



Cajas de Chile ♥

Memoria ANUAL 2023

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.

# Índice

Las Cajas le hacen bien a Chile	4
Las Cajas de Compensación en Chile	5
2023 en cifras	13
Hitos del 2023	19
Los Andes	22
Los Héroes	24
La Araucana	24
Caja 18	26
La Asociación en 2023	28
Cajas de Chile conmemoraron 70 años de vida en 2023	31

# LAS CAJAS LE HACEN BIEN A CHILE

En el año 2023 las Cajas de Compensación conmemoramos formalmente 70 años de existencia. Un hito sin mayores precedentes en la historia de las entidades privadas en el ámbito de la seguridad social. Para recordar este nuevo aniversario aportamos estudios y organizamos actividades que favorecieran el debate de temas de interés nacional, tales como, ahorro, financiamiento de los hogares, licencias médicas, entre otros. Adicionalmente, consideramos oportuno evaluar el impacto de nuestra gestión. Con ese propósito, solicitamos al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) realizar un estudio que monitoreara y midiera el impacto de nuestra labor. Los resultados fueron positivos: la protección social que recibe un trabajador o pensionado afiliado a una Caja de Compensación es el doble que la de un no afiliado, y un 80% de ellos manifiesta una alta satisfacción con los servicios y prestaciones que otorgamos.

En concreto, durante el 2023 las Cajas otorgaron cerca de 32 millones de prestaciones a sus afiliados, dos tercios de ellas en el área de la salud. Beneficios como el descuento en farmacias, exámenes y atenciones médicas gratuitas, o a muy bajo costo, representaron una inversión cercana a los \$22 mil millones, pero cuyo valor nominal para los afiliados, según estimó el BID, se multiplica por 18. Estas cifras confirman la capacidad de gestión exhibida por las Cajas en la administración de los recursos administrados y la aptitud para añadir valor social a sus prestaciones.

Si a ello sumamos la inversión de casi \$30 mil millones realizada en otros beneficios sociales entregados por las Cajas, tales como acceso al crédito, educación, recreación, deportes, bonos familiares, el impacto de nuestra labor se multiplica varias veces.

Estos y otros resultados destacados por el BID en su estudio, son refrendados por otras entidades, que durante el año nos concedieron diversos reconocimientos, destacando así nuestros exigentes estándares de calidad, bajo nivel de reclamos, alta inclusión y adecuada integración de la vida laboral y familiar. A ello se suma la confianza en esta gestión de inversionistas nacionales y de la Banca Internacional, reflejadas en importantes prestamos que nos permitirán profundizar nuestra labor en acceso al crédito e inclusión financiera.

Estamos orgullosos del camino recorrido y nos estimula confirmar que nuestra labor impacta positivamente en millones de chilenos y sus familias. Sabemos hay múltiples desafíos todavía, pero estamos seguros que contamos con el potencial para seguir contribuyendo al bienestar social de nuestros trabajadores y pensionados.

Lo invitamos a revisar esta memoria que le permitirá conocer las principales actividades y desempeño de las Cajas de Compensación de Chile y su asociación gremial durante el 2023. Podrá apreciar así todo el potencial del modelo de protección social privada, sin fines de lucro, que le hace bien a Chile.

**TOMÁS CAMPERO FERNÁNDEZ**  
PRESIDENTE CAJAS DE CHILE A.G.



# Las Cajas de Compensación en Chile

## LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE:

# EN BUSCA DE MÁS Y MEJOR BIENESTAR PARA TODOS

Las Cajas de Compensación de Chile son instituciones privadas, sin fines de lucro y con patrimonio propio, participes por ley del sistema de protección social de nuestro país. Dentro de sus múltiples funciones, su principal tarea es la de administrar y proveer prestaciones sociales, orientadas a fortalecer el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, pensionados y sus familias. Adicionalmente, las Cajas de Compensación pagan diversos beneficios y subsidios y cumplen un rol de inclusión financiera al otorgar créditos sociales a sus afiliados. En suma, las Cajas se han propuesto con sus beneficios acompañar a sus afiliados y familias en momentos o etapas importantes de sus vidas.

A 70 años de su creación, las Cajas de Compensación se han transformado en un verdadero vehículo de protección social e inclusión financiera para millones de chilenos y chilenas, ofreciendo múltiples beneficios sociales en los más diversos ámbitos a los que sus afiliados pueden acceder fácilmente. Las cajas cumplen así con la principal misión con la que nacieron en 1953: mejorar la protección social de las personas para conseguir un mayor bienestar y una mejor calidad de vida.



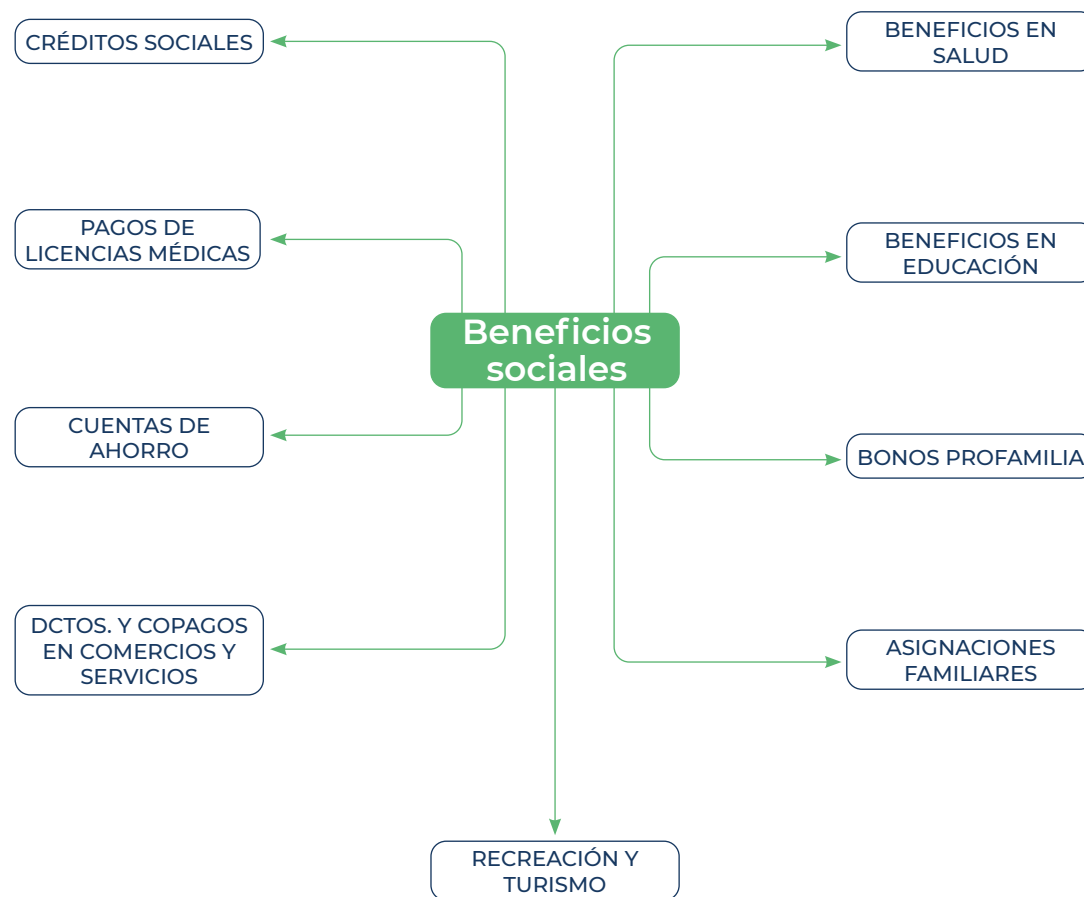
Cajas de Chile ♥

# NUESTROS BENEFICIOS SOCIALES

Las Cajas de Compensación ofrecen variados beneficios en los más diversos ámbitos, tales como, educación, salud, vejez, desempleo, invalidez y recreación, entre otros. Cabe destacar que una de las grandes diferencias respecto a otras instituciones -tanto públicas como privadas- es que los beneficios pueden ser solicitados por cualquier afiliado, bajo las mismas condiciones. Es muy importante destacar que estos beneficios y prestaciones no tienen costo para la empresa ni para el trabajador.

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.

Los servicios a los que pueden acceder los afiliados son:



# ASOCIACIÓN GREMIAL

Creada en 1991, la Asociación Gremial de Cajas de Compensación, o Cajas de Chile A.G., reúne a las cuatro instituciones existentes: Los Andes, Los Héroes, La Araucana y Caja 18. En 2023, Cajas de Chile cumplió 32 años de existencia y desde su nacimiento su objetivo ha sido fortalecer la sustentabilidad y relevar el aporte que tienen las Cajas a la protección social de trabajadores, pensionados y sus familias.

Dentro de las tareas de la asociación gremial está colaborar en ampliar, diversificar y mejorar los servicios que otorgan a sus asociados, promover las actividades de la industria y ser un canal de comunicación importante para que las Cajas puedan alcanzar a sus distintos grupos de interés con información relevante de la industria.





# 70 AÑOS APORTANDO AL BIENESTAR DE LOS CHILENOS

Para cumplir con el objetivo de facilitar la provisión de seguridad social y la entrega de beneficios a sus trabajadores y pensionados afiliados, las Cajas de Compensación cuentan con una extraordinaria cobertura: más de 460 sucursales a lo largo y ancho del país con un alcance del 85% de la población nacional.

Entre los beneficios que han contribuido de manera relevante al bienestar de los chilenos destaca el crédito social. Mientras hace 30 años el número de créditos otorgados ascendía a 542 mil, en 2023 este producto de las Cajas de Compensación le permitió a 1.478.539 afiliados poder concretar un proyecto, cumplir un sueño o simplemente atender una contingencia financiera (+42%).

En materia de subsidio de incapacidad laboral (licencias médicas), beneficio tremendamente importante para trabajadores que se encuentran incapacitados temporalmente para trabajar, las Cajas de Compensación son responsables del pago de un 80% de las licencias médicas de los afiliados a Fonasa. El incremento en la entrega de este beneficio ha ido aumentando progresivamente lo que ha supuesto un enorme desafío de gestión para las Cajas. Mientras hace 40 años las licencias médicas anuales que originaban subsidios rodeaban las 80 mil, en 2023 esta cifra aumentó a los 3 millones. Si bien como Cajas participamos solo en la etapa de cálculo y pago, hemos manifestado nuestra total disposición a colaborar en modificaciones legales que permitan evitar fraudes, modernizar el sistema y racionalizar su uso.

Todos estos aumentos en la cantidad y en los montos de beneficios se deben, entre otras cosas, a la también sostenida alza de afiliados que cada año se suman a alguna de las cuatro Cajas que componen la asociación. En los últimos 40 años, se registra un incremento de 488% en el número de empresas que se han afiliados a alguna de las Cajas asociadas. En cuanto a los pensionados, el aumento es tanto o más significativo: de 21.600 a 1.423.835 en la actualidad.

Las Cajas de Compensación, por su gestión, experiencia y cobertura cuentan con un enorme potencial para abordar nuevos desafíos en materia de protección social e inclusión financiera. Su historia las posiciona como un actor relevante en el otorgamiento de prestaciones y beneficios a los chilenos y un socio estratégico del Estado en el ámbito social, particularmente en contextos económicos complejos o en situaciones de emergencia como pudimos apreciar en la reciente pandemia. La ciudadanía valora el rol que cumplen y aprueba su gestión, siendo una de las instituciones con mayor grado de aprobación y menor número de reclamos. Un estudio reciente (2023) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre el impacto social de las Cajas de Compensación estimó que los afiliados a una Caja obtienen un 51% en el índice de protección social versus un 26% de aquellos que no están afiliados.

# DIRECTORIO



- **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA**  
PRESIDENTA  
CAJA LA ARAUCANA



- **ÍTALO OZZANO CABEZÓN**  
PRESIDENTE  
CAJA LOS ANDES



- **CRISTÓBAL PHILIPPI IRARRÁZAVAL**  
PRESIDENTE  
CAJA 18



- **ALFREDO KUNZE SCHÜTZE**  
PRESIDENTE  
CAJA LOS HÉROES



- **TOMÁS CAMPERO FERNÁNDEZ**  
PRESIDENTE  
CAJAS DE CHILE A.G.

# ORGANIZACIÓN DE CAJAS DE CHILE

Con el objetivo de implementar iniciativas de interés para la industria, se conforman comités de trabajo en los cuales participan representantes de todas las cajas.

Entre los comités permanentes que operan regularmente están:



**Directorio:** Responsable de la planificación y supervisión de la labor de la Asociación, 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 de la Industria.



**Comité de operaciones:** Comisión cuya labor es apoyar el mejoramiento continuo de las operaciones de las Cajas, especialmente de la calidad del servicio para sus afiliados.



**Comité de sinacaf:** Grupo responsable de la operación y mejora continua del sistema de recaudación integrado de las CCAF´s.



**Comité de fiscales:** Comité encargado de analizar y responder todos los aspectos regulatorios y jurídicos que pueden impactar a la industria



**Comité de comunicaciones:** Tiene como propósito impulsar iniciativas conjuntas para posicionar el rol y valor de las Cajas ante la comunidad y principales actores relevantes para el desarrollo de la seguridad social en Chile.

# EL EQUIPO DE LA ASOCIACIÓN

- **TOMÁS CAMPERO FERNÁNDEZ**  
PRESIDENTE CAJAS DE CHILE A.G.
- **MARCO RIVERA INALAF**  
GERENTE DE DESARROLLO
- **CHRISTIAN ACUÑA FERNÁNDEZ**  
FISCAL
- **ANDREA PINTO MADRID**  
COORDINADORA DE SINACAF
- **ESTER CUETO LARA**  
COORDINADORA ADMINISTRACIÓN
- **CRISTIÁN TORRES ERPEL**  
COORDINADOR DE COMUNICACIONES.
- **MANUEL QUEZADA CÁRCAMO**  
ADMINISTRATIVO Y T.I.



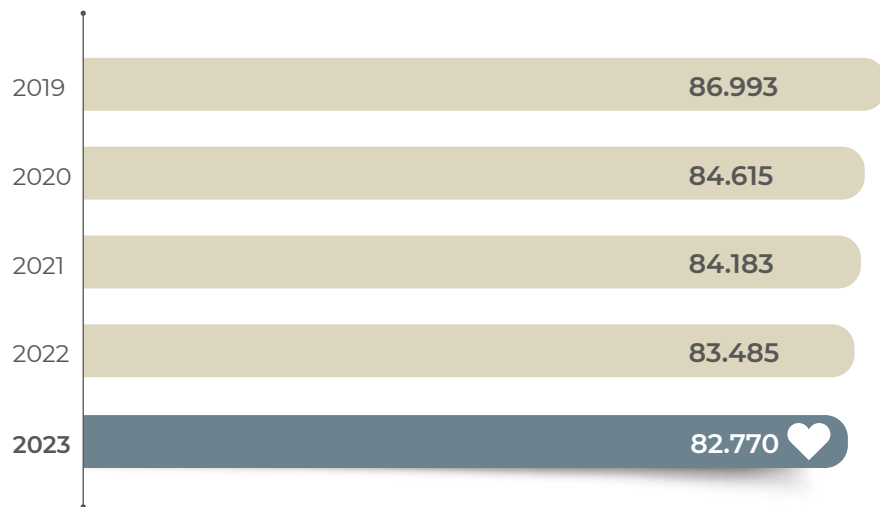


## 2023 en cifras

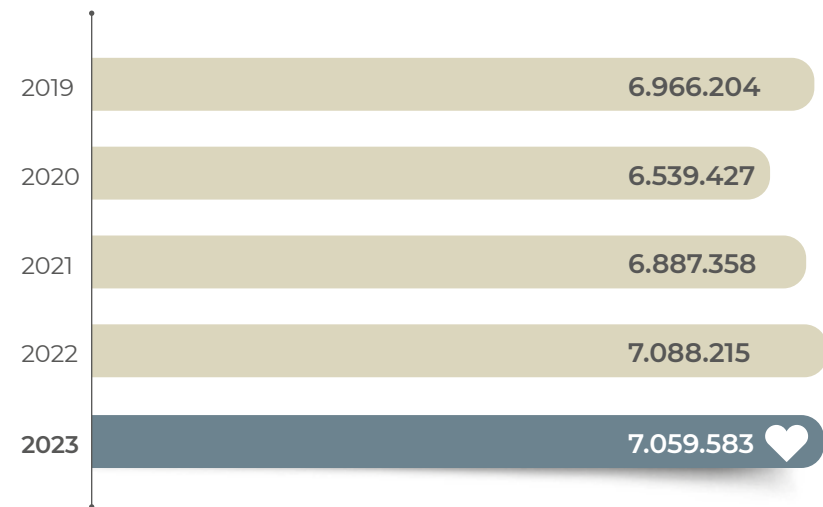
# EL 2023 EN CIFRAS

A continuación, las cifras al cierre del año pasado (diciembre 2023)

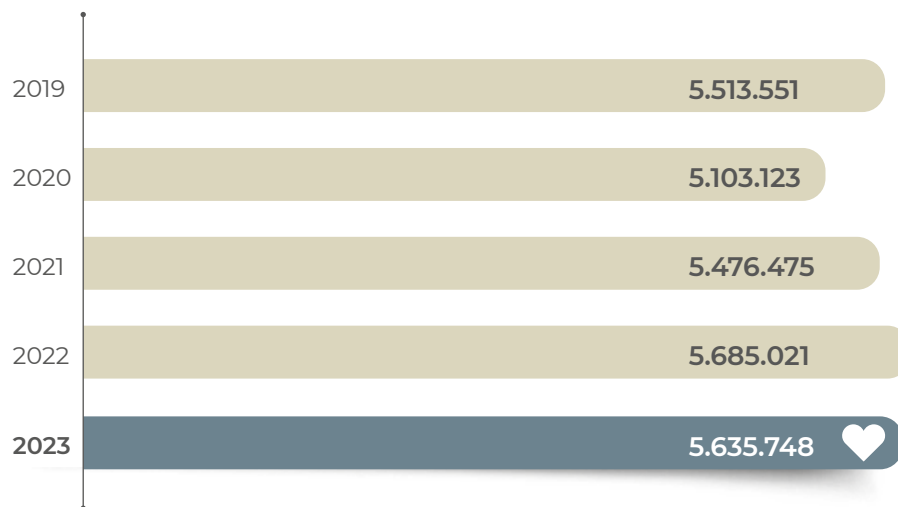
## Empresas Afiliadas



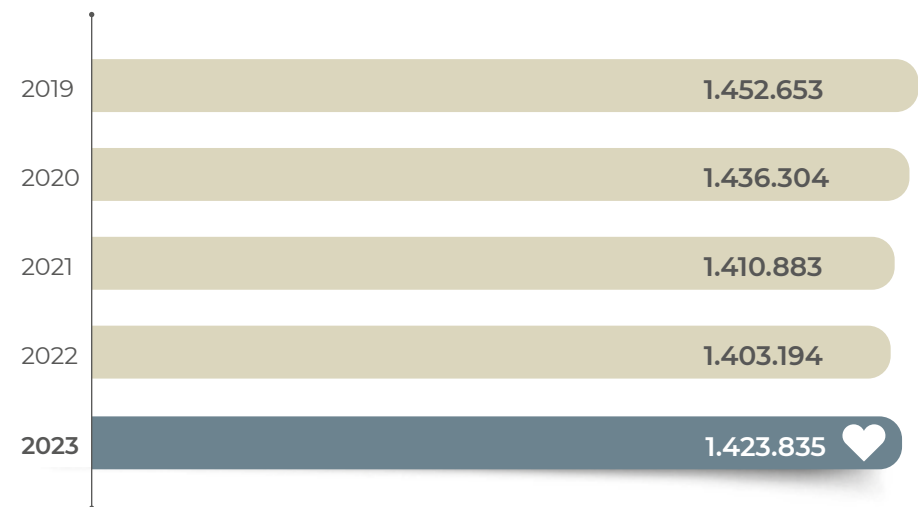
## Afiliados Totales



## Trabajadores Afiliados



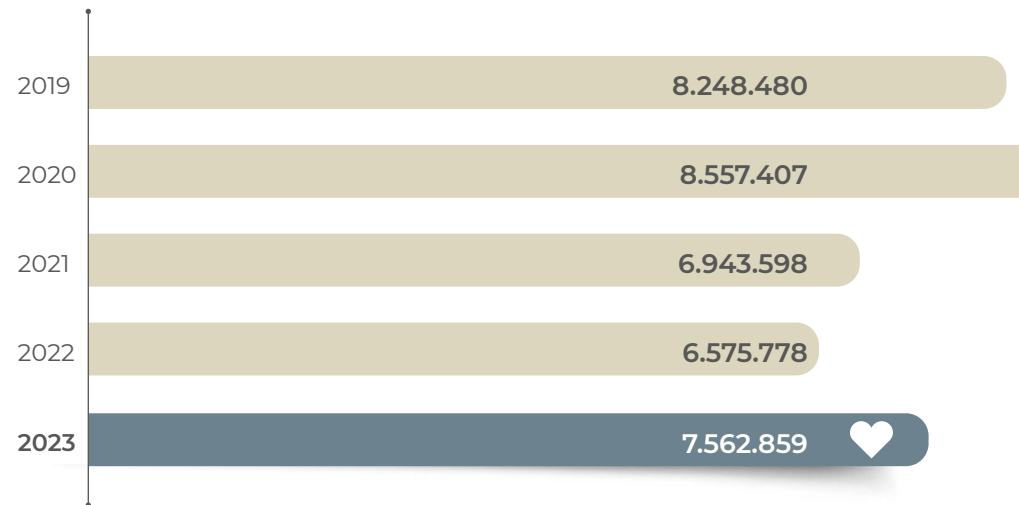
## Pensionados Afiliados



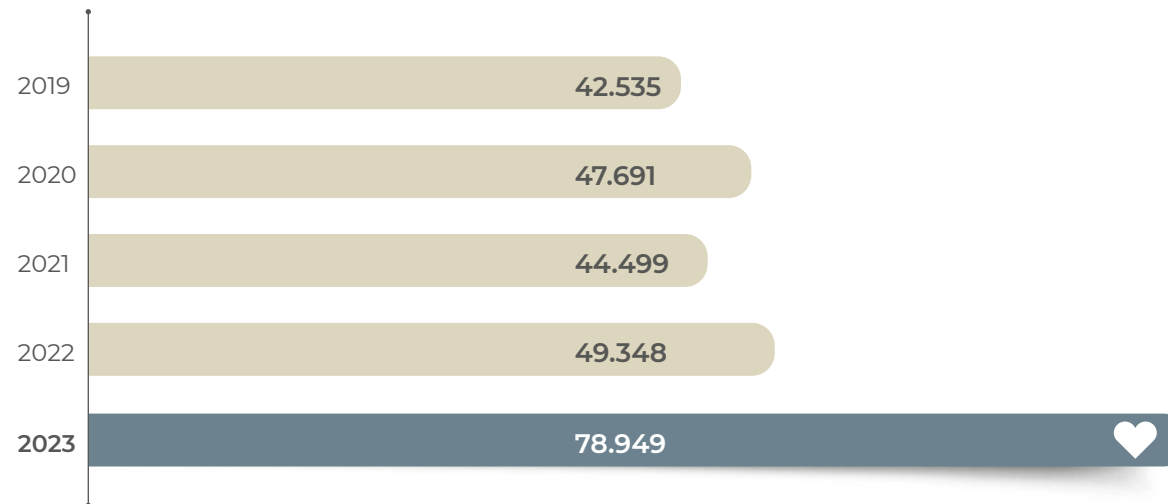
Fuente: Cajas de Chile y Suseso

# ASIGNACIONES FAMILIARES

Asignaciones familiares pagadas



Monto Asignaciones familiares (MM\$)



Fuente: Cajas de Chile y Suseso

# BENEFICIOS SOCIALES

Las Cajas de Compensación otorgan diversos beneficios a sus afiliados como; bonos por eventos: natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento; también beneficios en áreas de educación, salud, deportes, recreación, turismo y cultura; entre otros beneficios.



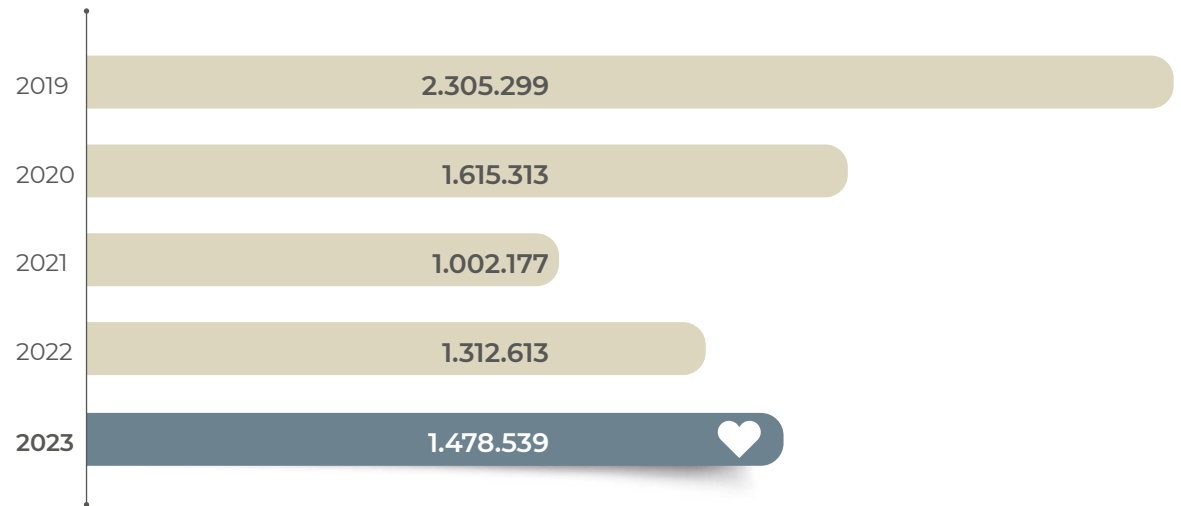
Fuente: Cajas de Chile



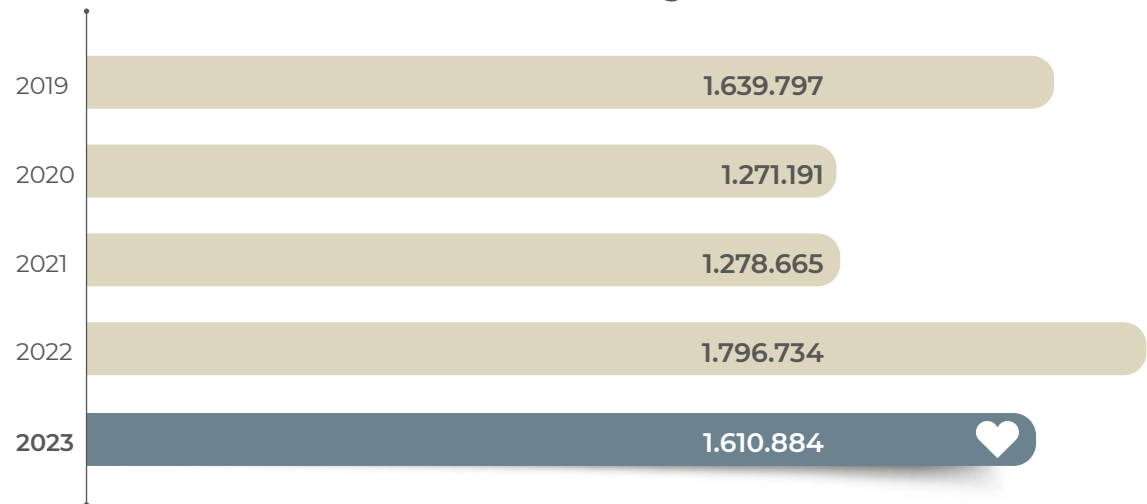
# CRÉDITOS SOCIALES

Uno de los beneficios más importantes que entregan las Cajas de Compensación, es el apoyo al financiamiento de sus afiliados en diversas áreas como salud, educación, vivienda, entre otros. El principal apoyo financiero es el crédito social, cuyo fin es cubrir las principales necesidades de los trabajadores y pensionados, como viviendas, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades similares.

### N° de créditos otorgados



### Monto de créditos otorgados en MM\$



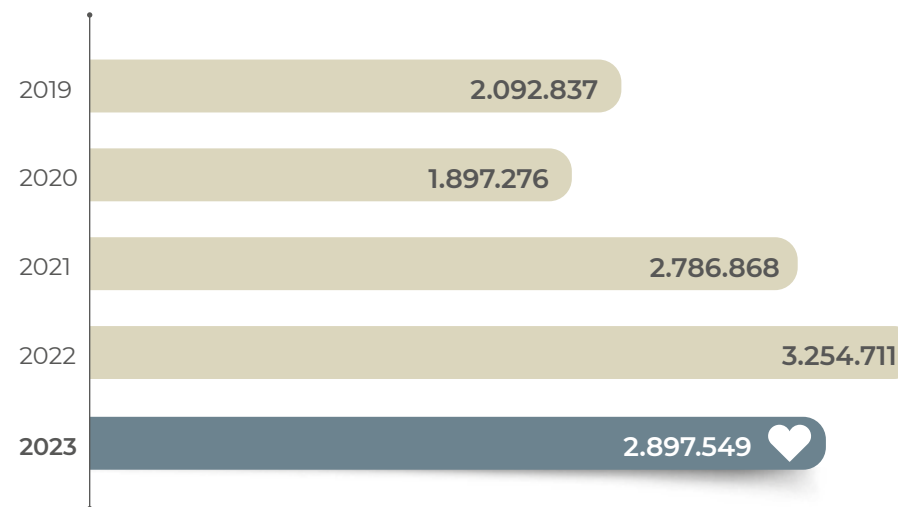
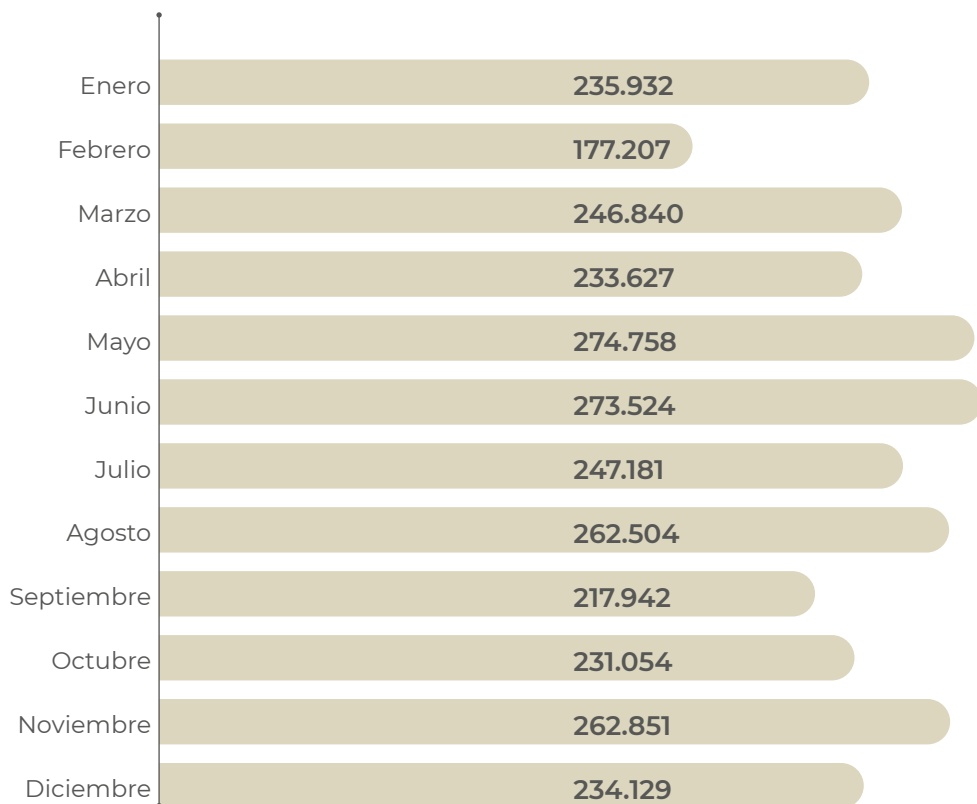
Fuente: Cajas de Chile y Suseso

# LICENCIAS MÉDICAS

Las Cajas de Compensación, en su calidad de instituciones privadas sin fines de lucro, cumplen una importante función social. Desde hace tres décadas colaboran con el Estado en el cálculo y pago del subsidio de incapacidad laboral. En la actualidad son el principal actor en el pago de licencias médicas a trabajadores adscritos al sistema de salud público. Esta función se encuentra establecida en la Ley N°18.833.

Desde el punto de vista del volumen, las Cajas llegan a pagar cerca del 60% del total de licencias médicas de origen común nivel nacional, considerando tanto el ámbito público como privado. En efecto, durante el año 2023, las Cajas pagaron más de 2,8 millones de Subsidios de Incapacidad Laboral.

### Numero de Subsidios Pagados



**TOTAL 2023**  
2.897.549

Fuente: Suseso

# Hitos 2023 de las Cajas de Compensación



# CAJA LOS ANDES

- 70 AÑOS CONSTRUYENDO VALOR SOCIAL:** La organización de seguridad social realizó eventos en Antofagasta, La Serena, Talca, Concepción y Puerto Varas, donde participaron autoridades nacionales, regionales, y sus diversos públicos de interés a lo largo del país. En el espacio de encuentro se proyectó el futuro de la seguridad social con las personas al centro y un compromiso profundo con la sostenibilidad, donde la colaboración y la formación de alianzas virtuosas juegan un rol fundamental en esta construcción.
- TECLA 6 “LAS SOLUCIONES NO TIENEN FRONTERAS”:** El fondo de emprendimiento Talento Emprendedor Caja Los Andes (TECLA) ha recibido más de 4.697 postulaciones en su historia y premiado a más de 60 emprendimientos con impacto social, entregando un total de financiamiento de más de \$1.029 millones. Durante 2023 la apuesta fue ampliar los límites del ecosistema de innovación para atraer proyectos desde el extranjero y potenciar el salto de emprendimientos locales a nuevos mercados.
- DÉCIMA CUENTA PÚBLICA: BAJO EL LEMA “70 AÑOS CONSTRUYENDO UN FUTURO MÁS SOSTENIBLE: Conversemos de los desafíos que se vienen”**, Caja Los Andes realizó nuevamente la rendición de cuentas de manera voluntaria. El evento contó con la presencia del ex ministro de Medio Ambiente, Marcelo Mena; la fundadora de Puente Social, Claudia Bobadilla; y de la Superintendente de Seguridad Social, Pamela Gana. En forma telemática, la ministra del Trabajo y Previsión Social, Jeannette Jara, envió un afectuoso saludo.



- ELECCIÓN DE DIRECTORES/AS LABORALES:** Se realizó el proceso de elección de Directores/as Laborales, acorde a los estatutos vigentes, proceso que se realiza de forma democrática y transparente, dando cuenta de un gobierno corporativo maduro e incorporando por primera vez el voto electrónico. Resultaron electas Ximena Brabo Kemp, Claudia Castro y Marcela Andaur, quienes integrarán el directorio de Caja Los Andes en el periodo 2023-2026.
- ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN:** Uno de los pilares del proceso de transformación cultural de Caja Los Andes, que durante 2023 tuvo grandes avances, es la estrategia de inclusión y diversidad. Luego de haber realizado una exitosa implementación, la organización recibió la certificación en la Norma Chilena 3262:2021, de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, que busca superar las brechas de género en las organizaciones. En esa misma línea de trabajo, la entidad, también recibió el Sello Iguala Conciliación, reconocimiento otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.
- TURISMO SOSTENIBLE:** El Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) otorgó al Hotel Punta Larga de Caja Los Andes en Frutillar el Sello S de Turismo Sustentable, distinción que releva la gestión energética, mitigación de huella de carbono, cuidado de biodiversidad y el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad local.



# CAJA LOS HÉROES

- **BENEFICIOS:** Caja Los Héroes entregó más de 5 millones 300 mil beneficios a sus afiliados y afiliadas, de los que 60% están ligados al sector salud, uno de los principales pilares de valor de la institución. Destaca el acceso a atención en centros médicos, exámenes desde Copago 0, descuentos en farmacias, telemedicina y atención móvil.

La alianza con la Fundación Arturo López Pérez ha permitido realizar más de 5.200 exámenes de mamografías desde 2021, logrando detectar precozmente más de 50 casos de cáncer de mama.

Se entregó también por cuarto año consecutivo el beneficio de medicina preventiva gratuita para afiliados y sus familias a través de la atención móvil entregando más de 23 mil atenciones en total.

- **DISTINCIONES:** ProCalidad distinguió por segundo año consecutivo a Los Héroes con el primer lugar en el sector Cajas de Compensación del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes 2023.

Se obtuvo el segundo lugar en la categoría grandes corporaciones del estudio “Mejores Organizaciones para Integrar la Vida Personal y Trabajo 2023”, que lidera Fundación Chile Unido, y que reconoce el compromiso constante de la organización por crear un entorno positivo para sus colaboradores.

Además se obtuvo el sello Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente, por haber cuantificado la emisión de gases de efecto invernadero.

- **CRÉDITO INTERNACIONAL:** La Corporación Financiera Internacional (IFC) aprobó un nuevo crédito para la institución, esta vez por U\$ 60 millones, que permitirá apoyar a mujeres de menores ingresos para así conectar la economía con los segmentos vulnerables de la población.



Este financiamiento busca impulsar aún más el crecimiento y la expansión del crédito social de Caja Los Héroes como herramienta de inclusión financiera.

Se trata de la segunda inversión de IFC con Los Héroes, después de un préstamo en 2018 que marcó el primer financiamiento internacional otorgado a una Caja de Compensación en Chile.

- **INVESTIGACIÓN EN PERSONAS MAYORES:** El Programa Conocimiento e Investigación en Personas Mayores (Cipem), de Caja Los Héroes y la Universidad del Desarrollo, cumplió cinco años contribuyendo a mejorar la calidad de vida de este segmento de la población.

Más de 40 estudios realizados han permitido profundizar en la realidad de las personas mayores, considerando aspectos variados como la situación económica, nivel de escolaridad, empleo o la composición de sus hogares.

- **NUEVOS HÉROES:** En su edición número 14, la iniciativa social Nuevos Héroes reconoció a Javier Cabello, veterinario chilote que rescata pudúes, luego de un proceso que tuvo más de 900 postulaciones.

Javier Cabello, “el doctor pudú”, creó en 2009 la Fundación Chiloé Silvestre, organización que con el apoyo de voluntarios ha contribuido a la educación de la comunidad sobre la biodiversidad y a la recuperación de más de 900 animales silvestres como el pudú, pingüinos, zorro chilote y monito de monte.

Otra historia destacada fue la de Leslie Lara, quien realiza un taller laboral de cerámica y mosaico a personas en situación de discapacidad en la comuna de Combarbalá.

También fue finalista Francisca Díaz, quien a través de la Fundación Candelaria Apoya, acompaña a aquellos jóvenes más vulnerables que egresan del sistema de protección social.



# CAJA LA ARAUCANA

- **IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO MODELO DE ATENCIÓN “MÁS CERCA”:** 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 dos 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.
- **MÁS IMPACTO SOCIAL:** más de 30 mil operativos 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.
- **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, clasificándola 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 recibió una nota de 25. Con una calificación de 57 puntos en total en ESG (Environmental, Social and Governance).





- **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.
- **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.
- **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”.
- **SALIDA DEL ARJ:** La Araucana salió de manera anticipada y exitosa del Acuerdo de Reorganización Judicial (ARJ), iniciando una nueva etapa para la institución. Esta operación se llevó a cabo con la colocación de un Bono Securitizado Social y un Crédito Sindicado, con el objetivo de refinanciar la deuda vigente, en una transacción por un monto total equivalente a US \$350 millones.



# CAJA 18 DE SEPTIEMBRE



• **ENTREGA DE GRAN APOYO PARA SUS AFILIADOS:**

Continuando con su propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus afiliados, tanto trabajadores como pensionados, durante el año 2023 éstos recibieron más de MM\$6.200 en beneficios sociales, destinados a apoyarlos en cubrir variadas necesidades, tales como salud, educación, turismo, deportes, recreación entre otros. Cabe destacar en este ámbito la entrega de más de 10.000 Cajas de Navidad a los pensionados a nivel nacional.

Con esta misma finalidad, Caja 18 entregó importante apoyo financiero a sus afiliados, a través del otorgamiento de cerca de 60.000 créditos sociales por un monto superior a los MM\$103.000.

• **CONSOLIDACIÓN DE ESTRUCTURA FINANCIERA CON IMPORTANTE CRÉDITO DE BID INVEST:**

Como parte de la consolidación institucional y financiera de Caja 18, otro hito relevante del año 2023 fue la recepción del desembolso correspondiente a la renovación del primer tramo, por 10 millones de dólares, de la línea de financiamiento total de BID Invest por 20 millones de dólares, para la continuación del plan de expansión en colocaciones de crédito social, con especial foco en los pensionados del país, muchos de los cuales no tienen acceso a créditos en la banca tradicional.

Asimismo, este crédito permitirá a la Caja ser más eficiente en la generación y maximización de los beneficios sociales entregados a sus afiliados.



- **EXCELENCIA EN CALIDAD DE SERVICIO:** Otro hito muy importante de la gestión fue seguir liderando los rankings de calidad de servicio, en los cuales los propios afiliados, a través de diversos estudios hechos por empresas externas, evalúan a Caja 18 con altos niveles de satisfacción.

Se destaca también el primer lugar obtenido por Caja 18 en la evaluación que la SUSESO hace respecto del servicio de las Cajas en relación al pago de licencias médicas electrónicas. Caja 18 obtuvo el año 2023 el primer lugar, con una nota promedio de 6.8.

- **CONSOLIDACIÓN COMO UN MUY BUEN LUGAR PARA TRABAJAR:** También es necesario nuevamente mencionar como un hito importante, los muy positivos resultados obtenidos por Caja 18 en la encuesta interna de clima organizacional, que confirma a la institución como un muy buen lugar para trabajar. Destacamos el orgullo que manifiestan los colaboradores por ser parte de la institución y de sus logros así como su compromiso con la Caja.



# PRINCIPALES HITOS

## PROPUESTA DE LEY AHORRO SOCIAL

A partir de los estudios realizados por la asociación y diálogos con las autoridades, el gremio presentó formalmente al Gobierno una propuesta de ley para mejorar el bienestar de las familias de nuestro país, creando cuentas de ahorro social en las Cajas de Compensación. Este instrumento permitiría incentivar de manera simple y atractiva el ahorro en la población de menores ingresos. En esta misma dirección, una bancada transversal de diputados presentó un proyecto de ley con un propósito similar. También, durante el año el Senado aprobó un proyecto de resolución que creó una Bancada de Senadores por el ahorro social.

## APORTE A LA EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA.

Durante todo 2023 desarrollamos una estrategia por medios digitales para mejorar la educación e inclusión financiera de los chilenos. A través de infografías, webinars, videos y publicaciones en nuestro sitio web y redes sociales nos sumamos al esfuerzo que realizan las propias Cajas y otros actores para fortalecer las habilidades y conocimiento de las personas de menores ingresos. Particularmente, promovimos el ahorro y la entrega de herramientas para administrar de forma responsable las finanzas personales y familiares. Adicionalmente, la Asociación forma parte de la mesa de educación financiera junto con los principales gremios vinculados a este tema en el índole financiero del país.

## APOYO AL DEBATE LEGISLATIVO.

Participamos activamente en la actividad legislativa en el Congreso, concurriendo a diversas comisiones parlamentarias y exponiendo la opinión de las Cajas sobre distintas iniciativas de ley. Entre ellas, las propuestas presentadas para combatir el sobreendeudamiento y el que busca racionalizar y evitar el mal uso de las licencias médicas. Igualmente, se sostuvieron encuentros para presentar los desafíos y propuestas de la industria a diversos parlamentarios, entre ellos el presidente de la Cámara de Diputados, Ricardo Cifuentes, y del Senado, Juan Antonio Coloma.



## CONTRIBUCIÓN A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS A TRAVÉS DE ESTUDIOS Y SEMINARIOS.

- **SALUD FINANCIERA:** Con el objeto de aportar a la organización de las familias, se efectuó en marzo de 2023 un seminario sobre “planificación de un año sin estrés financiero”, en el que participó el presidente del gremio, junto a las especialistas Romina Capetillo y Ana Olivos. Fue transmitido por las plataformas de La Tercera y conducido por la periodista Barbara Pezoa y Romina Capetillo.
- **AHORRO EN CHILE:** En junio, el gremio dio a conocer un estudio encargado a la Cámara Nacional de Comercio sobre el “diagnóstico y análisis de la situación del ahorro de los trabajadores en Chile”. A partir de dicho estudio organizamos, en conjunto con Diario Financiero un webinar sobre el “ahorro de los trabajadores en Chile”, moderado por el director del medio y en el que participó la ministra del Trabajo, Jeannette Jara, el presidente de la Comisión de Hacienda del Senado, Ricardo Lagos Weber y el presidente de la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC), Ricardo Mewes. Lo anterior, está relacionado con la elaboración de una propuesta de ahorro social presentada al Ministerio de Hacienda, Banco Central y CMF, con el propósito de fomentar el ahorro de familias de menores recursos.
- **FINANCIAMIENTO DE HOGARES:** en agosto, Cajas de Chile, publicó un informe preparado por el destacado economista Claudio Raddatz, titulado “Financiamiento y Endeudamiento de los Hogares en Chile”. Este estudio fue ampliamente difundido por Pulso, La Tercera. Producto de la inquietud y preocupación que genera el problema del sobreendeudamiento, organizamos un seminario para profundizar sobre dicho estudio. En el mes de diciembre, y a través de las plataformas de Diario Financiero, concurrieron a dar su visión sobre el tema el autor del trabajo y el ministro de Hacienda, Mario Marcel. Comentaron estas exposiciones, el ex presidente del Banco Estado, Enrique Marshall, y el ex subsecretario de Hacienda, Alejandro Weber.



- **LICENCIAS MÉDICAS:** también en agosto organizamos un seminario online para analizar los desafíos de la sustentabilidad de las licencias médicas, en base a los resultados de una radiografía efectuada por el gremio en noviembre de 2022. En la ocasión nos acompañó la Superintendente de Seguridad Social, Pamela Gana, el ex ministro de Salud, doctor Enrique Paris y el ex presidente del Colegio Médico y actual senador, Juan Luis Castro.
- **IMPACTO DE LAS CAJAS:** en diciembre divulgamos un estudio efectuado por el Banco Interamericano de Desarrollo que dio a conocer los resultados de una medición efectuada por esa entidad sobre el “Impacto de las Cajas de Compensación en Chile”.

## **DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS CAJAS PARA INVESTIGACIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA.**

Durante el 2023 se continuó con la divulgación permanente, a través de boletines mensuales y la publicación en la web de la asociación, de las principales estadísticas que genera la actividad de las Cajas, con base a los cuales se elaboran notas de prensa y otros estudios.

## **CONVERSATORIOS CON LIDERES DE OPINIÓN.**

En nuestro propósito de contribuir al debate sobre temas de interés nacional y buscar espacios de dialogo y acuerdos, organizamos en conjunto con La Tercera un ciclo de conversatorios que nos permitió conocer la opinión de 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 y senadoras Ximena Rincón, Rodrigo Galilea, Loreto Carvajal; y los diputados y diputadas Francisco Undurraga, Guillermo Ramírez y Gael Yeomans, entre otros.

## **PRESENCIA EN REGIONES.**

Las Cajas de Compensación cuentan con una extensa cobertura territorial que les permite llegar a cerca del 85% de la población nacional. Considerando la importancia que la ciudadanía le atribuye a la presencia de sucursales de las Cajas en sus comunas y la valoración de los beneficios que entregan, el gremio acompañó a sus asociados en diversos eventos organizados en distintas regiones del país.

## **MODERNIZACIÓN PROCESO DE LICENCIAS MÉDICAS.**

En 2023 las Cajas de Compensación de Chile fueron habilitadas para ejecutar la tramitación de las licencias médicas en papel mediante procesos digitales. De esta forma el proceso podrá ser más expedito para los trabajadores del país, considerando que se estima que serán más de 100 mil las licencias anuales las que se ejecutarían con esta nueva modalidad, sin recurrir necesariamente a la presencialidad.

## **MEJORAS EN SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.**

Preocupadas por otorgar un mejor servicio, durante 2023 las Cajas efectuaron un proceso de actualización de tramos de forma no presencial, facilitando la tramitación de esta prestación a miles empleadores y trabajadores beneficiarios. Adicionalmente, SUSESO autorizó vía circular N° 3753 la continuidad, post estado de alerta sanitaria, de tramitación digital de recepción de antecedentes para la acreditación de cargas de asignación familiar, inclusive mediante casillas electrónicas.

## **CONTRIBUCIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY FINTEC.**

El gremio se sumó a los especialistas que han apoyado en la discusión y consultas públicas que la CMF ha organizado para implementar la ley para fomentar la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en el mercado financiero. La ley 21.521 fue aprobada durante 2023 y tiene sus pilares en innovación, promoción de la competencia, resguardo de datos y protección del cliente financiero. Particularmente, la Asociación forma parte del Foro Consultivo del Sistema de Finanzas Abiertas, instancia que colabora con la CMF en la implementación de estos aspectos de Ley.

# Cajas de Chile conmemoraron 70 años de vida en 2023



El 2023 fue un año especial para la Asociación de Cajas de Compensación de Chile, al estar marcado por la conmemoración de los 70 años de vida de estas organizaciones sin fines de lucro en nuestro país. Sin duda un aniversario importante y que, entre otras cosas, demuestra la importancia que han tenido para la sociedad chilena.

Fue en este contexto que la Asociación de Cajas realizó una serie de actividades para conmemorar este hito y relevar el trabajo que se ha hecho durante estas siete décadas en que han sido un aliado en el bienestar de los trabajadores y sus familias.

Sin ir más lejos, durante el año que pasó se terminó estudio encargado al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para conocer el impacto que han tenido las Cajas en la población. El informe arrojó un 78% de satisfacción entre los afiliados que utilizan los servicios o beneficios que ofrece la agrupación. Además, se concluyó que la satisfacción de los afiliados con el crédito social es de un 79% en el caso de los trabajadores y de un 78% en los pensionados.

No fue el único estudio que se realizó durante el pasado año. Por encargo de la Asociación de Cajas de Compensación, y como muestra de la importancia que este colectivo le da al tema en cuestión, el reconocido economista y académico, Claudio Raddatz realizó un informe titulado

“Financiamiento y Endeudamiento de los Hogares en Chile”. La conclusión fue que el 40% de los hogares de menores ingresos en Chile mantienen deudas y una elevada carga financiera. Sus resultados fueron expuestos en un seminario online en el que participó, entre otros panelistas, el ministro de Hacienda, Mario Marcell.

Como parte de este año de conmemoración, también se realizaron una serie de conversatorios con importantes tomadores de decisiones y líderes de opinión. Protección social, ahorro, licencias médicas, fueron algunos de los temas que se tocaron en estas conversaciones. Todos, tópicos que las Cajas de Chile tienen como temas primordiales.

Adicionalmente, durante el año 2023 las Cajas fueron habilitadas para ejecutar la tramitación de las licencias médicas en papel mediante procesos digitales, lo cual, permite que las más de 100 mil licencias anuales que reciben las Cajas en formato físico, puedan ser tramitadas de forma no presencial y ágil.

Por último, es relevante considerar que la Asociación de Cajas fue invitada a participar en el Foro Consultivo del Sistema de Finanzas Abiertas, instancia convocada por la Comisión para el Mercado Financiero, con el propósito de colaborar en la implementación normativa y operativa de dicho Sistema.



# Memoria ANUAL 2023

**Cajas de Chile** 

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