondos, con un máximo de hasta \$5 millones por proyecto, abarcan una amplia gama de áreas y han alcanzado a más de 20.350 afiliados y afiliadas, beneficiando también a 7.523 de sus cargas familiares. Además, estos proyectos son fundamentales para la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, específicamente los ODS 3 (Salud y bienestar), 4 (Educación de calidad), 5 (Igualdad de género), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 10 (Reducción de desigualdades) y 11 (Ciudades y comunidades Sostenibles), así como para la protección de los derechos humanos, a saber:

- Salud y bienestar (ODS 3): Estos fondos apoyan proyectos que promueven el acceso a servicios médicos, prevención de enfermedades y estilos de vida saludables.
- Educación de calidad (ODS 4): Se respaldan proyectos que mejoran la calidad y el acceso a oportunidades educativas.
- Igualdad de género (ODS 5): Los proyectos evaluados se centran en la equidad de género, promoviendo una participación equitativa en la postulación y ejecución de proyectos.
- Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8): Financian proyectos que mejoran ambientes laborales y promueven el equilibrio físico y mental en el trabajo.
- Reducción de desigualdades (ODS 10): Estos fondos se orientan a comunidades y grupos en desventaja, priorizando áreas con bajo índice de desarrollo comunal y zonas de catástrofe.

- Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11): Los proyectos sociales respaldados promueven la sostenibilidad y la participación activa de los ciudadanos, alineándose con el ODS 11.

Ámbito de Apoyo Social

Inversión e impacto social: \$1.723 millones
Personas beneficiadas: 57.576

Impacto de las prestaciones adicionales en dinero

Las ayudas en dinero se otorgan en momentos especiales y buscan ser un aporte. Se entregan por natalidad, matrimonio o unión civil, defunción y en reembolsos por atenciones y exámenes médicos.

Ámbito de Apoyo Social: Impacto de las Prestaciones Adicionales en Dinero

Las ayudas otorgadas por Caja La Araucana en el ámbito de apoyo social han marcado una diferencia tangible en la vida de nuestros afiliados y sus familias:

- *Alcance y contribución financiera:* Con un alcance que ha beneficiado a más de 287.886 afiliados y afiliadas en todo Chile, estas ayudas han representado un aporte extraordinario de más de \$4.314 millones de pesos, un equivalente aproximado de \$15.000 por cada afiliado. Este respaldo financiero ha actuado como un soporte crucial para enfrentar diversas necesidades y desafíos.
- *Distribución según necesidades:* La distribución de estas ayudas ha estado altamente enfocada en abordar las necesidades prioritarias. El 54,59% de los usos ha sido para asistir en temas de salud, un 22,24% para educación, un 18,63% para apoyo social, un 3,14% para participación social y un 1,40% para recreación. Esta segmentación refleja una atención diversificada y adaptada a las áreas cruciales de necesidad.
- *Enfoque en Grupos Vulnerables:* Estas ayudas monetarias han sido particularmente significativas para los segmentos más vulnerables de nuestra comunidad. El 48,63% de los usos se dirigen a nuestro segmento de pensionados y el 51,62% de los beneficiarios han tenido ingresos inferiores a \$500.000 pesos. Esta distribución resalta el compromiso de llegar a aquellos que más necesitan este apoyo financiero.
- *Rol social fundamental:* Más allá de la asistencia monetaria directa, estas ayudas han desempeñado un rol social fundamental. Han actuado como una red de seguridad financiera, proporcionando estabilidad, alivio y una mejora tangible en la calidad de vida de nuestros afiliados. Además, han contribuido significativamente a mitigar desigualdades, promover el bienestar y respaldar el desarrollo integral de las personas y sus familias.

Ámbito de Recreación

Inversión e impacto social: \$2.177 millones

Personas beneficiadas: 44.905

Destacamos el acceso al cine, que ha sido una de las actividades preferidas por nuestros afiliados.

Hemos observado que el 68,09% de las estadías en nuestros centros vacacionales han sido aprovechadas por nuestros pensionados en diversas regiones de Chile.

Durante este año 2023, hemos registrado más de 62.000 usos, siendo notable que el 24.82% de estos provienen de pensionados y el 71.95% se concentran en afiliados con ingresos mensuales inferiores a \$1 millón.

Estos números son más que estadísticas; son una manifestación tangible de nuestra dedicación para democratizar el acceso a servicios y productos de recreación. Al ofrecer estas oportunidades, hemos podido brindar un espacio de esparcimiento para un amplio espectro de nuestra comunidad, independientemente de sus recursos económicos.

Se destacan actividades como el acceso al cine, que ha sido una de las actividades preferidas por nuestros afiliados, así como las visitas a zoológicos como BuinZoo, donde hemos proporcionado experiencias nocturnas especialmente diseñadas para nuestras familias afiliadas, en las que niños y niñas pueden disfrutar plenamente. Además, el Tren del Recuerdo ha sido una experiencia emblemática y memorable para nuestros pensionados, ofreciéndoles momentos únicos.

Durante este año, hemos observado que el 68.09% de las estadías en nuestros centros vacacionales han sido aprovechadas por nuestros pensionados en diversas regiones de Chile. Esta distribución ha permitido que personas de diferentes áreas geográficas accedan por igual a estas oportunidades recreativas.

Nuestras alianzas estratégicas con Diego de Almagro y Accor no solo han ampliado los horizontes de nuestros afiliados, sino que también han democratizado el acceso a experiencias más allá de nuestras fronteras. La posibilidad de acceder a descuentos adicionales en hoteles, no solo a nivel nacional sino también en países latinoamericanos, ha enriquecido aún más las opciones para nuestros afiliados.

Ámbito de Protección

Ámbito de Protección: Impacto Social de los Seguros

El compromiso de Caja La Araucana con la protección integral de nuestros afiliados se refleja en el diseño y desarrollo, el año 2023, de tres tipos de seguros ajustados a las necesidades individuales de nuestros afiliados. Estos seguros de vida, accidentes personales y hogar se concibieron no solo como productos de mercado con una buena cobertura, sino como salvaguardas que buscan amortiguar los impactos económicos y sociales que pueden surgir ante eventos inesperados de la vida.

El impacto social potencial de estos seguros es significativo. No se limitan solo a brindar seguridad financiera, sino que tienen un alcance más amplio. Los seguros de vida y accidentes personales ofrecen una red de apoyo en momentos críticos, asegurando la estabilidad emocional y financiera de las familias afectadas. Por otro lado, el seguro de hogar no solo resguarda el patrimonio físico, sino que también representa una capa de protección ante desastres naturales y situaciones imprevistas que pueden desencadenar dificultades económicas y emocionales.

Un ejemplo ilustrativo de este compromiso se evidenció durante las recientes inundaciones en la Región de O'Higgins. Ante la declaración de zonas de catástrofe por el Gobierno, nuestro equipo de contacto directo se movilizó rápidamente. Se comunicaron con cada afiliado que contaba con un seguro de hogar contratado para verificar su estado de salud y las condiciones de su vivienda, tanto del afiliado como de su familia. Esta acción no solo permitió brindar asistencia inmediata en caso de ser damnificados, sino que también facilitó el proceso para realizar denuncias de siniestros en línea, aliviando la carga emocional y logística en momentos de crisis.

El hecho de que más de 38.063 afiliados hayan sido beneficiados con estos 3 tipos de seguros demuestra el impacto directo que proporciona el estar protegidos ante las adversidades. Esta iniciativa no solo asegura la estabilidad económica, sino que también aporta un valor social incalculable al brindar tranquilidad y respaldo a nuestras comunidades afiliadas.

Ámbito de Pro-Empleo

En nuestra incansable labor por fomentar la empleabilidad y reducir la cesantía, en La Caja de Compensación La Araucana nos hemos aliado con instituciones de carácter público, conscientes de su papel fundamental en el impulso de oportunidades laborales. A través de estas colaboraciones estratégicas hemos fortalecido nuestro compromiso en pro del empleo, brindando herramientas esenciales para transformar vidas y generar impacto en la sociedad.

Una de nuestras asociaciones destacadas es con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), institución de capacitación laboral pública. Esta colaboración nos ha permitido proporcionar a nuestros afiliados acceso a programas de formación especializados. El SENCE se ha destacado por ofrecer capacitaciones que actualizan y mejoran habilidades, y herramientas necesarias para abordar los desafíos cambiantes del entorno laboral. La capacitación no solo ha mejorado las condiciones laborales, sino que también ha sido un trampolín para alcanzar nuevos y emocionantes desafíos en materia de empleo.

Además, hemos forjado una estrecha colaboración con la Bolsa Nacional de Empleo, plataforma provista desde el gobierno. Esta asociación ha sido fundamental para ofrecer a nuestros afiliados un espacio dinámico y efectivo para encontrar oportunidades laborales adecuadas a sus perfiles. La Bolsa Nacional de Empleo ha sido un recurso valioso para aquellos que buscan integrarse o reintegrarse al mundo laboral, proporcionando un lugar de encuentro entre empleadores y buscadores de empleo, ayudando así a reactivar ingresos y contribuir activamente al desarrollo económico y social de nuestra sociedad.

La Araucana[®]
más cerca



Financiamiento Social

Corresponden a productos financieros que han de brindar un apoyo social económico a nuestros afiliados y afiliadas con la finalidad de poder dar una ayuda a una necesidad u oportunidad, ya sea para refinanciamiento de deudas, educación, salud, recreación, protección o bien para poder generar ahorro con alguna finalidad específica.

Cartera: \$363.902 millones

6 de 10 afiliados se encuentra con boletines comerciales negativos.

\$3.768 millones de impacto social económico anual en los créditos sociales otorgados en 2023, debido a la tasa de interés del crédito, con relación a la TMC.

106.899 Trabajadores y pensionados tuvieron acceso a financiamiento social durante el año.

24.422 Afiliados beneficiados con facilidades para pago de cuota en situaciones especiales.

Créditos pensionados	Equivalentes al 25,9% de los créditos. 80,41% a personas con ingresos mensuales inferiores a \$460 mil
Créditos a trabajadores	69,24% utilizados por personas con ingresos mensuales inferiores a 810 mil pesos. 21,19% a ingresos menores a 460 mil pesos.

Licencias Médicas

El papel de la Caja de Compensación La Araucana en la gestión de las licencias médicas curativas y maternas es fundamental para el bienestar y la recuperación de nuestros afiliados. Este año, hemos tramitado un total de 1.882.580 licencias médicas provenientes de todos nuestros afiliados vinculados al sistema de salud del Fondo Nacional de Salud (FONASA).

De este número, hemos logrado liquidar satisfactoriamente 1.716,005 licencias, lo que representa un 91,15%. Aunque algunas han sido rechazadas por la COMPIN, lo cual corresponde al 6,14%, hemos estado activamente comprometidos en gestionar cada una de estas licencias médicas, trabajando en estados de validación, devolución al empleador, anulación y en espera de respuestas de COMPIN.

Nuestro compromiso con la agilidad y eficiencia en estos procesos ha sido clave. Hemos desarrollado una infraestructura robusta, tanto en términos de personal como de tecnología, para tramitar y procesar más de 90.000 licencias médicas mensuales. Esta eficiencia se refleja en nuestros tiempos de procesamiento, reduciendo el intervalo entre la recepción y la validación a apenas 0.32 días por licencia médica. Esto nos permite agilizar los pagos correspondientes, en línea con las regulaciones y los dictámenes de la COMPIN.

Es esencial resaltar que comprendemos la importancia de estos pagos para nuestros afiliados, especialmente cuando se encuentran en momentos de enfermedad, tratamiento, recuperación postoperatoria o durante el proceso de pre y post natal. Por ello, nos esforzamos por agilizar los procesos para que los fondos de sus licencias médicas estén disponibles cuando más los necesitan.

Protección y seguridad para nuestros afiliados

Para brindar protección al afiliado y su familia, lo acompañamos en el acceso a seguros para cubrir diversos tipos de imprevistos o situaciones difíciles.

Tipo de Seguros	N° de Pólizas
Seguro de desgravamen	136.121
Seguro de cesantía	66.353
Seguros no asociados al crédito	24.112
Total general	226.586

Producto	Segmento	Total 2023
Seguros de desgravamen	Público	15.727
	Privado	62.153
	Pensionado	39.875
Seguros de cesantía	Público	9.610
	Privado	51.805
Seguros no asociados al crédito	Seguros de vida	13.679
	Seguros de accidentes Personales	13.896
	Seguros de hogar	830
	Total	207.575

Actividades y beneficios

Los beneficios se entregan de manera universal, sin discriminar por renta del afiliado.

Como Caja de Compensación entregamos beneficios y prestaciones a nuestros afiliados para contribuir en su calidad de vida. Así, disponemos de prestaciones en el área de salud, educación, recreación, apoyo social, entre otros.

El año 2023 ha marcado un progreso notable en todos los ámbitos del bienestar social, reflejando resultados positivos tanto a nivel global como específicamente para pensionados y trabajadores. Se entregaron **1.924.506** prestaciones adicionales alcanzando a **532.836** afiliados.

En términos de usos específicos, se destaca que los ámbitos con mayor demanda y uso por parte de nuestros afiliados fueron Salud y Hogar. Estos ámbitos han representado una parte significativa de las solicitudes, evidenciando la importancia y necesidad de estos servicios para mejorar el bienestar de nuestros afiliados.

Fortalecimos la estrategia de convenios regionales, para dar más pertinencia y capilaridad a la oferta de la Caja. Alcanzamos más de 600 convenios vigentes y más de 1.200 puntos de utilización de beneficios a lo largo de todo Chile. 2 de cada 3 convenios están en regiones.

La Araucana ha desarrollado una oferta en los ámbitos de mayor interés para los afiliados, buscando generar ahorros en sus gastos recurrentes de una renta anual, además, de protección frente a sus principales temores:

- Plan de beneficios en salud complementario a cualquier sistema vigente.
- Oferta de beneficios para la educación que acompaña cada etapa de vida.
- Oferta de centros vacacionales propios y hoteles en alianza, a precios asequibles, además de alternativas de recreación todo el año.
- Apoyo en gastos del hogar a través de ahorro en compras de supermercado, gas, telefonía, internet y plataforma de streaming.
- Apoyo en dinero para hitos familiares especiales.
- Apoyo financiero para emergencias.
- Fondos concursables para fomentar la participación y cohesión social.

Segmento	BENEFICIO	Beneficios en M\$ entregados	N° Prestaciones	N° Afiliados
Pensionados	Alianzas y convenios	\$ 531.531	323.409	63.988
	Asignaciones en dinero	\$ 1.321.124	121.412	48.085
	Beneficios Corporativos	\$ 591.190	2.993	1.723
	Programas Sociales	\$ 710.934	19.988	9.400

Total Pensionados		\$ 3.154.779	467.802	91.296
Trabajadores	Alianzas y convenios	\$ 2.224.415	1.298.808	311.160
	Asignaciones en dinero	\$ 2.468.061	121.641	85.326
	Beneficios Corporativos	\$ 137.915	1.510	1.285
	Programas Sociales	\$ 1.644.067	34.405	11.869
Total Trabajadores		\$ 6.474.693	1.456.264	353.076
Total	Alianzas y convenios	\$ -2.755.945	1.622.657	374.996
	Asignaciones en dinero	\$ 3.789.186	242.953	132.738
	Beneficios Corporativos	\$ 729.105	4.503	3.004
	Programas Sociales	\$ 2.355.236	54.393	21.242
Total General		\$ -9.629.472	1.924.506	443.124

Beneficios entregados

Estas prestaciones son entregadas directamente a través de La Araucana a los afiliados en dinero o bonificación:

Apoyo en dinero frente hitos familiares:

64.000

prestaciones entregadas

Beneficio por filiación.

Prestación por causa de matrimonio o unión civil, aniversario de matrimonio.

Prestación por causa de fallecimiento del afiliado, cónyuge o hijos cargas familiares.

Estímulos económicos para la educación:

33.967

prestaciones entregadas

Asignación de apoyo educación superior.

Asignación de apoyo educación básica y media.

Asignación de estudios para personas con discapacidad.

Asignación de perfeccionamiento.

Reconocimiento educacional:

27.447

prestaciones entregadas

Asignación de apoyo escolar por rendimiento en educación básica y media.

Programa de reconocimiento educacional.

Beneficios en dinero para la salud:

116.666

para trabajadores y pensionados

Reembolso de salud en consultas médicas, farmacia, recetas ópticas y exámenes de laboratorio y radiología.

Apoyo económico para turismo y recreación:

66.494

prestaciones entregadas

Prestaciones turísticas a través de centros propios, paseos y actividades de esparcimiento por programas sociales.

Apoyo financiero solidario:

873

afiliados beneficiados

Asignación de fondo solidario.

Apoyo transporte Bip! TAM Adulto Mayor.

Crédito social

Son préstamos en dinero que otorgamos a nuestros afiliados para cubrir diversas necesidades, propiciando acceso a financiamiento responsable. Al ser de carácter social, se caracteriza por incorporar un seguro de desgravamen e invalidez 2/3 -en la mayoría de los casos-, que resguarda la seguridad financiera para ambas partes. Su otorgamiento está regulado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

El 2023 existió un foco importante en aumentar considerablemente el universo de afiliados respecto a años anteriores, lo que se logró con un total de 106.899 afiliados con crédito.

Créditos otorgados	Número	%
Pensionados	39.844	33,9%
Trabajadores	77.737	66,1%
Total	117.581	

Créditos social

	2022	2023
Monto MM\$	350.929	363.902
Las reprogramaciones y diferimientos beneficiaron	21.157 afiliados	24.422 afiliados

El crédito social ofrecido por la Caja de Compensación La Araucana se ha convertido en un pilar fundamental para el bienestar financiero y social de nuestros afiliados, alineado con múltiples Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Durante este año 2023, más de 66.000 nuevos créditos sociales han sido otorgados, excluyendo reprogramaciones y renegociaciones.

Estos créditos se han destinado principalmente a tres motivos clave, cada uno alineado con un ODS específico. El 25.9% de los créditos se han otorgado a pensionados, siendo este relevante para nosotros brindarles acceso al financiamiento responsable. Además, el 45.5% de los créditos han sido concedidos a mujeres, y dentro del segmento de pensionados, el 51.7% corresponde a mujeres.

El 80.41% de los créditos para pensionados se ha destinado a personas con ingresos mensuales inferiores a \$460.000, proporcionando un apoyo significativo a este segmento vulnerable y evitando el sobreendeudamiento.

En cuanto a los trabajadores, el 69.24% de los créditos se ha otorgado a aquellos con ingresos mensuales inferiores a \$810.000, y un 21.19% a ingresos menores a \$460.000. Esto resalta nuestro compromiso de proporcionar acceso a fondos financieros sin comprometer la estabilidad económica de nuestros afiliados.

Uno de los motivos predominantes para la obtención de estos créditos ha sido la reprogramación de deudas, principalmente en el sistema financiero minorista. Esta acción se alinea directamente con el ODS 1 (erradicar la pobreza), permitiendo a nuestros afiliados liberarse de cargas financieras excesivas.

El segundo motivo clave ha sido la utilización del crédito para asuntos relacionados con la salud. Esta acción se alinea con el ODS 3 (Salud y bienestar), reflejando nuestro compromiso de garantizar acceso a servicios de salud de calidad.

En tercer lugar, el crédito ha sido un recurso vital para temas educativos, respaldando la formación y el desarrollo educativo de nuestros afiliados. Esto se relaciona con el ODS 4 (Educación de calidad), promoviendo un acceso equitativo y continuo a la educación para todos.

Además, en cuanto al impacto social de nuestro crédito social durante este año 2023 en base al costo del crédito en comparación con las tasas máximas convencionales, el ahorro que han tenido nuestros afiliados es de \$17,894 millones. Esto representa un ahorro promedio de casi \$271,228 por cada crédito social otorgado durante este año.

Este compromiso refleja nuestra misión de fortalecer el bienestar y el progreso social de nuestros afiliados, utilizando el crédito social como un catalizador para el cambio positivo en línea con los ODS.

Hitos más relevantes en el ámbito de crédito social:

- Luego de un análisis exhaustivo, el cual pone en el centro y considera las preferencias de las afiliadas y afiliados, se inicia un proceso de transformación del proceso de crédito tradicional, el cual considera el desarrollo de un proceso de otorgamiento Omnicanal.
- Como primera etapa, se logró cumplir un gran hito, la opción de que un afiliado pueda cotizar, sea evaluado, se apruebe y curse el crédito social en una sola instancia a través del sitio Web. Este proceso permite otorgar el crédito en solo 20 minutos.

Gobernanza en la gestión del Crédito social:

Debido a las demandas actuales del mercado y en cumplimiento con el Modelo de Supervisión Basado en Riesgo establecido por la Superintendencia de Seguridad Social, así como los compromisos adquiridos por La Araucana C.C.A.F. Con sus stakeholders, la institución cuenta con una Gerencia de Riesgo y Cobranza, encargada de la administración integral del riesgo, incluyendo la gestión de políticas, procedimientos y normativas relacionadas con los riesgos. Además, es responsable de informar regularmente sobre el estado de la cartera de créditos sociales y de proponer mejoras o modificaciones al Comité de Riesgos, el cual está compuesto por miembros del Directorio y la Alta Gerencia de La Araucana C.C.A.F.

Con el objetivo de asegurar un enfoque metodológico, disciplinado y en línea con la tolerancia al riesgo establecida por el Directorio, el Comité de Riesgos lleva a cabo sesiones mensuales para analizar las diferentes variables de riesgo. Asimismo, se dedica a mantener bajo control las exposiciones a riesgos específicos, tales como el riesgo de crédito, liquidez, de mercado y operacional.

Política de gestión de riesgos de crédito

La Política de gestión riesgo de crédito se encuentra aprobada por el Directorio y es revisada a lo menos anualmente en el Comité de Riesgos. Contiene las definiciones generales que La Araucana C.C.A.F. ha establecido para la administración efectiva y eficiente de los Riesgos de Crédito, considerando los parámetros a utilizar en la admisión, mantención y recuperación de los créditos otorgados a sus afiliados. Asimismo, define los modelos de provisiones de riesgo de crédito, de acuerdo a las normas vigentes de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y los que internamente se desarrollen para una eficiente administración del riesgo de la cartera.

Estrategia Gobernanza en la gestión del Crédito:

El enfoque para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con los créditos sociales se basa en una combinación de medidas preventivas, análisis de riesgos y evaluación de impacto.

Para poder abordar estos aspectos en forma sistemática, Caja La Araucana mantiene actualizadas y aprobadas las políticas de administración de riesgos, las cuales definen metodologías, modelos de medición de las exposiciones y el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo.

Las Políticas y Procedimiento de Riesgo de Crédito son las siguientes:

- Política Gestión Riesgo Crédito: Política de Admisión / Política de Provisiones /
- Comité de Riesgo
- Manual de Evaluación de Crédito
- Política de Normalización.
- Política PEP (Personas expuestas Políticamente)
- Reglamento del Régimen de Crédito Social.

Gestión de riesgos Gobernanza en la gestión del Crédito:

Caja La Araucana implementa un proceso integral para mitigar los riesgos asociados a la gestión de créditos sociales. Este enfoque tiene por finalidad proteger las finanzas de la organización y asegura el bienestar de nuestros afiliados. Entre las etapas del proceso podemos destacar:

1. Identificación y Levantamiento de procesos claves: Se definen los procesos y subprocesos críticos del crédito social, como selección, promoción, evaluación, desembolso, recaudación y cobranza.
2. Análisis de Riesgos y Controles: Para cada proceso y subproceso, se identifican los riesgos y controles asociados. Se evalúa tanto su impacto como probabilidad, al igual que el diseño y efectividad de sus controles.

3. Monitoreo y Acciones: Se han establecido KPIs para detectar desviaciones a tiempo y generar acciones correctivas.
4. KRI y Prevención: Se utilizan KRIs para determinar el potencial de riesgos eventuales y tomar medidas oportunas.
5. Control Interno: Todas las actividades de gestión de riesgo antes mencionadas se integran al control interno de la organización, así como también las actividades de las demás líneas de defensa.
6. Auditorías y Cumplimiento: Se realizan auditorías continuas y seguimiento al cumplimiento normativo interno y externo de todas las temáticas del crédito social.

6. Nuestra gente

Los avances del 2023 refuerzan el compromiso de toda la organización con el propósito institucional: mejorar la calidad de vida de nuestras afiliadas, afiliados y sus familias, manteniéndonos fieles a nuestros valores de dinamismo, innovación y amabilidad. Además, continuamos fortaleciendo nuestra cultura para apalancar efectivamente nuestra estrategia.

Vinculados a las acciones en materia de igualdad, equidad y derechos humanos, La Araucana desarrolló una Política de Diversidad e Inclusión Laboral, cuyo objetivo es fomentar la incorporación de todas las personas y actuar con equidad, sin distinciones de sexo, edad, condición social, religión, orientación sexual, etnia, sindicalización, opinión política, discapacidad, nacionalidad o cualquier otra condición que afecte los derechos fundamentales. Esta política busca asegurar el cumplimiento de los principios de no discriminación y trato igualitario, ambiente laboral libre de acoso y basado en el respeto, y se fomente la equidad de género y la inclusión laboral, que rija tanto internamente respecto de los directores, trabajadores y ejecutivos de la Caja.

Nuestras personas

GRI 2-7

Tema material (esencial)

En La Araucana valoramos y nos comprometemos con la promoción del empleo y el trabajo decente como un pilar fundamental de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

- 1.134 personas trabajan en Caja La Araucana
- 695 trabajadores se desempeñan en 69 sucursales en todo Chile y 439 en Casa Matriz.
- 33.636 horas de capacitación recibieron nuestros trabajadores

En 2023, hubo 1.134 trabajadores en la Caja La Araucana, distribuidos en un 61,29% en la red de sucursales y en un 38,71% en la Casa Matriz. La Casa Matriz considera el canal Contact Center, con 95 ejecutivos de servicio, venta y supervisores.

Durante el 2023 se han llevado a cabo diferentes cambios dentro de las áreas para apoyar la estrategia de la Caja e impulsar la transformación digital.

Además, ese año se consolidó el canal interno de Contact Center, lo que hizo crecer en 8,37% el peso de dotación de la Casa Matriz respecto de las Sucursales en línea con la estrategia de transformación y experiencia que impulsa la Caja.

Nº de personas por sexo

Mujeres	Hombres	Total
730	404	1.134
64%	36%	100%

Número de personas por sexo 2023 pertenecientes a Pehuén SpA

Mujeres	Hombres	Total
15	11	26
58%	42%	100%

Empleo por tipo de cargo

Tipo de cargo	Mujer	Hombre	Total
Gerencia	15	18	33
Jefaturas	69	59	128
Otros profesionales*	61	74	135
Fuerza de ventas**	513	212	725
Administrativo	72	41	113
Totales	730	404	1.134

*Otros profesionales, abogado. Auditor, especialistas, coordinador, product entre otros para contener los cargos a nivel general.

**Corresponde a trabajadores de atención de público o venta de productos y servicios.

La distribución de cargos considera:

- Gerentes / Subgerentes: incluye al Gerente General
- Jefes / Supervisores: Jefaturas, supervisores, agentes territoriales, agentes sectoriales, agentes locales y jefes de plataforma
- Fuerza de ventas: Corresponde a trabajadores de atención de público o venta de productos y servicios.
- Otros profesionales: abogado, auditor, especialistas, coordinador, product manager entre otros para contener los cargos a nivel general de Casa Matriz
- Administrativo: considera cargos no profesionales y operativos de Casa Matriz

Tipos de Contratos

Tipo de contrato	Mujer	Hombre	Total
Plazo indefinido	699	381	1.080
Plazo fijo	31	23	54
Total	730	404	1.134

Nuevas contrataciones

Durante el año hubo 374 nuevas contrataciones de las cuales 32 fueron por movilidad interna, lo que representa el 8,76%.

Rotación

Rotación 2022	Rotación 2023
11,14	18,57

Trabajadores que no son empleados

GRI 2-8

Actualmente existen contratos con empresas externas que proveen servicios de capital humano (35 personas), dedicados principalmente a proyectos de transformación digital en la Gerencia de Ecosistemas Digitales.

Clima laboral

Año	Porcentaje
2023	82
2022	75

Hitos más relevantes en el ámbito de la gestión de empleo y trabajo decente:

En el año 2023 La Araucana inició un camino en concordancia con el ODS 8 que impulsa el trabajo decente y el crecimiento económico sostenible.

Para transitar este camino se firmó un acuerdo de colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para incentivar iniciativas, tanto externa como internamente, con sindicatos y trabajadores.

La función de un sistema de relaciones laborales es reglamentar el trabajo y regular o administrar el conflicto que se origina en el marco de la relación de aquél. Por lo mismo, la legitimidad o éxito de un sistema de relaciones laborales se evidencia en la manera de responder a las expectativas de las contrapartes y por su capacidad para administrar o regular el conflicto.

Las competencias que hoy requieren los equipos (líderes, ejecutivos y dirigentes sindicales) en contextos de alta complejidad y crisis exigen reconocer que las relaciones laborales están más allá de la normativa jurídica y los estatutos internos, por lo que hay que desarrollar habilidades que van desde las anticipatorias y prospectivas hasta aquellas que ayudan a crear una visión sistémica de las relaciones y cómo el trabajo juega un rol clave para el desarrollo de las personas y su servicio.

Gestión del Talento: Evaluación de Desempeño y Desarrollo

GRI 404-3

En 2023, Caja La Araucana implementó un sistema de gestión del talento enfocado en la identificación de necesidades de conocimiento, evaluación de desempeño y desarrollo continuo de su capital humano, con el fin de asegurar el crecimiento profesional y la alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

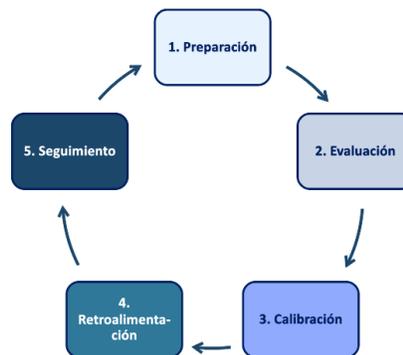
Para identificar las necesidades de conocimiento se realizó un análisis de brechas de habilidades y competencias en cada área de la organización. Este diagnóstico se basó en entrevistas con líderes de equipo, análisis de resultados de desempeño anuales y una revisión de los nuevos proyectos y desafíos estratégicos. Como resultado, se identificaron áreas clave en las que los trabajadores requerían capacitación adicional, destacándose la necesidad de fortalecer las competencias digitales, la toma de decisiones basadas en datos y el liderazgo adaptativo, especialmente ante la transformación tecnológica que enfrenta el sector.

Evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño en 2023 se realizó con un enfoque integral, combinando autoevaluaciones, retroalimentación de pares y evaluaciones de los superiores directos. Este enfoque 360° permitió una visión más completa del desempeño de cada colaborador, no solo midiendo el cumplimiento de metas cuantitativas, sino también evaluando competencias comportamentales y la alineación con los valores corporativos.

Los resultados de la evaluación mostraron un alto nivel de compromiso entre los empleados, con un promedio de cumplimiento de objetivos del 85%. Las áreas de mejora identificadas se centraron principalmente en la gestión del tiempo y la colaboración interdepartamental.

Etapas del proceso de Gestión del Desempeño:



Programas de desarrollo y principales logros: Como parte del plan de desarrollo de talento, Caja La Araucana implementó varios programas de capacitación y desarrollo profesional. Entre los logros más destacados se encuentra el lanzamiento del **Programa de Liderazgo Transformacional**, que capacita a líderes emergentes para adaptarse a entornos cambiantes y promover una cultura de innovación y colaboración.

Además, se desarrollaron capacitaciones específicas en **competencias digitales** y herramientas de trabajo remoto, que fueron clave para aumentar la eficiencia y adaptabilidad de los equipos en un entorno laboral híbrido. Estas iniciativas resultaron en una mejora del 20% en la satisfacción de los trabajadores con los programas de desarrollo profesional ofrecidos.

Encuesta de satisfacción

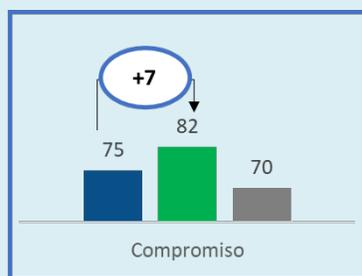
Resultados Encuesta de Satisfacción 2023

Durante el año se llevó a cabo la encuesta de clima interno para evaluar el compromiso y bienestar de sus trabajadores. Este ejercicio de medición incluyó la comparación de los resultados obtenidos en los últimos, proporcionando una visión clara del clima laboral y las áreas de mejora.

La encuesta de 2023 fue diseñada con un enfoque en tres dimensiones clave: **compromiso racional, compromiso relacional y compromiso emocional**, añadiendo una nueva dimensión relacionada con el **proceso de transformación** de la empresa. A diferencia de los años anteriores, la metodología del 2023 utiliza resultado neto y no considera sólo las respuestas positivas.

La participación alcanzó un 99% de personas habilitadas para responder, lo que refleja el compromiso de los trabajadores en brindar retroalimentación sobre su entorno laboral.

Compromiso general



Principales resultados

En comparación con la medición de clima laboral de 2022, los resultados de la encuesta de 2023 revelan el incremento en la percepción de los trabajadores:

- **Compromiso General:** 82% en 2023 frente a 75% en 2022 (+7pp).
- **Compromiso Racional:** 86% en 2023 frente a 78% en 2022 (+8pp).
- **Compromiso Relacional:** 85% en 2023 frente a 78% en 2022 (+7pp).
- **Compromiso Emocional:** 92% en 2023 frente a 91% en 2022 (+1pp).

La Araucana presentó durante el 2023 un aumento significativo en prácticamente todos los parámetros con excepción de orgullo que se mantiene respecto al 2022 en un alto nivel (93%). No se observan diferencias significativas a nivel de parámetros entre Sucursales (82%) y Casa Matriz (83%). Como fortalezas la Araucana posee un alto grado de lealtad (92%), motivación (86%), liderazgo (85%) y compromiso (82 puntos), el que está 12 pp por sobre el benchmark de mercado.

Gobernanza en la gestión del Empleo y trabajo decente:

En este contexto, se impulsó una serie de capacitaciones en torno al diálogo social. El Equipo Ejecutivo participó íntegramente de 8 horas de capacitación en Sistema de Gobernanza y Diálogo social. Las directivas sindicales y sus delegadas y delegados en todo el país participaron de 14 talleres de capacitación en Relaciones Laborales y Diálogo Social.

Posteriormente, se inició una mesa de trabajo con representantes sindicales para construir, de manera bipartita, la Política de Relaciones Laborales que definió los principios y mecanismos que rigen actualmente el sistema de relaciones laborales en La Araucana y lo institucionaliza.

Estrategia en la gestión del Empleo y trabajo decente:

A diciembre del 2023 se han conformado 3 Mesas de Trabajo en temáticas específicas de relevancia para los trabajadores de La Araucana, en las que se revisaron lineamientos estratégicos, se levantaron riesgos e implicancias laborales y se tomaron acuerdos específicos, incluyendo un procedimiento co-construido para la gestión de licencias médicas rechazadas.

Políticas y procedimientos para la gestión de personas

1. Código de buenas prácticas y de conducta.
2. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
3. Diccionario de competencias.
4. Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal.
5. Procedimiento de inducción.
6. Procedimiento de evaluación de desempeño.
7. Procedimiento de autorización de horas extraordinarias.
8. Procedimiento pago de bonos de enseñanza superior.
9. Procedimiento gestión de licencias médicas trabajadores Caja La Araucana.
10. Procedimiento obtención y resguardo de antecedentes asociados al término de relación laboral.
11. Procedimiento término de relación laboral.
12. Política de capacitación y perfeccionamiento funcionario.
13. Política de Capital Humano.

Diálogo social y Relaciones Laborales

La política y la experiencia que ha tenido La Araucana fue presentada al Director del Cono Sur de la OIT y a dirigentes sindicales de empresas afiliadas en un evento realizado en diciembre del 2023, que posiciona hoy a la Caja como referente en materia de relaciones laborales en Chile.

Acoso Laboral y Sexual

La Araucana cuenta con un Código de Buenas Prácticas y Conducta, el que -sumado al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad- regula el accionar y proceder de la Caja ante situaciones de acoso, garantizando en todo momento el respeto de la dignidad personal, privacidad y derechos de las personas, abarcando a todos sus integrantes, ya sean estos directores, ejecutivos y trabajadores. Para estos efectos, se difunde el uso del Canal de Denuncias.

Durante el año 2023, se recibió ante La Araucana una denuncia por acoso sexual y 4 por acoso laboral.

Sucesión

En caso de ser necesario el reemplazo de algún trabajador clave para la organización, se impulsa el programa “Soy Backup” cuyo objetivo es desarrollar, capacitar y reconocer el buen desempeño de los talentos de La Araucana, con el objetivo principal de potenciar las fortalezas y generar espacios de mejora, garantizar la continuidad del trabajo en caso de ausencia o imposibilidad del líder de desempeñar sus funciones, minimizando así el impacto en la productividad y eficiencia de la organización.

Este programa está dirigido principalmente a ejecutivos de atención al cliente, ejecutivos de empresas y trabajadores, analistas, especialistas, gestores, dependiendo del área, y se ampliará a la Casa Matriz y cargos ejecutivos.

Convenios de negociación colectiva

GRI 2-30, 407-1

Los convenios de negociación colectiva representan un elemento relevante la cultura organizacional de La Araucana, al promover un diálogo constructivo y de respeto mutuo entre la empresa y nuestros trabajadores. Estos acuerdos trascienden lo meramente contractual, convirtiéndose en una herramienta esencial para fortalecer los lazos de confianza, fomentar la participación activa de nuestro equipo humano y co-crear condiciones laborales justas y motivadoras.

El porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva es de 94,3%.

Las condiciones laborales y los términos de empleo de los trabajadores que no están cubiertos por los contratos colectivos vigentes en La Araucana no se determinan en función de dichos contratos colectivos.

A través de estas agrupaciones de procesos buscamos cumplir nuestro propósito como organización como salida de la cadena de valor: “mejorar la calidad de nuestros afiliados y sus familias, disminuyendo la desigualdad”.

En nuestra cadena de suministro, colaboramos con proveedores de servicios de salud y bienestar, como clínicas, hospitales y centros médicos, para garantizar la atención adecuada a nuestros afiliados. Además, trabajamos con proveedores de seguros, tecnología y servicios financieros para apoyar nuestras operaciones y ofrecer una amplia gama de servicios.

Mantenemos relaciones comerciales con entidades del sector público y privado, como el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el Instituto de Seguridad Laboral y diversas empresas públicas y privadas afiliadas a nuestra Caja, con el objetivo de fortalecer nuestras capacidades y colaborar en beneficio de nuestros afiliados.



2 sindicatos

**1.021 Colaboradores
sindicalizados**

95%

Principales beneficios del contrato colectivo:

GRATIFICACIÓN Equivalente a 1 sueldo adicional al año	BONO VACACIONES Equivalente a 1 sueldo adicional al año	AGUINALDO DE FIESTAS PATRIAS UF 13	AGUINALDO DE NAVIDAD UF 20
BONO EDUCACIÓN Preescolar: UF 8 Escolar: UF 15 Ed. Superior: hasta UF 30	BONO EDUCACIÓN para trabajadores hasta UF 30	ASIGNACIÓN DE COLACIÓN por un monto aproximado de \$80.000 al mes	ASIGNACIÓN DE MOVILIZACIÓN por un monto aproximado de \$80.000 al mes
ASIGNACIÓN DE ZONA	ASIGNACIÓN DE ANTIGÜEDAD	ASIGNACIÓN DE CAJA	BONO POR NUPCIALIDAD Y NATALIDAD

**Considera contrata a plazo indefinido, cargos hasta nivel de subgerente*

Equidad de Género

GRI 2-21, 405-1

Tema material (esencial)

En La Araucana reconocemos la importancia fundamental de la equidad de género en la construcción de una organización inclusiva y socialmente responsable. El tema material (clave) de Equidad de Género refleja nuestro compromiso de promover la igualdad entre hombres y mujeres en todas las facetas de nuestra operación y cultura corporativa.

- **65% Trabajadoras**
- **43% Directoras (Presidenta, Vicepresidenta y Directora Laboral)**
- **42% Gerentas**
- **45% Subgerentas**

La Araucana, que ha definido como ejes estratégicos de su gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, estima que el ODS 5 (Igualdad de género) es uno de los ejes de la estrategia corporativa. Una de las iniciativas que se impulsó decididamente durante el 2023 fue incrementar la participación femenina en cargos de liderazgo.

La equidad de género se ha convertido en un desafío importante para las organizaciones actuales que buscan, más allá de ser socialmente responsables, ser competitivas y resilientes en un mundo cada vez más globalizado. La incorporación y promoción de mujeres en cargos de liderazgo es esencial y cada vez más necesaria en un mundo que lucha por vencer las desigualdades sociales.

A diciembre del 2023, La Araucana cuenta con una Política de Equidad de Género y una Política de Capital Humano con perspectiva de género que promueve a través de los diferentes procesos de gestión de personas, desarrollo y cultura la participación femenina. La representación de mujeres es del 43% en cargo de Directores, 42% en cargos de Gerentes, 48% en cargos de subgerentes y un 54% en liderazgos intermedios. Respecto a puestos clasificados como STEM (áreas de Finanzas, Riesgo, Ecosistemas y Operaciones), de un total de 198 posiciones 110 corresponden a mujeres, es decir, un 56% de esos cargos, y en posiciones de liderazgo STEM un 50% son ocupadas por mujeres.

Brecha salarial

GRI 405-2

Tipo de cargo	Mujeres	Hombre	Diferencia	Brecha
Gerencia	\$6.790.616	\$7.376.894	\$586.278	-8,63%
Jefatura	\$2.167.254	\$2.363.982	\$196.727	-9,08%
Otros profesionales*	\$1.928.331	\$2.302.758	\$374.427	-19,42%
Fuerza de ventas**	\$769.714	\$801.955	\$32.241	-4,19%
Administrativos	\$1.076.756	\$1.109.688	\$32.932	-3,06%

* Otros profesionales: abogado, auditor, especialistas, coordinador, product entre otros para contener los cargos a nivel general.

**Corresponde a trabajadores de atención de público o venta de productos y servicios.

De acuerdo con la metodología de la NCG 461 de la CMF es de 8,88%.

Diversidad y Derechos Humanos

GRI 405-1

Tema material (esencial)

En La Araucana reconocemos la importancia esencial de la diversidad y los derechos humanos. El tema material (clave) de Diversidad y Derechos Humanos refleja nuestro firme compromiso de promover y proteger los derechos fundamentales de todas las personas, sin importar su origen, identidad, orientación o condición.

La diversidad e inclusión constituye un valor de aceptación de la identidad de cada trabajadora y trabajador de La Araucana, el que nos compromete a fomentar reconociendo su calidad de derecho humano esencial. Como institución que aboga por bienestar y la inclusión social, mantiene un compromiso irrestricto con el respeto de nuestras trabajadoras y trabajadores, y en general de todas sus partes interesadas. En tal sentido, promoveremos que todos nuestros trabajadores asuman el compromiso de implementar las medidas y normas que dicte la Caja, leyes y normas de conducta de manera de concientizar la importancia del trato digno, responsabilidades sociales, desarrollo personal, valoración de la diferencia y pluralidad de enfoques.

Inclusión de personas con discapacidad (Ley N° 21.015)

Capacitación	Mujeres	Hombres	Total general
Analista / Administrativo	2	2	4
Área Comercial / Atención Público	6	4	10
Jefes / Supervisores	2	0	2
Total general	10	6	16

Dotación total: 1.134

Dotación Inclusión: 16

% de inclusión: 1,4

Gobernanza en la gestión de la Diversidad y Derechos Humanos:

Política de diversidad e inclusión laboral

Con el objetivo promover la diversidad y la inclusión laboral a fin de fomentar la incorporación de todas las personas, así como actuar con equidad de criterios respecto de hombres y mujeres, sin distinciones arbitrarias que afecten los derechos fundamentales, La Araucana mantiene

cumplimiento legal y otros compromisos en esta materia. Uno de ellos es la inclusión de personas con discapacidad.

Estrategia en la gestión de la Diversidad y Derechos Humanos:

Para gestionar una cultura organizacional inclusiva y diversa en La Araucana aplicamos las siguientes acciones con la finalidad de promover una cultura interna en la materia propiciando la confianza, trato decente y el respeto:

- Ambiente basado en el respeto
- Equidad de género
- No discriminación
- Ambiente laboral libre de acoso
- Oportunidad y desarrollo laboral
- Gestor de inclusión laboral
- Inclusión laboral para personas en situación de discapacidad

Derechos humanos

GRI 2-23

En La Araucana, reconocemos que los Derechos Humanos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen étnico o cualquier otra condición. Creemos que el respeto y la promoción de los Derechos Humanos son fundamentales para nuestro éxito como empresa y para el desarrollo sostenible del país y sus regiones.

La Araucana mantiene un decidido compromiso con su cumplimiento y así lo formaliza a través de su Manual de Buenas Prácticas y Conducta, Política de Sostenibilidad, Política de Relaciones Laborales y se espera contar el primer trimestre del 2004 con una Política de Derechos Humanos.

La Araucana se compromete a respetar, proteger y promover los Derechos Humanos en todas sus operaciones y relaciones con las comunidades locales, trabajadores, proveedores y otras partes interesadas.

Con esto, buscamos evitar los posibles impactos y mitigar las consecuencias en los derechos humanos que pueden afectar a las comunidades, y reparar, de ser necesario, a las personas o grupos de personas que vean afectados sus derechos como consecuencia de nuestros servicios, siguiendo de manera estricta los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos para la implementación del marco de las Naciones Unidas de respetar, proteger y remediar.

Dentro de los principios que nos mueven en derechos humanos son:

- Respeto a los Derechos Humanos Reconocidos Internacionalmente
- Participación y diálogo con comunidades locales, trabajadores directos e indirectos y otras partes interesadas
- Derechos laborales y condiciones de trabajo, principalmente el derecho de trabajadores a sindicalizarse, no al trabajo infantil y trabajo esclavo, no a la discriminación. Respetamos la dignidad y los derechos de todas las personas, sin importar su raza, género, origen étnico, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición.

Formación y capacitación de trabajadores

GRI 404-1

Tema material (esencial)

En La Araucana reconocemos la importancia estratégica de la Formación y Capacitación de nuestros trabajadores como un pilar fundamental para impulsar el crecimiento y el desarrollo sostenible de nuestra organización. Este tema material (clave) resalta nuestro compromiso con el desarrollo de competencias y habilidades de nuestro equipo humano, garantizando su empoderamiento y promoviendo un ambiente de aprendizaje continuo.

- Del total de actividades, un 80% se destinó a educación y desarrollo profesional.
- Participaron 73% mujeres y 27% hombres.
- Categorías de capacitaciones realizadas:
 - Habilidades blandas: 18%
 - Habilidades técnicas: 62%
 - Capacitaciones normativas: 20%

Para La Araucana es fundamental que las personas que son parte de la organización adquieran y actualicen las competencias requeridas para ejercer su cargo de la mejor manera posible, con el propósito de enfrentar desafíos y exigencias actuales y futuras, otorgando un servicio de excelencia a nuestros afiliados y clientes internos. Para una adecuada gestión del capital humano de La Araucana y el cumplimiento de sus funciones conforme a los objetivos institucionales durante el 2023 se actualizó la Política de Capacitaciones. Esta formaliza los lineamientos que definen el proceso de capacitación y perfeccionamiento del equipo.

Se ha establecido así una forma de diagnosticar anualmente las necesidades de capacitación de las distintas áreas y, a la vez, la manera de proceder con solicitudes de actividades de capacitación que no se encuentran enmarcadas en el diagnóstico anual. También se ha definido la forma de medición de los tiempos y coberturas del Plan de Capacitación en la organización.

Capacitación	2020	2021	2022	2023
Total de horas	25.443	12.206	11.294	33.636
Total participantes	4.410	4.275	2.806	1.134
Cobertura	92 %	96 %	98 %	100%

La inversión promedio en capacitación por trabajador en 2023 fue de \$61.287	En total, se invirtieron en capacitación \$69,5 millones.	El tiempo total de capacitación en 2023 fue de 33.636 horas, cifra más alta en los últimos 6 años.	En promedio, cada persona recibió 29,7 horas de capacitación.
---	--	---	--

Capacitaciones en Sostenibilidad

Se registra un incremento significativo en capacitaciones durante el 2023, triplicando las horas de formación en comparación con 2022 y poniendo especial énfasis en temas alineados a la sostenibilidad como eje estratégico de la organización. En los últimos años La Araucana ha definido los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU como hoja de ruta para el desarrollo de su estrategia. En este sentido, se estableció la importancia de implementar iniciativas al interior de la organización para luego ofrecer esta experiencia como una forma de incentivar iniciativas sostenibles en las empresas afiliadas, sus trabajadores y pensionados. Así se torna muy relevante generar una cultura organizacional que entienda la sostenibilidad como eje estratégico, y en este contexto la capacitación cumple un rol fundamental impulsando la comprensión de nuevos conceptos y la adquisición de herramientas, y generando un entendimiento profundo de las temáticas abordadas. Internamente, el cambio comienza por una comprensión del concepto de sostenibilidad, la obtención de herramientas técnicas y prácticas para la correcta aplicación de estos conceptos al trabajo diario. En esta dirección, durante el 2023 hemos puesto a disposición para nuestros trabajadores cursos de Sostenibilidad gratuitos en colaboración con instituciones de educación relevantes y reconocidas, tales como el IASE (International Association of Sustainable Economy). A través de esta alianza La Araucana ha podido poner a disposición de sus trabajadoras y trabajadores más de 200 cupos para acceder a formación en temas de sostenibilidad. Lo anterior, acompañado con la formación del equipo Directivo y ejecutivo, forma parte de un plan de capacitación integral que se inició el 2023 y que continuará hasta el 2025.

Salud y Seguridad Laboral

GRI 403-1

Tema material (esencial)

En La Araucana, la Salud y Seguridad Laboral es un tema material (clave) de alta prioridad y compromiso. Reconocemos que el bienestar y la seguridad de nuestros trabajadores son fundamentales para garantizar un entorno de trabajo saludable, productivo y sostenible.

En nuestra organización velamos por generar ambientes de trabajo seguros y saludables que protejan la integridad física y el bienestar integral de nuestros trabajadores. Más que una obligación legal, asumimos este compromiso como un principio ético que privilegia el cuidado y la prevención de riesgos laborales. Estamos convencidos de que al resguardar la salud y seguridad de quienes construyen el presente y futuro de La Araucana, contribuimos a fortalecer el sentido de pertenencia, motivación y compromiso, elementos esenciales para alcanzar nuestros objetivos estratégicos de manera sostenible.

	2020	2021	2022	2023
Tasa de Accidentabilidad	1,08	0,69	0,72	0,53 %
Tasa de Fatalidad	0 %	0 %	0 %	0 %
Tasa de Enfermedad Profesional	0,07 %	0 %	0,17	0,09 %
Promedio de días perdidos por accidente	12,66	8,42	7,95	5,82

Dentro de los hitos más relevante del 2023, se pueden identificar:

Actualización de los planos de emergencia de la Casa Matriz y la Red de Sucursales, con el objetivo de minimizar los riesgos para nuestros trabajadores y afiliados, mejorando la respuesta o reacción ante cualquier emergencia.

Realización de un simulacro general en la Casa Matriz y la Sucursal Merced, precedido por una evaluación de las instalaciones efectuada por el Cuerpo de Bomberos de Santiago. Esta institución nos asesoró en materias de seguridad con el objetivo de poner a prueba la eficacia de nuestro plan de emergencias. Lo anterior permitió identificar áreas de mejora en la respuesta ante situaciones críticas, así como reforzar la preparación y coordinación de los equipos y líderes de emergencia.

Cambio del organismo administrador de la Ley 16.744 en La Araucana, un proceso que se llevó a cabo junto a la participación de todos nuestros trabajadores, con el objetivo principal de mejorar

los servicios de prevención de riesgos laborales, buscando una mutualidad que ofreciera mejores condiciones de salud, mayor cobertura en centros de atención y que fuera efectiva en la prevención y atención de accidentes laborales.

Capacitaciones simulacro a líderes de piso

Se desarrollaron capacitaciones dirigidas a los líderes de piso en diversas materias asociadas a respuesta ante emergencias, a saber:

- Psicología de la Emergencia, con un 71% de participación.
- Uso y Manejo de Extintor Simulador, con un 54% de participación.
- Primeros Auxilios, con un 54% de participación.

Capacitación a toda la organización

- Difusión ante Accidentes de Trabajo y Trayecto

Gestión de riesgos en la gestión de Salud y Seguridad Laboral:

- Procedimiento ante un accidente de trabajo trayecto o enfermedad profesionales
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Protocolo de Trastornos Musculoesquelético de Extremidad Superior TMERT
- Protocolo de Riesgos Psicosociales CEAL – SM / SUSESO
- Matriz de Riesgo
- ODI obligación de informar
- Plan de Emergencia

Permisos de natalidad

	2022	2023
Licencia Pre Natal	12	7
Licencia Post Natal	13	9
Licencia Parental	6	11
Total de mujeres	15	27

Permiso parental

	2022	2023
Hombres	3	6

Beneficios para nuestros trabajadores

Todos los trabajadores de la Caja pertenecen a la Corporación de Bienestar de La Araucana, que es una corporación de derecho privado sin fines de lucro cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de vida de sus socios y su grupo familiar, dando énfasis en el aspecto de la salud.

Los fondos con los que el Bienestar gestiona su accionar provienen de aportes de los trabajadores y de nuestra institución.

Como parte del contrato colectivo, tienen un seguro de vida que es financiado en un 80% por la organización y un 20% por los trabajadores. También cuentan con un seguro oncológico, el cual es financiado en un 100% por La Araucana.

Además, establece una serie de beneficios que recibe el 99,3% de nuestra dotación que es la que está sindicalizada. Esta es una característica histórica de la Caja, por lo cual el esquema de compensaciones considera el sueldo base y los beneficios del contrato colectivo.

7. Planeta

Como Caja de Compensación comprometida con el desarrollo sostenible y los ODS, reconocemos que nuestro desempeño ambiental es fundamental para construir un futuro más próspero y resguardar los recursos naturales de nuestro país y el planeta. En esta línea, nos hemos trazado la meta de avanzar decididamente en la gestión ambiental de nuestra actividad, implementando prácticas que reduzcan nuestra huella ecológica, promuevan la eficiencia en el uso de recursos y contribuyan a la mitigación del cambio climático.

Estamos convencidos de que un destacado desempeño ambiental nos permitirá generar ahorros operacionales significativos, sumarnos al conjunto de organizaciones que hoy cambian su mirada y, lo que es más importante, dejar un legado positivo para las presentes y futuras generaciones de afiliados, trabajadores y comunidades donde mantenemos presencia. Nuestras acciones ambientales representan un compromiso con la preservación de los valiosos ecosistemas de Chile y la creación de un mundo más sostenible.

En este contexto, La Araucana lanzó en 2023 una Política de Sostenibilidad que establece directrices para las distintas gerencias de la organización. Esta política aborda, entre otras materias, aspectos medioambientales.

En su sección "Compromiso con el planeta", la política reconoce la responsabilidad de La Araucana y, por ende, de sus trabajadores, de proteger el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. El documento insta a la adopción de prácticas sostenibles, la eficiencia energética, una gestión responsable de los recursos naturales y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Como parte de esta iniciativa, dentro de la planificación estratégica definida para 2024, se ha establecido un objetivo asociado a una meta de Resultado Clave (OKR, por sus siglas en inglés) de reducción de emisiones para el mismo año.

Caja La Araucana durante el 2023 no se vio involucrada en sanciones o multas asociadas a incumplimiento o impacto ambiental. Tampoco hay programas de cumplimiento y planes de reparación en curso.

La organización tiene propuesto para el 2024 promover activamente la Política de Sostenibilidad, realizar capacitaciones y evaluar qué otros modelos, programas, o instancias de cumplimiento resultan necesarias para el cumplimiento de la política.

Cambio Climático

Tema material (esencial)

En La Araucana reconocemos que el cambio climático es un desafío global de gran magnitud y estamos comprometidos con abordar sus impactos de manera proactiva y responsable. El cambio climático es un tema material esencial que guía nuestras acciones hacia un futuro más sostenible.

Reconocemos la urgencia de actuar frente al cambio climático y sus potenciales impactos sobre las comunidades y entornos donde operamos por lo que paulatinamente asumimos un rol proactivo en la implementación de medidas de prevención y mitigación de este fenómeno global, convirtiéndose en un elemento relevante de nuestra gestión ambiental.

Nos enfocamos en reducir nuestra huella de carbono a través de iniciativas que fomenten la eficiencia energética, el uso de fuentes renovables y la optimización de recursos en nuestros procesos. Además, promovemos una cultura de concientización climática en nuestros trabajadores, incentivando prácticas sostenibles y estilos de vida bajos en emisiones.

Un destacado desempeño en prevención del cambio climático nos permitirá garantizar la continuidad de nuestras operaciones, proteger el bienestar de nuestros afiliados y trabajadores, y contribuir a los esfuerzos nacionales por construir un futuro más resiliente para las próximas generaciones.

¿Qué estamos haciendo?

Productos y servicios verdes

El programa de productos y servicios verdes de La Araucana busca promover la sostenibilidad y reducir el impacto ambiental. Esto incluye la oferta de productos como vehículos de electromovilidad y micromovilidad, así como la promoción de la eficiencia energética en el hogar mediante paneles solares. Además, la compañía está realizando cambios en su infraestructura, como la instalación de luces LED, equipos climáticos eficientes y estaciones de carga para vehículos eléctricos. Los futuros desafíos incluyen la incorporación de más sucursales y vehículos eléctricos, así como la implementación de tecnologías de monitoreo para controlar el consumo de energía y agua. La Araucana reconoce el cambio climático como un desafío global y se compromete a abordarlo de manera proactiva y responsable en todas sus operaciones.

A principios del año 2024 fue lanzada su web con las ofertas de productos verdes que se venían trabajando desde el segundo semestre del año 2023.

Para La Araucana, en un mundo sostenible se busca satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las futuras, garantizando un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social.

Por ejemplo, se aspira a buscar y encontrar las mejores formas de reducir la huella de carbono, la huella hídrica, la pérdida de biodiversidad a fin de aminorar, si es que no eliminar, el impacto negativo de la actividad humana en el medio ambiente.

Productos:

Electromovilidad: La electromovilidad, en el caso de nuestros productos, se refiere al uso de vehículos medianamente pesados que utilizan la electricidad como fuente principal de energía y que se mueven sobre los 25 km/h con recorridos de 15 hasta 100 km.

Micromovilidad: La micromovilidad se refiere al uso de vehículos ligeros que se mueven a velocidades bajo los 25 km/h y recorridos de hasta 10 km, que utilizan la electricidad como fuente principal de energía, con el objetivo de lograr un transporte más sustentable.

Eficiencia Energética: La energía solar en el hogar ha tomado relevancia. Los paneles solares o fotovoltaicos transforman la energía solar en energía útil para el uso del hogar y ahorro de costes energéticos.

Complementos y Accesorios: Se trata de productos de distinta naturaleza para viajes en micromovilidad o electromovilidad, repuestos y más.

Infraestructura sostenible

Cambios de infraestructura con paneles solares, luces LED, estaciones de electromovilidad y nuevas sucursales.

Desde el año pasado, la Caja ha tomado como desafío ir considerando pequeños cambios para reducir la huella de carbono, además de optar por elementos más eficientes para reducir consumos eléctricos y de servicio sanitario. Esto también tiene alcances en la provisión de infraestructura sostenible.

Los hitos más relevantes realizados en la iniciativa de remodelación o cambio de sucursales año 2023 fueron:

- Considerar luces tipo LED
- Considerar equipos climáticos INVERTER
- Instalación de Grifería en Baños y Lavaplatos con Sensor
- Compra de 11 vehículos eléctricos y 1 camión para Sucursales Móviles
- Instalación de Módulos de Carga para vehículos internos y de afiliados
- Proyecto de incorporación de 4 plantas solares en nuevas sucursales

Sucursales sostenibles

Durante el año fueron remodeladas bajo un enfoque ambiental 9 sucursales a lo largo del país, las que incluyen: Ovalle, San Pedro de la Paz, Constitución, Talcahuano, Calama, Alto Hospicio, Gran Avenida, Puerto Varas, La Florida y Las Condes, las que además incluyen una serie de medidas como el reciclaje interno, el uso de paneles solares y pintura bioactiva, así como la medición y reducción de la huella de carbono, lo que nos permite proteger el medio ambiente y demostrar que la sostenibilidad es una parte integral de nuestro compromiso con el entorno.

Además, la sucursal de Ovalle cuenta con un diseño en su fachada que rescata las raíces de la zona del muralista Koki Kuriche. Con esta iniciativa buscamos generar mayor cercanía y una mejor experiencia en el servicio al que acceden nuestras afiliadas, afiliados y la comunidad.

Futuros compromisos en cambios de diseño y nuevas construcciones de infraestructura considerando eficiencia energética, menor consumo de agua, electromovilidad y manejo de residuos.

Nuestro compromiso es aún más ambicioso, asegurándonos de seguir reduciendo nuestra huella de carbono en todas las sucursales, además de las consideradas como iniciativa de remodelación o cambio.

- Incorporar plantas solares en sucursales nuevas (o a remodelar)
- Incorporar plantas solares en sucursales existentes
- Incorporar 7 sucursales móviles eléctricas para este año
- Incorporar software de monitoreo y control eficiente en equipos de control climático con ajuste de temperatura en tiempo real
- Incorporar medidor inteligente en tablero eléctrico para monitoreo en línea y control de consumos

- Incorporar elemento de medición de consumo de agua potable para detectar fugas o consumo desmedido en sucursales
- Incorporar sensor de movimiento y control de luminarias para reducir consumos eléctricos
- Cambiar calderas a sistema de bombas de calor
- Compra energía sustentable
- Revisión de proyectos de climatización en sucursales existentes para reducir consumos
- Instalación de Módulos de Carga Móvil para uso interno y de afiliado.

Emisiones GEI

La metodología de cálculo de la huella de carbono de La Araucana se basa en el estándar GHG Protocol. En el año 2023, el cálculo consideró las emisiones directas de fuentes fijas y móviles, las emisiones indirectas por el consumo de energía eléctrica y otras emisiones indirectas de alcance 3 relacionadas con viajes de negocios y el suministro de agua potable. El cálculo se realizó utilizando factores de emisión del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) y del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA)

Emisiones	2020	2021	2022	2023	Unidad
Alcance 1	55,28	56,66	538,17	312	toneladas de CO2eq [tCO2eq]
Alcance 2	1.210	951	998	760	toneladas de CO2eq [tCO2eq]
Alcance 3	-	-	-	82	toneladas de CO2eq [tCO2eq]
Total	1.265	1.008	1.536	1.154	toneladas de CO2eq [tCO2eq]

Fuentes energéticas y de consumo

Totales	Cantidades				Unidad
	2020	2021	2022	2023	
Electricidad	3.153	2.435	3.320	3.077	MWh
GLP	0	0	263	102	metros cúbicos [M3]
Kerosene	0,25	0,45	0,59	0	metros cúbicos [M3]
Gasolina	0	0	0	0	metros cúbicos [M3]
GN	61	73	0	0	metros cúbicos [M3]
Petróleo Diesel	20,09	20,39	44,00	54,36	metros cúbicos [M3]
Agua	31.478	37.432	42.989	48.633	metros cúbicos [M3]

- Las emisiones de alcance 1 incluyen el consumo de combustibles fósiles. En esta oportunidad no incluye emisiones de gases refrigerantes.
- Las emisiones de alcance 2 son reportadas con Método de ubicación, consiste en el consumo de electricidad de la red.
- Los datos 2020 y 2021, debido a dificultades para obtener los consumos, fueron estimados en base a un modelo.
- En esta oportunidad, la información no incluye a Centros Vacacionales de Frutillar y las Cruces donde no trabaja personal de la Araucana.
- El año 2023 es el primer ejercicio de cálculo de las emisiones de GEI de alcance 3. En este primer ejercicio se incluyeron las emisiones relacionadas con viajes de negocio y el suministro de agua potable.
- La reducción de las emisiones de GEI se debe principalmente a un cambio en la metodología de cálculo, ya que los datos de consumo de años anteriores fueron estimados debido a la falta de los consumos reales de las sucursales.
- El cálculo de huella de carbono no considera la totalidad de las sucursales de La Araucana, debido a que en algunos casos no se cuenta con la información disponible. En base a la dotación total de empleados de La Araucana, la cobertura de los resultados corresponde a la siguiente: Alcance 1: 100%, Alcance 2: 95,8%, Alcance 3: 85,5%

Energía

Estamos comprometidos a contribuir al acceso a una energía asequible, sostenible y no contaminante. Como parte de la transformación de nuestras sucursales físicas, estamos promoviendo prácticas responsables y respetuosas con el medio ambiente. Entre estas iniciativas se incluyen la adopción de medidas para el uso eficiente de la energía mediante la implementación de paneles solares, y la introducción de sucursales móviles eléctricas.

Durante el 2023 se realizaron 10 renovaciones de sucursales y la compra de 10 sucursales físicas eléctricas.

Para nuestros afiliados, lanzamos el paquete de beneficios Mundo Sostenible con descuentos en electromovilidad (vehículos medianamente pesados) y eficiencia energética.

	Cantidades				
Totales	2020	2021	2022	2023	Unidad
Electricidad	3.153	2.435	3.320	3.077	MWh

Agua

	Cantidades				
Totales	2020	2021	2022	2023	Unidad
Agua	31.478	37.432	42.989	48.663	metros cúbicos [M3]

En 2023 se identificó una filtración en un piso arrendado en Temuco que no fue detectada a tiempo y no se está reportando.

Residuos

GRI 306-3

En Caja La Araucana, analizamos los residuos generados y su gestión con el objetivo de minimizar nuestro impacto ambiental y promover prácticas sostenibles. A lo largo del año, reciclamos estos residuos mediante la contratación de servicios con la empresa Laser, que nos brindó apoyo en el reciclaje de tóneres. Además, la Plataforma de Acción Circular realizó el retiro de materiales reciclables, como papel, cartón, plástico PET 1, vidrio y aluminio. Asimismo, en las nuevas sucursales se inició la implementación de papeleras de reciclaje para uso tanto de los trabajadores como de los afiliados que visitan nuestras instalaciones.

Grupo	Suma de CANTIDAD	Suma de cant x peso
Acrílico	118	107
Aire Acondicionado 12000	52	1.248
Aire Acondicionado 18000	36	1.296
Aire Acondicionado 24000	22	1.056
Aire Acondicionado 30000	1	60
Aire Acondicionado 32000	12	768
Aire Acondicionado 36000	8	576
Aire Acondicionado 42000	3	252
Aire Acondicionado 48000	11	1.056
Aire Acondicionado 9000	33	594
Aire Acondicionado 96000	1	192
Alfombra	12	36
Almacenamiento	3	1
Amplificador	18	90
Anilladora	1	10
Archivador	407	11.803
Archivero	10	130
Arco Baby Football	4	120
Armario	10	250
Arreglo Floral	3	6
Arrimo	2	14
Ascensor	1	1.500
Asiento (Vehículo)	1	20
Aspiradora Industrial	1	8

Banqueta De Espera	413	8.260
Caja De Seguridad	39	585
Caja De Valores	2	30
Caja Fuerte	20	4.005
Cajonera	988	6.916
Cpu	172	860
Escritorio	1.440	57.600
Gabinete	323	9.690
Mesa	783	11.745
Mesa Core	329	4.935
Mueble Caja Fuerte	1	10
Notebook	152	152
Pesas	50	1.450
Pesas De Entramiento	36	224
Señalética	820	1.254
Separador De Fila	18	72
Servidor	32	480
Silla	3.535	24.745
Silla Auditorio	270	810
Silla Cajero	3	15
Silla Ergonométrica	1.218	18.270
Silla Madera	250	1.250
Silla Plegable	112	112
Silla Universitaria	40	100
Silla Visita	2.712	15.730
Sillon	249	2.440
Sumadora	301	151
Teléfono	154	169
Televisor	234	922
Total general	21.869	194.175

8. Metodología

GRI 2-3,

Este informe es elaborado siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en su última versión (2021). Cubre el período anual comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Este informe abarca la totalidad de las operaciones de nuestra empresa, incluyendo todas las filiales y entidades en las cuales tenemos participación mayoritaria o influencia significativa. El alcance de este reporte ha sido definido de manera precisa para reflejar adecuadamente nuestra estructura organizativa, limitando la divulgación de información a aquellas operaciones que forman parte integral de nuestras actividades comerciales y que, por ende, influyen directamente en nuestro desempeño económico, ambiental y social.

En este documento nos hemos esforzado por crear un contenido que sea fácil de leer, informativo y confiable. La tabla de contenidos, el trabajo en equipo y la validación de la información son pilares fundamentales para alcanzar este objetivo. Con el fin de facilitar la lectura, hemos incluido una tabla de contenidos que muestra los estándares utilizados en las páginas 146 a 149.

Frente a cualquier duda o sugerencia sobre este reporte, puede contactarse con Nikolaj Gregorcic, Gerente de Impacto Social y Sostenibilidad, al correo electrónico ngregorcicm@laaraucana.cl.

Proceso de Materialidad

GRI 3-1, 3-2, 3-3

La Caja de Compensación La Araucana, consciente de su rol como empresa social, ha implementado un proceso de materialidad para identificar y priorizar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que más impactan a la organización y sus grupos de interés. Este enfoque le permite enfocar sus esfuerzos en aquellos aspectos que generan mayor valor y contribuyen a un desarrollo sostenible.

Un proceso de materialidad implica identificar y priorizar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes e influyentes para una organización y sus grupos de interés. La Caja de Compensación La Araucana, al ser una empresa social, ha elaborado su materialidad considerando sus impactos y brindando especial atención a su impacto social, debido a su naturaleza y propósito como organización. Asimismo, ha evaluado su gobernanza corporativa y su impacto ambiental.

Para crear nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad, quisimos asegurarnos de incluir los temas que realmente importan a la Caja La Araucana y a nuestros grupos de interés. Para esto, realizamos un estudio de materialidad que nos permitió identificar los temas que son importante tanto para la empresa como para la sociedad en general. Durante el análisis los tres temas identificados como más importantes:

1. Impacto social
2. Equidad de género
3. Ética en la organización

La definición y priorización de los temas relevantes 2023 se hizo en tres etapas:

1. Identificación

Para nuestro Reporte de Sostenibilidad 2023, seleccionamos 20 temas materiales que impactan en la economía, la sociedad y el medio ambiente, y que son relevantes para la Caja La Araucana y sus grupos de interés.

Primero, analizamos la industria, las mejores prácticas y las noticias del sector. Luego, revisamos documentos internos, publicaciones y conversamos con trabajadores. Con esta información, identificamos los 20 temas más relevantes.

Estos temas serán la base del Reporte, donde compartiremos cómo la Caja La Araucana los gestiona y cómo mejora su desempeño en materia de sostenibilidad.

Principales actividades:

- Análisis documental de fuentes internas y externas

- Entrevistas internas a Directores y Gerentes ejecutivos de La Araucana
- Se realizaron talleres de alineamientos y cursos de formación de sostenibilidad y reportabilidad en modo presencial y online.
- Se establece el listado con 20 temas relevantes para priorizar

2. Priorización

Tras identificar los 20 temas materiales para nuestro Reporte de Sostenibilidad 2023, los priorizamos para distribuirlos en la matriz de materialidad de la Caja La Araucana. Realizamos un análisis cuantitativo/comparativo de la importancia relativa asignada a cada tema, considerando la perspectiva de los distintos grupos de interés.

Para ello, a través de un consultor externo se entrevistaron a todas las gerencias y sus directores y realizamos 4 focus groups con pensionados y afiliados de Santiago y Osorno. En las entrevistas y focus groups, se pidió evaluar cada tema material en una escala del 1 al 4 según el impacto que, a juicio del participante, tiene en la sostenibilidad de la Caja La Araucana.

Esta información nos permitió determinar la importancia relativa de cada tema para los grupos de interés y así priorizarlos para el Reporte.

Principales actividades:

- Entrevistas internas a directores y gerentes consultando sobre la importancia para negocio del listado de 20 temas relevantes de sostenibilidad.
- Se realizaron 4 Focus group a pensionados y afiliados en Santiago y Osorno, y se realizaron entrevistas a presidente de sus dos sindicatos. Para ello se consultó la importancia de los temas de sostenibilidad presentado en listado de 20 temas junto con sus mayores expectativas de los servicios y prácticas laborales de La Araucana.

3. Validación

Tras la revisión y análisis, la Gerencia de Impacto Social y Sostenibilidad validó el proceso de priorización de temas materiales y los resultados obtenidos. Esto significa que los 20 temas identificados y priorizados en la matriz de materialidad de la Caja La Araucana son relevantes para la empresa y sus stakeholders, y representan un marco sólido para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2023.

Principales actividades:

- Tras la revisión y análisis, la Gerencia de Impacto Social y Sostenibilidad validó el proceso de priorización de temas materiales y los resultados obtenidos. Esto significa que los 20 temas identificados y priorizados en la matriz de materialidad de la Caja La Araucana son

relevantes para la empresa y sus stakeholders, y representan un marco sólido para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad-

Matriz de Materialidad

Matriz de Materialidad



Los resultados validados son un insumo esencial para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2023, el cual permitirá a la Caja La Araucana comunicar su desempeño en materia de sostenibilidad a sus grupos de interés de manera clara y transparente.

A continuación, se detallan por cada pilar los 14 temas más relevantes priorizados:

Buen Gobierno

- Ética empresarial
- Cumplimiento legal
- Prácticas anticorrupción
- Gestión de riesgos
- Gestión de proveedores
- Innovación y transformación tecnológica y digital

Personas y prosperidad

- Impacto Social
- Créditos y financiamiento
- Relacionamiento con la sociedad
- Capacitación y desarrollo profesional
- Salud y seguridad laboral
- Equidad de Género

- Diversidad y derechos humanos

Planeta

- Cambio climático

Materialidad financiera

1) Impacto social: En La Araucana, reconocemos que nuestro impacto social es una dimensión crucial de nuestra responsabilidad como entidad social comprometida con el bienestar de nuestros trabajadores afiliados y pensionados. El tema material del Impacto Social resalta la importancia de contribuir positivamente al desarrollo y la mejora de la calidad de vida de las personas y las comunidades a las que servimos.

El año 2023 fue un período de significativos avances y logros en los diferentes ámbitos del bienestar social implementados por Caja de Compensación La Araucana. A través de una evaluación global de los 8 ámbitos del bienestar social, se han registrado impactos positivos que han contribuido al mejoramiento del bienestar de nuestros afiliados, tanto pensionados como trabajadores, en todo el territorio nacional.

Ahorro Monetario como Indicador de Bienestar: Una métrica cuantitativa significativa que refleja el impacto positivo en el bienestar de nuestros afiliados es el ahorro económico experimentado. La democratización del acceso a beneficios y programas sociales ha permitido que nuestros afiliados experimenten un ahorro monetario considerable. Este ahorro no solo representa un respaldo financiero adicional, sino que, en muchos casos, se traduce en mayor bienestar al ofrecer la posibilidad de utilizar esos recursos en la satisfacción de otras necesidades oportunas para ellos y sus familias.

Esta medida económica refleja la eficacia de los beneficios sociales proporcionados y evidencia la capacidad de La Araucana para impactar positivamente en la calidad de vida de sus afiliados, generando oportunidades tangibles y económicas que contribuyen directamente al bienestar general de la comunidad afiliada.

2) Equidad de género: En La Araucana reconocemos la importancia fundamental de la equidad de género en la construcción de una organización inclusiva y socialmente responsable. El tema material (clave) de Equidad de Género refleja nuestro compromiso de promover la igualdad entre hombres y mujeres en todas las facetas de nuestra operación y cultura corporativa.

65% Trabajadoras

43% Directoras (Presidenta, Vicepresidenta y Directora Laboral)

42% Gerentas

45% Subgerentas

La Araucana, que ha definido como ejes estratégicos de su gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, estima que el ODS 5 (Igualdad de género) es uno de los ejes de la estrategia corporativa. Una de las iniciativas que se impulsó decididamente durante el 2023 fue incrementar la participación femenina en cargos de liderazgo.

La equidad de género se ha convertido en un desafío importante para las organizaciones actuales que buscan, más allá de ser socialmente responsables, ser competitivas y resilientes en un mundo cada vez más globalizado. La incorporación y promoción de mujeres en cargos de liderazgo es esencial y cada vez más necesaria en un mundo que lucha por vencer las desigualdades sociales.

A diciembre del 2023, La Araucana cuenta con una Política de Equidad de Género y una Política de Capital Humano con perspectiva de género que promueve a través de los diferentes procesos de gestión de personas, desarrollo y cultura la participación femenina. La representación de mujeres es del 43% en cargo de directores, 42% en cargos de Gerentes, 48% en cargos de subgerentes y un 54% en liderazgos intermedios. Respecto a puestos clasificados como STEM (áreas de Finanzas, Riesgo, Ecosistemas y Operaciones), de un total de 198 posiciones 110 corresponden a mujeres, es decir, un 56% de esos cargos, y en posiciones de liderazgo STEM un 50% son ocupadas por mujeres.

3)Ética en la organización: El desarrollo de una cultura ética, mediante la formación de los trabajadores, estructuras de gestión eficaces y controles internos, resulta fundamental para que nuestra gestión responsable pueda mitigar los riesgos relacionados con la ética empresarial.

La Caja cuenta con un Código de Buenas Prácticas y Conducta que define los lineamientos éticos, valores y principios que deben orientar el desempeño de cada uno de los trabajadores y sus entidades relacionadas, todo ello fundamentado en su misión, visión, propósito y valores corporativos.

La Araucana está comprometida en mantener altos estándares, principios y valores éticos. Por ello pone a disposición un canal formal para recibir denuncias, tanto de personas internas como externas a la organización, sobre eventuales delitos, como cohecho o soborno a funcionario público nacional o extranjero, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, negociación incompatible, apropiación indebida, soborno entre particulares, administración desleal y otros delitos incorporados a la Ley

20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, como también para otras materias como acoso laboral, acoso sexual, fraude y cualquier otra clase de mala práctica o delito, cometidos tanto por empleados o ejecutivos de la Caja, como por sus contratistas o proveedores y por terceros relacionados con la empresa.

Impactos

A continuación, se identifican los impactos para cada tema material, junto a su calificación de alto, medio y bajo impacto.

Tema Material	Impacto	Positivo/negativo	Real/Potencial	Calificación
Ética empresarial	La ética empresarial para La Araucana se encuentra en la confianza de sus stakeholders (clientes, proveedores, empleados, inversores y la comunidad).	Positivo	Real	Alto
	El riesgo de fraudes y delitos no solo representa una amenaza financiera para La Araucana, sino que también puede tener un impacto negativo en su reputación, su ambiente laboral y sus relaciones con los stakeholders.	Negativo	Potencial	Medio
Cumplimiento Legal	El cumplimiento legal genera confianza entre los stakeholders, como clientes, proveedores, empleados e inversores.	Positivo	Real	Alto
	El incumplimiento de la ley puede ocasionar sanciones económicas, multas e incluso procesos judiciales	Negativo	Potencial	Medio
Prácticas anticorrupción	Las prácticas anticorrupción pueden fortalecer las relaciones con la comunidad al demostrar un compromiso con la ética y la transparencia.	Positivo	Real	Medio

	Los inversores son más propensos a invertir en empresas que no están involucradas en casos de corrupción.	Positivo	Real	Medio
Gestión de Proveedores	Se puede producir eficiencia operativa por interrupciones en la cadena de suministro	Positivo	Real	Medio
	Una mala gestión de proveedores puede aumentar el riesgo de disrupciones en la cadena de suministro.	Negativo	Potencial	Medio
La innovación y transformación tecnológica y digital	La innovación y transformación tecnológica y digital pueden ayudar a La Araucana a ser más competitiva en el mercado al ofrecer productos y servicios más innovadores, eficientes y personalizados.	Positivo	Real	Alto
	La rápida evolución de la tecnología puede hacer que las inversiones en tecnología se vuelvan obsoletas rápidamente, lo que puede generar pérdidas económicas.	Negativo	Potencial	Medio
Impacto Social	Los stakeholders que confían en la empresa son más propensos a apoyar sus iniciativas sociales, ya sea a través de inversiones, voluntariado o difusión.	Positivo	Real	Alto
	Se puede generar disrupciones en la operación de la empresa, como protestas o boicots.	Negativo	Potencial	Medio
Créditos y financiamiento	Acceso a capital para el desarrollo de proyectos e iniciativas sociales y ambientales.	Positivo	Real	Alta

	Endeudamiento excesivo, riesgo de impago.	Negativo	Potencial	Media
Relacionamiento con la sociedad	Vinculación con la comunidad, generación de valor compartido, desarrollo local.	Positivo	Real	Media
	Impactos negativos en las comunidades, falta de transparencia y rendición de cuentas	Negativo	Potencial	Media
Capacitación y desarrollo profesional	Mejora de las competencias del personal, mayor productividad, retención de talento.	Positivo	Real	Alta
	Brecha entre las necesidades de capacitación y la oferta disponible, falta de equidad en el acceso a la capacitación.	Negativo	Potencial	Alta
Salud y seguridad laboral	Entorno laboral seguro y saludable, reducción de accidentes y enfermedades laborales, mejora del bienestar del personal.	Positivo	Real	Alta
	Exposición a riesgos laborales, falta de medidas de prevención y control.	Negativo	Real	Alta
Equidad de Género	Igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, mayor participación de las mujeres en puestos de liderazgo, reducción de la brecha salarial de género.	Positivo	Real	Baja
	Discriminación de género, acoso laboral y sexual, falta de políticas de igualdad de género.	Negativo	Real	Alta

Diversidad y derechos humanos	Respeto a la diversidad cultural, étnica y de género, promoción de los derechos humanos, inclusión de personas con discapacidad.	Positivo	Real	Media
	Discriminación, falta de respeto a los derechos humanos, brechas de inclusión.	Negativo	Potencial	Alta
Cambio climático	Reducción de la huella de carbono, adaptación al cambio climático, desarrollo de soluciones innovadoras	Positivo	Real	Medio
	Emisiones de gases de efecto invernadero, impacto en el medio ambiente, riesgo de desastres naturales.	Negativo	Real	Medio
Energía	Eficiencia energética, uso de energías renovables, reducción de la dependencia de combustibles fósiles	Positivo	Real	Medio
	Dependencia de combustibles fósiles, consumo de energía no renovable, impacto ambiental.	Negativo	Potencial	Medio

Los temas materiales fueron analizados según la cadena de valor integral, es decir, cadena de suministro, operaciones internas y operaciones comerciales.

La cadena de valor de La Araucana abarca la administración de beneficios de seguridad social, la prestación de servicios sociales y de salud, la gestión de inversiones y la provisión de servicios financieros.

Nuestro enfoque se centra en brindar servicios y beneficios sociales a nuestros afiliados para mejorar su calidad de vida y bienestar. Esto implica la administración de beneficios como asignación familiar, subsidios de vivienda, seguros de salud y seguros de vida, entre otros. También ofrecemos servicios financieros, como créditos y opciones de ahorro.

Nuestra cadena de valor se sostiene en el mapa de proceso adjunto, el que sostiene y considera procesos estratégicos, procesos normativos (mandatorios por la norma y la razón de existir de las Cajas de Compensación) procesos de prestación de beneficios sociales, procesos de recuperación (que finalmente sostienen la operación financiera de la Caja y permiten reinvertir en beneficios), procesos de mejora continua e innovación, y, finalmente, procesos de apoyo (que entregan el soporte a todos los procesos señalados anteriormente).

Nuestra cadena de valor se nutre, como entrada, del levantamiento de las necesidades de nuestros afiliados (trabajadores y pensionados), así **como** del cumplimiento normativo vigente. Contempla tres grandes grupos de procesos:

- Procesos estratégicos
- Procesos normativos
- Procesos de soporte

A través de estas agrupaciones de procesos buscamos cumplir nuestro propósito como organización como salida de la cadena de valor: “mejorar la calidad de nuestros afiliados y sus familias, disminuyendo la desigualdad”.

En nuestra cadena de suministro, colaboramos con proveedores de servicios de salud y bienestar, como clínicas, hospitales y centros médicos, para garantizar la atención adecuada a nuestros afiliados. Además, trabajamos con proveedores de seguros, tecnología y servicios financieros para apoyar nuestras operaciones y ofrecer una amplia gama de servicios.

Mantenemos relaciones comerciales con entidades del sector público y privado, como el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el Instituto de Seguridad Laboral y diversas empresas públicas y privadas afiliadas a nuestra Caja, con el objetivo de fortalecer nuestras capacidades y colaborar en beneficio de nuestros afiliados.

Índice GRI

Indicador	Descripción	Página / Omisión	Capítulo
GRI Contenidos Generales			
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes			
2-1	Detalles de la organización	Pág.10	2. Somos La Araucana
2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Pág.10	2. Somos La Araucana
2-3	Período de presentación de informes, frecuencia y punto de contacto	Pág.134	8. Metodología
2-4	Reformulaciones de la información	No hubo	
2-5	Verificación externa	No cuenta con verificación externa	
2. Actividades y trabajadores			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág.24	2. Somos La Araucana
2-7	Empleados	Pág.103	6. Nuestra Gente
2-8	Trabajadores que no son empleados	Pág.106	6. Nuestra Gente
3. Gobernanza			
2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Pág. 39	4. Buen Gobierno
2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 39	4. Buen Gobierno
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 40	4. Buen Gobierno
2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 42	4. Buen Gobierno
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestionar los impactos	Pág. 50	4. Buen Gobierno
2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	Pág. 46	Carta del Gerente General, 4. Buen Gobierno
2-15	Conflictos de interés	Pág. 49	4. Buen Gobierno

2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 39	4. Buen Gobierno
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Pág. 39	4. Buen Gobierno
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 51	4. Buen Gobierno
2-19	Políticas de remuneración	Pág. 43	4. Buen Gobierno
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Pág. 43	4. Buen Gobierno
2-21	Ratio de compensación total anual	Pág. 43	6. Nuestra Gente
4. Estrategia, políticas y prácticas			
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	pág. 26	3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
2-23	Compromisos y políticas	Pág. 29	3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 29	3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 31	3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 34	3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 58	4. Buen Gobierno
2-28	Afiliación a asociaciones	Pág. 22	4. Buen Gobierno
5. Participación de los grupos de interés			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Págs. 20 - 21	3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
2-30	Convenios de negociación colectiva	Págs. 112-113	5. Nuestra Gente
GRI 3: Temas materiales			

3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Págs. 135-137	8. Metodología
3-2	Lista de temas materiales	Págs. 137 - 138	8. Metodología
3-3	Gestión de los temas materiales	Págs. 141 - 144	8. Metodología
GRI Contenidos específicos			
GRI 201: Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 35	3. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
GRI 204: Prácticas de Adquisiciones 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 67	4. Buen Gobierno
GRI 205: Anticorrupción			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 65	4 Buen Gobierno
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 64	4. Buen Gobierno
GRI 302: Energía 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Págs. 130 - 131	7. Planeta
GRI 303: Agua y Efluentes 2018			
303-5	Consumo de agua	Pág. 131	7. Planeta
GRI 305: Emisiones 2016			
305-1	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero	Pág. 129	7. Planeta
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 129	7. Planeta
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Pág. 129	7. Planeta
GRI 306: Residuos 2020			
306-3	Residuos generados	Pág. 132	7. Planeta
GRI 401: Empleo			
401-1	Número total y tasas de nuevas contrataciones de empleados y la rotación de empleados por grupo de edad, género y región	págs. 103 - 104	6. Nuestra Gente
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 113	6. Nuestra Gente
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018			

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 121	6. Nuestra Gente
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 121	6. Nuestra Gente
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género, y por categoría de empleado	Págs. 119 - 120	6.Nuestra Gente
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Págs. 107-108	6. Nuestra Gente
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 115 - 116	6.Nuestra Gente
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016			
407-1	Operaciones y proveedores identificados en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Págs. 112-113	6. Nuestra Gente
GRI 413: Comunidades locales 2016			
413-1	Porcentaje de operaciones donde la organización ha implementado participación con la comunidad local, evaluaciones de impactos y programas de desarrollo.	Pág. 36	3.Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

