



# EN SU UNDÉCIMA CUENTA PÚBLICA

## Caja Los Andes avanza en su transformación hacia una entrega de bienestar más oportuna, personalizada y con la mejor tecnología disponible

Caja Los Andes, la caja de compensación más grande de la industria, con 58% de participación de mercado, anunció en su cuenta pública que fortalecerá la experiencia de bienestar de sus afiliados con tecnología de punta, personalizada y geolocalizada para que las personas decidan cómo, dónde y cuándo acceder a sus beneficios de forma integral.

La institución ha reforzado su liderazgo en el sector de la seguridad social privada, impulsando iniciativas que combinan innovación, sostenibilidad y un firme compromiso con el bienestar de sus afiliados y colaboradores, atendiendo estados de necesidad relevantes, como la salud física, mental, financiera y social de las personas; la educación y el esparcimiento, entre otros ámbitos. "Caja Los Andes nace como una iniciativa privada de la seguridad social, al alero de la Cámara Chilena de la Construcción, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, el que ha permanecido inalterado. Con el tiempo, nos convertimos en un colaborador directo del Estado, apoyando en gestiones como la tramitación y pago de más de tres millones de licencias médicas y más de un millón de asignaciones familiares en el último año. Además, hemos evolucionado entregando beneficios complementarios y productos que permiten la inclusión financiera. Y esa evolución no es finita, sino que es continua. Hemos mantenido nuestro liderazgo precisamente por la innovación, flexibilidad y la capacidad para reinventarnos", comentó Nelson Rojas, gerente general corporativo de Caja Los Andes.

En este contexto y en medio de la entrega de los resultados de su gestión—tanto del 2023 como del proceso de transformación de la última década—, Rojas destacó los logros de la institución, enfatizando la combinación de una sólida gobernanza, un compromiso medioambiental firme y una propuesta de valor integral que sigue evolucionando para satisfacer las necesidades cambiantes de sus afiliados, anunciando el ambicioso proyecto que avanza para transformar a Caja Los Andes en una plataforma multicanal de bienestar integral.

"Aspiramos a ser la plataforma de bienestar más grande del país, poniendo siempre a la persona al centro, para recoger sus estados de necesidad, empatizando con ellas y su realidad. Nuestra expectativa es que desde cualquier dispositivo, ya sea presencial o virtual, nuestros afiliados puedan acceder a soluciones adaptadas a su perfil, su contexto personal y familiar y las contingencias que viven, accediendo a beneficios que mejoran sustancialmente su calidad de vida y la de sus familias", explicó Rojas, quien dejará su cargo a finales de julio tras más de 13 años al mando de la organización.

La institución ha sido pionera en elevar el estándar de la seguridad social, reinventando el 59% de sus excedentes el año pasado para fortalecer su matriz de beneficios, y así acompañar a las personas en ámbitos relevantes de la vida, como educación, con beneficios que impactan desde la primera infancia

Con una mirada puesta en el futuro, la organización continúa su camino de transformación y crecimiento, reafirmando su misión de ser una entidad que se adapta y lidera los cambios.



Italo Ozzano, presidente de Caja Los Andes; Mabel Osses, gerente del Comité Ejecutivo de Caja Los Andes; Claudio Reyes, subsecretario de Previsión Social; Marie Auteroche, gerente corporativa de Transformación y Sostenibilidad de Caja Los Andes, y Nelson Rojas, gerente general corporativo de Caja Los Andes.

hasta la adultez, con acceso preferencial a oportunidades en educación superior y técnica, programas para potenciar la transformación laboral y cursos de inglés, colaborando con instituciones líderes en el país.

Por otra parte, en materia de salud, la caja de compensación entrega acceso a consultas presenciales y por telemedicina a bajo costo, urgencias dentales, descuentos en exámenes y en farmacias, entre otros, llegando a 500.000 afiliados a través de casi un millón de consultas. En 2023, la usabilidad de todos los beneficios alcanzó al 32% de los afiliados a la caja de compensación, siendo precisamente las categorías de salud y educación (con un uso combinado de

organización flexible y dinámica, lo que es valorado por las personas y está demostrado en su preferencia". Y estos logros se han concretado gracias al uso de la tecnología en la modalidad de entrega y comunicación de los beneficios, siendo una de las primeras empresas en contar con un WhatsApp transaccional, y una aplicación móvil con beneficios geolocalizados. De hecho, en el 2023, solo el 3,3% (dos millones) de las interacciones con sus canales de atención se realizaron completamente de forma presencial, de un total de 64 millones de interacciones.

"Los avances fueron valorados por Claudio Reyes, subsecretario de Previsión Social, quien destacó a las cajas de compensación por ser "generadoras de bienestar", cumpliendo un rol fundamental cuando hablamos de inclusión financiera. Y en ese sentido, tenemos una herramienta poderosa". Asimismo, reconoció la gestión de Rojas y de la organización "por pensar en grande, pensar en cosas nuevas e innovar con sostenibilidad. Como no destacar iniciativas como el programa para afiliados que se encuentran desempleados; el desarrollo de startups innovadoras que cuiden el bolsillo de las personas, o el Fondo de Innovación TECLA".

Por su parte, Pamela Gana, superintendente de Seguridad Social, destacó el valor de la transparencia en las organizaciones, señalando que "realizar una cuenta pública es un estándar de transparencia cada vez más necesario y, por sobre todo, es una señal de responsabilidad con sus afiliados y aliados. Es interesante ver que el foco está puesto en generar experiencias innovadoras en el ámbito del bienestar social con foco en trabajadores y pensionados".

### BIENESTAR INTEGRAL PRESENTE Y FUTURO

Entendiendo que el bienestar

integral se logra cuando hay armonía entre los distintos factores que impactan en la calidad de vida de las personas, es que Caja Los Andes tiene un compromiso con el equilibrio entre la salud física, mental y financiera, y en este balance, la educación y la inclusión financiera son fundamentales. Para la caja de compensación, esto se traduce en entregando contenidos oportunos para la toma de decisiones y el manejo de las finanzas personales; el acceso a financiamiento, a través de productos como el crédito social que es altamente valorado por las personas, y también el impulso del ahorro como hábito y la inversión.

En 2022, Caja Los Andes dio un paso más con el lanzamiento de Tapp, su tarjeta de prepago sin costo que, hasta la fecha, cuenta con más de 700 mil usuarios y con la que en 2023 se realizaron más de cinco millones de transacciones. Nelson Rojas señaló que, además de ser un medio de pago, "Tapp es una herramienta de educación financiera para las personas, con un motor de inteligencia artificial que permite identificar en qué se está gastando el dinero, para así entregar recomendaciones que ayudan a organizar el presupuesto familiar".

Para las personas pensionadas y afiliadas, los beneficios también son personalizados, destacando principalmente un plan de salud con costo cero, único en el mercado, lanzado recientemente en alianza con BNP Paribas Cardif. Este contempla diversos beneficios en 59 prestadores de salud a nivel nacional y 217 puntos de atención, donde las personas afiliadas y sus cargas pueden acceder a un seguro de salud gratuito de hospitalización por accidente (incluye UCI/UTI), orientación médica telefónica y reembolso de gastos médicos por accidente. Además, ofrece gratuidad en tres consultas médicas generales al año, cuatro consultas médicas de especialidad,

exámenes de laboratorio e imagenología simple. Asimismo, incorpora hasta un 80% de descuento en farmacias Salscobrand para medicamentos con y sin receta médica.

### MIRADA SOSTENIBLE

Este proceso de transformación ha tenido a la sostenibilidad como eje, la que se ha integrado al core del negocio, convirtiéndose en una estrategia integral que va desde la operación hasta la construcción de un ecosistema social con socios públicos y privados, impactando—a través de sus productos y servicios— a 10 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas (ONU), con un foco especial en la salud y bienestar, educación de calidad, trabajo decente, y crecimiento económico.

"En este proceso de transformación que hemos vivido, nos hemos preocupado de adaptarnos al contexto país y a las necesidades de las personas. Y para que este objetivo sea exitoso, lo hemos hecho de la mano de una estrategia de sostenibilidad que nos permite trazar una ruta a largo plazo, para lograr nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y sus grupos familiares", señaló Marie Auteroche, gerente corporativa de Transformación y Sostenibilidad de Caja Los Andes.

La caja de compensación ha consolidado una estrategia climática, con el compromiso de ser NetZero para el 2040, y disminuyendo en un 50% la huella de carbono en los próximos seis años. Así, en el último año, la organización ha invertido más de US\$ 1 millón en acciones climáticas, con proyectos como humedales ecológicos; la compra de energía 100% renovable para sus edificios corporativos, y un software que permite monitorear el 100% de su consumo hídrico y energético.

**En la última década, la institución ha sido pionera en elevar el estándar de la seguridad social, modernizando su matriz de beneficios.**

61%), las que fueron más atractivas para los usuarios.

Otro ámbito valorado por todos los afiliados es el de recreación, entregando acceso a eventos culturales y actividades deportivas y al aire libre, además de la oportunidad de vacacionar en una de las cadenas turísticas más grandes del país, la cual cuenta con 19 hoteles, cabañas y centros recreacionales desplegados por todo el país. En el 2023, más de 300.000 huéspedes disfrutaron de las instalaciones.

Mabel Osses, gerente del Comité Ejecutivo de Caja Los Andes, señaló que "en la última década, hemos aumentado en 10 puntos nuestra participación de mercado, tanto en personas como empresas afiliadas. Estos buenos resultados responden a un proceso de transformación, donde la escucha permanente a las necesidades de las personas y la adaptación a los cambios sociales han sido fundamentales. Somos una