
BASES TRIMESTRE
JULIO - SEPT 2017

PROGRAMA DE
RECONOCIMIENTO
RED DE
SUCURSALES

CAJA LA ARAUCANA

1. OBJETIVO GENERAL

Instaurar una cultura de reconocimiento que facilite identificar y reconocer los aportes extraordinarios de los equipos y colaboradores, para contribuir a crear un entorno laboral agradable y competitivo.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1 Apoyar en el tiempo el buen funcionamiento de nuestro modelo de negocio, adecuando las variables trimestrales al nivel de madurez que va alcanzando la Red de Sucursales.
- 2.2 Reconocer el valor de conocer a las Empresas, Afiliados, Pensionados y buscar excelencia en el servicio, asesorando y siendo transparentes.
- 2.3 Entender que cada sucursal es una unidad de negocio que debe ser administrada como tal entregando resultados integrales. Que los integrantes de la sucursal se sientan dueños de su negocio.
- 2.4 Tomar decisiones de excelencia en el día a día para que los resultados obtenidos sean consecuencia de éstas.
- 2.5 Reconocer los mayores niveles de desempeño de los equipos de trabajo dentro de un marco de comportamiento ético y responsable.
- 2.6 Alinear e incentivar a los colaboradores hacia los resultados de su sucursal, fomentando una sana competencia entre Sucursales.
- 2.7 Contribuir en una cultura laboral, que reconozca y promueva el mejor desempeño.
- 2.8 Contribuir a que el colaborador sienta satisfacción y orgullo por el trabajo que realiza.

3. COBERTURA

Este Programa incorpora a todos los colaboradores que están asociados y que influyan en los resultados de cada Sucursales, independiente del contrato. (Plazo fijo ó indefinido)

- Agente
- Jefe Servicio al Cliente
- Asistente administrativo
- Jefe de Empresa y Trabajadores
- Jefe de Pensionado
- Ejecutivos de Servicio al Cliente
- Ejecutivos Normalización
- Ejecutivos Gestión de Nómina
- Ejecutivos Tiempo Pleno
- Ejecutivos Ventas
- Ejecutivos Incorporación de Pensionados
- Cajeros
- Ejecutivo de Empresas y Trabajadores
- Ejecutivo Móvil Servicio
- Ejecutivo Móvil Pensionados

4. METODOLOGÍA

4.1 Comité Comercial

Se establecerá un Comité Comercial, que asesorará al Gerente General en la gestión y supervisión del cumplimiento del programa. Estará integrado por:

- Gerente de Sucursales y Servicios
- Gerente de Control de Gestión
- Gerente de Riesgo y Cobranza
- Gerente de Afiliación y Beneficios
- Invitada Gerente de Personas

4.1.1 El Gerente General, asesorado por el **“Comité Comercial”** puede efectuar modificaciones, rectificaciones, aclaraciones o supresión de todo o parte del programa, con el propósito de velar por el debido cumplimiento de las buenas prácticas comerciales y resultados esperados.

4.1.2 En Gerente General, asesorado por el **“Comité Comercial”** quedará radicada la facultad de tuición disciplinaria sobre todas las Sucursales en cuanto a la ejecución del Programa. En el ejercicio de esta facultad el Comité velará en forma permanente por la aplicación de criterios y el desarrollo de prácticas que se condigan con los principios que infunden el actuar de Caja La Araucana y sus colaboradores.

4.1.3 En el ejercicio de lo anterior el Gerente General podrá instruir que se efectúen investigaciones, que velen por el correcto cumplimiento del programa, de acuerdo a lo establecido en el título XIV del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, referido a las faltas, sanciones, procedimientos para su aplicación, o, en su caso, a los títulos VI y VII del Código de Buenas Prácticas y de Conducta La Araucana, referidos a los

incumplimientos al Código y sus sanciones, y al procedimiento de investigación. Dichas sanciones serán aplicadas, en caso de corresponder, al equipo constitutivo de la Sucursal recordándose, para estos efectos, que el control interno es una responsabilidad que recae sobre todos los colaboradores de la Caja.

- 4.1.4 Los buenos resultados que una Sucursal pueda obtener, se deben conseguir con apego irrestricto al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, al Código de Buenas Prácticas y de Conducta de La Araucana y a Los Principios y Valores de La Araucana que se establecen en Decálogo de Buenas Prácticas adjunto. Si por alguna razón no se cumple lo antes señalado, implicará que la Sucursal *“Puede no ser considerada en el Programa de Reconocimiento”*

Bajo el marco de los buenos resultados se entiende también la entrega responsable, informada y oportuna de los servicios y beneficios a nuestros afiliados. Por tal razón los reclamos que se reciban por los canales formales de la caja, podrán ser evaluados por el Comité y ser considerados como antecedentes determinantes para decidir sobre el Programa de Reconocimiento, así como la mayor o menor diligencia en el cumplimiento de los deberes que cada rol contempla y que impacte la operativa interna y externa del negocio.

4.2 Definición Grupos de Sucursales

Con la finalidad de lograr una competencia equitativa entre las distintas unidades de negocio, éstas se separarán en 5 grupos. Esta separación se realizará, en este Trimestre, tomando como criterio el tamaño del stock de colocación en monto de créditos al cierre de Marzo 2017.

Tabla con Grupo de Sucursales

Grupo I	Grupo II	Grupo III	Grupo VI	Grupo V
Temuco	San Antonio	Las Condes	Huechuraba	Tocopilla
Huérfanos	Providencia	Quilicura	Arica	Illapel
Antofagasta	San Bernardo	Estación Central	Viña del Mar	Quellón
Puerto Montt	Los Ángeles	Linares	Cañete	La Calera
Concepción	Ñuñoa	Angol	Talcahuano	Victoria
Punta Arenas	Chillán	Copiapó	Ancud	Vicuña
Iquique	La Serena	Melipilla	San Fernando	Los Andes
Centro Cívico	Osorno	Quillota	San Carlos	Puerto Aysén
Maipú	Talca	Curicó	La Unión	Mulchén
Puente Alto	Metropolitana	Coquimbo	Vallenar	Puerto Natales
La Florida	Gran Avenida	Talagante	Coronel	Puerto Varas
Rancagua	Ovalle	Valdivia	Quilpué	Constitución
Independencia	Calama	Valparaíso	Calbuco	María Elena
		Castro	Coyhaique	Casablanca

4.3 Conceptos a Medir y Puntuación

Conceptos	Variables	Puntaje
Ventas (40 puntos)	Venta Neta	40
Riesgo (45 puntos)	Reprogramaciones	10
	Deudor Directo	
	% Cruce Seguro de Cesantía	10
	Calidad de Venta	25
Rentabilidad (15 puntos)	Seguros Voluntarios	5
	Monto Promedio	10

Período de Medición:

- **Trimestre Julio – Septiembre 2017**

Estos conceptos están conformados por distintas variables cuyos cumplimientos permiten la obtención o no de un determinado puntaje.

Estas variables serán explicadas en detalle en el capítulo 7.

El puntaje máximo a alcanzar en el Trimestre es de 100 puntos. Se debe obtener puntaje en los tres conceptos (Ventas, Riesgo y Rentabilidad). En caso de no tener puntaje en algún concepto, automáticamente el Puntaje Global será **“0 puntos”**.

Sólo las sucursales que obtienen **60** o más puntos (este puntaje puede variar según cómo se comporta el Mercado y la cantidad de sucursales que obtengan este puntaje o más), podrán ser reconocidas en el ranking final. El máximo de sucursales a reconocer en el **Trimestre** en cada **grupo es de 8 con un mínimo de 3**. En otras palabras cada grupo tiene al menos **3** Sucursales a reconocer (independiente del puntaje).

La calidad del Proceso de Créditos de las Sucursales es crítica para disminuir el nivel de fraudes y/o errores que puedan llevar a tomar una mala decisión crediticia, y por lo tanto relevante para conformar un portafolio robusto en términos de indicadores de riesgo. Por lo anterior se establece que el Control de Proceso de Créditos (revisión de solicitudes de crédito, posterior al curso, que considera aquellas que cumplieron y cuáles no, con el proceso definido para ser cursadas) actúa como un “CANDADO” el cual puede descontar puntos al total del puntaje. Para lo anterior se establecen los siguientes tramos de cumplimiento:

1. No Cumple: Se descuenta 5 Puntos
2. Cumple Medianamente: Se descuenta 3 Puntos
3. Cumple: No se descuenta puntos.

El cumplimiento o no cumplimiento de este proceso está establecido en la revisión que se llevará cabo por la Gerencia de Riesgo.

De igual forma el Plan de Relacionamiento Empresas (Visitas a empresas afiliadas) es crítico para conocer como nos perciben, tanto en nuestras fortalezas como en las debilidades, lo que nos otorga la posibilidad de mejorar y con ello establecer relaciones de largo plazo con éstas. Dado lo anterior el Plan de Visitas a Empresas, con los llenados de fichas correspondientes, definido por la Gerencia de Afiliación y Beneficio debe ser cumplido en un 100% mensual y trimestralmente, para optar a participar en el programa.

4.4 Definición del Ranking

Las sucursales se ordenan por el puntaje obtenido durante el trimestre, de mayor a menor, siendo ganadora la que tiene el mayor puntaje. En caso de empate, será atribución del “Comité Comercial” determinar el orden de precedencia, el que en todo caso reconocerá preferentemente el grado de equilibrio en el cumplimiento de cada una de las variables que componen el Programa.

En el caso que los puntajes obtenidos por las sucursales no reflejen las distribuciones esperadas, el Comité Comercial establecerá el ranking definitivo.

5. ASPECTOS OPERATIVOS

5.1 Participación

Existirán reconocimientos asociados a cada período en que se juegue el Programa.

Los Agentes de Sucursales ganadoras serán reconocidos al término del año y para el resto de los colaboradores será al término del trimestre jugado.

Para participar y acceder al bono de reconocimiento del trimestre se debe estar contratado por La Caja bajo algunos de los cargos definidos en el **Punto 3** y haber trabajado a lo menos un mes (días hábiles equivalentes a un mes dentro del trimestre), independientemente de si su contrato es a plazo fijo o indefinido. Si el colaborador trabajó menos de dos meses (días hábiles equivalentes dentro del trimestre), su eventual bono de reconocimiento se devengará proporcional a los días trabajados. Si el colaborador trabajó dos meses o más (días hábiles equivalentes dentro del trimestre), devengará el eventual bono de reconocimiento, de manera íntegra.

5.2 Ausentismo

5.2.1 Las vacaciones correspondientes a un período anual no serán consideradas ausentismo.

5.2.2 Si hay cambios entre sucursales (comisiones de servicio y/o traslados), el bono de reconocimiento se devengará proporcionalmente de acuerdo a los resultados que obtengan las sucursales dónde el colaborador haya estado.

5.2.3 Si el trabajador es promocionado, el eventual bono del trimestre se devengará proporcional al tiempo desempeñado en cada posición.

6. BONOS MONETARIOS

Los bonos monetarios correspondientes al Plan de Reconocimiento del segundo semestre 2017 se distribuirán de la siguiente manera;

3^{er} Trimestre Julio - Septiembre 2017: 25% del Bono Anual

4^{to} Trimestre Octubre - Diciembre 2017: 25% del Bono Anual

6.1 Definición Montos

El programa considera bonos imponible, reflejados en rentas representativas, por cargo y tipo de Sucursal asociado al grupo en el cual se juega.

6.2 Bono de Reconocimiento.

Para los Agentes de una sucursal, los periodos de pago si correspondiera, será Marzo del año siguiente del cierre del programa de reconocimiento.

Para el resto de los colaboradores de una sucursal, los periodos de pago, si correspondiera, será: Mayo (primer trimestre), Agosto (segundo trimestre), Noviembre (tercer trimestre) y Febrero (cuarto trimestre).

El Colaborador debe encontrarse con contrato vigente a la fecha del pago del bono de reconocimiento.

El bono de reconocimiento corresponderá a la renta representativa, según el cargo y grupo, por el factor que se asocia al lugar obtenido por la sucursal de acuerdo al desempeño del periodo en juego.

Lugar	Factor Anual	Factor Trimestral
1	4	1
2	2,5	0,63
3	1,5	0,38
4	0,8	0,2
5	0,6	0,15
6	0,25	0,06
7	0,15	0,04
8	0,1	0,03

$$\text{Bono de Reconocimiento} = \text{Renta Representativa} * \text{Factor}$$

6.3 Agente Sucursal.

Su aporte como “Dueño del Negocio” viene por el cumplimiento global de metas de la Sucursal (Ventas, Reprogramaciones, Indicadores de Mora, Regímenes Legales, Beneficios, Servicios, Presupuesto de Gasto, Auditorías, Control Proceso de Créditos, clima laboral, etc)

6.4 Jefe de Servicio al Cliente

La contribución del Jefe de Servicio al Cliente viene por el aporte al desempeño global de la Sucursal, tanto en la relativo al cumplimiento de las variables comerciales y de riesgo (venta, reprogramaciones, cruce de seguros), así como por factores de Servicio, Regímenes Legales, Beneficios y Operativos de la Sucursal.

6.5 Asistente Administrativo.

El aporte esperado está dado por el cumplimiento de las actividades administrativas, y de apoyo en la Sucursal, mantención del stock de materiales, realizar diariamente depósitos en Bancos y COMPIN con la

documentación a procesar. Trámites de legalización de pagarés, entrega y retiro en notaria y trámites varios en terreno.

6.6 Jefe de Empresa y Trabajadores

La contribución del Jefe de Empresas y Trabajadores tiene relación con liderar y asegurar la implementación de los procedimientos de incorporación y fidelización de entidades empleadoras, lo que se traduce en el seguimiento constante del servicio entregado a las entidades, el cumplimiento de la normativa en el proceso de afiliación y desafiliación y finalmente definir y ejecutar procedimientos de prospección, análisis y evaluación de las empresas objetivos para el proceso de incorporación

6.7 Jefe de Pensionado

El aporte del Jefe de Pensionado está dado por liderar el crecimiento y desarrollo del segmento pensionado a través de la implementación de las estrategias de incorporación y fidelización pensionados, además de asegurar el cumplimiento del presupuesto anual de incorporación y crecimiento neto de Pensionados, todos esto bajo el cumplimiento de la normativa vigente.

6.8 Ejecutivos Servicio al Cliente y Ejecutivo Móvil y Móvil Pensionados

El aporte esperado a la excelencia de la Sucursal pasa con contribuir en Ventas, Reprogramaciones, Cobranza, servicio de evaluación de créditos a la FFVV, calidad en la tramitación de Regímenes Legales, Servicios y Beneficios. Todos estos factores son relevantes para que la Sucursal cumpla sus objetivos.

6.9 Ejecutivo de Normalización

El aporte esperado del Ejecutivo de Normalización está dado por la entrega del servicio de atención a deudores directos, proponiendo alternativas de soluciones con productos para la recuperación (Reprogramaciones) y así poder lograr la normalización de la deuda, en consecuencia contribuir a optimizar los índices de morosidad.

6.10 Ejecutivo Gestión de Nómina

El aporte está dado por contribuir a optimizar los índices de riesgo es decir, trabajar en mejorar la recuperación y evitar el aumento de la morosidad, a través de gestionar las nóminas asociadas a su sucursal.

6.11 Ejecutivo Tiempo Pleno.

La contribución de estos Ejecutivos viene dada por la mantención de los pensionados asociados a su cartera, buscando la mantención neta del stock y colocación de créditos dentro de dicha base.

6.12 Ejecutivo de Ventas

El aporte esperado viene dado por la Venta de Créditos, dentro de la base que La Caja les disponibiliza para ello.

Ejecutivo de Crédito (FFVV) accederían a los bonos en cada trimestre en la medida que hayan contribuido a la excelencia de la Sucursal. Por esta razón, para ser sujeto de los reconocimientos deberán haber cursado un mínimo de 21 operaciones dentro de base en el trimestre. Este número de operaciones será proporcional a los días hábiles trabajados en el trimestre de igual forma el cálculo del bono de reconocimiento.

6.13 Ejecutivo Incorporación de Pensionado.

El aporte esperado viene dado por la incorporación de pensionados.

Ejecutivo Incorporación de Pensionado accederá a los bonos en cada trimestre en la medida que hayan contribuido a la excelencia de la sucursal. Por esta razón, para ser sujeto de los reconocimientos deberán haber incorporado un mínimo de 75 pensionados en el trimestre con un mínimo de pensión de M\$200 (para este número de incorporaciones no suman las PBS). Este número de incorporaciones será proporcional a los días hábiles trabajados en el trimestre de igual forma el cálculo del bono de reconocimiento.

6.14 Cajero.

El aporte de los Cajeros está dado por el cumplimiento de la normativa interna del área de tesorería, cumplimiento en revisiones de arqueos de cajas y de documentación valorada, así como por derivaciones comerciales exitosas (aporte a la venta de créditos y/o seguros voluntarios, gestión de bases en función de la disponibilidad, obtención de datos de contactos de clientes) aprovechando su contacto con Clientes en el momento de pago de Regímenes Legales o Beneficios.

6.15 Ejecutivo Empresas y Trabajadores.

El aporte esperado viene dado por la mantención de empresas logrando fidelización de ésta que nos permitan sostener el stock de afiliados, para ello es clave cumplir con el Plan de Visitas de Relacionamiento con empresas. También se considerará el resultado de la gestión de nóminas de las empresas bajo gestión de Mantención.

7. DETALLE DE VARIABLES Y PUNTAJES

7.1 Concepto 1: Ventas

Este concepto incorpora toda la venta neta de crédito en los segmentos pensionados y trabajadores que realice la Sucursal en el trimestre.

Se establece que la Sucursal que no cumpla con al menos un **70%** de la meta de ventas global de la Sucursal, perderá todos los puntos del Programa en el trimestre.

Definición de la Variable: El cumplimiento trimestral de esta variable es calculado mediante la venta neta en monto acumulada en el período, versus la suma de las metas informadas mensualmente para el período.

Puntaje	Cumplimiento venta neta de crédito
0	<70%
5	[70%- 80%]
15	[80% - 90%]
32	[90% -100%]
40	100% y más

7.2 Concepto 2: Riesgo

Este concepto incorpora la medición del cumplimiento de meta de Reprogramaciones en el trimestre, % Cruce Seguro de Cesantía y Calidad de Venta. Todas variables son relevantes en nuestro Modelo de Negocios.

7.2.1 Reprogramaciones Deudor Directo

La variable Reprogramaciones tiene la importancia de poder ofrecer oportunamente a nuestros Clientes la conveniencia de regularizar su situación de atraso, y retomen sus pagos sin incurrir en gastos asociados a la morosidad.

Definición de la Variable: El cumplimiento trimestral de esta variable es calculado mediante el saldo total reprogramado en el período, versus la suma de metas mensuales definidas para el mismo período.

Puntaje	Cumplimiento meta Reprogramaciones
0	<70%
1	[70%- 80%]
3	[80% - 90%]
7	[90%-100%]
10	100% y más

7.2.2 %Cruce Seguro de Cesantía

La variable busca resguardar tanto los intereses del afiliado como los de La Caja, dando cobertura en las situaciones en que una persona se queda sin trabajo.

Definición de la Variable: El cumplimiento trimestral de esta variable es calculado mediante % de cruce de seguro de cesantía, medido como el total de operaciones cursadas en el trimestre con seguro de cesantía, dividido por el total de operaciones cursadas. La meta es calculada considerando las operaciones factibles de ser cruzadas con la cobertura de seguro de cesantía.

Puntaje	Cruce Seguro Cesantía
0	Menos de 80%
2	[80%-85%]
7	[85%-90%]
10	90% y más

7.2.3 Calidad de Venta por Segmentos (Pensionado / Trabajador)

La variable busca construir un portafolio sano con riesgo crédito acotado, que permita dar estabilidad a La Caja en el largo plazo.

Definición de la Variable: El cumplimiento trimestral estará dado por el % de la colocación de crédito social concentrada en aquellos clientes clasificados con menor riesgo esperado (Verde, amarillo, naranja). El cálculo está dado por el total, en monto neto separado por segmentos, de crédito social colocado en el trimestre en los colores verde y amarillo, dividido por el total de la colocación, en monto neto por segmentos, del trimestre.

Puntaje	Calidad de Venta
0	Menos de 75%
5	[75%-80%]
15	[80%-85%]
20	[85%-90%]
25	90% y más

7.3 Concepto 3: Rentabilidad

Esta variable mide la rentabilidad objetivo que se espera que las sucursales logren en el mes. El cumplimiento de este concepto nos permite tener un negocio con menor dependencia de la venta mensual, con ingresos estables en el tiempo y más resistente ante escenarios de riesgos complejos.

7.3.1 Cumplimiento Seguros Voluntarios

La variable busca fidelizar a los afiliados mediante la entrega de más y mejores beneficios exclusivos para ellos. Para esto se dispone de una parrilla de productos voluntarios en materia de asegurabilidad.

Definición de la Variable: El cumplimiento trimestral de esta variable es calculado mediante el número de seguros netos contratados con la respectiva Compañía Aseguradora. El concepto neto corresponde a las pólizas de seguros voluntarios contratadas en el trimestre menos las pólizas anuladas, renunciadas y canceladas por mora **(para estos 3 casos se considera el período móvil de 6 meses anteriores al cierre del trimestre)** dividido por la meta de pólizas a contratar para el período trimestral.

Los reclamos de seguros recepcionados por canales formales (SUSESO y SERNAC) de la caja serán considerados por el comité como seguro no vigente y no aportan al cumplimiento.

Puntaje	Cumplimiento Metas Seguros voluntarios No Asociados al Crédito
0	Menos de 80%
1	[80%-90%]
3	[90-100%]
5	100% y más

7.3.2 Monto Promedio por Segmento (Pensionado / Trabajador)

Con esta variable se busca atender el conjunto de necesidades que pueda tener un afiliado y que no necesariamente son declaradas por este al momento de solicitar un crédito social. De esta forma se pretende, junto con dar una mejor atención al afiliado (atendiendo el máximo de sus necesidades financieras) consolidar las deudas que él pueda mantener en otras instituciones, bajando su carga crediticia mensual.

Definición de la Variable: El cumplimiento trimestral de esta variable es calculada por segmentos (Pensionado / Trabajador) en base a los montos promedios definidos para cada segmento, ponderando en función de los totales colocados en cada segmentos.

Puntaje	Monto promedio operación crédito Pensionado M\$	Monto promedio operación crédito Trabajador M\$
0	Menos de 500	Menos de 980
2	[500-550]	[980-1.100]
7	[550-650]	[1.100-1.200]
10	650 y más	1.200 y más

ANEXOS

Tabla con Clasificación de Sucursales por Stock de Créditos

Grupo I	Colocación
Temuco	18.035
Huérfanos	18.556
Antofagasta	15.443
Puerto Montt	15.603
Concepción	13.128
Punta Arenas	10.137
Iquique	9.488
Centro Cívico	8.873
Maipú	9.151
Puente Alto	9.064
La Florida	8.238
Rancagua	7.912
Independencia	7.780

Grupo II	Colocación
San Antonio	7.599
Providencia	7.570
San Bernardo	7.378
Los Ángeles	7.074
Ñuñoa	6.628
Chillán	6.836
La Serena	6.408
Osorno	6.694
Talca	6.349
Metropolitana	6.275
Gran Avenida	6.114
Ovalle	6.006
Calama	5.915

Grupo III	Colocación
Las Condes	5.424
Quilicura	5.647
Estación Central	5.503
Linares	4.817
Angol	4.862
Copiapó	4.838
Melipilla	4.787
Quillota	4.673
Curicó	4.735
Coquimbo	4.837
Talagante	4.661
Valdivia	4.392
Valparaíso	4.460
Castro	4.236

Grupo IV	Colocación
Huechuraba	4.212
Arica	3.672
Viña del Mar	3.753
Cañete	3.246
Talcahuano	3.090
Ancud	2.859
San Fernando	3.028
San Carlos	2.812
La Unión	2.450
Vallenar	2.300
Coronel	2.349
Quilpué	1.949
Calbuco	1.963
Coyhaique	2.051

Grupo V	Colocación
Tocopilla	1.920
Illapel	1.872
Quellón	1.645
La Calera	1.677
Victoria	1.541
Vicuña	1.466
Los Andes	1.507
Puerto Aysén	1.397
Mulchen	1.364
Puerto Natales	1.265
Puerto Varas	1.329
Constitución	1.030
María Elena	981
Casablanca	785