

> Caja 18

> www.caja18.cl

Caja 18 obtiene el primer lugar en satisfacción de afiliados de las cajas de compensación

Estudio de Procalidad confirma que Caja 18 de Septiembre ha logrado el desafío que se propuso hace 8 años: ser la Mejor Caja para Chile.

Caja 18 ha obtenido el primer lugar en el sector Cajas de Compensación del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes (INSC) – Procalidad 2025, un gran reconocimiento a su gestión, fuertemente orientada a poner a sus afiliados en el centro de su quehacer. Esto se traduce en un servicio con un alto nivel de satisfacción en todos sus canales de atención, beneficios sociales altamente valorados por sus afiliados, apoyo financiero de acceso universal, a través de los créditos sociales y el más alto nivel de calificaciones de la industria en el pago de licencias médicas.

Álvaro Cámbara, gerente general de Caja 18, destacó que "este reconocimiento de los afiliados, que han distinguido a nuestra Caja con el primer lugar del sector es un gran orgullo para todos quienes pertenecemos a Caja 18 y confirma que hemos logrado alcanzar el desafío que nos propusimos hace 8 años: ser la mejor Caja para Chile. Para lograrlo, definimos un ambicioso plan estratégico, que podemos constatar que hemos desarrollado con éxito".

En efecto, con los resultados del año 2017 Caja 18 dejó atrás un tiempo marcado por la

recuperación financiera y por importantes cambios organizacionales e inició una nueva etapa, cuyo pilar fundamental son las personas. En la Memoria de ese año, su presidente, Cristóbal Philippi, señaló: "Queremos ahora constituimos en la mejor Caja de Compensación del país, con un alto nivel de calidad de servicio para nuestros afiliados y el mejor lugar para trabajar para nuestros trabajadores".

Comenzó entonces una etapa en que se hicieron exhaustivos análisis de los procesos más relevantes para los afiliados, producto de lo cual se fueron implementando importantes mejoras, que han permitido ofrecer un servicio cada vez más ágil y simple a sus más de 440.000 afiliados.

Un ejemplo claro de los altos niveles de servicio alcanzados es el proceso de pago de licencias médicas. El año 2024 la Superintendencia de Seguridad Social calificó, una vez más, a Caja 18 como la mejor del sistema, con una nota promedio de 6,8, determinada en base a 12 indicadores evaluados por dicha entidad.

También es destacable el apoyo financiero que entrega Caja 18 a sus afiliados, trabajadores



Al momento de recibir el premio Procalidad para Caja 18: **Álvaro Cámbara**, gerente general; **Cristóbal Philippi**, presidente directorio, y **Oswaldo Iturriaga**, gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.

y pensionados, a través del otorgamiento de créditos sociales, en forma simple y expedita. Durante el año 2024 fueron más de 77.000 los créditos cursados, confirmando así su fuerte compromiso con la inclusión financiera

Lo mismo ocurre con los beneficios sociales, para apoyar y acompañar a los afiliados en cubrir variadas necesidades, tales como salud, educación, deportes, gastos del hogar y recreación, entre otros, que son altamente

valorados y que durante el año 2024 superaron los M\$6.700.

Finalmente, Álvaro Cámbara señaló que "agradezco a Procalidad por este reconocimiento y a las 382 mujeres y los 176 hombres, que formamos el equipo de Caja 18, por su profesionalismo, esfuerzo y compromiso con la satisfacción de nuestros afiliados. Este equipo es, en definitiva, el que ha hecho realidad el desafío de ser la mejor Caja para Chile".