

Cajas de Chile ♥

Memoria Anual 2024

# Índice

1. Las Cajas, un modelo vigente para la protección social en Chile . . . . .	3
2. Las Cajas de Compensación en Chile. . . . .	4
→ Beneficios Sociales . . . . .	6
→ Cajas de Chile - Asociación Gremial . . . . .	7
3. 2024 en cifras. . . . .	12
→ Afiliados . . . . .	13
→ Asignaciones Familiares . . . . .	14
→ Beneficios Sociales . . . . .	15
→ Créditos Sociales . . . . .	16
→ Licencias Médicas . . . . .	17
4. Hitos del Gremio . . . . .	18
5. El año de las Cajas . . . . .	23
→ Caja 18 . . . . .	24
→ Caja La Araucana . . . . .	27
→ Caja Los Andes . . . . .	30
→ Caja Los Héroes . . . . .	33

# Las Cajas, un modelo vigente para la protección social en Chile

La amplia discusión legislativa que se desarrolló durante la tramitación de la recién aprobada reforma previsional confirmó, una vez más, la valoración y vigencia del modelo de las Cajas de Compensación. Prueba palpable de ello es que ahora la ley nos habilita para asumir tareas relevantes en el nuevo sistema de pensiones, ya sea bajo la figura de Administrador Previsional, Administrador de Fondos Previsionales o Administrador de Cuentas y Beneficios. Tras esta determinación del Ejecutivo y el Congreso Nacional hay un reconocimiento a los años de trayectoria de las Cajas en seguridad social, a nuestra capacidad instalada y a un modelo exitoso que goza de la confianza ciudadana.

Las cifras de las Cajas de Compensación el 2024 también reflejan esta relevancia. Nuestros afiliados aumentaron hasta alcanzar los casi 7,3 millones de personas en todo Chile, 12 millones de beneficiarios si consideramos a sus familias, es decir, cerca de 2/3 de la población del país tiene protección de las Cajas. El año pasado, las cuatro Cajas entregaron 35 millones de prestaciones sociales, por un valor cercano a los \$60 mil millones, un 23% más que en 2023. Si a eso sumamos las casi ocho millones de Asignaciones Familiares y tres millones de Subsidios de Incapacidad Laboral por licencias médicas que administramos y pagamos por cuenta del Estado, es posible dimensionar el impacto de nuestra labor social.

Sin embargo, no hay espacio para la autocomplacencia. Las Cajas de Compensación como entidades de seguridad social son un valioso activo del país y nuestro deber es cuidarlo y fortalecerlo. La realidad nos enfrenta a nuevos desafíos. Uno fundamental es velar por la sostenibilidad del modelo, ello exige reforzar nuestro pilar de inclusión financiera, especialmente, la importantísima función del crédito social, instrumento que beneficia anualmente a cerca de 2 millones de personas. También queremos seguir aportando con ideas y propuestas para mejorar el sistema de licencias médicas, cuyo gasto ha crecido exponencialmente, más allá de la población y enfermedades, producto de malas prácticas. Por último, y entre otros desafíos, debemos perseverar en el objetivo de aumentar el conocimiento sobre nuestra labor y los beneficios que otorgamos, para asegurarnos que más chilenos puedan acceder a nuestras prestaciones.

El 2024 ha sido un gran año. Estamos contentos sabiendo que nuestro aporte contribuye al bienestar de nuestros afiliados, trabajadores, pensionados y sus familias. Así lo hemos visto en el cariño que hemos recibido de miles de nuestros afiliados a través de las más de 400 oficinas que tenemos en todo Chile. Satisfacción que nos invita a redoblar nuestro compromiso y a ir por más el 2025.

**Tomás Campero Fernández**  
Presidente Cajas de Chile A.G.



# Las Cajas de Compensación en Chile

# Trabajando por un mayor bienestar social

Las Cajas de Compensación son instituciones privadas, sin fines de lucro, con patrimonio propio y que por ley forman parte del sistema de protección social de Chile.

Tienen como función administrar y proveer prestaciones sociales orientadas a fortalecer el bienestar de trabajadores y pensionados, y de sus familias, a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas. Adicionalmente, las Cajas de Compensación pagan diversos beneficios y subsidios y cumplen un rol de inclusión financiera al otorgar créditos sociales a sus afiliados.

Con una historia y experiencia de más de 70 años, las Cajas de Compensación en Chile se han transformado en un vehículo de inclusión social y financiera para muchos chilenos y chilenas, mediante la provisión de múltiples beneficios sociales a los que millones de trabajadores, pensionados y sus familias pueden acceder, cumpliendo así su propósito de mejorar el bienestar de sus afiliados.

## Cajas de Chile ♥

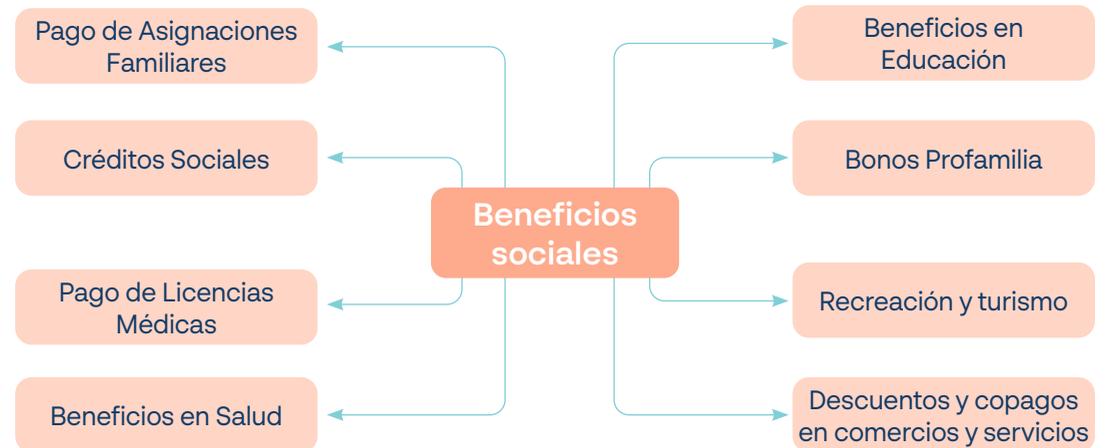


# Beneficios sociales

Cada año son millones las personas que acceden a los beneficios sociales que otorgan las Cajas de Compensación en diversos ámbitos, como educación, salud, vejez, desempleo, invalidez y recreación, entre otros.

Una de las características diferenciadoras de las Cajas de Compensación respecto a otras instituciones -tanto públicas como privadas- es que los beneficios pueden ser solicitados por cualquier afiliado, bajo las mismas condiciones y sin ningún tipo de discriminación como ingresos, edad o género.

YesquelamisióndelasCajasdeCompensación es otorgar más beneficios sociales que sean un aporte al mayor bienestar de las personas. Son más de 7 millones de chilenos los que pueden acceder a estos beneficios sociales por el sólo hecho de estar afiliados a alguna de las cuatro Cajas de Compensación.



Cajas de Chile ♥

# Asociación Gremial

La Asociación Gremial de Cajas de Compensación, creada en 1991, reúne a las cuatro instituciones existentes: Caja 18, Caja La Araucana, Caja Los Andes y Caja Los Héroes.

En 2024, Cajas de Chile A.G. cumplió 33 años de existencia y desde su nacimiento su objetivo ha sido fortalecer la sustentabilidad y relevar el aporte que tienen las Cajas de Compensación a la protección social de trabajadores, pensionados y sus familias.

Para cumplir ese objetivo ejecuta diversas funciones y tareas en relacionamiento con los principales grupos de interés, proyectos e iniciativas de eficiencia operacional y comunicaciones para la difusión de la información relevante de la industria.



# Cajas de Compensación Asociadas



Presidente

- Juan Cristóbal Philippi Irrarrázaval

Directorio

- María Loreto Vial Vial
- José Juan Llugany Rigo-Righi
- Verónica Aránguiz Silva
- Carlos Oliva Arenas
- Andrés Santibáñez Cortés

Gerente General

- Álvaro Cámbara Lodigiani



Presidente

- Ítalo Ozzano Cabezón

Directorio

- Andrés Arriagada Laissle
- Joaquín Cortés Huerta
- Juan Pablo Portales Montes
- Ximena Bravo Kemp
- Claudia Castro Hruska

Gerente General

- Marcela Andaur Rademacher
- Tomás Zavala Mujica



Presidente

- Marco Antonio Álvarez Mesa

Directorio

- Verónica Pérez Weinstein
- Lorenzo Gazmuri Schleyer
- María Macarena Letelier Velasco
- Lilian Sanhueza Sanhueza
- Boris Garrido Ramos
- Juan Moreno Gamboa

Gerente General

- Francisco Sepúlveda Ramírez



Presidente

- Alfredo Kunze Schütze

Directorio

- Gastón Lewin Gómez
- Arturo Lyon Parot
- Carolina Iturra Quintanilla
- Víctor Riveros Contreras
- Marcelo Oyarce Cifuentes

Gerente General

- Ignacio De La Cuadra Garretón

# Directorio Cajas de Chile



- **Tomás Campero Fernández**  
Presidente  
Cajas de Chile A.G.



- **Juan Cristóbal Philippi Irrázaval**  
Presidente Caja 18



- **Marco Antonio Álvarez Mesa**  
Presidente  
Caja La Araucana



- **Ítalo Ozzano Cabezón**  
Presidente  
Caja Los Andes



- **Alfredo Kunze Schütze**  
Presidente  
Caja Los Héroes

# Organización Cajas de Chile

Con el objetivo de implementar las iniciativas de interés de la industria, se conforman comités de trabajo en el cual participan representantes de las cuatro Cajas de Compensación asociadas.



## Directorio

Responsable de la planificación y supervisión de la labor de Cajas de Chile A.G., así como de las principales definiciones políticas e iniciativas.



## Comité de Gerentes Generales

Encargado de analizar y tomar decisiones sobre propuestas de desarrollo y mejoras en distintos temas de interés para las Cajas de Compensación.



## Comité de Fiscales

Comité encargado de analizar y responder los aspectos legales, regulatorios y jurídicos que involucren a las Cajas de Compensación.



## Comité de Operaciones

Responsable de apoyar el mejoramiento continuo de las operaciones de las Cajas de Compensación, especialmente de la calidad del servicio para sus afiliados.



## Comité de Comunicaciones

Tiene como propósito impulsar iniciativas conjuntas para posicionar el rol y valor de las Cajas de Compensación ante la comunidad, líderes de opinión y públicos de interés involucrados en el desarrollo de la seguridad social en Chile.



## Comité de Sinacaf

Grupo encargado de la operación y mejora continua del sistema de recaudación integrado de las Cajas de Compensación.

# Equipo Cajas de Chile

- **Tomás Campero Fernández**  
Presidente
- **Christian Acuña Fernández**  
Fiscal
- **Marco Rivera Inalaf**  
Gerente de Desarrollo
- **Jaime Quezada Araya**  
Coordinador de Comunicaciones
- **Andrea Pinto Madrid**  
Coordinadora de Sinacaf
- **Ester Cueto Lara**  
Coordinadora de Administración
- **Manuel Quezada Cárcamo**  
Administrativo y T.I.





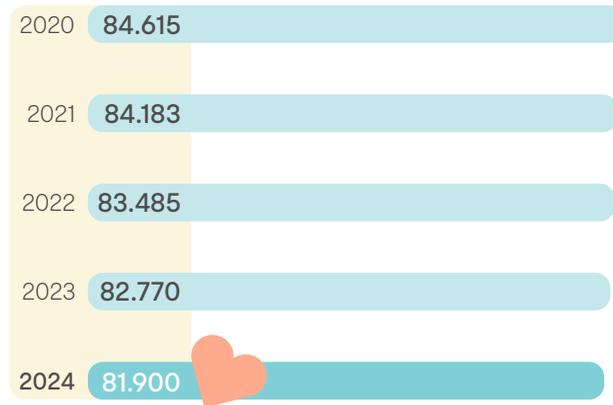
**El 2024 en cifras**

# Afiliados

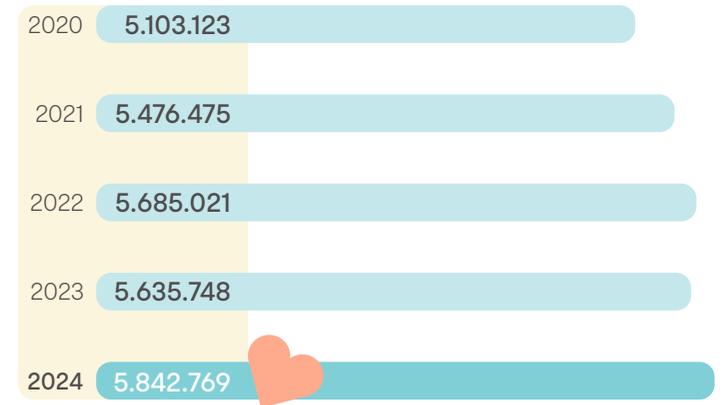


Durante 2024 el número total de afiliados creció un **+3,4%** con relación a 2023 y se convirtió en el mayor registro de los últimos cinco años.

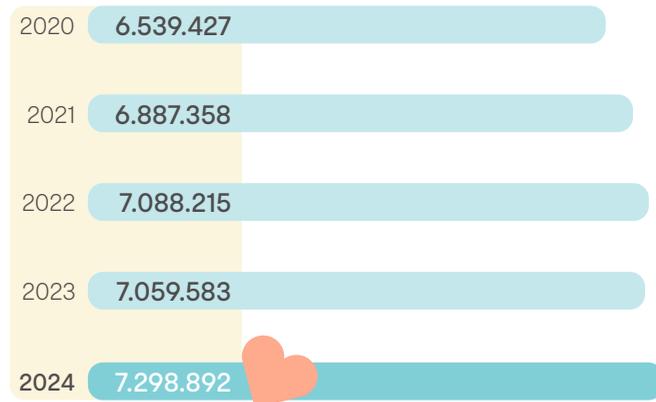
## Empresas Afiliadas



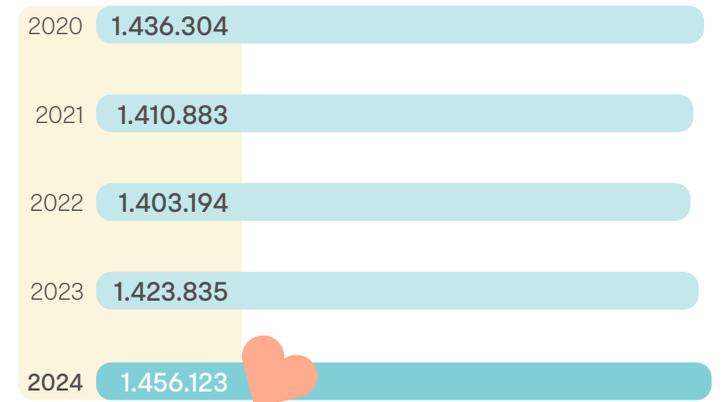
## Trabajadores Afiliados



## Afiliados Totales



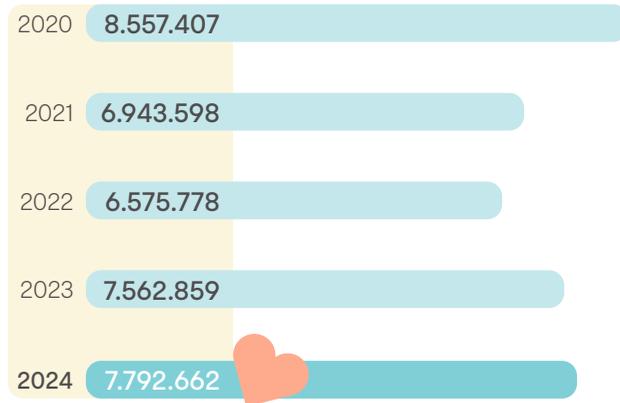
## Pensionados Afiliados



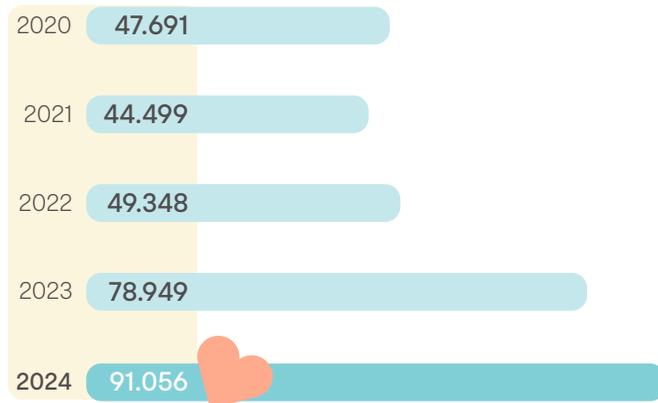
Fuente: Cajas de Chile y Suseso

# Asignaciones Familiares

## Asignaciones Familiares Pagadas



## Monto Asignaciones Familiares (MM\$)



El número de Asignaciones Familiares Pagadas durante 2024 creció un **+3,0%** en comparación con 2023 y el monto tuvo una variación de un **+15,3%** con relación al mismo periodo.

Fuente: Cajas de Chile y Suseso



# Beneficios Sociales

Las Cajas de Compensación otorgan diversos beneficios a sus afiliados en diversos ámbitos como salud, educación, deportes, recreación, turismo y cultura, además de bonos profamilia, entre los que se encuentran aportes a los afiliados por natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento.



 Durante 2024 las Cajas de Compensación entregaron, en promedio, un **+11,1%** más de beneficios a sus afiliados, donde destacan los incrementos en Recreación, turismo y cultura (**+50,5%**); Salud (**+43,9%**) y Bonos Profamilia **+26,0%**.

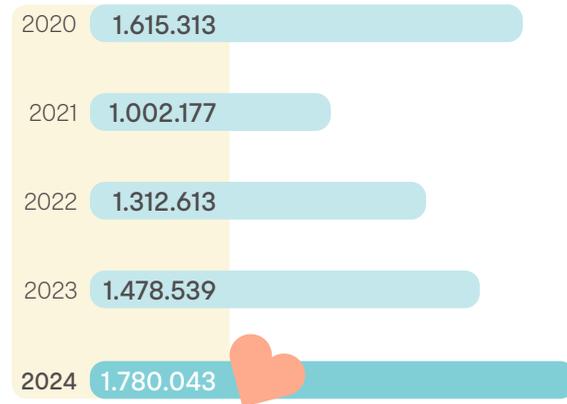
 El monto total de los beneficios otorgados por las Cajas de Compensación superó en 2024 los \$59 mil millones de pesos, un **+23,5%** que el registro de 2023, incremento impulsado por el aumento en los montos destinados a Deportes (**+45,9%**); Bonos Profamilia (**+35,9%**) y Salud (**+28,9%**).

Fuente: Cajas de Chile

# Créditos Sociales

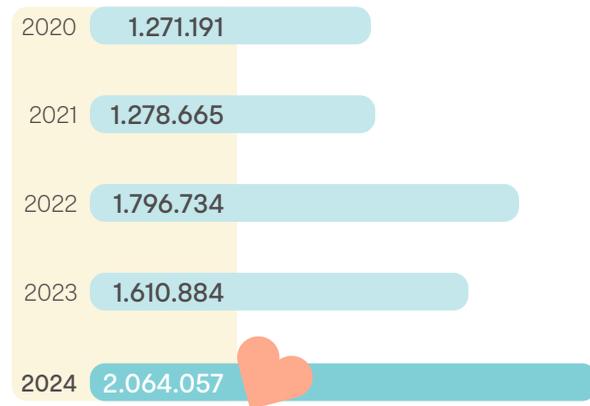
Uno de los beneficios más importantes que entregan las Cajas de Compensación es el Crédito Social, un apoyo al financiamiento de sus afiliados en diversas áreas como salud, educación, vivienda, entre otros. El principal objetivo es ser una alternativa para cubrir las principales necesidades de los trabajadores y pensionados, como bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades similares.

## Número de Créditos Sociales Otorgados



En 2024 el número de créditos sociales otorgados por las Cajas de Compensación creció un **20,4%** y el monto un **28,1%** en comparación con el año anterior.

## Monto de Créditos Sociales (MM\$)



Fuente: Cajas de Chile y Suseso

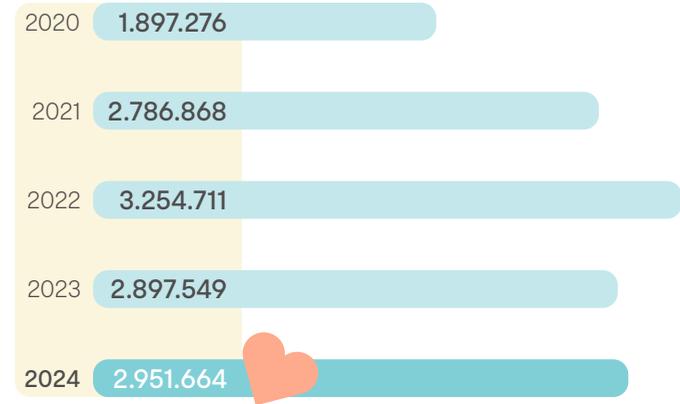
# Licencias Médicas

Las Cajas de Compensación, en su calidad de instituciones privadas sin fines de lucro, cumplen un importante rol social. Hace tres décadas colaboran con el Estado en el cálculo y pago del Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL), función que se encuentra establecida en la Ley N°18.833.

En la actualidad las Cajas de Compensación son el principal actor en el pago de esta prestación social a trabajadores afiliados al sistema público de salud, pagando cerca del 60% del total de licencias médicas de origen común a nivel nacional, considerando tanto el ámbito público como privado.

 Durante el 2024, las Cajas de Compensación pagaron cerca de tres millones de Subsidios de Incapacidad Laboral, una variación del **+1,9%** en comparación con el año anterior.

## Número de Subsidios de Incapacidad Laboral Pagados



  
2.951.664  
TOTAL 2024

Fuente: Suseso



# Hitos del Gremio

# Hitos del Gremio

## Premio Nacional de Protección Social

En el marco de la conmemoración de los 100 años de la Seguridad Social en Chile y con el objetivo de relevar los aportes del sector público y privado, Cajas de Chile organizó la primera versión del Premio Nacional de Protección Social.

La instancia reconoció la labor de personas, organizaciones, instituciones e iniciativas que, desde distintos ámbitos, han aportado al fortalecimiento de la protección social en nuestro país y al bienestar de los chilenos.

Los ganadores de la versión 2024 fueron:

- Empresa: Puratos Chile
- Líder: Hugo Cifuentes Lillo, académico Derecho de la Seguridad Social, Pontificia Universidad Católica de Chile
- Comunicación: Roberto Saa Sepúlveda, editor Departamento de Prensa de Megamedia
- Sector Público: Pilar Solidario - Pensión Garantizada Universal
- Innovación: Registro Social de Hogares
- Organización: Centro de Estudios Públicos



## Diálogos por el bienestar social de Chile

En nuestro propósito de contribuir al debate sobre temas de interés nacional y buscar espacios de conversación y acuerdos, Cajas de Chile organizó un ciclo de encuentros llamado "Diálogos por el bienestar social de Chile", instancia que permitió conocer la opinión de autoridades, parlamentarios, economistas y otros líderes de opinión sobre temas de actualidad vinculados al mundo de la seguridad social.

Múltiples actores participaron en estos eventos, entre ellos los senadores Juan Luis Castro, Rodrigo Galilea, Gastón Saavedra y Sergio Gahona; la presidenta de la Comisión para el Mercado Financiero, Solange Berstein; la ex subsecretaria de salud, Paula Daza; el ex ministro de Salud, Enrique Paris; el director de Fonasa, Camilo Cid, entre otros.





## Estudio Licencias Médicas

Cajas de Chile desarrolló junto al Instituto de Políticas Públicas en Salud de la Universidad San Sebastián el estudio "Licencias Médicas en Chile: Diagnóstico, experiencias internacionales y propuestas de reforma".

El estudio presentó una encuesta en población sobre la percepción de la ciudadanía sobre el sistema, el análisis de los sistemas de licencias médicas y subsidios de enfermedad en diez países (Australia, Colombia, Dinamarca, Francia, México, Países Bajos, Nueva Zelanda, Portugal, Uruguay y Chile) y una serie de propuestas de reforma de mediano y largo plazo.



## Estudio de Percepción de Protección Social en Chile

Con el objetivo de conocer el nivel de percepción de protección social en la población, Cajas de Chile realizó junto a Cadem un estudio que entregó reveladores resultados: Más del 60% de los chilenos se siente desprotegido ante situaciones de vulnerabilidad; un 70% de los encuestados evalúa negativamente el sistema de protección social del país y que las principales preocupaciones son la cobertura y financiamiento de su salud y de personas con discapacidad, la cesantía, el acceso a créditos, la imposibilidad de ahorrar y su futura pensión.

# Cajas de Chile ♥

## Capacitación Cálculo Subsidio de Incapacidad Laboral junto a SUSESO

Cajas de Chile y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) llevaron a cabo dos jornadas de capacitación dirigidas a los equipos de las cuatro Cajas de Compensación, centradas en licencias médicas. Esta iniciativa tuvo como objetivo fundamental actualizar los conocimientos de las personas que en las Cajas revisan este tipo de materias, mejorando así la atención que reciben los afiliados y, por ende, impactando positivamente en la ciudadanía.



## Campañas Consulta tu Caja

Cajas de Chile implementó campañas de información, a través de diversos medios de comunicación, para que las personas pudieran conocer si están afiliadas a una Caja de Compensación, invitándolas a visitar el módulo existente en la página web de la asociación.



## Presencia en Medios y divulgación de información para investigación y opinión pública.

La Asociación tuvo una permanente presencia en medios de comunicación para aportar al debate de políticas públicas de protección social: +90 apariciones en prensa; 20 en medios escritos de circulación nacional, 30 en televisión y radios; y más de 40 notas en sitios web de noticias.

Durante 2024 continuó la divulgación permanente, a través de boletines mensuales y la publicación en la web de Cajas de Chile, de las principales estadísticas que genera la actividad de las Cajas.

## Educación Financiera y Salud

Durante 2024 Cajas de Chile continuó con sus iniciativas de educación financiera y prevención y cuidado de salud a través de la elaboración y difusión de contenido en diversos formatos a través de sus diversos canales. Se difundieron cerca de 300 cápsulas e informativos con un alcance de 600 mil personas.

## Módulo de Consulta SalDOS a Favor

Durante 2024, Cajas de Chile desarrollo e implementó un nuevo módulo en su página web para informar a los más de 7 millones de afiliados si cuentan con saldos a favor disponibles a ser retirados de su Caja de Compensación. El sitio recibió casi 400 mil consultas las primeras tres semanas de operación.



## Financiamiento del Subsidio de Incapacidad Laboral

Se elaboró un completo informe sobre la materia el que abordó tanto los derechos como las obligaciones que asisten a las Cajas en la administración del régimen SIL.

## Implementación de modelo de cumplimiento de Cajas de Chile A.G.

Respondiendo a las modificaciones que ha experimentado la ley 20.393, la Asociación inició un trabajo de actualización de su modelo de cumplimiento, revisando sus procesos internos, políticas internas y riesgo inherentes a su actividad.

## Mejoras en servicio de tramitación de Asignación Familiar

Preocupadas por otorgar un mejor servicio, durante 2024 las Cajas fueron autorizadas para efectuar el proceso de actualización de tramos de forma no presencial, facilitando la tramitación de esta prestación a miles empleadores y trabajadores beneficiarios.

Adicionalmente, a fines del año pasado se materializó iniciativa asociada a ejecutar un proceso de actualización de ingresos con información administrativa proveniente del Ministerio de Desarrollo Social, lo que sin duda es muy relevante para el proceso, facilitando la tramitación a los beneficiarios.

## Mejoras en reportería de estados financieros de las Cajas de Compensación

El año 2024 se desarrolló iniciativa que tenía como propósito reportar los estados financieros bajo una sola estructura, (formato CMF), con el fin de facilitar y unificar la entrega de información a los stakeholders. En tal sentido, SUSESO autorizó propuesta generada por la Asociación en conjunto con las Cajas para reportar bajo esta estructura a partir del 2025.

## Finanzas Abiertas

La asociación ha tenido una participación activa en la emisión de la nueva regulación de la Comisión para el Mercado Financiero sobre finanzas abiertas, a través de participar en el Foro y Mesas Técnicas.



**El año de las Cajas**

## Más de 230.000 afiliados apoyados por Caja 18 durante el año

Durante el año 2024 más de 230.000 afiliados, pensionados y trabajadores, recibieron más de MM\$6.700 en beneficios sociales, destinados a apoyarlos en cubrir gastos en salud, educación, vacaciones, deportes, recreación y necesidades del hogar, entre otros, continuando así Caja 18 con su propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus afiliados.

En este ámbito, es importante destacar el apoyo entregado a más de 750 afiliados afectados por los incendios del verano 2024 y las 15.000 cajas de alimentos entregadas a pensionados a nivel nacional.

Asimismo, durante el año Caja 18 entregó importante apoyo financiero a sus afiliados, a través del otorgamiento de más de 77.500 créditos sociales, por un monto superior a los MM\$137.700.



## Sesiones del Directorio en regiones

Con el objeto de continuar conociendo de cerca las necesidades de afiliados y colaboradores de Caja 18, el Directorio de la institución celebró dos sesiones en regiones, una en Viña del Mar y otra en Rancagua, en los meses de julio y octubre, respectivamente.

En la oportunidad, el Directorio, Gerente General y otros altos ejecutivos de Caja 18, entre otras actividades, visitaron las instalaciones de la Caja y compartieron con colaboradores y afiliados que estaban siendo atendidos.



## Exitosa implementación de la circular 3.796 de la Suseso

Para asegurar el cabal cumplimiento de importantes instrucciones contenidas en la Circular 3.796 de la Superintendencia de Seguridad Social, sobre relacionamiento de las Cajas con sus afiliados, entre otras acciones desarrolladas, durante el primer semestre 2024 la Caja implementó la plataforma "Caja 18 Te Atiende". Esta moderna plataforma permite la atención fluida de los reclamos, consultas y solicitudes de los afiliados, que no pudieron ser resueltos directamente en el sitio web, por el call center o en las sucursales. Esta herramienta facilita la recepción de estos requerimientos y canalizarlos hacia unidades resolutoras especializadas, responsables de atenderlos y responderlos en los plazos establecidos, estrictamente controlados.

Con este mismo objetivo, durante el primer semestre 2024, se aumentó la cobertura del Sistema de Gestión de Filas de Atención, instalando tótems en todas las sucursales que no contaban con esta herramienta. Éstos permiten realizar un completo monitoreo de la atención presencial de los afiliados y, en particular, de los tiempos de espera y de atención en toda la red de sucursales. Gracias a una adecuada gestión de la información que entrega esta herramienta, la Caja cumplió, durante el segundo semestre de 2024, los kpi's definidos por el Directorio, relacionados con tiempos de espera de nuestros afiliados en las sucursales.

Esto ha sido un factor importante, junto con la idoneidad y amabilidad de quienes atienden a los afiliados en sucursales, para seguir logrando un alto nivel de satisfacción de los afiliados con la atención que reciben de la Caja, particularmente en este canal.



## Primer lugar en gestión de Licencias Médicas electrónicas

El año 2024, nuevamente, Caja 18 realizó una gran gestión relacionada con las licencias médicas y el pago del correspondiente subsidio de incapacidad laboral.

En conformidad con el ranking publicado mes a mes por la Superintendencia de Seguridad Social, Caja 18 fue nuevamente la Caja de Compensación con el mejor resultado en el año en la gestión de licencias médicas electrónicas de la industria.

Dentro de los indicadores utilizados para la elaboración de este ranking, cabe destacar el "tiempo para la liquidación de licencia médica electrónica", que muestra el número de días en que las Cajas realizan el proceso de liquidación de una licencia médica desde su pronunciamiento por la parte de la COMPIN. Durante el año 2024, Caja 18 realizó esta gestión, en promedio, en 1,5 días hábiles, un gran tiempo en beneficio de sus trabajadores afiliados.

## Recepción de importante financiamiento con IFC

Otro hito relevante del año 2024 fue que se concretó un financiamiento por MMUS\$45 con International Finance Corporation (IFC), miembro del World Bank Group.

Este financiamiento, que es parte de la consolidación institucional y financiera de Caja 18, le permite a la institución continuar creciendo en colocaciones de crédito social, con especial foco en las mujeres y pensionados del país, muchos de los cuales no tienen acceso a créditos en la banca tradicional.



## Programa "Tu Salud Más Cerca"

"Tu Salud Más Cerca" se consolidó como un programa integral para el bienestar de las y los afiliados. A través de la tecnología se facilitó el acceso a servicios médicos. Se realizaron más de 30 mil acciones preventivas y se impactó a 4,8 millones de personas con tele consultas gratuitas y acceso a medicamentos a menor costo.

Este programa fue destacado por la OISS con el premio a "Mejor Gestión y Herramienta Tecnológica".

## Modelo de atención "Más Cerca"

Se implementó con éxito el nuevo modelo de atención "Más Cerca", en 7 sucursales, con un diseño innovador que combina accesibilidad, sostenibilidad y funcionalidad, ofreciendo espacios modernos y servicios adicionales. Asimismo, se sumaron dos sucursales a la red, en Villa Alemana y San Felipe.

También, se sumaron 11 sucursales móviles 100% eléctricas, para acercar la atención a afiliadas y afiliados, con menor huella de carbono.

En esta línea, La Araucana recibió el 1º lugar en su categoría en el ranking EmpatIA, por equilibrar cercanía e innovación.

## Compromiso con la Sostenibilidad

El fuerte compromiso con la sostenibilidad se tradujo en importantes reconocimientos, como el Premio Árbol de Sustenta 2024. Asimismo, una mejor calificación ESG y posición en el Dow Jones Sustainability Index.

Además, se adhirió a los Cinco Criterios Clave de Sostenibilidad de Acción Empresas.

También, se implementaron paneles solares en sucursales remodeladas y se creó una matriz de huella de carbono por canal y producto.



## Avanzamos en Equidad de Género e Inclusión

Se lograron importantes reconocimientos en equidad de género e inclusión, tales como el Premio Redmad, el ranking IMAD y en los Women Economic Forum Awards en la categoría de 'Empresa Referente'. Asimismo, obtuvimos la certificación de la NCh3262 y confirmamos nuestra adhesión a los WEPs del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ONU Mujeres.

## Crédito con Compromiso Verde

Se lanzó el Crédito con Compromiso Verde para promover prácticas sostenibles entre las afiliadas y afiliados y facilitar el acceso a vehículos eléctricos, bicicletas y scooters. Este crédito ofrece beneficios como precios preferenciales y gestión digital, contribuyendo a la reducción de la huella de carbono.

## Transformación Cultural

Se inició un programa interno guiado por la nueva estructura de valores corporativos agrupados bajo el concepto IDEA<sup>2</sup>. Se representan los valores de Innovación, Dinamismo, Ética y Amabilidad, en el plano interno; a la vez que, Inclusión, Diversidad, Equidad y Ambiente, en la relación con el entorno.

El compromiso interno se reflejó en el ranking Building Happiness de BUK, donde La Araucana fue reconocida entre las diez mejores empresas, con más de 500 trabajadores, para trabajar en Chile.

También destaca la obtención del Sello 40 Horas del Min. del Trabajo y Previsión Social, por la reducción de la jornada laboral a 39,5 horas semanales.

A la vez, se continúa impulsando la equidad de género con iniciativas como talleres de crianza compartida y el Círculo de Mujeres.



## Solidez financiera

La Araucana recibió una mejora significativa en su clasificación de solvencia, alcanzando la categoría A+ según las clasificadoras de riesgo Feller Rate e ICR. Así la institución consolida su sostenibilidad económica a largo plazo.

Además, la clasificadora Humphreys clasificó a esta Caja en la categoría A+ y sus bonos corporativos se elevaron a la categoría A.

A la par se logró financiamiento de BID Invest por US\$70 millones, destinado a ampliar la cartera de crédito social.



## Nueva calificación ESG de Sustainable Fitch

El rating aumentó la puntuación de la Caja de 57 a 62 puntos en relación con el año anterior y anotó 88 en el ámbito social. Se reconoce así el desempeño en criterios ambientales, de gobernanza y especialmente, sociales. Además, destacó su compromiso con la inclusión y la sostenibilidad, reflejado en un Directorio mayormente independiente.

A la vez, se otorgó una clasificación Entity Rating nivel 2, con 64 puntos.

## Escuela de Liderazgo Sindical

Continuó el aporte al fortalecimiento del liderazgo sindical, a través de la Escuela de Líderes Sindicales en Santiago, Concepción y Antofagasta. Esta iniciativa, en alianza con la Fac. De Gobierno de la U. de Chile, entrega herramientas de formación y desarrollo a dirigentes y dirigentes sindicales.

## Más Ciencia e Innovación Educativa

Como parte de su compromiso con la educación y la ciencia, La Araucana lideró en Chile el NASA Space Apps Challenge, la hackatón más grande del mundo, que reunió a jóvenes talentos para resolver desafíos globales.

Además, se apoyó el programa Hackatón del Futuro de TVN, donde jóvenes innovadores compitieron para participar en la Cumbre del Futuro, en Nueva York.

## Liderazgo y participación de mercado

En 2024 Caja Los Andes sumó 154 mil nuevos afiliados, llegando a 4,2 millones de personas y una participación de mercado del 59%. Asimismo, el número de empresas afiliadas superó las 55 mil, llegando a un 67,75% de participación de mercado. En mayo de 2024 se concretó la afiliación de la Armada de Chile, incorporando a 23 mil nuevos beneficiarios a lo largo del país. Esta adhesión se suma a las otras ramas de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública (FAOS), que ya se encontraban afiliadas: Ejército de Chile, Carabineros y la Policía de Investigaciones (PDI).



## Diversificación de fuentes de financiamiento

Diversificación de fuentes de financiamiento Caja Los Andes ha apostado por la diversificación en su estrategia de financiamiento, la que les ha permitido tener un 31% de sus fuentes de fondeo a través de actores internacionales.

En esta materia, se convirtió en la primera caja de compensación en la historia en emitir bonos sociales en dólares bajo el formato 144A/RegS por un monto de US\$300 millones. Esta operación fue distinguida con el premio "Debut FI Bond Deal of the Year" otorgado por los Global Banking & Markets Latin America Awards.



## Cambios en Gobierno Corporativo

El 4 de noviembre de 2024, asumió como nuevo Gerente General Corporativo Tomás Zavala Mujica, quien cuenta con una vasta experiencia en la industria de la consultoría, retail y sector financiero

## Aumento en la usabilidad de beneficios sociales

En 2024 fueron 3.117.544 las personas que hicieron uso de los beneficios sociales de Caja Los Andes. Asimismo, 1.5 millones de afiliados accedieron a los distintos productos financieros que entrega la organización, entre los que se incluyen seguros de hogar, auto y viajes y el crédito social. De este último, se otorgaron 1.1 millones de créditos durante el 2024, permitiendo un mayor acceso a financiamiento. Para disponibilizar este beneficio a más personas, se adecuó a una versión digital. Así, a través de la aplicación móvil de Tapp, los afiliados pueden obtener un crédito de hasta 50 UF en solo cinco minutos, en cualquier momento, brindando una respuesta rápida y accesible.

La entrega de beneficios concretó el compromiso de fortalecer la presencia y pertinencia en todas las zonas del país. Por ejemplo, más de 10.700 personas disfrutaron del Cine Al Aire Libre, en 15 ciudades, muchas de las cuales no tienen fácil acceso a las grandes cadenas de cines. O el caso del Campeonato de Futbolito 7x7, el torneo interempresarial más grande de América Latina, que se disputó en más de 28 ciudades con más de 900 equipos participantes y 9.000 jugadores.



## Una de las empresas más sostenibles del mundo, según el Índice Dow Jones

Caja Los Andes se midió por tercer año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index, obteniendo un puntaje global de 71 puntos, 18 más que hace un año, posicionándose en el percentil 98% de la industria de servicios financieros diversificados y mercados de capitales. Estos avances se han reflejado en otros rankings, como el Índice de Sostenibilidad de Grupos de Interés (SSIIndex), que mide la percepción sobre la gestión en temas sociales, medioambientales y de gobierno corporativo; y en el que Caja Los Andes obtuvo un puntaje global de 79%, dos puntos más que hace un año.

## Inclusión financiera: Tarjeta Tapp supera el millón de clientes

En noviembre de 2024, Tapp, la tarjeta prepago de Caja Los Andes, superó el millón de clientes en Chile. Asimismo, registró un aumento del 120% en el monto total de ventas respecto del año anterior, ocupando actualmente el tercer lugar en el ranking de tarjetas prepago en compras durante 2024, según datos de la CMF.

Otro factor que ha permitido a Tapp diferenciarse de la competencia es su posicionamiento como la tarjeta más conveniente para realizar compras internacionales. Así lo confirma un estudio realizado por el medio online Chócale, que analizó 27 tarjetas de crédito, débito y prepago. El análisis reveló que Tapp es la única tarjeta del mercado que ofrece la combinación de 0 comisión internacional y 0 spread, lo que la convierte en la opción más económica para transacciones fuera del país.

Tapp cuenta con uno de los Net Promoter Scores (NPS) más altos de la industria financiera y es la tarjeta prepago mejor evaluada en la App Store de iOS, con una calificación de 4.9 sobre 5, basada en más de 25.000 valoraciones.

## Crecimiento de la red turística

Caja Los Andes, a través de su filial CLA Turismo, está comprometida con facilitar y promover el acceso al turismo y la recreación, con una de las redes turísticas más grandes del país, con 18 hoteles, cabañas y parques en que recibieron a más de 48 mil reservas de personas afiliadas durante el 2024.



En esa línea, uno de los hitos relevantes durante el 2024 fue el reconocimiento a 12 recintos con el 'Traveller Review Awards' de Booking.com, que valida a establecimientos que alcanzan una calificación superior a 8 sobre 10 entre los turistas que reservan en dicha plataforma.

Adicionalmente, en 2024 la red de restaurantes de CLA Turismo se reorganizó bajo una propuesta innovadora y la renovación de su oferta gastronómica. En esta línea, los restaurantes 'Raíces de los Andes', buscan impulsar la economía local al incorporar productos y recetas tradicionales de las zonas donde se encuentran.

A partir de la agenda de sostenibilidad de Caja Los Andes, que incluye a CLA Turismo, los hoteles Llanuras de Diana (Puerto Natales) y Huallilemu Sur (El Quisco) obtuvieron el Sello S de Turismo Sustentable, otorgado por el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), reconociendo iniciativas como los bioprocesadores que han evitado que 2.726 kg de residuos orgánicos sean enviados a rellenos sanitarios.

## Plan Integral de Salud destaca en uso de beneficios

Caja Los Héroes otorgó 6,7 millones de beneficios a sus afiliados y afiliadas el año 2024, cifra que representa un aumento de 26% respecto al año anterior y refleja que 7 de cada 10 afiliados hizo uso de algún beneficio.

Del total de beneficios entregados, 53% fueron asociados al plan integral de salud que se caracteriza por no tener tope ni límite de uso, prestaciones entre las que resaltan las atenciones desde \$990 en medicina general y siete especialidades, mamografías gratuitas en alianza con Fundación Arturo López Pérez (FALP), exámenes preventivos sin costo, descuentos en farmacias, telemedicina, salud mental y convenios ópticos, dentales, de kinesiología.



## Héroes Prepago: una tarjeta con sentido social

Al ser una institución comprometida con el desarrollo social de las personas, Caja Los Héroes ha consolidado su medio de pago Héroes Prepago como una herramienta de inclusión social y financiera diseñada para acercar a los afiliados y afiliadas a beneficios de forma segura, sencilla y en cualquier parte del país.

En 2024 este medio de pago se consolidó en mujeres con 60% del total de usuarios, mientras que 57% reside en regiones y 51% corresponde a personas mayores. El principal rubro en que se utilizó Héroes Prepago fue supermercados, con 26,8% de las transacciones. Los afiliados que utilizan Héroes Prepago acceden a hasta 20 puntos porcentuales más de beneficios sociales que quienes no cuentan con ella.



## Solidez financiera

El liderazgo de Los Héroes en emisiones temáticas se ratificó al realizarse este año la colocación de un quinto bono social en la Bolsa de Santiago, que sigue fortaleciendo el compromiso con una gestión sustentable del negocio alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La institución es reconocida por su diversificación de fuentes de ingreso, de financiamiento y por la estabilidad en las clasificaciones de riesgo.

## Distinciones

La calidad de servicio de Los Héroes se ve reflejada en la obtención, por tercer año consecutivo, del primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad en el sector Cajas de Compensación.

Además, Los Héroes fue distinguida por Sello Mayor como la tercera mejor empresa comprometida con personas mayores.

Asimismo, el Ministerio del Medio Ambiente otorgó los Sellos Huella Cuantificación y Reducción y Pacto Global entregó el reconocimiento empresarial CONECTA por el aporte de la caja a la inclusión financiera para mujeres vulnerables.

## Los Héroes se suma a Chile Cuida

Caja Los Héroes se convirtió en una de las 13 instituciones pioneras en integrar la Red de Empresas Chile Cuida y entregará atención preferencial en todas sus sucursales, desde las 15 horas, a las 144 mil personas que poseen su credencial de persona cuidadora. Además, se comprometió a promover la obtención de la credencial de Persona Cuidadora y difundir el programa.



## Liderazgo en Equidad de Género

Uno de los principales hitos del año fue la obtención de la segunda certificación en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, Nch3262.

Además, Los Héroes fue reconocida por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género como empresa mentora en la divulgación de las Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género.

Durante la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer se presentó la "Guía Práctica para Empresa sobre Violencia y Acoso en el Trabajo + Buenas Prácticas en Prevención", fruto del trabajo colaborativo de Pacto Global con 12 empresas que participan en la mesa ODS 5 Equidad de Género, que lidera Los Héroes.

## Nuevos Héroes

Elicia Ruiz, de 76 años, fue reconocida como Nueva Héroe 2024 por su aporte a la comunidad femenina del sector rural de Chiquihual, en la comuna de Los Muermos, donde dirige el taller laboral Las Camelias que enseña a las vecinas a cultivar la tierra para obtener un ingreso para el sustento de sus familias.

Además, este año se premió a tres empresas afiliadas que aportan al desarrollo sostenible a través de un impacto positivo sobre el entorno en el cual operan: Viña Montes, Aceros Aza e Inchalam.



# Cajas de Chile

Antonio Bellet 444, Of. 202, Providencia

22 7529475 / 22 2746231

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

Todos los valores expresados en la Memoria corresponden a las cuatro Cajas asociadas a Cajas de Chile A.G.

# Cajas de Chile

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

## Memoria Anual 2024