



**MEMORIA
INTEGRADA**

2022



1. SOMOS LOS HÉROES

1.1. Carta del Presidente	5
1.2. Nuestra identidad	8
1.3. Principales resultados	9
1.4. Nuestra historia	12
1.5. Hitos 2022	17
1.6. Documentos Constitutivos	20
1.7. Relacionamiento	21
1.8. Cajas de Compensación en Chile	22
1.9. Marco legal	25

4. VALOR SOCIAL

4.1. Rol social	76
4.2. Contribución social	77
4.3. Inclusión social financiera	87
4.4. Red de seguridad social	91
4.5. Socios estratégicos del Estado	92
4.6. Iniciativas sociales	94
4.7. Educación financiera	95
4.8. Estudios e investigaciones para aportar al bienestar social	97

7. ACERCA DE ESTA MEMORIA

7.1. Alcance y principios	137
7.2. Grupos de interés	138
7.3. Proceso de materialidad	139
7.4. Temas materiales	140
7.5. Tabla de indicadores Global Reporting Initiative (GRI)	142
7.6. Declaración Jurada de Responsabilidad	145

2. GOBIERNO CORPORATIVO

2.1. Modelo de Gobierno Corporativo	28
2.2. Representación y elección del Directorio	31
2.3. Directorio	32
2.4. Comités del Directorio	35
2.5. Funcionamiento del Directorio	42
2.6. Asesorías al Directorio	43
2.7. Alta administración y principales ejecutivos(as)	44
2.8. Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones	50
2.9. Gestión de Riesgos	52
2.10. Ética y cumplimiento	57

5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

5.1. Dotación y diversidad	99
5.2. Diversidad, equidad e inclusión	102
5.3. Compromiso con la equidad de género	104
5.4. Salud y bienestar de los(as) colaboradores(as)	108
5.5. Gestión de personas	110
5.6. Clima laboral	112
5.7. Formación y capacitación	116
5.8. Calidad de vida y beneficios	118

8. ESTADOS FINANCIEROS

8.1. Informe del auditor independiente	147
8.2. Declaración de responsabilidad Estados Financieros	149
8.3. Resumen Hechos Esenciales	150
8.4. Estados Financieros Consolidados	152
8.5. Análisis razonado	323

3. NUESTRO MODELO

3.1. Modelo de funcionamiento	59
3.2. Qué hacemos	60
3.3. A quiénes atendemos	61
3.4. Canales de atención	64
3.5. Calidad de atención	69
3.6. Continuidad de servicio	72
3.7. Gestión de proveedores	73

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

6.1. Generación de excedentes	121
6.2. Fuentes de financiamiento	122
6.3. Resumen de indicadores financieros consolidados	124
6.4. Bienes raíces de Los Héroes	125
6.5. Estructura de entidades relacionadas	131
6.6. Filiales	132
6.7. Proveedores	135
6.8. Clientes	135
6.9. Marcas, licencias y concesiones	135
6.10. Hechos Relevantes	135



Datos de contacto

Nombre:	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.
Domicilio:	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago.
Rut:	70.016.330-K
Tipo de institución:	Corporación de derecho privado, entidad de previsión social.
Dirección principal:	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago.
Página web:	www.losheroes.cl
Número atención afiliados(as):	600 2222 9999 / 600 2222 7777
Contacto corporativo:	María Verónica Villarroel, Gerenta de Personas y Comunicaciones.
Teléfono:	56 2 296 48 118
Correo electrónico:	mvillarroe@losheroes.cl
Contacto con inversionistas:	Jorge Oliva Mol, Gerente de Administración y Finanzas.
Teléfono:	56 2 296 48 212
Correo electrónico:	relacioninversionistas@losheroes.cl





1. SOMOS LOS HÉROES

Estar cerca y comprometidos con todas las personas, especialmente en el momento en que más lo necesiten, es el propósito que nos mueve a seguir innovando como una institución que es parte de la Seguridad Social del país, para ofrecerles a todos(as) mejores beneficios, mantener viva nuestra vocación social y contribuir a mejorar la calidad de vida.

cercanía





1.1. Carta del Presidente



Amigas y amigos,

Es un honor para mí, como Presidente del Directorio de Caja de Compensación Los Héroes, presentarles nuestra Memoria Integrada 2022 y los Estados Financieros correspondientes a este período. Aquí compartimos las acciones desarrolladas por la Caja como parte de nuestro compromiso con la seguridad social, las cuales estuvieron centradas -como siempre- en nuestros(as) afiliados(as) y su bienestar.

Es gratificante informar y dar cuenta -a 67 años de la creación de Caja Los Héroes- del crecimiento que ha experimentado nuestra institución, que se ha traducido en un 2022 con casi 1.200.000 afiliados(as), y con un número histórico de beneficios y prestaciones entregados. Este desafío nos invita y motiva a trabajar con mayor fuerza, para mejorar nuestras operaciones y el servicio que brindamos a quienes confían en Los Héroes.

REALIDAD POSTPANDEMIA Y SALUD

Si el 2021 nos desafió a mantener la continuidad operacional en todas las ciudades del país donde tenemos presencia, reorganizándonos e implementando nuevas herramientas para esto, el 2022 nos enfocamos en profundizar y acompañar a las personas en la postpandemia, haciendo frente al gran rezago de atenciones médicas a través de dispositivos móviles de atención sanitaria, que fueron recorriendo pueblos y localidades de nuestro país, con escaso acceso a este tipo de prestaciones.

El Camión de Salud de Caja Los Héroes, dotado de boxes clínicos y personal de salud para entregar atención gratuita a nuestros(as) afiliados(as), ha transitado por más de 100 localidades en las distintas regiones de Chile. A esto se agregan también los operativos sanitarios y el programa de mamografías sin costo -desarrollado en conjunto con la Fundación Arturo López Pérez (FALP)- en diversas localidades del país.

De esta forma, durante 2022 entregamos a nuestros(as) afiliados(as) 1.452.015 beneficios en salud, incluyendo acceso a consultas médicas y exámenes y 1.807.322 descuentos en farmacia. Asimismo, 717.958 personas hicieron uso de nuestros convenios y, por sexto año consecutivo, mantuvimos vigente la campaña que permite que todos los(as) afiliados(as) de Caja Los Héroes accedan a una serie de exámenes para la detección precoz de las patologías que más afectan a la población chilena, con copago \$0.

AÑO HISTÓRICO EN ENTREGA DE BENEFICIOS

De la mano de nuestro propósito, que es “ayudar a resolver las vulnerabilidades de las personas, particularmente las excluidas o invisibilizadas, ofreciendo oportunidades y experiencias que generen valor”, **durante el 2022 redoblamos nuestros esfuerzos en dos ámbitos clave: la generación de más excedentes a través de la eficiencia operacional y el aumento en nuestro aporte de beneficios sociales.**



De hecho, **el excedente de Caja Los Héroes alcanzó, en 2022, a MM\$12.745 (MM\$19.761 excluyendo prestaciones adicionales definidas como nuestro Dividendo Social), destacándose como la Caja con mayor excedente de la industria en el año.** Este resultado se explicó por el importante incremento de la cartera de colocaciones en el período (27% de crecimiento) y por los ingresos provenientes de los negocios distintos del crédito.

Los niveles de riesgo se mantuvieron acotados, mientras que los gastos -si bien crecieron en proporción al aumento de la inflación- pudieron ser absorbidos por los mayores ingresos generados por la operación, permitiendo la expansión del excedente.

Así, **logramos entregar un dividendo social relevante. Crecimos de 4.743.735 beneficios suministrados en 2021 a 5.197.583 en 2022.** Asimismo, el 60% de nuestros(as) afiliados(as) obtuvo al menos un beneficio durante el año, lo que representa un 20% de crecimiento en relación a los años previos y un récord a nivel del uso de estos. Es decir, estuvimos presentes justamente en el momento en que más nos necesitaron.

Además, incorporamos a nuestros beneficios 82.938 llamadas de acompañamiento para pensionados(as) y entregamos 52.012 en apoyo social (talleres, tarjeta adulto mayor, kit prevención COVID-19, caminatas, entre otros).

De igual manera, gracias al compromiso y al trabajo de nuestros(as) colaboradores(as), durante el 2022 **realizamos 9.877.136 pagos del Instituto de Previsión Social en sucursales y 943.409 pagos en zonas rurales.**

CRÉDITO SOCIAL

Otro hito del 2022 fue la colocación en junio, de nuestro tercer bono social en la Bolsa de Santiago, lo que marcó la reactivación de este mercado luego de 33 meses sin emisiones. El objetivo fue fomentar y permitir la inclusión financiera a distintos niveles socioeconómicos: etarios, de género e incluso geográficos -que presentaran brechas de vulnerabilidad-, mediante el acceso al crédito social. Es así como entregamos 185.200 créditos sociales por un monto total de MM\$ 187.250, logrando una participación histórica del Modelo de

Aprobados, con más del 40% del otorgamiento mensual en el segmento trabajadores, que aporta a simplificar y agilizar el proceso de aprobación de crédito, maximizar la contribución a la gestión comercial y a un menor nivel de riesgo crédito estructural.

Asimismo, en línea con el rol social de Caja Los Héroes, entregamos a los(as) afiliados(as) migrantes con residencia definitiva acceso al crédito social en iguales condiciones que un(a) afiliado(a) chileno(a). De esta manera, entre julio 2021 y fines de 2022, el stock de crédito social asociado a migrantes aumentó siete veces, lo que ha implicado entregar apoyo financiero a 1.600 migrantes, un alza de casi seis veces respecto del período anterior.

Además, innovamos con la apertura del crédito 100% online, convirtiéndonos en la primera caja de compensación en ofrecer esta alternativa, que permite a más afiliados(as), acceder al beneficio de manera rápida, segura y transparente, en tan solo tres pasos. En este ámbito, superamos en 25% las estimaciones iniciales y alcanzamos una colocación de créditos por MM\$ 83 durante los primeros seis meses.

Por otro lado, y pensando en los(as) adultos(as) mayores, lanzamos el crédito tasa 0% de hasta 100.000 pesos para afiliados(as) pensionados(as), con posibilidad de pago en tres cuotas, para cubrir necesidades de financiamiento de corto plazo. De esta manera, nos transformamos en la primera y única caja de compensación en entregar este beneficio, que en el ejercicio 2022 alcanzó un total de 88 operaciones en medio año.

DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO

Para Caja Los Héroes el compromiso y relacionamiento con los grupos vulnerables y más invisibilizados es real y un foco diario de gestión. Queremos ser instrumento de ayuda a la inclusión social en Chile y creemos que no hay forma posible de hacerlo sin reconocer a los(as) adultos(as) mayores, las mujeres y los(as) migrantes. Es por eso que, en agosto de 2022 firmamos un convenio con AENOR Chile para promover la equidad de género entre nuestras empresas afiliadas. Este contempla una serie de descuentos en cursos de formación y en el trabajo para obtener la certificación en la norma sobre Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.

Asimismo, el Servicio Nacional de Migraciones y la Dirección del Trabajo, con el apoyo de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), nos entregó el **sello Compromiso Migrante**, reconociendo nuestro trabajo por la inclusión, el enfoque intercultural y la no discriminación en nuestra composición interna, gestión y relación con el entorno.

RECONOCIDOS EN CALIDAD DE ATENCIÓN

Nuestros(as) afiliados(as) son quienes motivan el trabajo de Caja Los Héroes. Por eso, nos esforzamos en entregarles la mejor atención posible, capacitando a nuestros(as) colaboradores(as) y haciendo más eficiente la gestión y operación. Es así como **Procalidad**





nos distinguió con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes 2022 en el sector Cajas de Compensación.

Recibimos este reconocimiento con gran orgullo, sobre todo porque fue otorgado por los(as) propios(as) afiliados(as) y es un premio para quienes atienden público y están en contacto con el(la) afiliado(a), y también para el personal de las áreas centrales que trabaja detrás de esos(as) colaboradores(as). Además, es un agradecimiento al enorme esfuerzo que hemos realizado, para mejorar y digitalizar todos los procesos de la Caja de cara a los(as) afiliados(as), y así otorgarles una atención oportuna a través del canal que cada uno prefiera, ya sea presencial o digital.

Junto con esto, de acuerdo con el estudio del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) -que evalúa el comportamiento de diversas entidades del sistema financiero-, en 2022 mejoramos los índices de respuesta de Caja Los Héroes a los requerimientos de los(as) afiliados(as), por lo cual también fuimos destacados.

INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

Durante el período, también profundizamos y consolidamos nuestra posición en la industria de medios de pago a través de la **Cuenta Los Héroes Prepago**. Es un gran hito, considerando que esta cuenta lleva apenas tres años en operación y se ha convertido en una herramienta de inclusión financiera en medios de pago digitales, que ha ido a mujeres, adultos(as) mayores y, sobre todo, a las localidades más alejadas de los centros

urbanos, incluyendo a grupos que han estado rezagados en el uso de estos mecanismos, ya que no tienen acceso a bancarización.

Prepago Los Héroes, durante 2022, nos permitió hacer más eficiente la entrega de recursos a nuestros(as) afiliados(as), llegando en forma expedita y segura a cada uno de ellos. Por eso, nos llena de orgullo que, en el ejercicio, la Sociedad Emisora haya emitido 173.486 cuentas y que, de sus clientes, el 66% sean mujeres, el 50% mayores de 65 años, el 54% viva en regiones y el 48% tenga un ingreso inferior a \$500.000. Todos(as) ellos(as) probablemente sin acceso a la banca.

Por último, otra herramienta de inclusión financiera fue el desarrollo de talleres digitales para adultos(as) mayores, destinados a acortar la brecha digital y a ayudarlos(as) a usar los medios online disponibles para integrarse al mundo digital.

NUESTRO EQUIPO, NUESTRO ORGULLO

Nada de lo anterior hubiese sido posible sin el apoyo y la entrega constante de todos nuestros(as) colaboradores(as). Ellos(as) son quienes hacen vivo el propósito de Caja Los Héroes, sirviendo a nuestros(as) afiliados(as) desde la preocupación y la empatía.

Sabemos que desde que comenzó la pandemia han sido años extenuantes y desafiantes, en los que hemos tenido que hacer uso de todo nuestro ingenio, creatividad, carisma y compromiso. En este sentido, agradecemos a cada uno(a) de nuestros(as) colaboradores(as) por el trabajo realizado; a las autoridades por

elegirnos como un socio seguro y confiable para llegar a la población más vulnerable y, sobre todo, a nuestros(as) afiliados(as), por depositar su confianza en nosotros.

Durante el 2023 seguiremos acompañándolos(as) en cada necesidad que tengan, para contribuir a disminuir las brechas y vulnerabilidades en la vida de los(as) adultos(as) mayores, de los(as) migrantes y de nuestras mujeres. Ahí tenemos un rol tremendo, y esa es mi invitación: a seguir abrazando y acercando el propósito que nos mueve a nuestros(as) afiliados(as), ayudando a resolver sus vulnerabilidades y estando cerca y presentes cuando más nos necesiten.

Alfredo Kunze Schütze

Presidente del Directorio



1.2. Nuestra identidad

Propósito

Somos una plataforma de seguridad, bienestar e innovación social abierta y participativa. Impulsamos la transformación hacia una sociedad conectada y vital, a través de la generación -eficiente y sustentable- de herramientas, oportunidades y espacios que fomenten el desarrollo, la seguridad y el bienestar social.

Nos mueve resolver las vulnerabilidades de las personas, particularmente de las excluidas o invisibilizadas. Mediante el ofrecimiento de oportunidades y experiencias que generen valor, queremos hacerlas activas, vigentes y partícipes de una economía circular basada en la innovación y el emprendimiento.

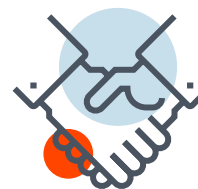
Creemos que si conectamos la diversidad de talentos sin temor a lo nuevo y lo diferente, podemos construir un nuevo país: uno más alegre, inclusivo e innovador.

Valores



Compromiso social

Ayudar a mejorar la vida de las personas a quienes servimos.



Cercanía

La vida es más fácil cuando te sientes respetado y acogido.



Transparencia

La confianza es un valor fundamental de la vida.



Creatividad

Innovar pensando en nuestros(as) afiliados(as) nos llena de energía.



Calidad

La vida siempre premia el trabajo bien hecho.



1.3. Principales resultados

Atención

1.292.938

usuarios(as) de redes de pago social

1.181.449

afiliados(as)

507.358

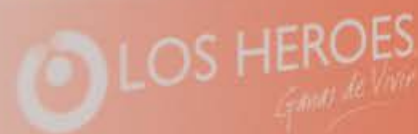
trabajadores(as) afiliados(as)

674.091

pensionados(as) afiliados(as)

10.518

entidades empleadoras
adherentes





Beneficios

5.197.583

de beneficios recibidos por 841.276 afiliados(as)

1.452.015

beneficios entregados en salud,
consultas médicas y exámenes

1.807.322

descuentos en farmacia

82.938

llamadas de acompañamiento
para pensionados(as)

60%

de nuestros(as) afiliados(as)
obtuvo al menos un beneficio

717.958

uso de convenios

52.012

en apoyo social (talleres, tarjeta
adulto mayor, kit prevención
COVID-19, caminatas, entre
otros).





Créditos sociales

MM\$ 187.250

otorgados en créditos sociales

185.200

créditos sociales entregados

Red y canales de atención

162

sucursales a lo largo
de todo Chile

1.359

puntos de pago
rural

Pagos

9.877.136

pagos IPS efectuados en sucursales

943.409

pagos en zonas rurales

88.262

personas atendidas en puntos de
pago rural

668.363

visitas a la sucursal virtual



1.4. Nuestra historia

Nacimos en 1955 bajo el alero de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas A.G. (ASIMET), que se propuso crear una entidad que administrara las asignaciones familiares de los trabajadores del gremio para darles mayor protección social.

Nuestra operación como Caja Los Héroes comenzó con la adhesión de 20 empresas y 6.000 afiliados(as). Desde entonces, durante 67 años, hemos acompañado a la sociedad chilena en su proceso de transformación, creciendo hasta convertirnos en la institución que somos hoy: **una plataforma de bienestar e innovación social que entrega servicios, beneficios y oportunidades de valor social a 1.181.449 afiliados(as).**

En este camino nos convertimos en un socio seguro y confiable para el Estado, por lo que, en la actualidad, atendemos a 1.292.938 usuarios(as) en prestaciones estatales. Esto ha sido posible gracias al compromiso de nuestro equipo, la consolidada red de sucursales que poseemos a nivel nacional y nuestra capacidad para mantener la operación activa en cualquier escenario y contingencia, lo que quedó ampliamente

demostrado entre 2020 y 2021, los años más críticos de la pandemia.

Parte de nuestro propósito es estar cerca y comprometidos con todas las personas, en el momento en que más lo necesiten. Esta vocación permea cada una de las capas de Caja Los Héroes y nos permite contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.





Los Héroes en el tiempo

1955



La Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas A.G. (ASIMET) creó Caja de Compensación Los Héroes.

1959



El Estado aumentó el marco de acción de las cajas y las autorizó a entregar beneficios sociales adicionales a la asignación familiar.

1978



Se aprobó el primer estatuto legal general de la industria, que compiló todas las disposiciones legales vigentes a esa fecha en un solo texto. Se incluyó la posibilidad de otorgar créditos sociales y administrar subsidios.

1989



Se dictó la Ley N°18.833, que contiene el estatuto general de las cajas vigente hasta hoy, aun cuando se han incorporado algunas modificaciones a lo largo de los años.

2004

Caja Los Héroes se convirtió en la primera caja de compensación en implementar prácticas de Gobierno Corporativo.

2005

Fuimos la primera caja en emitir un instrumento de deuda de largo plazo en el mercado de capitales (bono securitizado) y obtener una clasificación de riesgo.

Parte de nuestro propósito es estar cerca y comprometidos con todas las personas, en el momento en que más lo necesiten. Esta vocación permea cada una de las capas de Caja Los Héroes y nos permite contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

1. SOMOS
LOS HÉROES2. GOBIERNO
CORPORATIVO3. NUESTRO
MODELO4. VALOR
SOCIAL5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN6. INFORMACIÓN
FINANCIERA7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA8. ESTADOS
FINANCIEROS**2008****2010****2013****2014****2016****2017**

Los Héroes innovó en la industria con la primera emisión de un instrumento de deuda de corto plazo en el mercado de capitales (efectos de comercio).

Nos adjudicamos la licitación del contrato para el pago de pensiones y beneficios del Estado, a través del Instituto de Previsión Social (IPS).

Colocamos tres bonos corporativos, por un monto superior a UF 3,5 millones.

Realizamos nuestros primeros diálogos comunitarios con agrupaciones de pensionados.

Colocamos un bono corporativo destinado a refinanciar pasivos por \$33.000 millones, a cinco años.

Nuestra Caja se adjudicó, nuevamente, la licitación de pagos de beneficios sociales del Estado para el período 2018 - 2022.



2018

Nos constituimos en la primera caja en obtener financiamiento internacional, del IFC del Banco Mundial, por un monto de USD 50 millones.

Creamos la filial “Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.”.

Colocamos nuestro primer Bono Social en la Bolsa de Comercio de Santiago, lo que nos transformó en los primeros en realizar una operación de este tipo en la industria de la seguridad social chilena.

Concretamos la absorción de Caja de Compensación Gabriela Mistral, lo que aumentó nuestra base a más de un millón de afiliados(as).

Nos constituimos en la primera y única caja de la industria en contar con un Modelo Interno de Provisiones de Riesgo Crédito, aprobado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), y en revelar en Notas a los Estados Financieros trimestrales las provisiones bajo la normativa IFRS9.

Emitimos un segundo bono social por \$40.000 millones, con el que continuamos consolidando la solidez financiera de nuestra institución.

2019

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) autorizó a nuestra filial “Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.” a emitir medios de pago con provisión de fondos.





2020

Ganamos la confianza de un segundo organismo financiero internacional, BID Invest, el cual nos otorgó un préstamo por USD 50 millones, destinado a profundizar y expandir nuestros programas de inclusión financiera.

La agencia clasificadora de riesgo Fitch Rating confirmó las clasificaciones de nuestra Caja en categoría “A/Estable” y “N1/Estable”, en escala nacional de largo y corto plazo.

El Ministerio de la Mujer nos entregó el Sello Iguala-Conciliación, que reconoce a las instituciones que incluyen medidas para enfrentar y superar distintas desigualdades dentro de las organizaciones en su política de negocios.

La Red Mujeres Alta Dirección (REDMAD) nos premió en la categoría “Empresa Inspira 2020”, por haber convertido la igualdad de género en un tema central para desarrollar una cultura organizacional inclusiva y destacar las oportunidades profesionales para mujeres.

2021

Pese a la pandemia del COVID-19, y gracias al compromiso de nuestros(as) colaboradores(as), seguimos operando, con todas nuestras sucursales abiertas, bajo los más altos estándares de salud y seguridad.

Entregamos 2,3 millones de beneficios sólo a pensionados(as), lo que significó un alcance de 52% respecto del segmento, y otorgamos 191 mil ayudas en apoyo social a nuestros(as) afiliados(as).

Fomentamos la inclusión digital y financiera de las personas, a través de talleres de digitalización dirigidos a nuestros(as) adultos(as) mayores para mejorar su comunicación y acceso a la información, en el contexto de la contingencia sanitaria.

La agencia clasificadora de riesgo ICR, ratificó en categoría “A+/Estable” la solvencia y líneas de bonos corporativos de Caja Los Héroes. Además, determinó que la tendencia de la clasificación es “Estable”.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) nos destacó en el primer lugar del ranking financiero, con el mejor comportamiento en el tratamiento de reclamos de sus afiliados y afiliadas.



1.5. Hitos 2022



Emisión bono social

En junio, Caja Los Héroes colocó con éxito su tercer bono social en la Bolsa de Santiago, hito que marcó la reactivación de este mercado luego de 33 meses sin emisiones. El objetivo de esta colocación fue fomentar y permitir la inclusión financiera a distintos niveles socioeconómicos, etarios, de género e, incluso, geográficos -que presenten brechas de vulnerabilidad-, mediante el acceso a crédito social. La emisión se hizo por 1 millón de UF, equivalentes a USD38 millones, y se colocó a una tasa de UF + 4,55%, con spread de 250 pbs, con una demanda de 1,5 veces el libro. El bono tiene un plazo de seis años, con tres años de gracia.



Entrega bonos y pago de PGU

Caja Los Héroes mantuvo todas sus sucursales habilitadas para el pago del “Bono Chile Apoya de Invierno” y de la Pensión Garantizada Universal (PGU), junto con distintos beneficios del Estado. Se recalcó la importancia de cumplir los protocolos sanitarios, consultar antes la fecha de pago y seguir las recomendaciones para prevenir robos al exterior de las instalaciones.



Crédito tasa 0% para afiliados(as) pensionados(as)

Dentro del programa de beneficios para nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as), lanzamos un crédito tasa 0% de hasta 100.000 pesos, pagado en tres cuotas, para cubrir necesidades de financiamiento de corto plazo. De esta manera, nos transformamos en la primera y única caja de compensación en entregar este beneficio a este segmento.



Crédito 100% online

En el marco de su aniversario número 67, en octubre, Caja Los Héroes lanzó el crédito 100% online, con lo que se convirtió en la primera entidad de este tipo en contar con este beneficio. Este permite a sus afiliados(as) acceder a un crédito de manera rápida, segura y transparente, en tan solo tres pasos.



Acceso a crédito social para migrantes

Se potenció la política de crédito social, para entregar a los(as) afiliados(as) migrantes, con residencia definitiva, acceso al crédito social en iguales condiciones que un(a) afiliado(a) chileno(a), logrando que el stock de crédito social asociado a migrantes aumentara siete veces, y entregando apoyo financiero a 1.600 migrantes, casi seis veces más respecto del período anterior.



Estudios CIPEM

El Centro de Investigación de Personas Mayores (CIPEM) de Caja Los Héroes y la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo realizaron nuevos estudios durante 2022. Las temáticas que se abordaron fueron: satisfacción de personas mayores, radiografía a las mujeres mayores en Chile y caracterización de la situación laboral de este segmento de la población.





Camión de Salud Los Héroes

Continuó el recorrido del vehículo dotado de boxes clínicos y personal de salud para brindar atención gratuita a nuestros(as) afiliados(as). Entre 2020 y 2022, hemos entregado alrededor de 18 mil atenciones sin costo entre Caldera y Coyhaique, en más de 225 días de operación, en 134 comunas. Este beneficio ha sido altamente valorado a lo largo del país, con un gran impacto y presencia en zonas carentes de servicios de salud primaria, sobre todo de localidades rurales y aisladas.



Operativo móvil junto a Fundación Arturo López Pérez (FALP)

Durante este año, concretamos 80 días de operativos -el 79% de los cuales se efectuaron en regiones- en 64 comunas del país. Gracias a esta alianza, entre el 2021 y fines de 2022 entregamos 2.794 mamografías gratuitas a afiliadas en el marco del Programa Preventivo del Cáncer de Mama.



Exámenes preventivos desde copago \$0

Por sexto año consecutivo se mantuvo vigente la campaña que permite que todos los(as) afiliados(as) de Caja Los Héroes accedan a una serie de exámenes para la detección precoz de las patologías que más afectan a la población chilena -perfil lipídico, antígeno prostático, electrocardiograma y mamografías, entre otros- desde copago \$0.



Beneficios en entretenimiento

Durante el año, facilitamos a nuestros(as) afiliados(as) el acceso a una serie de eventos recreativos, como el Circo Internacional Viaje a Mombasa, que recorrió distintas regiones del sur del país.



Programa Héroes de la Cocina

Por cuarta vez se realizaron los ciclos gastronómicos "Héroes de la Cocina", que consisten en clases culinarias para adultos(as) mayores. La instancia fue liderada por Caja Los Héroes en conjunto con INACAP, con el fin de que este grupo pueda desarrollar esta actividad en su tiempo libre y así generar ingresos.



Campaña para reactivar circulación de monedas

Caja Los Héroes puso a disposición todas sus sucursales para que las personas pudieran cambiar sus monedas por billetes directamente en las cajas de pago, en el marco del llamado del Banco Central para reactivar la circulación de este tipo de efectivo. La iniciativa se realizó por segundo año consecutivo y en septiembre alcanzó el hito de \$1.000 millones puestos nuevamente en circulación.



1. SOMOS LOS HÉROES

2. GOBIERNO CORPORATIVO

3. NUESTRO MODELO

4. VALOR SOCIAL

5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

7. ACERCA DE ESTA MEMORIA

8. ESTADOS FINANCIEROS



Nuevos Héroes

Caja Los Héroes realizó la tercera versión de “Nuevos Héroes”, instancia que reconoce a aquellas personas que hacen un aporte extraordinario a sus comunidades, a través de acciones desinteresadas. Se recibieron más de 500 postulaciones y se preseleccionaron 11 historias. Los ganadores fueron Macarena Valdés y Marco Aceituno, un matrimonio de Petorca que enseña a los agricultores de la zona -de forma gratuita- cómo vivir de la economía circular, en uno de los sectores más golpeados por la sequía en Chile. Así nació también “Comunidad de Héroes”, con el fin de seguir apoyando a quienes destacan por hacer el bien en sus comunidades sin esperar nada a cambio y que la Caja ha descubierto gracias a “Nuevos Héroes”. Los miembros de esta comunidad participan en talleres para fortalecer sus cualidades comunicacionales y de liderazgo, de manera de facilitar la amplificación y visibilidad de sus iniciativas.



Premio Nacional de Satisfacción de Clientes

En agosto, Procalidad nos distinguió con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes 2022, en el sector Cajas de Compensación. El reconocimiento fue recibido con orgullo por todos, colaboradores(as) y afiliados(as), ya que la selección del premiado es realizada por los propios consumidores.



Ranking Financiero SERNAC

De acuerdo con el estudio del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) -que evalúa el comportamiento de diversas entidades del sistema financiero-, Los Héroes mejoró sus índices de respuesta a los requerimientos de sus afiliados(as).



Compromiso Migrante

Caja Los Héroes recibió el reconocimiento Compromiso Migrante, que entrega el Servicio Nacional de Migraciones y la Dirección del Trabajo, con el apoyo de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). En la misma línea, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión social y la no discriminación mediante la habilitación de la Plataforma Migrantes en nuestro sitio web.



BID Invest

En el marco de la Semana de la Sostenibilidad 2022, organizada por BID Invest, Caja Los Héroes fue invitada a compartir su experiencia en la Economía Plateada (Silver Economy), que se enfoca en el cambio demográfico y las necesidades de los(as) adultos(as) mayores.



+50 Emprende Chile

Nos unimos a la iniciativa +50 Emprende, proyecto que se ejecuta desde hace tres años en España para potenciar a los emprendedores mayores de 50 años en el ámbito profesional. El concurso se realizó por primera vez en Chile y busca generar una comunidad de más de 250 emprendedores de este segmento, con interés en seguir prolongando su vida profesional. En la categoría Caja Los Héroes, la emprendedora Patricia Acosta, de El Quisco, recibió un premio especial para apoyar su trabajo fabricando taburetes de tres patas, de madera y cuero, llamados “Chalacos”.



Equidad de género

Caja Los Héroes firmó un convenio con AENOR Chile para promover la equidad de género en sus empresas afiliadas. Este contempla una serie de descuentos en cursos de formación y en el trabajo para obtener la certificación en la norma sobre Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal. Además, realizamos una alianza estratégica con Mujer Sustentable, con el fin de sensibilizar sobre la importancia de llevar un estilo de vida consciente y sostenible con el planeta desde la perspectiva de género, social, económica y medioambiental.



Clima laboral

Caja Los Héroes obtuvo un resultado histórico de 85% de compromiso y 83% de satisfacción con la organización, destacando los indicadores de Diversidad e Inclusión, Eficacia del Liderazgo Senior y Ética, entre los mejor evaluados.



Directorio se reúne en Concepción

Los directores de Caja Los Héroes visitaron Concepción, en el marco de la celebración de su 67 aniversario, para compartir con afiliados(as), colaboradores(as), empresas, sindicatos y autoridades de la región. En el encuentro se abordaron los desafíos en educación financiera y migración, así como los distintos beneficios e iniciativas que la Caja mantiene vigentes en la zona.



1.6. Documentos Constitutivos

El 5 de agosto de 1955, por Decreto Supremo N°632 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se aprueban los primeros estatutos de nuestra Caja.

Los estatutos vigentes constan en escritura pública del 31 de enero de 2012, otorgada en la vigésimo primera notaría de Santiago de Raúl Iván Perry Pefaur.

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social registra la aprobación de los estatutos en el Decreto Supremo N°44, del 5 de abril de 2012, los cuales son publicados en el Diario Oficial el 24 de mayo de 2012.





1.7. Relacionamiento

En Los Héroes participamos y/o nos relacionamos regularmente con las siguientes entidades.

Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmecánicos (ASIMET)

Institución fundadora de la Caja de Compensación Los Héroes es una asociación gremial cuya meta es contribuir al perfeccionamiento del sector metalúrgico y metalmecánico, de manera que sus empresas operen bajo los más altos estándares de calidad y excelencia, a través del intercambio de experiencias, mejoras y avances, tanto en materia fabril como en responsabilidad empresarial.

Pacto Global de Naciones Unidas

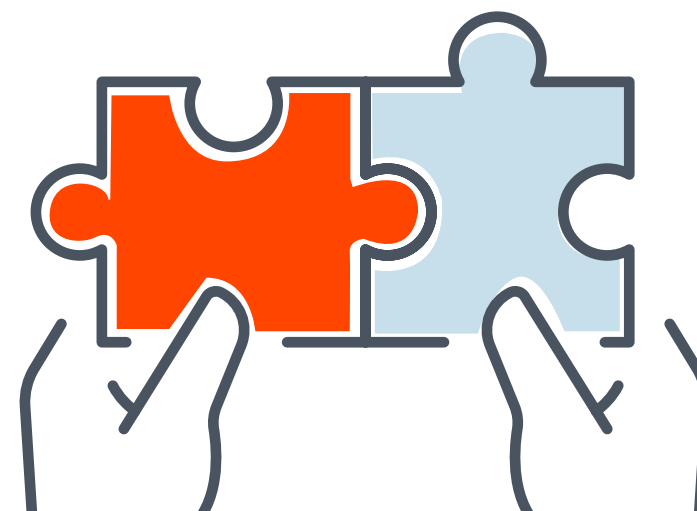
Desde 2019 integramos el Pacto Global y adherimos a sus Diez Principios, con especial énfasis en el respeto y la promoción de los derechos humanos, dada la naturaleza y el propósito de nuestra organización. En nuestra carta de compromiso declaramos expresamente la voluntad de “hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de la corporación, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los ODS”.

Cajas de Chile A.G.

Formamos parte de esta asociación gremial, cuya finalidad es fortalecer el rol y sustentabilidad de las cajas, colaborando a ampliar y diversificar los servicios que otorgan a sus afiliados. Además, la entidad desarrolla y promueve actividades de la industria, estableciendo un canal de comunicación con diferentes grupos de interés.

Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)

Organismo internacional, de carácter técnico y especializado, que tiene como finalidad promover el bienestar económico y social de los países iberoamericanos y de todos aquellos que se vinculan por el idioma español y portugués, mediante la coordinación, intercambio y aprovechamiento de sus experiencias mutuas en Seguridad Social y, en general, en el ámbito de la protección social.





1.8. Cajas de Compensación en Chile



Las cajas de compensación somos entidades de previsión social, sin fines de lucro, constituidas como corporaciones de derecho privado. Administramos prestaciones de seguridad social y, en conjunto, conformamos la industria de cajas en Chile. De esta manera, apoyamos la labor que realiza el Estado y, además, entregamos directamente diversos beneficios y ayudas a nuestros afiliados(as) con recursos propios del Fondo Social.

Los excedentes generados por nuestra actividad se destinan a entregar nuestro dividendo social o se reinvierten, con el fin de aumentar el alcance de las ayudas en el futuro, ya sea en la forma de apoyo financiero para cubrir necesidades en salud, educación, integración social, servicios básicos del hogar, o bien, a través de descuentos, convenios y beneficios recreacionales.



Prestaciones legales

El Estado traspasa recursos a las cajas y delega en ellas la administración de una parte de los fondos de seguridad social:

- Asignación familiar
- Licencias médicas
- Subsidio de cesantía



Prestaciones de bienestar social y adicionales

• **Créditos sociales:** préstamos en dinero hasta un plazo máximo de cinco años para los(as) afiliados(as).

• **Prestaciones adicionales de bienestar social:** bonos por fallecimiento, nacimiento, escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y uso de centros vacacionales o recreacionales para los(as) afiliados(as).



Prestaciones complementarias

• **Otros beneficios:** financiados con la administración de los fondos proporcionados por el empleador, los(as) trabajadores(as) o por ambos en conjunto.



En Chile existen cuatro cajas de compensación: La Araucana, 18 de Septiembre, Los Andes y Los Héroes. Todas son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y tres de ellas, además, por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en calidad de emisoras de instrumentos de oferta pública. La Contraloría General de la República también supervisa nuestra labor en lo que se refiere a la administración de recursos fiscales.

Somos la única industria en Chile que, sin pertenecer a los servicios básicos, impactamos la vida cotidiana de más de siete millones de afiliados(as) y sus familias, mediante el apoyo económico y la entrega de beneficios a lo largo de toda su vida.



Los Héroes y su crédito social

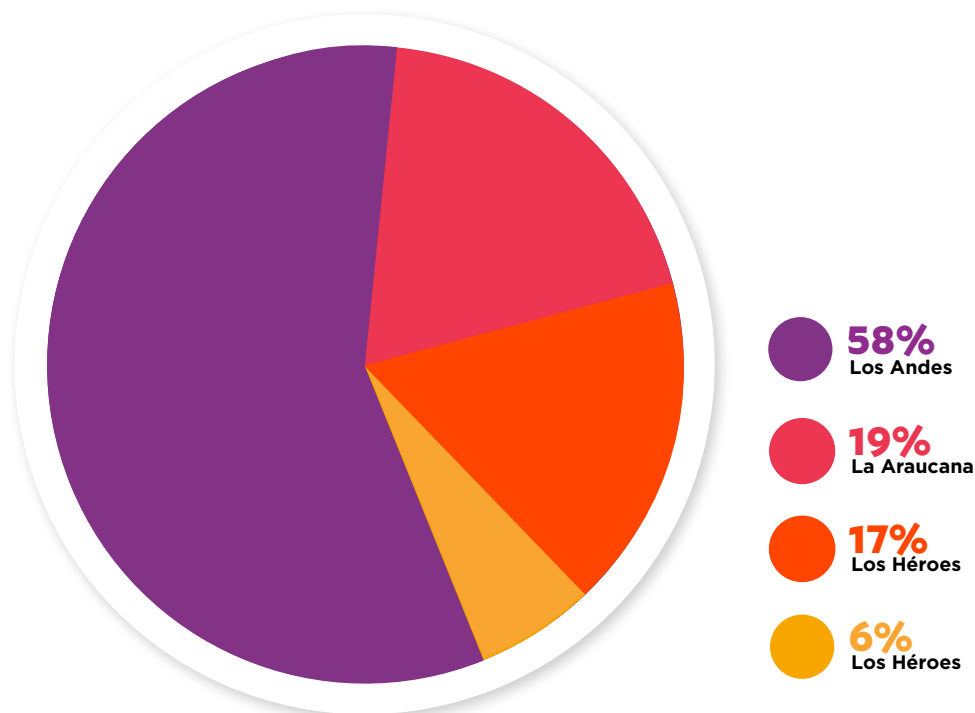
Nuestro crédito social es un apoyo para todos los(as) afiliados(as), sean pensionados(as) o trabajadores(as) activos(as), al cual ellos(as) pueden acceder con su huella digital. El plazo máximo para pagarlo es de 60 meses, la primera cuota puede cancelarse hasta 120 días de asignado el crédito, y se descuenta de la liquidación mensual de pensión o remuneración. Los antecedentes comerciales de los(as) afiliados(as) no son impedimento para su evaluación crediticia, ya que nuestro objetivo es ayudarlos a concretar sus proyectos personales y/o familiares y darles una alternativa para lograrlo.

Las tasas de interés de nuestro crédito social están reguladas por la CMF y son universales, por lo que no discriminan a nadie. Además, en Los Héroes promovemos el sano endeudamiento, al aplicar los límites legales de la carga financiera que una cuota de crédito social puede representar en el ingreso de quienes lo adquieren. Ante el evento de fallecimiento, todo(a) afiliado(a) está protegido(a) por el seguro de desgravamen asociado a su crédito social, por lo cual su familia no se verá afectada por la deuda que quede impaga al ocurrir el deceso.

Además, para los(as) trabajadores(as) está disponible la contratación voluntaria de un seguro de cesantía que cubrirá hasta cuatro cuotas del crédito. Este puede ser activado en caso de enfermedad que implique licencia médica o de pérdida de la fuente laboral. En este último caso, el(la) trabajador(a) recibirá media cuota de libre disposición.



Participación en el sector según número de afiliados(as)



Fuente: SUSESO (datos a diciembre 2022).

Indicadores del sector en 2022

NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS(AS)	
4.122.703 Los Andes	1.362.189 La Araucana
1.181.449 Los Héroes	421.874 18 Septiembre
TOTAL	7.088.215

TRABAJADORES(AS) AFILIADOS(AS)	
3.723.799 Los Andes	1.165.344 La Araucana
507.358 Los Héroes	288.520 18 Septiembre
TOTAL	5.685.021

NÚMERO PENSIONADOS(AS) AFILIADOS(AS)	
398.904 Los Andes	196.845 La Araucana
674.091 Los Héroes	133.354 18 Septiembre
TOTAL	1.403.194

NÚMERO DE EMPRESAS AFILIADAS	
55.685 Los Andes	8.420 La Araucana
10.518 Los Héroes	8.862 18 Septiembre
TOTAL	83.485

Fuente: SUSESO (datos a diciembre 2022).



1.9. Marco legal

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) están regidas por la Ley N°18.833 y sus reglamentos, por sus estatutos y, supletoriamente, por las disposiciones del título XXXIII, del libro I del Código Civil, correspondiendo su fiscalización a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en cuanto a su función y actuación; a la Contraloría General de la República, en cuanto a la administración de los recursos fiscales; y a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), como emisores de valores de oferta pública.



Tal como lo señala la Ley N°18.833, son corporaciones de derecho privado sin fines de lucro, cuyo objeto es administrar diversas prestaciones de seguridad social, sean estas legales o de bienestar social, tales como:

- Asignación familiar
- Subsidios por incapacidad laboral
- Reposo por pre y postnatal
- Licencias por enfermedad grave de un niño menor de un año
- Subsidios de cesantía
- Créditos sociales
- Prestaciones adicionales de bienestar social (bonos por fallecimiento, matrimonio, nacimiento o escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y el uso de centros vacacionales o recreacionales).

En particular, las cajas de compensación están facultadas para administrar los regímenes sobre prestaciones de crédito social y prestaciones adicionales, regulados por la Ley N°18.833, por los Decretos N°91 y 94 de 1978, respectivamente, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fijan sus reglamentos; y por diversas circulares emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social.

Adicionalmente, las cajas otorgan una serie de prestaciones complementarias a sus afiliados(as), financiadas con la administración de los fondos proporcionados por el empleador, los(as) trabajadores(as) o ambos en conjunto.

Nuestros estatutos, junto con las normas, políticas y procedimientos que los complementan, regulan el adecuado funcionamiento de Los Héroes y, en su conjunto, constituyen uno de los pilares esenciales de nuestro Gobierno Corporativo.

El texto refundido de los estatutos de Caja Los Héroes consta en escritura pública de fecha 13 de enero de 2021, otorgada en la notaría de Santiago de don Francisco Javier Leiva Carvajal, en la cual se reduce el acta de sesión de Directorio N°839 Ordinaria, celebrada con fecha 29 de diciembre de 2020, que aprueba la última Reforma de Estatutos. Esta modificación estatutaria fue aprobada por D.S. N°54 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 2021, publicada en el Diario Oficial de 18 de mayo del mismo año.



Principales normas legales dictadas en 2022

25/01/2022 - Ley N°21.409

Establece un beneficio de descanso reparatorio, por única vez y de manera excepcional, en beneficio del personal que presta servicios en alguno de los establecimientos de salud que indica, sean del sector público, municipal o de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública (Carabineros).

29/01/2022 - Ley N°21.419

Tiene por objeto mejorar las pensiones de los actuales y futuros pensionados a través de la creación de la Pensión Garantizada Universal (PGU) de un monto máximo de \$185.000 para todos los(as) adultos(as) mayores de 65 años que no se encuentren en el 10% más rico de la población de 65 años o más.

04/02/2022 - Ley N°21.420

Introduce modificaciones para eliminar o reducir un conjunto de exenciones tributarias, con el fin de aumentar la recaudación fiscal de forma permanente, considerando la necesidad de financiar la PGU, sancionada por Ley N°21.419.

20/06/2022 - Ley N°21.459

Actualiza la legislación chilena en materia de delitos informáticos y la adecua a las exigencias del Convenio de Budapest, del cual Chile es parte.

27/07/2022 - Ley N°21.474

Crea el Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno y extiende el permiso postnatal parental por 60 días, en las situaciones que este cuerpo normativo indica.

07/09/2022 - Ley N°21.484

Modifica la Ley N°14.908, sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, a fin de ampliar los fondos en que se puede perseguir el pago por concepto de deudas alimenticias y establecer un procedimiento especial para su cobro.

24/11/2022 - Ley N°21.510

Extiende transitoriamente el permiso postnatal parental a que hace referencia el artículo 197 bis del Código del Trabajo (CT), a fin de permitir a trabajadoras y trabajadores compatibilizar el cuidado de niñas y niños, proteger sus fuentes laborales y su reintegro, frente a las consecuencias sanitarias y económicas que sigue provocando la pandemia por COVID-19 en el país.



Durante el 2022, en materia de requerimientos legales y regulatorios, el foco de la Fiscalía de Caja Los Héroes estuvo puesto en otorgar asesoría jurídica al Directorio y al Gerente General, en el tiempo requerido y con el mejor estándar en calidad de servicio, teniendo siempre presente el propósito y valores que inspiran a nuestra organización. Adicionalmente, y como parte fundamental de su función, la Fiscalía vela por la legalidad de todos los actos administrativos de la Caja.



liderazgo

2. GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Gobierno Corporativo está comprometido con la transparencia, el comportamiento ético y una gestión eficiente de los recursos. Asimismo, vela por la adecuada identificación y mitigación de los riesgos, poniendo en el centro a nuestros(as) afiliados(as) y al rol social que cumplimos en sus vidas.





2.1. Modelo de Gobierno Corporativo (*)

Nuestro Gobierno Corporativo es el conjunto de principios y normas internas que establecen los estándares y regulan la estructura, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la Corporación, como lo son el Directorio y la alta administración, para que desarrollen sus funciones y tomen decisiones en pos del bienestar de los(as) afiliados(as).



Para el cumplimiento de nuestra misión como entidad de previsión social, masiva y de amplia cobertura, hemos establecido las siguientes prácticas de gobernanza:

- **Liderazgo:** Es ejercido por el Directorio, como cuerpo colegiado, el cual es responsable del éxito de nuestra entidad, mediante una clara división de responsabilidades entre los lineamientos y políticas que definen su gestión y la responsabilidad ejecutiva.
- **Transparencia y divulgación de la información:** El respeto y la transparencia son valores fundamentales para mantener la confianza de nuestros grupos de interés. En Los Héroes esperamos de cada colaborador(a) el compromiso total con la transparencia, revelando y abordando todos los riesgos de una manera abierta y directa. Solo se pueden tomar decisiones de forma óptima cuando todos los hechos han sido totalmente revelados.
- **Probidad:** Todas las actuaciones de nuestra organización deben realizarse cumpliendo la legalidad vigente y dentro de un marco ético que establezca los estándares de conducta esperados en el desarrollo de nuestras actividades.
- **Sustentabilidad:** Busca aportar valor a nuestros grupos de interés y fomentar la cooperación activa con ellos, para proyectar a Los Héroes en el largo plazo y mejorar el bienestar de los(as) afiliados(as).
- **Relaciones con los(as) afiliados(as), entidades empleadoras adherentes y otros grupos de interés:** En Los Héroes respetamos y hacemos respetar los derechos que la ley establece. Por eso, nuestros estatutos consagran a los(as) afiliados(as) y entidades empleadoras adherentes de la institución, asegurándonos de que exista una relación constructiva e informada de las materias y situaciones que más les interesan o preocupan. Reconocemos y valoramos su actuación legítima, ya que no sólo buscan beneficiar a la comunidad, sino también a la propia institución, a través de la revisión crítica de sus acciones.

(*)Tema material.



Control interno y gestión de riesgo

En Los Héroes somos responsables de determinar la naturaleza y el alcance de los riesgos significativos que estamos dispuestos a tomar para lograr nuestros objetivos estratégicos. Por eso, nuestro Directorio mantiene un sólido sistema de control interno y gestión de riesgo, que considera a los actores y relaciones que se presentan en el diagrama a continuación.

GRUPOS DE INTERÉS

AFILIADOS(AS)

ENTIDADES
EMPLEADORAS
ADHERENTES

COLABORADORES(AS)
Y SINDICATOS

ÓRGANOS
REGULADORES
Y FISCALIZADORES

OTROS GRUPOS
DE INTERÉS

ESTAMENTOS DE GOBIERNO

GOBIERNO CORPORATIVO LOS HÉROES

ESTAMENTO EMPRESARIAL

ESTAMENTO LABORAL

DIRECTORIO

COMITÉS DE DIRECTORIO

ASESORES DE DIRECTORIO

FISCALÍA

GERENCIA GENERAL

CONTRALORÍA

COMITÉ DE GERENTES (AS)

Fuente: Administración Los Héroes

(*)Tema material.



Gobernanza: funciones y deberes del Directorio y la alta administración

El objetivo principal de nuestras máximas autoridades es velar por el crecimiento y el éxito de Los Héroes, mediante la generación de valor sostenible en un marco de transparencia, adecuada gestión estratégica y operacional, control focalizado de riesgos, compromiso social frente a la comunidad, al mercado y otros grupos de interés.

Para ello, disponemos de un Código de Gobierno Corporativo que establece un conjunto de principios, normas internas y estándares, conforme a los cuales este debe guiarse para contribuir al bienestar social y a la creación de valor sustentable.

Este código de gobierno se complementa con el Código de Buenas Prácticas y Conducta, en el que se indican los valores, principios y normas éticas aplicables a todos los integrantes de la Caja. Ambos están publicados en nuestra página web pública.



Las funciones y/o deberes del Directorio y de cada director son:

DEBER DE	
Diligencia y cuidado	Ejercer sus funciones con el cuidado y la diligencia que las personas aplican, en el día a día, en sus propios negocios. Responder solidariamente de los perjuicios que se ocasionen a nuestra Caja por sus actuaciones dolosas o culpables y asumir individualmente los ilícitos que puedan haber cometido. Todos los directores deben ser capaces de dedicar tiempo suficiente a la entidad para cumplir sus responsabilidades con eficacia.
Lealtad	Actuar protegiendo los intereses de nuestra organización y abstenerse de toda conducta que pueda perjudicarlos. Los directores deben lealtad a los(as) afiliados(as), entidades empleadoras adheridas y otros grupos de interés, independientemente de su origen y del procedimiento para su designación, o de cualquier otro interés personal específico que pudieran tener. No deben poner sus propios intereses por encima de los de la institución.
Reserva	Ser discreto respecto de los negocios de Caja de Compensación Los Héroes y de la información a que tengan acceso, debido a su cargo, y que no haya sido divulgada oficialmente. Esto no rige cuando la reserva lesione el interés corporativo o se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción de los estatutos, de las leyes o de la normativa dictada por la Superintendencia de Seguridad Social, la Comisión para el Mercado Financiero y otras autoridades fiscalizadoras que puedan supervisarla en el ejercicio de sus funciones.
Rendir cuenta	Dar cuenta del ejercicio de su cargo es parte del deber legal y ético que tienen todos y cada uno de los miembros del Directorio, en forma colegiada e individual, con el fin de responder por la dirección superior y la administración, manejo y rendimiento de los fondos, bienes y recursos de la institución, de los resultados obtenidos y del cumplimiento normativo en el ejercicio de su mandato.
Informar	Entregar a los grupos de interés la información suficiente, fidedigna y oportuna, que la ley y la Superintendencia de Seguridad Social -u otra autoridad fiscalizadora competente- determinen respecto de la situación legal, económica y financiera de la entidad, o que en Los Héroes decidamos voluntariamente divulgar.
Informar	Mantener la independencia y autonomía en sus decisiones y votaciones, sin dejarse influir por la mayoría o por otros directores. Decidir en base a su sano entendimiento cuál es la mejor decisión para la institución, sus afiliados(as) y colaboradores(as) y para el cumplimiento de la misión de nuestra Caja. Por ello, un director tiene derecho a discrepar de los demás miembros sin que esto le pueda significar detrimento o menoscabo. Podrá fundar su rechazo o diferencia en las reuniones y dejar constancia en actas, si así lo estima pertinente. Para todo lo anterior, es el Directorio quien aprueba los objetivos estratégicos y las políticas que propone la alta administración en sus diversos ámbitos de acción, tales como las Políticas de Riesgo Crédito, Operacional y Financiero.

(*)Tema material.



2.2. Representación y elección del Directorio (*)

Nuestro Directorio está compuesto por seis integrantes, quienes permanecen tres años en su cargo y pueden ser reelegidos. Su composición es paritaria: tres representan a los(as) trabajadores(as) afiliados(as) (Estamento Laboral) y tres a las entidades empleadoras (Estamento Empresarial).

El nombramiento de los directores se realiza de forma mixta mediante designación y elección, por la entidad fundadora ASIMET y por el Directorio en ejercicio, respectivamente. ASIMET debe designar a un director empresarial y a un director laboral, al menos 120 días antes de la fecha en que expira el Directorio en ejercicio y, este último, por su parte, debe seleccionar a los cuatro directores restantes.

Para el nombramiento que hace el Directorio en funciones, cada Estamento (Empresarial y Laboral), debe presentar cuatro candidatos, entre los cuales pueden incluirse miembros

del actual Directorio. Esta propuesta se realiza en la sesión siguiente al Directorio en que ASIMET comunica sus designaciones. La correspondiente elección se lleva a cabo en una de las sesiones de Directorio que tenga lugar entre los 30 y 60 días corridos, inmediatamente anteriores a la fecha de término del mandato del Directorio en ejercicio.

La última elección de Directorio aconteció el 23 de marzo de 2020, entrando en funciones los elegidos el 27 de abril del mismo año, por un período de tres años.



(*)Tema material.



2.3. Directorio

Integrantes



ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
Presidente
6.786.991-5

Ingeniero comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Administración de Empresas de School of Business, Universidad de Chicago. Socio principal y gerente general de Tecfor Ltda. Director de Los Héroes desde 1999, por el Estamento Empresarial. Presidente del Directorio de Los Héroes desde 2014, reelegido en 2020. Presidente del Directorio de Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes desde 2018. Director de Cajas de Chile A.G. desde 2018.



GABRIEL RIVEROS INFANTE
Vicepresidente
5.567.753-0

Técnico Superior Eléctrico de INACAP, con mención en Potencia Eléctrica y Técnico Electrónico de Nivel Superior de INACAP. Experto en Administración de Empresas y en Gobierno Corporativo del ESE, Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes. Con 58 años de trayectoria en CMPC, fue jefe de Servicios Externos y Administrador de Contratos de Biopackaging Corrugados de CMPC, y presidente de Servicio de Bienestar de Papeles Cordillera. Director de Los Héroes desde 1987, por el Estamento Laboral, y vicepresidente del Directorio desde 1990. Es director de Recreativa desde el 17 de abril de 2001.



GASTÓN LEWIN GÓMEZ
Director
6.362.516-7

Máster en Administración de Empresas IDE-CESEM (España) y Diplomado en Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha sido presidente de ASIMET, vicepresidente de SOFOFA, exdirector de CAP Aceros (CSH) y exdirector de CORFO. Es director de Linde High Lift, ex Formac y Ducasse Industrial. Presidente de la Fundación Conectado Aprendo (2019-2022). Director de Los Héroes, por el Estamento Empresarial, desde 2014. Director de Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes desde 2018. Es director de Recreativa desde el 30 de abril de 2014.



ARTURO LYON PAROT
Director
5.256.612-6

Empresario, Técnico Mecánico de INACAP, Programas de Administración y Gestión de Empresas, Alta Dirección y Gobierno Corporativo del ESE, Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes. Socio y Director Ejecutivo de Maestranza Almahue SpA, Mac SpA, Mac II SpA, Sociedades de Inversión Almahue SpA y LyG SpA. Socio Inmobiliaria Los Boldos SpA. Expresidente de ASIMET, expresidente de Chilevalora, presidente de la Corporación Educacional de ASIMET. Director de Los Héroes, por el Estamento Empresarial, desde 2017.



MARCELO OYARCE CIFUENTES
Director
8.699.650-2

Técnico en Mantenición en Informática de ASMAR, Talcahuano. Dirigente sindical desde 2002 hasta 2018. Actualmente, delegado sindical de trabajadores de ASMAR, Talcahuano, desde 2018. Director de Los Héroes desde 2010, por el Estamento Laboral, reelegido en 2017.



VÍCTOR MANUEL RIVEROS CONTRERAS
Director
17.672.399-8

Ingeniero en Prevención de Riesgos, Calidad y Medioambiente. Diplomado en Gestión Operacional y Transformación Digital de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y en Higiene Ocupacional de la Universidad de Chile. Actualmente, cursa Magíster en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, desempeñándose en la Asociación Chilena de Seguridad como Supervisor de Prevención y Canales Remotos. Director de Los Héroes, por el Estamento Laboral, desde abril de 2020.



Evaluación del Directorio

El Directorio y sus Comités califican anualmente su funcionamiento en una serie de ámbitos. Estas evaluaciones son realizadas durante el primer trimestre de cada año y consideran el ejercicio inmediatamente anterior. Los resultados son presentados en cada Comité y Directorio respectivos.

Las áreas que se valoran son las funciones propias del Directorio y de sus Comités, su quehacer y el apoyo recibido por la administración para su funcionamiento.

Asimismo, cada año se identifican las materias más relevantes en las que los directores deben ser capacitados.

Durante el ejercicio 2022, se realizaron las siguientes capacitaciones:

- Nueva Ley de Delitos Informáticos
- Oportunidades y desafíos Open Bank
- Negocios Digitales y Fintech
- Sistema Automatizado de Auditoría Pentana
- Directorio y ESG





2.4. Comités del Directorio

El Directorio ha creado los Comités con el fin de revisar profunda, periódica y sistemáticamente las materias que considera relevantes para su gestión y la supervisión de las actividades de Los Héroes. En el ejercicio de dicha función, cada Comité resuelve sobre los temas propios de su competencia, los que deben ser informados al Directorio, y sobre aquellos que deben ser sometidos a su análisis para adoptar acuerdos y resoluciones.



Adicionalmente, cada Comité vela por la adecuada coordinación de las filiales y el alineamiento de estas a las políticas y prácticas de la matriz Caja Los Héroes. Para esto, observa la gestión de cada filial en las materias que le atañen, solicitando toda la información que estime necesaria e informando sobre cualquier materia relevante de la cual tome conocimiento.

No obstante, el Presidente puede presentar al Directorio cualquier asunto que considere necesario, aun cuando este no hubiese sido

analizado previamente por un Comité, en razón de su urgencia e importancia, por una parte, o por estimar que no se requiere de dicho análisis previo, por la otra.

Los nuevos documentos, las revisiones globales y las modificaciones o cambios parciales de políticas, códigos, estatutos y manuales (que por norma externa así lo requieran) son validados por los Comités, antes de ser presentados al Directorio para su aprobación.

Los Comités de Directorio vigentes al 31 de diciembre de 2022 fueron:

COMITÉ DE AUDITORÍA

COMITÉ DE PERSONAS
Y GOBIERNO CORPORATIVO

COMITÉ DE RIESGO

COMITÉ DE ESTRATEGIA
Y BENEFICIOS SOCIALES



COMITÉ DE AUDITORÍA

Integrantes:

Dos directores (Gabriel Riveros, quien preside; Gastón Lewin).

Invitados permanentes:

Gerente General, Fiscal, Gerente de Riesgo, subgerente de Auditoría, asesor externo de Auditoría.

Coordinador y secretario(a): Contralor(a).

Frecuencia: Mensual.

Objetivos:

- Velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores.
- Certificar que los estados financieros de la institución presenten -en forma correcta y razonable- la situación financiera y el resultado de sus operaciones, de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad y las impartidas por los entes reguladores.
- Tener una clara visión y comprensión de los riesgos existentes que son gestionados por la institución, con el fin de mantener un ambiente de control interno confiable y efectivo.

Funciones:

- Verificar la eficiencia del sistema de control interno mediante el seguimiento de compromisos asumidos por la administración.
- Velar por la efectividad del control interno y la implantación de políticas y procedimientos.
- Revisar la información financiera que se entrega al mercado, organismos reguladores y fiscalizadores, e informar al Directorio de los principales aspectos de estos.

- Apoyar al Directorio en la gestión de la relación con los auditores externos.
- Revisar el alcance y desarrollo del plan de trabajo de Contraloría y tomar conocimiento de sus actividades.
- Analizar las transacciones entre partes relacionadas y conflictos de interés, procurando que la entidad se desenvuelva en un marco de valores éticos y de honradez.
- Proponer al Directorio una nómina y hacer recomendaciones para la elección del profesional externo o empresa consultora que asesorará al Comité.
- Recomendar a la administración la contratación de servicios externos para la ejecución de tareas que sean de interés del Comité.
- Revisar las políticas para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero.
- Revisar cualquier situación que, a juicio del Directorio o de los integrantes del Comité, amerite su intervención.
- Supervisar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores(as) de la Sociedad.

- Tomar conocimiento, anualmente, de la independencia que tiene el área de Auditoría Interna dentro de la organización.
- Velar que la Contraloría cumpla su función de asesoría a la alta administración, esto es, agregar valor al efectuar recomendaciones y consejería en materias de su competencia, como se describe en el Manual de Auditoría Interna.
- Aprobar cambios parciales y actualizaciones de políticas, manuales y/o procedimientos relacionados con la Contraloría y con aquellas asociadas a la Prevención del Delito. Dichas aprobaciones son informadas posteriormente al Directorio.
- Velar por la adecuada coordinación de las filiales y alineamiento de estas a las políticas y prácticas de la matriz Caja Los Héroes, para lo cual tomará conocimiento de la gestión de cada una en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia, debiendo requerir toda la información que estime necesaria y comunicar al Directorio cualquier materia relevante al respecto.





Prevención y Cumplimiento

Existe un área vinculada al Comité de Auditoría encargada de prevenir y dar cumplimiento a diversas materias. Para ello, debe:

- Supervisar la aplicación de los lineamientos y de sus documentos asociados, asegurando que estos se encuentren alineados con las directrices establecidas por la normativa legal y reglamentaria vigente y por las directrices otorgadas por las entidades reguladoras.
- Requerir, periódicamente, información sobre la evolución de las acciones de prevención, detección y tratamiento de fraudes.
- Evaluar los casos que remita el área de Fraudes para determinar el curso de acción a seguir, ya sea iniciar un procedimiento de investigación interna, realizar la denuncia pertinente, tomar medidas disciplinarias, entre otras.
- Efectuar el seguimiento de los compromisos y planes de acción diseñados para la mitigación de los riesgos de fraudes.





COMITÉ DE RIESGO

Integrantes:

Dos directores (Alfredo Kunze, quien preside; Arturo Lyon).

Invitados permanentes:

Gerente General, Fiscal o abogado de Fiscalía, Contralor(a), asesor externo de Riesgo.

Coordinador y secretario(a):

Gerente Corporativo de Riesgo.

Frecuencia: Mensual (a excepción del mes de febrero).

Objetivos:

- Supervisar y controlar la gestión integral de los riesgos a los que se expone la organización.
- Aprobar y/o proponer políticas y tratamientos sobre riesgos (estratégicos, regulatorios, reputacionales, operacionales, financieros, seguridad de información y ciberseguridad, de crédito, etc.), de acuerdo con las atribuciones que le ha dado el Directorio.

Funciones:

- Proponer, para aprobación del Directorio, nuevas políticas que permitan gestionar los riesgos a los cuales se ve expuesta la organización.
- Aprobar, informando al Directorio, cambios y actualizaciones parciales de políticas, códigos y manuales vigentes (que por norma externa así lo requieran), que permitan adaptar la gestión de riesgos a los cambios que se produzcan en el entorno de la organización.
- Supervisar que se haya establecido un programa de administración de riesgo efectivo y consistente con la estrategia de la institución y el nivel de tolerancia de riesgo definido, o proponer redefinirlo si fuera el caso.

- Supervisar que se hayan implementado procedimientos adecuados para identificar, medir, monitorear y mitigar todos los tipos de riesgo identificados. Esto incluye las políticas, metodologías y asignación de los recursos y provisiones correspondientes.
- Proponer al Directorio los límites que reflejan el nivel de aceptación de riesgos o el monto de riesgo monetario, financiero y no financiero a ser asumido como un todo, los que deben ser cumplidos a nivel ejecutivo.
- Proponer al Directorio la estructura de atribuciones de aprobación de riesgos a nivel ejecutivo, dentro de los límites específicos establecidos.
- Revisar los principales riesgos corporativos que deben ser tratados.
- Monitorear el comportamiento de los niveles de riesgo crédito, financiero, operacional u otros, para verificar que el desempeño se encuentre dentro de lo esperado, e identificar oportunamente posibles desviaciones.
- Procurar que se certifique, en forma independiente, el nivel de cumplimiento de las políticas, procedimientos, reportes y límites establecidos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de riesgo determinados.

- Proponer al Directorio excepciones a los límites establecidos en las políticas.
- Informar al Directorio acerca de la situación de Los Héroes en términos de riesgos.
- Aprobar y monitorear el cumplimiento del plan anual.
- Proponer al Directorio una nómina y hacer recomendaciones para la elección del profesional externo o empresas consultoras, en caso de que el Comité lo estime necesario.
- Analizar los antecedentes y recomendar al Directorio la contratación de empresas clasificadoras de riesgo.
- Velar por la adecuada coordinación de las filiales y alineamiento de estas a las políticas y prácticas de la matriz Caja Los Héroes, para lo cual tomará conocimiento de la gestión de cada una en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia, debiendo requerir toda la información que estime necesaria e informar al Directorio cualquier materia relevante de la cual tome conocimiento.





COMITÉ DE PERSONAS Y GOBIERNO CORPORATIVO

Integrantes:

Tres directores (Alfredo Kunze, quien preside; Gabriel Riveros, Gastón Lewin)

Invitados permanentes:

Gerente General, Fiscal, Gerente Corporativo de Riesgo, Gerente(a) de Personas y Comunicaciones, subgerente(a) de Compensaciones, asesor externo (si procede).

Coordinador y secretario(a):

Gerente(a) de Personas y Comunicaciones.

Frecuencia: Bimensual.



Sección Personas

Objetivos:

- Estudiar, analizar y proponer al Directorio principios y prácticas de mercado para la correcta gestión de personas, en materias relacionadas con sistemas de compensación, evaluación del desempeño, plan de retención de talentos y sucesión para los principales ejecutivos de la institución.

Funciones:

- Conocer el Plan Estratégico de Los Héroes e indicadores asociados que reflejarán su cumplimiento, para revisar y proponer aprobación al Directorio de los indicadores específicos de la Matriz Anual de Desempeño Corporativa y Gerencial. Aprobar modificaciones y excepciones a estas matrices, informando al Directorio.
- Aprobar propuestas para el Directorio de definición del mercado de referencia para análisis de compensaciones del rol ejecutivo.
- Analizar y entregar lineamientos para integrar las mejores prácticas de compensaciones del mercado relevante con el fin de atraer y retener a los ejecutivos.

- Aprobar la definición de la política de compensaciones de ejecutivos, en función de la competitividad de mercado y equidad interna, para presentarla al Directorio.
- Aprobar la metodología de Evaluación de Cargos y la escala de grados del Rol Ejecutivo.
- Analizar y aprobar la propuesta al Directorio del Sistema de Incentivos de los Ejecutivos.
- Aprobar los criterios de atracción y selección de ejecutivos.
- Aprobar el modelo de gestión de desempeño en base a modelo de competencias.
- Conocer la evaluación anual de desempeño de los gerentes de primer reporte.
- Conocer los informes que hubieren sido requeridos por entidades regulatorias o por el Directorio.
- Analizar el contenido, procedimiento y alcance de los informes emanados de auditores -internos o externos- en materias propias de la competencia del Comité.
- Proponer al Directorio la designación de el o los asesores del Comité cuando sea necesario.



- Conocer y recomendar acciones relativas a relaciones laborales y prevención de riesgo ocupacional.



COMITÉ DE PERSONAS Y GOBIERNO CORPORATIVO



Sección Gobierno Corporativo

Objetivo:

- Efectuar definiciones para la aprobación en Directorio de materias relacionadas con la estructuración y el cumplimiento de la institucionalidad de nuestro Gobierno Corporativo.

Funciones:

- Supervisar el modelo de institucionalidad de Gobierno Corporativo de Los Héroes.
- Definir y hacer seguimiento al plan de trabajo anual en materias de institucionalidad de Gobierno Corporativo.
- Aprobar y proponer al Directorio nuevas políticas y códigos que permitan a Los Héroes adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de la organización.
- Aprobar e informar al Directorio cambios y actualizaciones parciales de políticas y códigos, que permitan adaptar la gestión del Gobierno Corporativo a estas modificaciones.
- Definir los recursos necesarios para ejercer las actividades propias del Comité, asociadas al Gobierno Corporativo.

- Estudiar, definir y proponer al Directorio políticas y sistemas de compensación de salarios y beneficios aplicables a directores de Los Héroes.
- Definir el modelo de Evaluación del Desempeño del Directorio y los Comités de Directores.
- Definir y proponer al Directorio el programa de entrenamiento, capacitación y perfeccionamiento necesario para cumplir el rol de directores de Los Héroes.
- Definir los procesos de selección, contratación, capacitación, evaluación, compensaciones y término de contrato de los asesores del Directorio.

Ambas secciones (Personas y Gobierno Corporativo) deben velar por la adecuada coordinación de las filiales y el alineamiento de estas a las políticas y prácticas de la matriz Caja Los Héroes, para lo cual tomarán conocimiento de la gestión de cada una en aquellas materias que correspondan, solicitando toda la información que estimen necesaria e informar al Directorio sobre cualquier materia relevante de la cual tomen conocimiento.



COMITÉ DE ESTRATEGIA Y BENEFICIOS SOCIALES

Integrantes:

Cuatro directores (Alfredo Kunze, quien preside; Arturo Lyon, Gabriel Riveros, Gastón Lewin).

Invitados permanentes:

Gerente General, Fiscal, Contralor(a), asesor en materias tecnológicas.

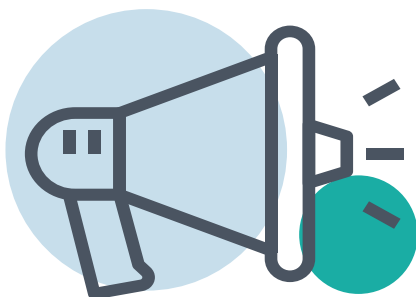
Otros invitados:

Gerentes (según materias a tratar).

Coordinador y secretario(a):

Gerente(a) de Productos, Beneficios y Clientes.

Frecuencia: Mensual (a excepción del mes de febrero).



Objetivo:

- Estudiar y presentar al Directorio propuestas para adoptar decisiones relacionadas con la definición y el control de la estrategia global de Los Héroes, de su actividad comercial, de su contribución social e imagen corporativa.

Funciones:

- Generar una visión única respecto al plan estratégico de largo plazo de Los Héroes, con el plan de contribución social, de su actividad comercial, de tecnología y de imagen corporativa.
- Velar por el cumplimiento de estos planes en un adecuado ambiente de control interno y respeto normativo.
- Generar y gestionar los planes de contribución social, de su actividad comercial, de tecnología y de imagen corporativa.
- Revisar la gestión de los servicios que Los Héroes presta a otras instituciones del ámbito del bienestar social y la gestión de los servicios corporativos prestados por la Caja a sus filiales.
- Definir y controlar los planes anteriormente detallados.

- Analizar la propuesta de presupuesto anual y revisar su gestión y resultado periódico.
- Revisar y analizar la propuesta del programa anual de prestaciones adicionales de Los Héroes.
- Revisar y analizar el programa de crédito social de cada año.
- Revisar, periódicamente, los resultados comerciales, de contribución social, de competencia, calidad de servicio, de comunicaciones corporativas, de proveedores, entidades relacionadas y asuntos públicos.
- Aprobar gastos sobre MM\$270 y hasta MM\$539, de lo cual se entregará oportuno informe al Directorio.
- Velar por la adecuada coordinación de las filiales y alineamiento de estas a las políticas y prácticas de la matriz Caja Los Héroes, para lo cual tomará conocimiento de la gestión de cada una en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia, debiendo requerir toda la información que estime necesaria y notificar al Directorio cualquier tema relevante del cual tome conocimiento.





2.5. Funcionamiento del Directorio

La labor de supervisión del Directorio es realizada, periódicamente, a través de sus Comités, mediante los reportes que entrega la administración. Esto incluye la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales, con sus impactos, riesgos y oportunidades, cuando son pertinentes a la gestión de nuestra Caja.

El Directorio sesiona todos los meses del año, siguiendo una agenda establecida con las distintas temáticas a tratar, la cual se envía con antelación junto con el material sobre el cual se expondrá.

Reuniones con equipos clave

Siguiendo una calendarización, nuestros directores se reúnen periódicamente con las distintas unidades de la organización para abordar los temas que cada una presente. La agenda se revisa y define al término de cada año y está alineada al calendario de cada uno de los Comités. En el caso de las sesiones del Comité de Riesgo, la unidad expone acerca de los distintos riesgos que pueden afectar a nuestra organización. Si bien habitualmente en este Comité participa siempre el Gerente General, durante el 2022 se decidió que, al menos una vez al año, sesione sin su presencia.

Autoevaluación del Gobierno Corporativo

Anualmente, se realiza una autoevaluación de nuestro Gobierno Corporativo, para identificar el alcance de aquellas prácticas consideradas relevantes para nuestra Caja en esta materia. Se incluyen temáticas como el funcionamiento del Directorio, la relación con nuestros grupos de interés, el sistema de control interno y la gestión de riesgos. Esta evaluación y su resultado buscan asegurar que las decisiones estratégicas que tome el Gobierno Corporativo sean objetivas, en beneficio de la empresa y siempre protegiendo el fondo social.

Perfeccionamiento del Directorio

Todos los años nuestros directores se perfeccionan en distintas materias, que son determinadas mediante un levantamiento anual de cada Comité. Las propuestas son presentadas al Directorio para definir cuáles se abordarán en el ejercicio, o evaluar si surgen otras temáticas adicionales. Las jornadas de perfeccionamiento se realizan durante el año.

Inducción de nuevos directores

Cada director(a) que se integre a nuestra organización debe participar en un proceso de inducción individual, para que pueda aportar su visión y talento creativo de manera rápida y eficaz. Este proceso de inducción vela porque los nuevos directores conozcan todas las políticas, códigos y manuales de Los Héroes, junto con información relevante para nuestra actividad y rol social.

Conflictos de interés

El Directorio aprueba y cumple con el Código de Ética, que establece las buenas prácticas y conductas de nuestra Caja. Por ello, nuestros directores, asesores(as), ejecutivos(as) y colaboradores(as) deben abstenerse de participar, intervenir o influir

en todo acuerdo o decisión relacionado(a) con actos, contratos o materias en las que tengan interés directo o indirecto. También deben informar a su jefatura directa, al Gerente General o al Presidente del Directorio, según corresponda, de toda situación de la que tengan conocimiento en la que se presente un potencial conflicto de interés en el cumplimiento de sus funciones. La omisión de dicha información es una falta grave a sus deberes.

Visitas a terreno

En el último trimestre de 2022, el Directorio y el Gerente General visitaron nuestras sucursales, para conocer su funcionamiento y dependencias, así como las preocupaciones y sugerencias de los(as) colaboradores(as).

Sistema de información

Nuestro Directorio cuenta con un sistema de información que permite el acceso remoto, seguro y permanente a cada uno de sus miembros. En dicho sistema están contenidas las actas y documentos revisados(as) en las sesiones de cada Directorio o de sus Comités, y también cualquier otra información relevante sobre la cual los directores deban estar al tanto.



2.6. Asesorías al Directorio

En Los Héroes, nos esforzamos para tomar las mejores decisiones para cumplir cabalmente con nuestro rol social y aportar al desarrollo todos(as) los(as) chilenos(as). Es por eso que, cuando lo amerita, el Directorio se asesora externamente con consultores(as) de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio.

Dichos(as) asesores(as) profundizan en el conocimiento de temas relevantes para la toma de decisiones de nuestra Caja, su beneficio y el de sus afiliados(as). La remuneración de cada asesor(a) se fija en base a valores de mercado, en el momento de su designación anual.

DESEMBOLSO POR ASESORÍAS CONTRATADAS POR EL DIRECTORIO EN EL PERÍODO (en miles de \$)

EMPRESA	SERVICIOS PRESTADOS	2022	2021
Deloitte Auditores y Consultores Ltda.	Auditoría estados financieros	0	110.350
KPMG Auditores Consultores Limitada	Auditoría estados financieros	154.913	0
International Credit Rating Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	16.610	0
Fitch Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	18.383	9.002
Gustavo Favre Domínguez	Asesoría Comité de Riesgo	30.039	27.018

10 PRINCIPALES ASESORÍAS PROFESIONALES (en miles de \$)

TIPO	2022	2021
Auditoría	183.269	126.875
Comercial	0	53.215
Estratégica	69.049	58.886
Financiera	99.164	13.557
Infraestructura	29.125	45.977
Legal	20.833	2.528
Recursos Humanos	43.156	11.315
Seguridad	2.500	0
Tecnológica	117.264	62.145
Tributaria	40.370	43.267
TOTAL	604.730	417.765

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas.





2.7. Alta administración y principales ejecutivos(as)

Nuestra administración interna está organizada de la siguiente manera:





Funciones de nuestra administración

Contraloría Corporativa

Planifica, administra y controla las actividades relacionadas con el área de Auditoría Interna, para asegurar:

- La suficiencia y efectividad del sistema de control interno.
- La gestión integral de riesgos de la institución y de sus entidades relacionadas.
- La eficacia de las operaciones.
- La confiabilidad de la información financiera.

Verifica el cumplimiento de los planes estratégicos y operacionales, respetando la normativa legal vigente, políticas, límites de riesgos y procedimientos determinados por nuestro Directorio, promoviendo la cooperación con los organismos reguladores y agentes del mercado.

Fiscalía Corporativa

Asesora al Directorio, y a las distintas gerencias, en aspectos legales, normativos y regulatorios, para certificar la legalidad de las actuaciones y actividades de Los Héroes y sus filiales. De esta forma, contribuye al cumplimiento de la misión, metas y objetivos estratégicos definidos por los directores.

Gerencia de Personas y Comunicaciones

Por un lado, dirige y controla las políticas y procedimientos de gestión y desarrollo de personas para atraer, fidelizar y motivar a los(as) colaboradores(as), así como asegurar su crecimiento dentro de nuestra organización. Por otro, establece y controla el cumplimiento de las estrategias de marca, comunicaciones e imagen corporativa, para comunicar efectivamente nuestra oferta de valor a los(as) afiliados(as) de cada segmento; y nuestra cultura y valores a nuestros(as) colaboradores(as) y diferentes grupos de interés, apoyando el cumplimiento de nuestros objetivos de contribución social e inclusión financiera.

Gerencia de Administración y Finanzas

Dirige nuestras estrategias y políticas de administración, finanzas, planificación estratégica y control de gestión para garantizar nuestra proyección de largo plazo, la disponibilidad de recursos financieros, el control presupuestario y de tesorería, la generación y análisis de información contable, la eficiencia de los servicios generales requeridos por las operaciones de la organización y el control de la gestión integral de nuestro negocio.

Gerencia de Clientes(as), Productos y Beneficios

Define y dirige la estrategia de clientes y los procesos de gestión de nuestros productos

financieros y de fondos nacionales, inteligencia de clientes y todo el programa de beneficios, así como la gestión de la oferta de valor y el modelo de experiencia de servicio. Participa en la implementación de campañas comerciales y en su seguimiento, en coordinación con las áreas comerciales, para garantizar al aumento de valor de la Sociedad, los servicios y productos ofrecidos y el marketing, de acuerdo con los objetivos estratégicos definidos por la institución.

Gerencia de Riesgo Corporativo

Define y dirige el Modelo de Gestión de Riesgo Corporativo, que incluye:

- Gestión de riesgo crédito, financiero y operacional.
- Estrategia y gestión de cobranza de las deudas de clientes(as), afiliados(as) y empresas por conceptos de riesgo crédito y riesgo operacional, para garantizar el cumplimiento de objetivos de desempeño corporativos.
- Preservación de la reputación de nuestra Caja, identificando y gestionando los riesgos de manera integral.





Gerencia Comercial y Transaccional

Planifica, dirige y controla la gestión comercial, operacional y de atención en los canales remotos y presenciales, así como la implementación de la estrategia definida para el negocio de pensionados(as) y empresas pyme. Busca garantizar el cumplimiento de los desafíos comerciales y del modelo de atención de nuestra Caja, de acuerdo con la estrategia, políticas y estándares internos definidos por nuestro Directorio. Además, es responsable de la administración del contrato de servicio de pago de beneficios del Instituto de Previsión Social (IPS).

Gerencia de Operaciones y Tecnología

Administra y proyecta los procesos de operación asociados a los distintos productos y servicios de Los Héroes. Provee el soporte tecnológico necesario para garantizar la continuidad, eficiencia e innovación, controlando el riesgo operacional y contribuyendo a la calidad de servicio de nuestra Caja, mediante el cumplimiento de la normativa vigente, los valores y principios de la empresa.

Gerencia Empresas y Trabajadores(as)

Dirige y controla el cumplimiento de la estrategia del negocio de empresas y trabajadores (afiliación, mantención, venta y fidelización), para garantizar los niveles de crecimiento establecidos y el presupuesto de ventas y márgenes, así como el cumplimiento de nuestras políticas internas y las exigencias legales y normativas.





Nuestros ejecutivos: líderes del Compromiso Social



ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS
Gerente General
12.423.769-6

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile, con amplia experiencia en gestión de servicios financieros para personas y empresas en las principales áreas de negocio de la banca nacional. Luego de haber ocupado diversos cargos en Banco Santander, Banco Security, Banco Itaú y BBVA Chile, en 2013 ingresa a Los Héroes como gerente de Ingeniería de Mercado. Es profesor de la cátedra Taller de Título en la Universidad de Chile. En junio de 2014, asumió la Gerencia de Productos y Beneficios. En diciembre de 2016, se hizo cargo -de modo interino- de la Gerencia General, posición en la que fue confirmado en abril de 2017. Es director de Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes desde 2018. Es director de Recreativa desde el 25 de abril de 2016.



GONZALO MUÑOZ MOUKARZEL
Fiscal
7.027.906-1

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Tiene vasta experiencia en asesoría legal en diversas entidades financieras del país, habiéndose desempeñado como abogado jefe de la Banca Corporativa y de Empresas (vicepresidente) en Citibank y como gerente de Asesoría Jurídica en los bancos BBVA y BICE. Adicionalmente, ocupó la posición de Internacional Associated en el estudio de abogados Shearman & Sterling LLP en New York y, durante 10 años, fue profesor del “Máster en Derecho de la Empresa” de la Universidad de los Andes. En abril de 2020 se incorporó a Los Héroes como Fiscal.



SANDRA GÁLVEZ BECERRA
Contralora Corporativa, Oficial de Cumplimiento y Encargada de Prevención de Delitos
9.959.777-1

Contadora Auditora de la Universidad Tecnológica Metropolitana, con estudios de Magister en Dirección y Gestión Tributaria de la Universidad Adolfo Ibáñez, Diplomado en Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diploma “Mujer y Políticas Públicas Globales” de la Universidad de Chile. Desarrolló su carrera en la empresa de auditoría externa Deloitte y luego en el sector financiero y en la banca privada, donde ejerció cargos como gerente de Control Financiero y Contralora, en instituciones como Rabobank The Royal Bank of Scotland y Scotiabank. Posee vasta experiencia en estados financieros, gestión de riesgo, control interno y formación de equipos. En febrero de 2012 se incorporó a Los Héroes como Contralora, dependiendo directamente del Directorio. Hoy es responsable también de las auditorías internas a filiales y de liderar el área de Cumplimiento y Prevención del Delito, integrados a la Gerencia de Contraloría Corporativa.



PAULO MARÍN GONZÁLEZ
Gerente Corporativo de Riesgo
13.461.680-6

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diploma en Gestión de Negocios del Centro de Desarrollo Directivo de la misma universidad, y Magister en Finanzas de la Universidad de Chile. Tiene amplia trayectoria en la gestión de riesgo crédito, financiero, operacional y modelos de riesgo, adquirida en Banco de Chile, Banco Internacional y la Cámara de Compensación y Liquidación de Valores (CCLV) de la Bolsa de Comercio. Ingresó a Los Héroes en marzo de 2017 como Gerente de Riesgo Crédito y Financiero, destacando en su gestión la implementación -en enero de 2019- de un Modelo de Provisiones basado íntegramente en la metodología de Pérdida Esperada, lo que transformó a Los Héroes en la primera y única caja de compensación en contar con un modelo de este tipo. En enero de 2020 asumió de modo interino la Gerencia Corporativa de Riesgo y la función de Gobierno Corporativo, siendo ratificado en el cargo a fines de aquel año.



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



VALESKA BARRERA GALLEGUILLLOS
Gerenta de Clientes(as), Productos y Beneficios
12.485.582-9

Ingeniera Comercial y de Administración de Recursos Humanos de la Universidad de Santiago, Magíster en Gestión Gerencial de la Universidad Adolfo Ibáñez. Posee una amplia trayectoria en el desarrollo de estrategias de segmentos y productos para Banco Santander. Dentro del mismo banco, también se abocó al diseño de planes comerciales para clientes(as) personas y pymes, fidelización y alianzas para productos de medios de pago, definición e implementación de metodología para seguimiento comercial e incentivos para canales de venta e implementación de inteligencia de negocios para campañas a clientes(as). En abril de 2019 asumió su cargo actual en Los Héroes.



SOLEDAD MASALLERAS LOHMANN
Gerenta de Red Comercial y Pensionados(as)
7.038.295-4

Ingeniera Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Desempeñó cargos ejecutivos en los bancos de Chile, Santander y de Santiago en áreas comerciales, de ventas y marketing. Tiene amplia experiencia en el desarrollo de estrategias de segmentos y canales, así como en el diseño, gestión e implementación de planes comerciales, transaccionales y de servicio. En junio de 2014 asumió la Gerencia de Red Comercial y Pensionados(as) de Los Héroes y, en 2016, la Gerencia Comercial, área actualmente responsable de toda la red de sucursales, tanto comercial como operacional.



JORGE OLIVA MOL
Gerente de Administración y Finanzas
15.726.205-K

Ingeniero Comercial de la Universidad Diego Portales, Máster en Análisis Financiero de la Universidad Carlos III de Madrid, España. Se ha desempeñado en Tesorerías, Corredoras de Bolsa y Administradoras de Fondos, tanto en Chile como en España. Su última posición fue Gerente General en Tanner Corredores de Bolsa S.A. Ingresó a Los Héroes en 2017 como Gerente de Administración y Finanzas, cargo que ocupa desde abril de ese año.



VERÓNICA VILLARROEL MOLINA
Gerenta de Personas y Comunicaciones
11.670.268-1

Licenciada en Filosofía, Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha desarrollado su carrera en empresas del mercado financiero, retail y logística, en el ámbito de recursos humanos, especialmente en procesos de transformación cultural, alineamiento estratégico y buenas relaciones laborales. Se incorporó a Los Héroes en agosto de 2016 como Gerenta de Personas, siendo actualmente responsable de liderar la gestión de marca y asuntos públicos, integrados en la Gerencia de Personas y Comunicaciones.



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



CLAUDIA CARRASCO CIFUENTES
Gerente de Operaciones y Tecnología
8.844.016-1

Ingeniera en Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, Diplomada en Gestión de Proyectos de la Universidad de Chile y Diplomada en Gobiernos Corporativos de la Universidad Católica. Ha desarrollado su carrera liderando procesos de cambios operacionales y tecnológicos en AFP Habitat, Smartcom PCS e Hipotecaria La Construcción. Tuvo a su cargo la apertura operacional y tecnológica de AFP Habitat Perú y ocupó cargos en el Directorio de Previred, Habitat Andina y Habitat Perú. Asumió el cargo de Gerente de Operaciones y Tecnología de Los Héroes en junio de 2018.



OCTAVIO RUIZ CUEVAS
Gerente de Empresas, Trabajadores(as) y Canales Digitales
12.268.441-5

Ingeniero Comercial de la Universidad Central y MBA en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se ha desempeñado en el sector financiero, vinculado a la gestión de pymes, medianas y grandes empresas en los bancos Santiago, BCI, Estado y BBVA. En esta última institución, fue gerente regional en la Banca Grandes Empresas y, luego, gerente comercial de la Banca Pyme. Ingresó a Los Héroes en diciembre de 2018 como Gerente de Empresas y Trabajadores(as). Es director de Recreativa desde el 21 de agosto de 2020.





2.8. Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones

Las estructuras salariales y políticas de compensaciones e indemnizaciones de nuestros ejecutivos principales son revisadas, anualmente, por el Directorio. Los ejecutivos principales y directores no tienen participación en la propiedad de Los Héroes.

REMUNERACIONES DIRECTORIO LOS HÉROES

Remuneraciones 2022 (en miles de \$)

Remuneraciones 2022 (en miles de \$)

DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR
Alfredo Kunze Schütze	14.632	56.357	-	70.989	12.898	50.728	-	63.626
Gabriel Riveros Infante	14.632	37.155	-	51.787	12.898	33.471	-	46.369
Marcelo Enrique Oyarce	14.632		-	14.632	12.898		-	12.898
Gastón Lewin Gómez	14.632	27.231	-	41.863	12.898	24.519	-	37.417
Arturo Lyon Parot	14.632	26.107	-	40.739	12.898	23.470	-	36.368
Víctor Riveros Contreras	14.632		-	14.632	12.898		-	12.898
TOTAL GENERAL	87.792	146.850	-	234.642	77.388	132.188	-	209.576

Fuente: Administración Los Héroes.

TOTAL GASTOS DIRECTORIO LOS HÉROES

(en miles de \$)

DIRECTOR	2022	2021
Dietas del Directorio	87.792	77.388
Otros gastos del Directorio	146.850	132.188
TOTAL	234.642	209.576

Fuente: Administración Los Héroes.

INDEMNIZACIONES POR AÑOS DE SERVICIO A GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

(en miles de \$)

ESTAMENTO	2022	2021
Rol General / Asistentes, administrativos(as), ejecutivos(as) de ventas	242.590.010	569.799.608
Rol Privado / Profesionales y jefes(as)	331.846.283	396.342.552
Rol Ejecutivo / Gerentes y subgerentes(as)	106.798.121	39.395.548

Fuente: Administración Los Héroes.



REMUNERACIONES DIRECTORIO SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HÉROES S.A.
(en miles de \$)

DIRECTOR	REMUNERACIÓN 2022 M\$	REMUNERACIÓN 2021 M\$	POR ASISTENCIA
Alfredo Kunze Schütze	19.898	17.918	Dieta Directorio
Gastón Lewin Gómez	13.132	11.827	Dieta Directorio
Alejandro Muñoz Rojas	13.132	11.827	Dieta Directorio
Gutavo Favre Domínguez	13.132	11.827	Dieta Directorio
Felipe Brahm García	13.132	11.827	Dieta Directorio

Fuente: Administración Los Héroes.

**TOTAL GASTOS DIRECTORIO SOCIEDAD
EMISORA TARJETA LOS HÉROES S.A**
(en miles de \$)

DIRECTOR	2022	2021
Dietas del Directorio	72.426	65.226
Otros gastos del Directorio	153.100	134.780
TOTAL	225.526	200.006

Fuente: Administración Los Héroes.

**REMUNERACIONES EJECUTIVOS
Y PERSONAL CLAVE**
(en miles de \$)

	2022	2021
Remuneraciones devengadas	1.803.835	1.657.850

Fuente: Administración Los Héroes.

Planes de incentivo a ejecutivos(as)

El incentivo y la coherencia con nuestros valores institucionales tienen un especial énfasis en el control de riesgos en la industria de las cajas de compensación. Los montos máximos de pago se definen de acuerdo con nuestra realidad económica, resguardando el patrimonio y aportando al cumplimiento del nivel de riesgo definido por el Directorio.

Los incentivos se basan en metas previamente definidas y revisadas, y las matrices corporativas y gerenciales son validadas por el Directorio. Su pago depende de variables objetivas, lo que reduce el riesgo de que una persona pueda generar acciones que distorsionen los resultados. Dentro de las compensaciones de

nuestros(as) gerentes(as) y subgerentes(as) se incluye el pago del Bono de Gestión Anual. Este busca que la Caja alcance sus objetivos estratégicos, alineando a sus ejecutivos(as) hacia los focos y metas definidos, promoviendo el desarrollo y la retención de profesionales motivados(as) hacia los resultados y la excelencia de la organización.

Este incentivo está determinado por:

- Cumplimiento del ROE (Return on Equity o rendimiento del capital).
- Cumplimiento de matrices corporativas y gerenciales.
- Evaluación de Desempeño Individual.





2.9. Gestión de Riesgos (*)

Nuestra gobernanza de riesgo busca asegurar la generación de excedentes de manera sustentable y perdurable en el tiempo, con el fin de continuar aportando valor social y beneficios a nuestros(as) afiliados(as). La estructura y cultura de riesgo de nuestra Caja incluyen los aspectos que se presentan a continuación.



Elementos culturales

- **Valores y conducta ética:** Estándares corporativos que enmarcan las expectativas de gestión de riesgo y retorno.
- **Cultura corporativa de riesgo:** Hace hincapié en la responsabilidad y el cumplimiento, mediante la realización periódica de actividades formativas para sus colaboradores(as) y ejecutivos(as), charlas, capacitaciones y cursos.
- **Enfoque de riesgo y retorno:** La toma de decisiones y la asignación de recursos, deben realizarse considerando un adecuado balance de riesgo y retorno.
- **Transparencia y comunicación:** Tanto las políticas como los procedimientos y manuales de gestión, están actualizados y disponibles para toda la organización.

Elementos estructurales

- **Definiciones de riesgo:** Claramente estipuladas para toda la organización.
- **Estructura de gobernanza:** Existe un gobierno de riesgo y retorno, incluyendo el Directorio, Gerencia, las tres líneas de defensa y sus respectivas funciones, responsabilidades y autoridad delegada por el Directorio.
- **Procesos de gobernanza:** Diseñados para identificar, medir, controlar y gestionar el riesgo.
- **Responsabilidad de unidades de negocio:** Se espera que cada área de negocio sea responsable de la mantención de la disciplina de gobernanza y gestión de riesgo, incluyendo a las empresas relacionadas.

(*)Tema material.



Elementos normativos

• Disposiciones legales y normativas:

Que aplican a la administración de los riesgos de la institución y constituyen el piso sobre el cual se construye la gestión de riesgo.

Matriz Corporativa de Riesgos

Los riesgos corporativos están definidos y contenidos en nuestra Matriz Corporativa de Riesgos, la que es actualizada y presentada de forma periódica al Comité de Riesgo y al Directorio. Del mismo modo, los focos contingentes de riesgos estratégicos son reportados acorde a su ocurrencia en el Comité de Riesgo de nuestra organización.

Dichos riesgos están relacionados, entre otros, con:

- Concentración de la industria en pocos actores
- Obsolescencia de los modelos comerciales
- Dependencia de proveedores
- Fuentes de financiamiento de la industria y de Los Héroes
- Cambios regulatorios
- Ciberseguridad y seguridad de la información

- Continuidad del servicio tecnológico
- Concentración e impagos de crédito
- Fraudes
- Baja afiliación y pérdida de negocios
- Impactos sobre la reputación

Tipos de riesgo

El riesgo para nuestra organización se presenta principalmente en tres ámbitos estratégicos:

- Servicios de recaudación y pago, y otras transacciones similares, que se entregan a través de redes físicas y virtuales.
- Productos financieros sociales, que se otorgan en forma digna, ágil, transparente, moderna y eficaz.
- Compensación social, sensible a las necesidades de los(as) afiliados(as), entregada con los excedentes generados en los otros ámbitos de negocio.

TIPOS DE RIESGO

Riesgo crédito

Incapacidad de un(a) afiliado(a) o contraparte de cumplir con el pago o el cumplimiento de sus obligaciones financieras bajo las condiciones y plazos previamente establecidos.

Riesgo operacional

Corresponde al riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o de los controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos. Dentro de estos se incluyen los riesgos de procesos, de seguridad de la información, de ciberseguridad y de la externalización de servicios. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo sobre la reputación.

Riesgo financiero

Probabilidad de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización, ya sea por movimientos adversos en las variables del mercado (Riesgo de Mercado) o por problemas para cumplir en plazo con las obligaciones contraídas (Riesgo de Liquidez).

Riesgo con impacto sobre la reputación

Posibilidad de que se menoscabe la reputación corporativa de la organización y, por lo tanto, el valor de ésta. Surge de cualquier acción que tenga como consecuencia la materialización de otros tipos de riesgo, que implique una opinión o percepción negativa de Los Héroes por parte de los grupos de interés.

Riesgo estratégico

Aquel donde la capacidad de la organización de cumplir sus objetivos se puede ver afectada por decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados o nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocios, ciclos económicos, ambiente legal y regulatorio y preferencia de clientes(as), por la obsolescencia de productos o propuestas de valor, o por la inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio.

(*)Tema material.



Estructura para la Gestión de Riesgos

La gestión de nuestro sistema de control interno es responsabilidad de todos los(as) colaboradores(as) de Los Héroes. En este contexto, nuestra organización adhiere al principio de Gestión de Riesgos de las **“Tres Líneas de Defensa”**, definidas y aprobadas por el Directorio en su documento Gobernanza de Riesgo.

TRES LÍNEAS DE DEFENSA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Primera línea	Gerencia Comercial, de Productos, de Beneficios, de Operaciones y Tecnología, de Asuntos Corporativos y de Negocios, Empresas y Trabajadores(as), y de Administración y Finanzas	Son los principales responsables de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos propios, así como fomentar el conocimiento y cumplimiento de las políticas definidas por el Directorio, y cumplir con la correcta ejecución de los procedimientos de control que aseguren alcanzar los objetivos de la Organización.
Segunda línea	Gerencias de Riesgo, Fiscalía, Personas, Control de Gestión, Control Financiero, Cumplimiento y Prevención del Delito	Proponen al Directorio políticas orientadas a velar por el desarrollo de un robusto ambiente de control interno. Asimismo, desarrollan procedimientos y metodologías que sirven de guía para que la organización cumpla sus funciones y gestione sus riesgos y controles adecuadamente, asegurando el cumplimiento normativo. Estas gerencias deben supervisar, monitorear y asesorar a la primera línea de defensa, en pos del cumplimiento de los objetivos estratégicos de Los Héroes, en un adecuado marco de gestión y control de los riesgos del negocio
Tercera línea	Contraloría	Debe cumplir un rol independiente en relación con la primera y segunda línea de defensa, reportando al Directorio, asegurando el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, verificando la adecuación y eficacia de los controles definidos, y levantando las oportunidades de mejoras necesarias para robustecer el ambiente de control interno.

Focos de Riesgo 2022

Durante el ejercicio, en el ámbito de Riesgos Financieros, nos enfocamos en resguardar el equilibrio del riesgo retorno en línea con el resguardo del fondo social, integrándolo cada vez más en la gestión de aprobación de créditos sociales, los modelos estadísticos de Pérdida Esperada y de Originación Crediticia. Mantuvimos una adecuada gestión preventiva de alerta y monitoreo en la revisión de clasificaciones de riesgo de empresas, en base a mejoras o deterioros observados, contribuyendo a alcanzar un nivel de morosidad históricamente bajo, en proporción con un adecuado apoyo a la gestión comercial.

En el ámbito de Riesgos no Financieros, nos enfocamos en evitar la materialización de estos, centrando los esfuerzos y capacidades de los equipos en la gestión de los riesgos con mayor potencial de impacto sobre la operación. Adicionalmente, mejoramos el Sistema de Gestión de Ciberseguridad, focalizándonos en aquellos riesgos, vulnerabilidades y brechas de ciberseguridad de mayor impacto sobre la actividad, para mantener la operación.

Además, generamos actividades de mejoras en personas, procesos y herramientas, de forma de responder al aumento de amenazas

y nuevas normativas, acorde a la relevancia de las temáticas de ciberseguridad. Así, incorporamos nuevos ejercicios de testeo de vulnerabilidades e identificamos las recientes amenazas y técnicas de los ciberdelincuentes, con el fin de generar sus mitigantes y clasificarlas en base a la magnitud de sus eventuales impactos sobre la actividad de Caja Los Héroes.

(*)Tema material.



Hitos de Riesgo 2022



- Participación histórica del otorgamiento de crédito social basado en el Modelo de Aprobados, llegando a más del 40% del otorgamiento mensual en el segmento trabajadores, aportando a simplificar el proceso de crédito, maximizando la contribución a la gestión comercial, a un menor nivel de riesgo estructural (menor morosidad y menor gasto neto en provisiones).
- En línea con nuestro Compromiso Migrante y rol social, entrega a nuestros(as) afiliados(as) migrantes con residencia definitiva acceso al crédito social en iguales condiciones que un(a) afiliado(a) chileno(a). Entre julio 2021 y fines de 2022, el stock de crédito social asociado a migrantes aumentó siete veces, entregando apoyo financiero a 1.600 migrantes.

- Nivel de recuperación de castigos similar a los observados en 2021, en base a la mejora continua en la gestión de cobranza, en un contexto en el cual la economía presentó un menor nivel de liquidez respecto al año anterior (en 2021 existieron retiros de fondos de pensiones y beneficios del Estado como el bono IFE).
- Índice de morosidad históricamente bajo, inferior a los observados previo al inicio de la contingencia sanitaria por COVID-19, con lo cual Los Héroes posee los indicadores de riesgo crédito total más bajos de la industria de las cajas de compensación.
- Continuar siendo la primera y única caja de compensación que posee un Modelo de Provisiones con la metodología de Pérdida Esperada, en la línea de Basilea e IFRS9, y que cumple con todos los elementos de la normativa impartida por la SUSESO en conformidad a la Circular N°3.567 de mayo 2020.
- Ejecución satisfactoria del Plan de Evaluación y Revisión de Riesgos sobre los procesos de Los Héroes, llegando a revisar corporativamente sobre el centenar de matrices de riesgo (con sus respectivos levantamientos y mitigaciones de riesgo).

Sistema de Control Interno

En cuanto al control de los riesgos de la actividad de Los Héroes, mantenemos una revisión constante del cumplimiento de las directrices impartidas por el Directorio y la administración. Estas se encuentran descritas en nuestras políticas, manuales y procedimientos en distintas materias, entre ellas:

- Riesgo operacional
- Seguridad de la información
- Compras, administración, propiedades, planta y equipos
- Manual de Políticas Contables
- Marco Metodológico de Continuidad de Negocio
- Manual de Gestión Seguridad de la información
- Manual de Riesgos de Externalización de Servicios
- Manual de Cuentas Contables
- Políticas y Manual de Otorgamiento de Crédito Social
- Política y Manual de Provisiones de Crédito Social
- Política y Manual de Gestión de Riesgo Financiero

En particular, la Política y el Manual de Gestión de Riesgo Operacional establecen una metodología de evaluación de controles en términos de diseño, implementación y efectividad operativa.



(*)Tema material.



Plan de continuidad operacional

Nuestra organización posee un Comité de Contingencia para la efectiva respuesta ante la ocurrencia de eventos mayores que puedan crear una interrupción o inestabilidad de nuestras operaciones y afectar la continuidad del negocio. Este comité opera en situaciones de crisis, con distintos roles para cada uno de sus integrantes, con el fin de gestionar y mantener la continuidad operacional. En ese marco de acción, la alta administración informa al Directorio ante la ocurrencia de crisis.

Del mismo modo, nuestra Caja ha definido un Marco Metodológico de Continuidad del Negocio, el cual da las directrices para identificar los procesos críticos para la continuidad en distintos escenarios de riesgo. Al respecto, se realizan pruebas continuas de los planes de contingencia operativa o tecnológica (Plan de Recuperación de Desastre Tecnológico (DRP), Planes de Continuidad Operativa).

Junto con lo anterior, periódicamente el levantamiento de los requerimientos necesarios para mantener la continuidad operacional de nuestros procesos mediante la aplicación del análisis BIA (Business Impact Analysis) y la identificación de los riesgos sobre la continuidad del negocio con RIA (Risk Identification and Assessment), desde los cuales y a partir de su resultado, determinamos las estrategias y los planes de contingencia respectivos.

En Caja de Compensación Los Héroes hemos definido un Marco Metodológico de Continuidad del Negocio, el cual da las directrices para identificar los procesos críticos para la continuidad en distintos escenarios de riesgo.



(*)Tema material.



2.10. Ética y cumplimiento

En Los Héroes promovemos y favorecemos una conducta ética, conforme a los principios y valores de la corporación. Nuestra cultura de prevención de riesgo y preservación de los estándares empresariales de excelencia, conforme al cumplimiento normativo, hacen necesario que todos(as) los(as) colaboradores(as) cumplan con los mandatos y principios indicados en nuestro Código de Buenas Prácticas y Conducta, en todas las políticas impartidas por la alta administración y en las leyes.

En consecuencia, nuestro Modelo de Prevención de Delitos es de carácter corporativo, es decir, incluye a los directores, asesores, alta administración, ejecutivos(as) principales, colaboradores(as), proveedores y cualquier tercero relacionado con Los Héroes. Este modelo es difundido y conocido por toda la organización, y los(as) colaboradores(as) son capacitados en esta materia anualmente.

Modelo de Prevención de Delitos

Conforme a la Ley N°20.393 y sus modificaciones, Caja Los Héroes ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos que -a través de sus políticas y procedimientos- establece los lineamientos en los cuales se sustenta su adopción, implementación y operación. Este modelo incluye los delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho. No se han aplicado sanciones en este ámbito.

Nuestro modelo está certificado por BH Compliance, sociedad que monitorea continuamente la correcta implementación de controles, tendientes a mitigar los riesgos identificados por Los Héroes, evitando así la comisión de los delitos contemplados en la ley y sus respectivas sanciones.

El Modelo de Prevención de Delitos de Los Héroes contempla los siguientes elementos establecidos por ley:

- Designación de un Encargado de Prevención, y definición de sus medios y facultades.
- Establecimiento de un Sistema de Prevención de Delitos en la organización, junto con la supervisión y certificación de su funcionamiento.

Código de Buenas Prácticas y Conducta

Este documento establece los principios, prácticas y conductas que cada persona relacionada con Caja Los Héroes debe adoptar en el desempeño de sus funciones. El Directorio mandata programas de cumplimiento y un plan anual para asegurar que los miembros de la institución sigan las normas establecidas en el código, las cuales son evaluadas permanentemente mediante auditorías. Los principales temas cubiertos en este documento son:

- Relaciones internas y con terceros.
- Conflictos de interés.
- Manejo de información de interés para el mercado.

- Manejo y uso de información.
- Relaciones respetuosas y no discriminación arbitraria.
- Protección y uso de los activos de Los Héroes.
- Participación en actividades políticas o comunitarias.
- Recepción y/o entrega de regalos e invitaciones.
- Finanzas personales.
- Responsabilidad penal de Los Héroes.
- Reporte de actos ilegales o no éticos.

Durante el año 2022, en Caja Los Héroes no hubo incidentes de corrupción confirmados ni medidas tomadas al respecto (GRI 205-3). Tampoco se registraron acciones legales por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas de monopolio (GRI 206-1).



vocación social

3. NUESTRO MODELO

Nuestra inspiración social nos insta a ofrecer soluciones reales para las distintas necesidades de las personas, en ámbitos esenciales como la salud, educación, recreación, vinculación social e inclusión financiera.





3.1. Modelo de funcionamiento

Como institución sin fines de lucro, en Los Héroes nos esforzamos por destinar nuestros recursos –principalmente los excedentes de la gestión que realizamos– a la entrega de beneficios sociales a nuestros(as) afiliados(as), y a reinvertirlos como dividendos sociales para seguir cumpliendo con nuestro propósito: estar presentes en la vida de las personas cuando más lo necesitan, mediante la cercanía permanente y la inclusión financiera.

Los excedentes provienen en gran parte de la alta eficiencia de nuestros servicios y transacciones, y de la gestión integral de los riesgos. Además, ocupamos todas nuestras capacidades para entender en profundidad qué necesitan nuestros(as) afiliados(as)

–pensionados(as) y trabajadores(as)–, con el fin de ofrecerles beneficios y soluciones en salud, educación y recreación.

Si bien este modelo se basa en nuestro objetivo de crear valor social, nada de esto

sería posible sin el compromiso permanente del equipo humano de Los Héroes, quienes nos permiten entregar un servicio cercano y de calidad a cada uno de nuestros(as) afiliados(as).

Estrategia de valor social de Los Héroes



**Generación
de excedentes**



**Servicios y
transacciones
eficientes**



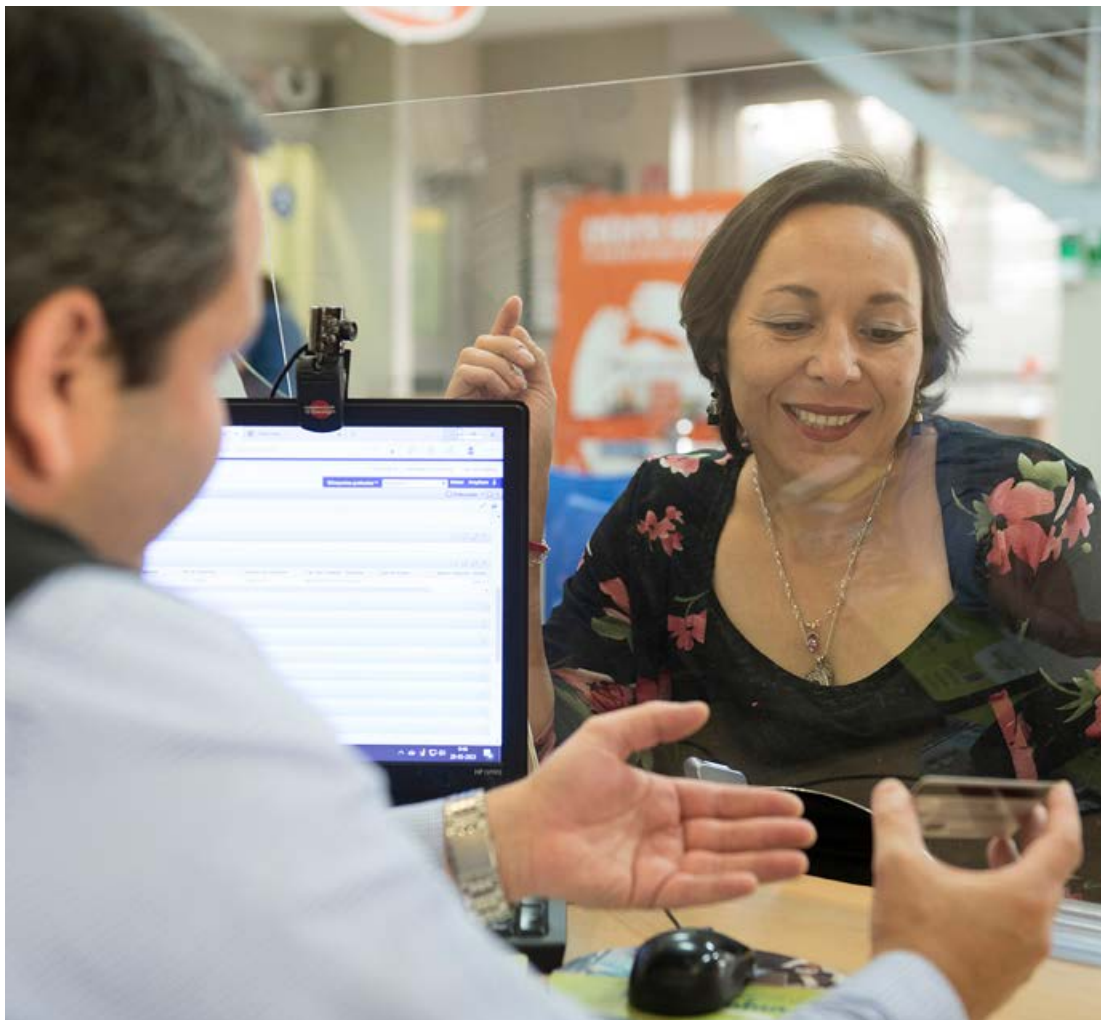
**Gestión
del riesgo integral**



**Contribución
Social**



3.2. Qué hacemos



Generamos valor a la sociedad a través de un conjunto de servicios, iniciativas y acciones:



1. Contribución social

Es el aporte que realizamos por concepto de beneficios, acciones y vinculación con nuestros(as) afiliados(as), pensionados(as) y trabajadores(as), en salud, recreación, educación y bonos en dinero.



2. Inclusión social financiera

Entregamos productos y servicios a personas que no los podrían recibir de otras instituciones, como créditos sociales, medios de pago y microseguros.



3. Red de pagos de seguridad social

A través de nuestra extensa red de sucursales y las plataformas de atención digitales, prestamos servicios de recaudación y pago a entidades del Estado y empresas privadas.



3.3. A quiénes atendemos

Atendemos principalmente a afiliados(as) pensionados(as), afiliados(as) trabajadores(as) y entidades empleadoras adherentes.



Pensionados(as)

Nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as) suman actualmente 674.091 personas. Con ellos(as) hemos asumido un fuerte compromiso social como organización, pues constituyen un grupo importante de chilenos(as) que requieren del apoyo de la sociedad para enfrentar los desafíos que conlleva su edad. Este es un segmento que se caracteriza por su alta vulnerabilidad y dependencia.



Entidades empleadoras y trabajadores(as)

Las entidades empleadoras afiliadas a Los Héroes fueron 10.518 al cierre de 2022, mientras que los(as) trabajadores(as) afiliados(as) totales sumaron 507.358. A ellos les hacemos una oferta de valor y les entregamos un modelo de atención diseñado para resolver sus necesidades.



Usuarios(as) por pago de beneficios

Atendemos a 1.292.938 usuarios(as) a través de nuestra red de seguridad social. Son personas de todas las edades, aunque fundamentalmente adultos(as) mayores, que reciben beneficios del Estado y de las instituciones de seguridad social públicas y privadas, entidades con las cuales tenemos relaciones y contratos de largo plazo.

CIFRAS DE PAGOS 2022

Pagos de pensiones IPS en sucursales	7.733.002
Pagos de pensiones AFP en sucursales	1.002.406
Pagos de beneficios estatales en sucursales	2.114.180
Pagos de pensiones en red móvil	693.817
Pagos de beneficios estatales en red móvil	249.592
Pagos IFE realizados en sucursales	27.985
Bonos marzo entregados	84.360
Pagos rurales	943.409
Personas atendidas en puntos de pago rural	88.262
\$ pagos rurales	\$176.597.548.165
Promedio mensual de transacciones de pago (sin incluir Bono Marzo)	816.064
Bonos COVID entregados	1.969



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



Cifras de pagos 2022

9.877.136

pagos IPS en sucursales

1.181.449

afiliados(as)

943.409

pagos en zonas rurales

674.091

pensionados(as) afiliados(as)

507.358

trabajadores(as) afiliados(as)

10.518

entidades empleadoras
afiliadas

1.292.938

usuarios red social



Empresas y trabajadores(as)

Durante el año 2022, gran parte de los esfuerzos estuvieron puestos en seguir profundizando la inclusión financiera y potenciar la omnicanalidad en la entrega de nuestros productos y beneficios. Esto con el fin de que nuestras empresas afiliadas y trabajadores(as) accedieran a nuestra oferta de valor, eligiendo el canal más adecuado para ellos(as).

Otro proyecto estratégico implementado en el año fue destinado a aumentar la productividad de los equipos, incorporando modificaciones al modelo de atención a empresas y trabajadores(as), potenciando las sinergias entre los equipos de mantención y ventas. Esto permitió, durante el 2022, una presencia más intensa y cercana de nuestros equipos con las empresas y trabajadores(as) afiliados(as), lo que redundó en un aumento de un 33% de la colocación de crédito social, con niveles de actividad equivalentes al período previo a la pandemia.

Adicionalmente, dado que las restricciones sanitarias impuestas durante los años 2020 y 2021 se liberaron en gran parte el 2022, reforzamos aún más la cercanía de los equipos con las empresas y sus trabajadores(as), para apoyarlos en el uso de nuestros beneficios y productos.

Por otra parte, a través de nuestra cuenta Prepago, tanto en sus formatos físico como virtual, apoyamos a la inclusión financiera de los(as) trabajadores(as) de nuestras empresas afiliadas, a quienes brindamos una asesoría integral para acceder a nuestros diversos productos, teniendo como base de esta gestión la educación financiera.

A su vez seguimos reforzando nuestro modelo de afiliación y fidelización remoto, rápido y eficiente, pero fuertemente complementado con el relacionamiento personal en terreno de nuestros(as) ejecutivos(as), para recoger de primera fuente las necesidades que cada empresa y trabajador(a) afiliado(a) a nuestra Caja.

Durante el año, también consolidamos una oferta especial para empresas del segmento Pyme, que entrega los beneficios y apoyos necesarios para mejorar su desempeño, entre estos:

- Conocimientos en equidad de género.
- Manejo de beneficios otorgados por Sence para la contratación.
- Gestión de plataformas de beneficios.

Pensionados(as)

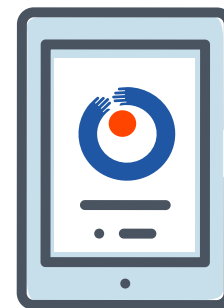
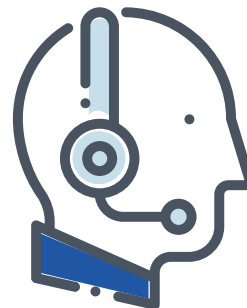
El principal foco de la gestión de nuestra Caja durante el 2022 estuvo en seguir promoviendo la inclusión financiera, mediante la cuenta Prepago y el desarrollo e implementación de sistemas remotos de atención para pensionados(as), complementarios a los modelos presenciales. Esto nos ha permitido explorar nuevas formas de comunicación y mayor alcance en la entrega de beneficios.

Junto con esto, en el ejercicio, Los Héroes se adjudicó por cuatro años más el Servicio de Atención y Pago Presencial de Beneficios de Seguridad Social del Instituto de Previsión Social (IPS), tanto en sucursales (Red 1) como en pago móvil (Red 3). Del mismo modo, sumamos la suscripción de un contrato directo para el pago en sucursales específicas (Red 4). Además, gestionamos la incorporación del pago de la Pensión Garantizada Universal (PGU) y el Bono Chile Apoya de Invierno.



3.4. Canales de atención

Atendemos a nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as) mediante una combinación de canales, que nos permiten brindarles un nivel de servicio acorde a sus distintas necesidades y situaciones de vida.



Sucursales

Somos la institución de seguridad social con mayor presencia en Chile, con 162 sucursales en todo el país y llegamos a 1.359 puntos de pago rural. Nuestras oficinas cuentan con infraestructura de acceso y servicios para personas en situación de discapacidad física, y todas las medidas sanitarias para seguir cuidándonos. En 2022, los servicios más demandados en sucursales fueron los pagos de pensiones y beneficios del Estado. Además, las que tienen mayor afluencia de público ofrecen otras instalaciones complementarias, tales como salas multiuso, de capacitación y red televisiva Los Héroes.

Call Center

57 ejecutivos(as) atienden diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de los(as) afiliados(as). A través de este canal, además, hacemos llamadas de acompañamiento a pensionados(as) afiliados(as) con quienes entablamos conversaciones cercanas periódicamente, estableciendo lazos de amistad telefónica. En 2022, realizamos 82.938 contactos de este tipo.

Sucursal virtual

A través de esta plataforma nuestros(as) afiliados(as), tanto empresas como trabajadores(as) y pensionados(as), pueden acceder en línea a información de manera rápida, simple y segura. También es posible:

- Hacer consultas.
- Cargar documentos de licencias médicas.
- Obtener información de compensaciones de asignación familiar, cartolas y movimientos.
- Acceder a ofertas de crédito y simulaciones de estos.
- Imprimir formularios y certificados.

Correo electrónico

Mientras ha estado vigente la alerta sanitaria, nuestros(as) afiliados(as) pueden tramitar sus licencias médicas (en formulario de papel), solicitudes de cargas familiares y enviar sus mandatos de transferencia electrónica mediante correo electrónico.

Unidad centralizada de productos

Proyecto para la gestión de Prepago Los Héroes ejecutado, durante el 2022, para agilizar los procesos de venta de los equipos, a través de la creación de esta unidad especializada, que busca apoyar la inclusión financiera gestionando las solicitudes de Tarjeta Prepago. De esta forma, se redujeron los tiempos de emisión y entrega a la mitad, respecto de aquellas gestionadas por los canales tradicionales.



162 sucursales

REGIÓN	SUCURSAL	Nº
Arica y Parinacota	Arica	1
Tarapacá	Alto Hospicio, Iquique, Iquique LH	3
Antofagasta	Antofagasta, Antofagasta LH, Calama	3
Atacama	Copiapó, Vallenar	2
Coquimbo	Coquimbo, Illapel, La Serena, Ovalle, Salamanca	5
Valparaíso	Cartagena, Catemu, El Quisco, La Calera, La Ligua, Limache, Llay Llay, Los Andes, Quillota, Quilpué, Quintero, San Antonio, San Felipe, Valparaíso, Valparaíso LH, Villa Alemana, Viña del Mar	17
Metropolitana de Santiago	Conchalí, Cerro Navia, Colina, Curacaví, El Monte, Estación Central, Huechuraba, Independencia, Lampa, Las Condes, La Reina, Lo Prado, Maipú, Melipilla, Peñaflor, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Diego LH, Santiago 1 – Bandera, Santiago 2 – Merced, Talagante, Buin, Cerrillos, El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Puente Alto, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón	43
Del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	San Vicente, Santa Cruz, Chimbarongo, Coltauco, Rancagua, Rengo, San Fernando	7
Del Ñuble	Bulnes, El Carmen, Chillán, Quillón, Coelemu	5
Del Maule	Cauquenes, Constitución, Curicó, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca	10
Del Biobío	Arauco, Cabrero, Cañete, Chiguayante, Concepción, Coronel IPS, Curanilahue, Florida, Hualpén, Hualqui, Laja, Lebu, Los Ángeles, Lota, Mulchén, Nacimiento, Penco, San Carlos, San Pedro de la Paz, Santa Bárbara, Talcahuano, Tomé, Yumbel	23



REGIÓN	SUCURSAL	Nº
La Araucanía	Carahue, Cunco, Ercilla, Freire, Galvarino, Lautaro, Nueva Imperial, Padre Las Casas, Los Álamos, Angol, Cholchol, Collipulli, Curacautín, Loncoche, Lonquimay, Pitrufuquén, Pucón, Temuco, Toltén, Traiguén, Victoria LH, Villarrica	22
Los Ríos	La Unión, Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno, Valdivia	6
Los Lagos	Ancud IPS, Calbuco, Castro IPS, Castro LH, Frutillar, Llanquihue, Los Muermos, Los Sauces, Osorno, Puerto Montt LH, Puerto Varas, Purranque, Quellón	13
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Coyhaique	1
Magallanes y de la Antártica Chilena	Punta Arenas	1



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

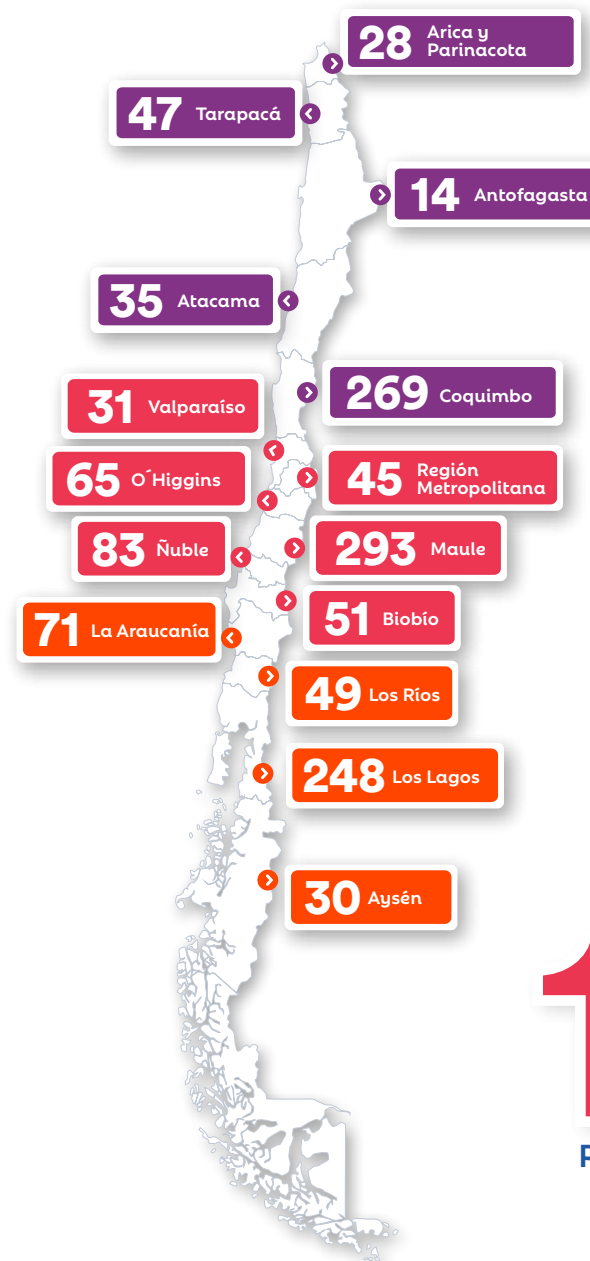
5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

Puntos de pago rurales en 2022



1.359

Puntos de pago rurales en 2022



Canales digitales

Durante 2022, los canales de atención digital incrementaron aún más su alto nivel de uso, con aumentos por sobre los niveles observados en pandemia, especialmente en la web de Los Héroes que -por primera vez- logró superar los siete millones de visitas.

Dado este crecimiento, trabajamos en migrar los sistemas y plataformas que sustentan nuestro ecosistema digital, lo que permitió mejorar la robustez para soportar los nuevos niveles de uso y, además, desarrollar nuevos sitios y contenidos web con un time to market más eficiente. Ejemplo de esto, son:

- **Web de Recreativa:**

Desarrollada desde cero en esta nueva plataforma, con principios de user experience y diseño responsivo, que permite una fácil visualización y acceso en una amplia gama de equipos. Esto representa un avance importante, considerando que más de la mitad de nuestros usuarios accede a través de dispositivos móviles.

- **www.prepagoloshéroes.cl:**

Desde la sucursal virtual se puede descargar la Cuenta Prepago Los Héroes y la tarjeta en línea.

- **Asistente virtual Ema:**

Continuamos potenciando la aplicación de inteligencia artificial a través de Ema, a la que -adicional al manejo de información de diversos productos y beneficios- se le ha incorporado información específica sobre bonos de gobierno, ofertas de beneficios y productos de manera segmentada a los(as) diferentes afiliados(as) que hacen uso de este canal de consultas.

- **Canal de venta de crédito social a distancia:**

Soportado a través de un sistema automatizado de llamadas directas a los afiliados, superando en más de un 25% las estimaciones iniciales (alcanzamos MM \$83 de colocación de créditos). De igual forma, se inició la venta de otros productos por este nuevo canal, que permanecerá estable a partir del 2023.

Nuestras direcciones virtuales

Solicitud de afiliación a través de la web

 <https://www.loshéroes.cl/empresas/afiliacion/un-match-perfecto-con-tu-empresa>

Sucursal virtual

 <https://sucursalvirtual.loshéroes.cl>

Plataforma pago de remuneraciones y proveedores

 <https://www.loshéroes.cl/empresas/servicios/plataforma-pago-remuneraciones-y-proveedores>

Plataforma de beneficios empresas

 <https://www.loshéroes.cl/empresas/plataforma-de-beneficios-empresas>



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

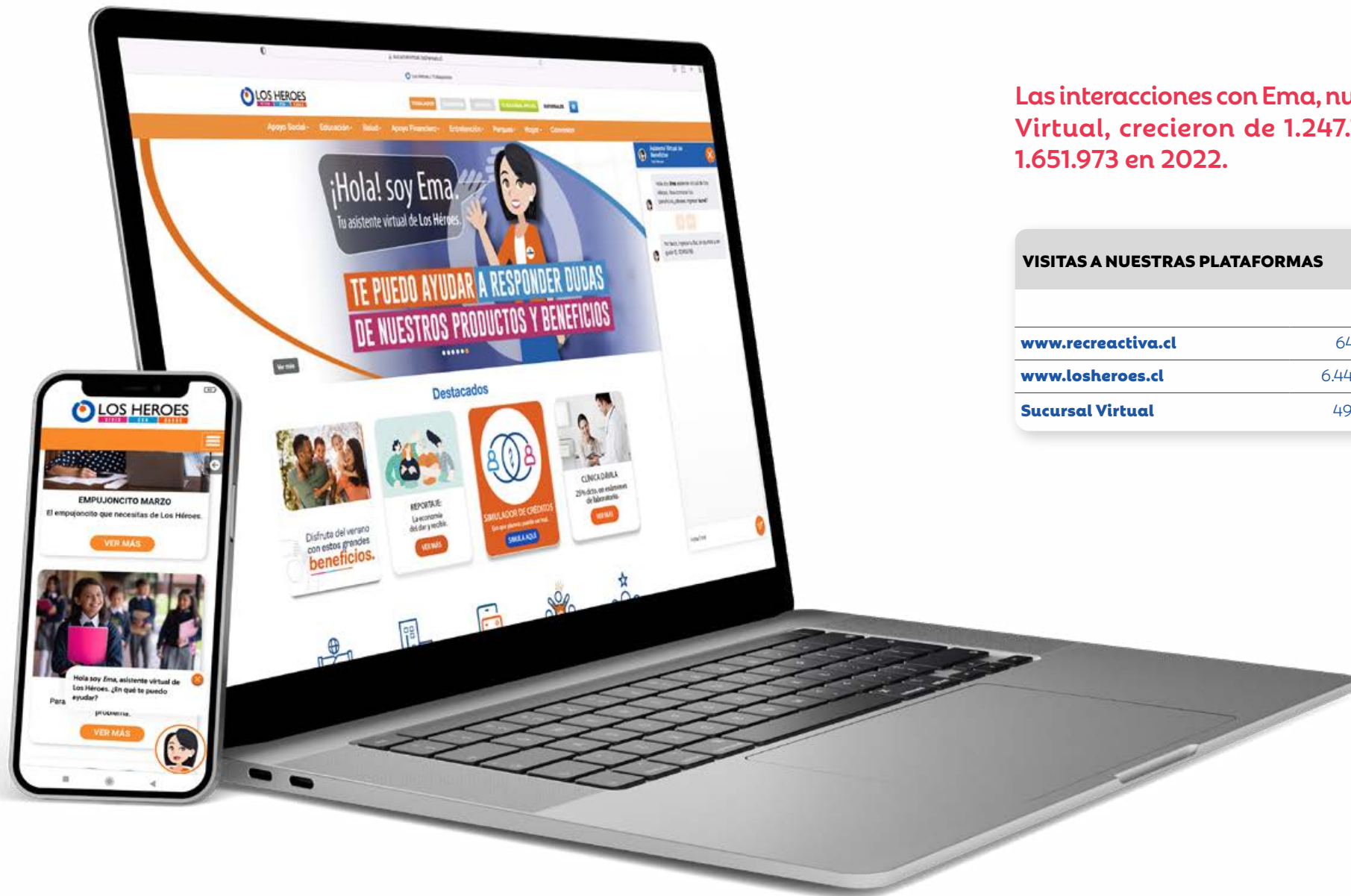
4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



Las interacciones con Ema, nuestra Asistente Virtual, crecieron de 1.247.719 en 2021 a 1.651.973 en 2022.

VISITAS A NUESTRAS PLATAFORMAS

	2021	2022
www.recreactiva.cl	643.726	887.631
www.losheroes.cl	6.448.486	7.293.435
Sucursal Virtual	495.846	668.363



3.5. Calidad de atención

Mantenernos cerca de nuestros(as) afiliados(as) y entregarles una alta calidad de servicio ha sido siempre nuestro foco. Por eso, semestralmente evaluamos las respuestas entregadas a nuestros(as) afiliados(as) en los diferentes productos y servicios.

Durante el 2022, nos esforzamos por mantener los plazos de respuesta más acotados dentro de la industria, según lo refleja la estadística de la SUSESO. De hecho, en agosto, Procalidad nos distinguió con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes 2022, en el sector Cajas de Compensación.

Este reconocimiento fue recibido con orgullo por todos(as), dado que proviene de los propios consumidores.

ENTIDAD	Totales	Resp.	Pend.	Resp. dentro plazo (una interacción)	Pend. dentro plazo	Con una sola iteración	1. Respondidas dentro plazo	2. Pendientes dentro plazo	3. Con una sola iteración	4. Días promedio respuesta
Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes	5.211	5.211	0	5.102	0	5.198	98,2%	0%	99,8%	4,4
Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana	1.172	1.172	0	1.171	0	1.171	100%	0%	99,9%	4,6
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	935	935	0	926	0	926	100%	0%	99,0%	2,7
Caja de Compensación de Asignación Familiar 18 de Septiembre	497	497	0	493	0	496	99,4%	0%	99,8%	4,7
Promedio días										4,2

Fuente: SUSESO: Estadísticas - Cajas de Compensación - 2022.



Cliente incógnito para evaluar la calidad de servicio

En Los Héroes medimos la calidad de nuestra atención con la metodología del cliente incógnito, analizando dos dimensiones: **Actitud** y **Protocolo**. El cumplimiento total en ambos aspectos subió de 74%, en 2021, a 77%, en 2022.

DIMENSIÓN	QUÉ SE EVALÚA	2021	2022
Actitud	El ejecutivo: • Realiza pregunta de cortesía. • Explica los beneficios al acceder a Los Héroes. Pregunta por dudas. • Solicita dato de contacto para concretar. • Realiza pregunta de cortesía. • Trata al afiliado(a) por su nombre.	83%	80%
Protocolo	El ejecutivo: • Saluda cortésmente y presentándose con su nombre. • Se despide de manera formal. • Solicita el carnet de identidad.	66%	77%

Encuesta de Satisfacción

De igual forma, semestralmente evaluamos la calidad de las respuestas entregadas a nuestros(as) afiliados(as) sobre los diferentes productos y servicios. En esta medición se considera lo siguiente:

- Responde a la totalidad del requerimiento.
- Da una respuesta fundada.
- Asegura una solución a la solicitud.
- Responde de forma clara y estructurada.

El segundo semestre de 2022, Los Héroes obtuvo resultados históricos en la medición de la satisfacción de los(as) afiliados(as), obteniendo un 85% de notas 6 y 7 en el segmento trabajadores(as), un 94% de notas 6 y 7 en pensionados(as), y el 99% de las mismas calificaciones en la atención de sucursales en temas de beneficios para pensionados(as).





Gestión de reclamos

Una vez recibidos los requerimientos de nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as) por los diversos canales de atención, respondemos de manera completa y dentro del plazo. En cada sucursal, los(as) colaboradores(as) están capacitados(as) para atender y gestionar reclamos, ya sea de manera inmediata o ingresándolos al sistema, de tal forma que puedan ser revisados por nuestras áreas resolutoras.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS POR MES			
MES	2021	2022	
Enero	1.282	1.157	
Febrero	1.357	1.002	
Marzo	1.682	1.747	
Abril	1.414	1.226	
Mayo	1.358	1.531	
Junio	1.068	1.210	
Julio	1.194	1.343	
Agosto	1.177	1.393	
Septiembre	1.223	1.099	
Octubre	1.176	1.296	
Noviembre	1.177	1.276	
Diciembre	1.199	1.181	
TOTAL	15.307	15.461	

El modelo funciona de la siguiente manera:

- Se ingresa la solicitud o reclamo.
- La persona recibe un comprobante con el número de su caso y el plazo de respuesta estimado, para que sepa cuándo contactar a nuestro Call Center respecto de la resolución.

Los reclamos pueden ingresarse de forma virtual en nuestro sitio web y sucursal virtual (Contáctanos) o presencialmente en los libros de sugerencias disponibles en nuestras sucursales.

CANAL DE INGRESO			
	2021	2022	VARIACIÓN
Total de reclamos	15.307	15.461	1,01%
Internos	13.907	14.067	1,15%
SUSESO	1.252	1.118	-10,70%
SERNAC	148	276	86,49%

ÍNDICE DE RECLAMOS			
	2021	2022	VARIACIÓN
Total de reclamos	1,14%	1,11%	-3,16%
Internos	1,04%	1,01%	-3,02%
SUSESO	0,09%	0,08%	-14,39%
SERNAC	0,01%	0,02%	78,79%



3.6. Continuidad de servicio



El esfuerzo desplegado por el equipo de la Red de Sucursales ha demostrado lo arraigados que se encuentran los valores de Los Héroes en nuestros colaboradores.

El **compromiso social** por mantener la continuidad y funcionamiento de la Red en situaciones de contingencia, considerando que proveemos a la comunidad de un servicio crítico, como es el pago de pensiones y beneficios sociales. La **cercanía** y amabilidad con que se atendió a los beneficiarios, inclusive con restricciones de espacio y aforo. La **calidad** y **transparencia**

en cómo se enfrentaron los diversos desafíos que se nos plantearon en términos de atención, sin duda, pusieron a prueba la **creatividad** en las soluciones que se entregan a los(as) beneficiarios(as), sobre todo en tiempos difíciles.





3.7. Gestión de proveedores

Nuestra política de pagos a los proveedores nacionales y/o extranjeros es a 30 días desde emitida la factura, sin ningún tipo de distinción. Durante el 2022 se pagaron un total de 4.215 facturas, a 371 proveedores, por una suma total de \$45.993.905.701.



Los Héroes cuenta con una Política de Compras que establece los lineamientos reguladores en la compra y contratación de productos y servicios, garantizando la objetividad, transparencia y excelencia. Asimismo, a través de la Política de Riesgos de Externalización de Servicios se clasifica, evalúa, selecciona, contrata y reevalúa a los proveedores externos, estableciendo claras directrices para mitigar los riesgos inherentes a cada uno de los servicios contratados.

Dentro de estas políticas se establece:

- Preevaluación de los proveedores potenciales, quienes deben cumplir con requisitos mínimos como antigüedad mayor a un año, giro acorde al servicio a adjudicar, buen comportamiento comercial y laboral (DICOM).
- Selección de proveedores especializados en los servicios requeridos, que presenten antecedentes según el monto estimado de compra.
- Evaluación según la metodología descrita en la Política de Riesgos de Externalización de Servicios.

- Monitoreo y control a través del seguimiento y registro de pago de las obligaciones previsionales, laborales, multa o demandas (exclusivo para proveedores de subcontratación).





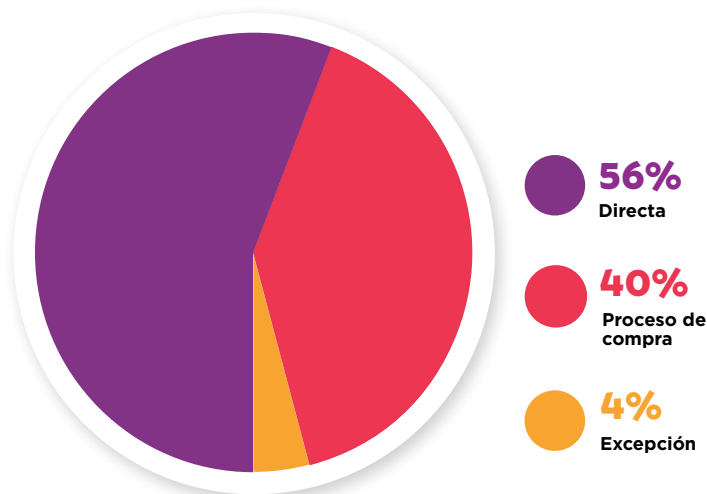
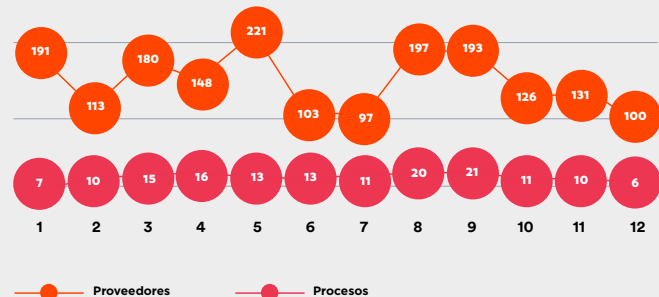
Cifras 2022

Se preevaluaron 1.458 proveedores, de los cuales 573 eran nuevos, para participar de 153 procesos.

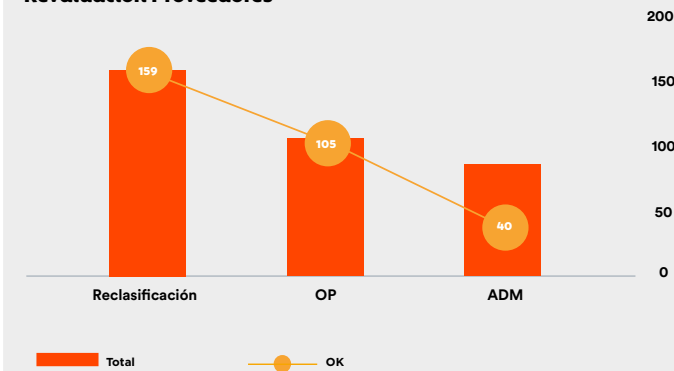
Se emitieron 1.352 órdenes de compra, de las cuales el 40% fue adjudicado en un proceso de compras de cotización o licitación, prevaleciendo al 267% de proveedores participantes de estos procesos, que además correspondieron al 108% del total de compras realizadas en el año.

Además, se realizó la mantención de proveedores con contrato vigente de acuerdo con la metodología descrita en la Política de Riesgos de Externalización de Servicios, en la que se revaluaron 159 servicios, 105 matrices de riesgo operacional y 84 proveedores administrativamente.

Proveedores vs. Procesos por mes



Revaluación Proveedores





rol social

4. VALOR SOCIAL

En Los Héroes trabajamos por ser un aporte a la sociedad. Por eso, nos interesamos en las personas, trabajamos por la inclusión, la calidad de vida y la protección de quienes más lo necesitan.





4.1. Rol social

Las cajas de compensación nacieron para cumplir un rol fundamental: la administración de prestaciones de seguridad social, reinvertiendo todos los excedentes en más y mejores beneficios familiares.

Los Héroes cumple su rol social mediante la entrega de múltiples beneficios orientados a cubrir distintas necesidades de sus afiliados(as), particularmente aquellos(as) con más dificultades y en períodos complejos o de mayor necesidad.

Durante el año 2022, Caja de Compensación Los Héroes continuó profundizando en su labor de apoyo social, siempre buscando nuevos beneficios que llegaran de la mejor manera al segmento pensionado, que ha sido el más expuesto y afectado en los últimos años. De esta manera, las personas pudieron recibir diversos beneficios gratuitos, con descuentos, bonificaciones o bien al costo, en cada rincón del país.





4.2. Contribución social (*)



Con este espíritu social, trabajamos en Caja de Compensación Los Héroes, empeñados en contribuir a la sostenibilidad, a la protección y a mejorar la calidad de vida de todos(as) los(as) chilenos(as), especialmente nuestros(as) afiliados(as). Las actividades y beneficios que generamos contribuyen al bienestar social y están pensados para solucionar las necesidades de los(as) trabajadores(as) y sus familias. Para lograrlo, actuamos en alianza con empresas externas, que pasan a ser parte de nuestra red de prestadores, luego de cumplir con un estricto proceso de evaluación.

Dentro de nuestro ADN está llegar a todos(as) los(as) chilenos(as), en especial a los(as) de menos recursos o que viven en lugares remotos. Por esto, anualmente, el Directorio aprueba un Plan de Prestaciones Adicionales, que fija el rumbo para trabajar en beneficios que ayuden a cubrir necesidades de carácter esencial y básicas para el bienestar de nuestros(as) afiliados(as). Durante el año 2022, este plan se enfocó en apoyar a los segmentos que atendemos, en materias de salud, servicios básicos, educación y entretenimiento. Esto nos causa gran satisfacción, ya que muchas de estas categorías estuvieron restringidas y postergadas durante dos años debido a la pandemia, sumado al aumento de los costos de gran parte de los servicios y combinado con las dificultades y restricciones de horas de atención en todos ellos.

Pusimos especial interés en la inclusión social de trabajadores(as), adultos(as) mayores y familias; sobre todo aquellos(as) con menores posibilidades de acceso, como migrantes, mujeres y ancianos(as). Para ellos(as) generamos beneficios y alianzas, entregándoles un servicio acogedor y amable.



La presencialidad fue el sello del ejercicio, que se instaló en el día a día de las personas, y marcó nuestra labor. Gracias a esto, logramos generar un alto impacto social, mediante la priorización de los recursos y otros esfuerzos, que nos permitieron incrementar y recuperar el alcance de beneficios en el segmento de trabajadores y especialmente en el de pensionados, que es el de mayor vulnerabilidad. Estamos orgullosos de que logramos la entrega histórica de más de 5 millones de beneficios durante el año 2022.

(*)Tema material.



Salud

Esta es el área más valorada por nuestros(as) afiliados(as), por ser una necesidad fundamental y de alto costo. Por eso, durante el 2022 nos preocupamos de reforzar los beneficios asociados a retomar la atención presencial y a entregar las prestaciones en convenio en toda nuestra red de salud a lo largo del país.

En todo Chile, nuestra red de convenios con centros médicos y dentales nos permitió acercar estos beneficios a nuestros(as) afiliados(as), complementando esto con campañas en directo apoyo y financiamiento de atenciones médicas de consultas y de especialidades, desde \$990, y los reembolsos de gastos médicos y de farmacia para los(as) afiliados(as) pensionados(as) en sucursales.

Con el fin de llegar a todos los rincones del país, el año 2022 nuevamente desplegamos operativos con nuestro Camión de Salud Los Héroes, recorriendo localidades alejadas para entregar orientación médica en oftalmología, exámenes de audición y nutrición. Logramos una amplia cobertura, recorriendo 30 localidades entre las regiones de Biobío y Los Lagos, lo que consolidó la entrega de más de 3.800 beneficios de orientación médica. Del total de personas atendidas a través de estos operativos gratuitos para nuestros(as) afiliados(as), el 60% fueron pensionados(as).

Un gran paso en el área salud fue el robustecimiento de nuestra alianza con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), que desde el año 2021 nos permite sumarnos a su campaña permanente de prevención precoz del cáncer de mama, la cual desarrolla hace ya más de una década. Durante el año, llevamos estos operativos con las clínicas móviles de FALP a 60 localidades del país, lo que nos permitió realizar en forma gratuita más de 2.000 exámenes de mamografías a nuestras afiliadas, que recibieron un servicio de excelencia, con los altos estándares, la tecnología y la calidad de FALP. A través de este convenio de cooperación, nos sumamos a esta importante campaña para reducir los efectos del cáncer mamario en las mujeres chilenas. Este beneficio fue muy valorado por nuestras afiliadas y se conjugó de excelente manera con nuestros objetivos sociales de ir en apoyo de los segmentos que atendemos. Por eso, en diciembre de 2022 reconocimos a la FALP como Nuevos Héroes, profundizando aún más esta alianza de cooperación.

En términos de salud, algunos destacados del año fueron:

- Campaña desde copago \$990 en medicina general, cardiología, oftalmología, otorrinolaringología, ginecología, urología, pediatría y geriatría.



- Calendario anual de copago \$0 en exámenes médicos.
- Atenciones de telemedicina, con especialidades atinentes a la situación actual de la población chilena, como psicología.
- Campañas con farmacias en convenio, que atendieron la necesidad estacional en la compra de medicamentos y otros productos.



(*)Tema material.



Servicios básicos

En un año difícil en materia económica, con una reducción en la capacidad de compra de las personas, debido a la inflación y al alza en el costo de la vida, nos fue posible dar una mano en materia de servicios básicos. Para esto, realizamos campañas orientadas a financiar la compra de gas, parafina y bencina a través de los distintos proveedores, alianzas vigentes con Lipigas y Gasco, y con campañas de cashback para compras de gasolina y parafina en distintas estaciones de servicio.

Estas diferentes acciones tuvieron especial valor, ya que buscaron acercar estos beneficios a nuestros(as) afiliados(as) en sus compañías o en nuestras sucursales. Es así como realizamos activaciones con empresas en convenio como gimnasios Pacific, VidalIntegra, Lipigas y Clínica Cruz Nacional.

Atención en sucursales

Nuestras sucursales también entregaron beneficios en forma directa a los(as) afiliados(as) pensionados(as), especialmente en beneficios tangibles. Este fue el caso del kit de prevención COVID, la entrega de la tarjeta del Adulto Mayor para medios de transporte público y de la botella pastillero para la hidratación y administración de remedios. Cerramos el año con la entrega de 40 mil bolsos de seguridad para los(as) adultos(as) mayores.

Otros beneficios

Durante el año 2022, trabajamos una oferta permanente de convenios y descuentos que permitieron ir en directa ayuda para la compra de productos de necesidad recurrente.

Estos descuentos y ofertas en compras asociadas al lugar -a través de comercios y marcas- complementaron nuestro apoyo y acompañamiento constante. Nuestros aliados para entregar estos beneficios fueron Dimeiggs, Natura, Tramontina, FreeMet y Copec.

Entre las alianzas que aportaron al rol social, destacó la efectuada con AENOR, que entregó beneficios en la certificación de equidad de género para nuestras empresas afiliadas, y las con FreeMet y Natura, que trabajan con productos que preservan el medioambiente.





Educación

La educación es un tema fundamental para Caja de Compensación Los Héroes. Por eso, durante el período estuvimos presentes con distintos beneficios en esta área. Uno de ellos -que nos enorgullece y define- es el taller de digitalización “Héroe Conectado”, que enseña a nuestros(as) pensionados(as) a usar teléfonos inteligentes y la tecnología para acceder a información en la web y redes sociales, con el fin de lograr su inclusión digital. Esta capacitación, desarrollada en conjunto con Travesía 100, también es dictada por adultos(as) mayores, lo que aporta a sociabilizar y a la inclusión de este segmento al mundo de la tecnología que, particularmente durante la pandemia, los(as) fue dejando rezagados(as) y aislados(as).

También entregamos más de 130 millones de pesos en bonos de estímulo de educación, que llegaron a más de 5.500 beneficiarios(as) a quienes reconocimos el mérito y esfuerzo en los estudios académicos. En esta misma línea, gestionamos convenios orientados a apoyar a los(as) docentes afiliados(as),

de manera de facilitarles herramientas que les ayudaran a hacer frente a las necesidades de la situación actual en los colegios y apoyarlos en sus procesos de certificaciones anuales.

Complementamos la categoría educación con los talleres “Héroes de la Cocina”, diseñados para contribuir a enriquecer los conocimientos gastronómicos y, al mismo tiempo, activar a nuestros(as) adultos(as) mayores para sentirse útiles e integrados. El valor de este taller fue que los alumnos también pudieron replicar las recetas en sus casas y, en algunos casos, generar ingresos propios. Los cursos de capacitación se desarrollaron en conjunto con INACAP en las instalaciones de gastronomía de esa institución y fueron dictados por chefs profesionales. El año 2022 el programa se desarrolló en ocho ciudades del país entre Arica y Punta Arenas.

- **Plataforma online:** Durante la pandemia, desarrollamos Los Héroes en Tu Casa, una plataforma online que entrega entretenimiento y que nos permitió conectarnos con nuestros(as) afiliados(as) en todo el país. El año 2022, continuamos

incorporando nuevos contenidos, como los eventos presenciales que se realizaron en algunas ciudades, obras de teatro que brindan espacios de cultura y entretenimiento, y videos de cocina con destacados chefs, como Tomás Olivera y Yann Ivin. También incorporamos la nueva categoría Héroe Protagonista, que busca destacar a nuestros(as) propios(as) afiliados(as) con videos de ellos(as) mismos(as) compartiendo conocimientos y experiencias al público de la plataforma. Los primeros protagonistas fueron afiliadas que participaron en Héroes de la Cocina, contando algunos de los conocimientos adquiridos en el programa.

- **Revista Héroes:** Es parte del paquete de herramientas de la categoría educación, al aportar a hacer tangibles nuestros beneficios y, al mismo tiempo, informar y educar sobre distintos temas de interés para nuestros segmentos. En 2022 se entregó en forma física en todas nuestras sucursales y también en formato digital. Nuestra revista sigue siendo un beneficio muy significativo para nuestros(as) afiliados(as), en particular los(as) pensionados(as).





Entretención

El año 2022, la recreación y la entretención, tan anheladas y necesarias para el bienestar y la salud mental de nuestros(as) afiliados(as) y sus familias, volvieron a ser presenciales. Así, retomamos convenios con comercios, beneficios asociados al turismo -con accesos preferentes y descuentos en la red de parques propios de Caja de Compensación Los Héroes-, con la posibilidad de acceder a cabañas, piscinas, alimentación y espacios para las empresas, que permitió entregar más de 60 mil beneficios durante el período.

Destacaron las caminatas al aire libre realizadas en parques urbanos y en parques de Los Héroes. Estas actividades estuvieron orientadas al segmento de los(as) adultos(as) mayores, a quienes invitamos a compartir, hacer deporte y socializar de manera segura y sana con sus pares. Nos preocupamos de que estas acciones siempre se realizaran de manera muy controlada, durante la mañana y en compañía de monitores y kinesiólogos. De esta manera, nuestros(as) pensionados(as) pudieron salir del aislamiento y del impacto psicológico provocado por la pandemia. El mismo segmento también pudo disfrutar de los paseos a distintos lugares y desde diferentes sucursales del país. La recuperación de la presencialidad nos permitió reactivar

estos beneficios, siempre con los cuidados y resguardos, considerando las medidas sanitarias para evitar exponer a las personas. En Santiago, estas actividades fueron complementadas con nuestros Tour TVN, que consistieron en visitas guiadas a las instalaciones de Televisión Nacional de Chile para conocer por dentro los estudios, programas, vestuarios y escenografías de distintas producciones del canal, convirtiéndose en un novedoso momento de esparcimiento para nuestros(as) adultos(as) mayores.

Asimismo, durante el segundo semestre continuamos avanzando en este sentido y volvimos a desarrollar actividades para pensionados(as), en hoteles y centros de eventos en distintas zonas del país, retomando las onces con bingo y baile, que debimos suspender por más de dos años. De esta manera, llegamos a nueve ciudades, convocando a más de 3.000 pensionados(as) que compartieron y revivieron estas instancias tan valoradas.

En cuanto a nuestro segmento de trabajadores y sus familias, en mayo celebramos el Día de la Madre en nuestro Parque San Jorge, con todas las medidas sanitarias y aforo controlado. La actividad





fue la primera presencial después de mucho tiempo y contempló juegos de bingo y un espectáculo de dobles de artistas con quienes pudieron cantar y disfrutar.

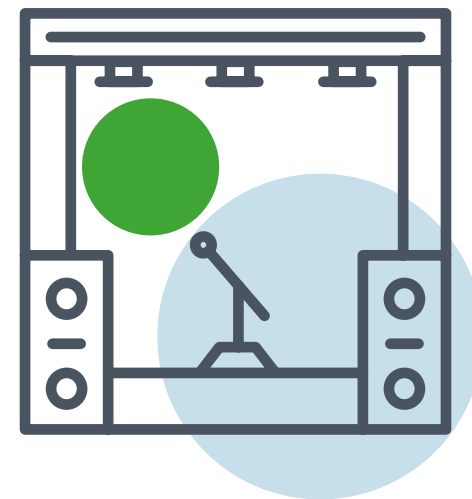
Este 2022 también compartimos entretenidas actividades presenciales. Nuestros(as) afiliados(as) y sus familias pudieron disfrutar durante todas las vacaciones de invierno de la muestra Dinosaurios y Dragones, en Santiago. Entregamos más de 14 mil beneficios de este evento. También celebramos el Mes del Niño junto al Circo Mombasa en Santiago y regiones. Más de 17 mil personas accedieron este beneficio durante agosto. Además, todos(as) los(as) afiliados(as) pudieron gozar del espectáculo a través de la plataforma Los Héroes en tu Casa.

Como es tradición, en octubre celebramos con nuestros(as) afiliados(as) y la gran familia Los Héroes, el aniversario 67 de la Caja, con un gran espectáculo musical con Noche de Brujas y el show de Sergio Freire, en Concepción y Santiago. Compartimos este cumpleaños también con todos(as) nuestros(as) afiliados(as) a través de la plataforma Los Héroes en tu Casa.

En noviembre estuvimos en la localidad de Arauco, donde llevamos un evento de entretenimiento para acercar nuestros

beneficios a los(as) afiliados(as) de lugares más apartados. En la oportunidad se presentaron el artista local Jordan Matamala, finalista del concurso The Voice Chile, y la Banda tributo a Soda Stereo, Prófugos.

Finalmente, cerramos el año con nuestro tradicional show de Navidad Los Héroes, que se realizó de manera presencial en Concepción, La Serena y Santiago, y contó con la participación del actor nacional Fernando Godoy y la obra “Una noche mágica”, que además compartimos a todos(as) nuestros(as) afiliados(as) del país a través de nuestra plataforma digital.





1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

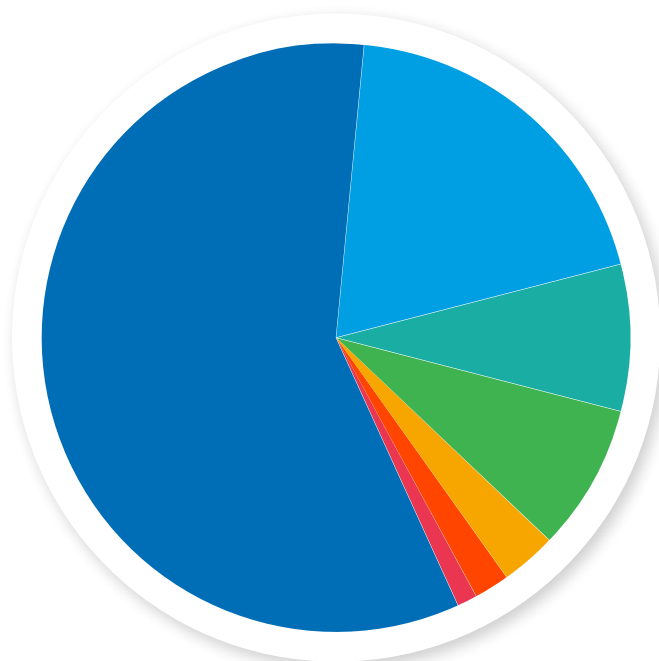
5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

Distribución de Contribución Social Los Héroes



- 58%**
Salud y
farmacia
- 19%**
Eventos
y parques
- 8%**
Apoyo
social
- 8%**
Bonos
- 3%**
Prepago
- 3%**
Llamadas de
acompañamiento
- 1%**
Convenios



Fuente: SUSESO (datos a diciembre 2022).



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



Red de parques

Caja de Compensación Los Héroes posee una serie de parques y centros vacacionales que disponen de tarifas y descuentos especiales para nuestros(as) afiliados(as), y que complementan la oferta de servicios de recreación. Durante el 2022, pudimos retomar cabalmente la atención presencial en nuestros parques, con descuentos y convenios especiales.



Parque San Jorge
Región Metropolitana



Parque San José de Maipo
Región Metropolitana



Apart Hotel La Herradura
Región de Coquimbo



Parque San Juan de Leyda
Región de Valparaíso



Parque Chillán
Región de Ñuble



Parque Llanquihue
Región de Los Lagos



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



Contribución social en cifras

5.197.583

de beneficios entregados en
2022

841.276

afiliados usaron nuestros
beneficios

60%

de nuestros(as) afiliados(as)
obtuvo al menos un beneficio

1.452.015

beneficios de salud

1.807.322

descuentos en farmacia

3.259.337

beneficios en salud (incluye
farmacia)



BENEFICIOS A NUESTROS(AS) AFILIADOS(AS) PENSIONADOS(AS) Y TRABAJADORES(AS) 2022

ÍTEM	USOS DE BENEFICIOS		GASTO ASOCIADO				% DEL TOTAL
	PENSIONADO(A)	TRABAJADOR(A)	TOTAL GENERAL	PENSIONADO(A)	TRABAJADOR(A)	TOTAL GENERAL	
Apoyo social	50.445	1.567	50.012	594.010.065	45.816.633	639.826.698	8%
Bonos en dinero	5.732	20.298	26.030	63.693.107	557.425.393	621.118.500	8%
Convenios	435.137	282.821	717.958	16.165.622	65.464.100	81.629.722	1%
Entretención /eventos	229.027	658.759	887.786	286.043.529	521.858.772	807.902.301	11%
Farmacias	781.344	1.025.978	1.807.322	80.686.021	54.213.416	134.899.437	2%
Llamadas de acompañamiento	82.938		82.938	166.740.752	-	166.740.752	2%
Parques	13.578	50.691	64.269	197.601.892	484.686.812	682.288.704	9%
Prepago	105.934	1.319	107.253	198.782.338	13.525.119	212.307.457	3%
Salud	786.653	665.362	1.452.015	2.422.944.517	1.912.471.675	4.335.416.192	56%
TOTAL GENERAL	2.490.788	2.706.795	5.197.583	4.026.667.842	3.655.461.921	7.682.129.763	100%





4.3. Inclusión social financiera (*)

La inclusión social financiera es un tema que hemos trabajado especialmente, abarcándolo de una mejor manera que la banca tradicional. De acuerdo con nuestra experiencia con afiliados(as) y pensionados(as), ante la necesidad de disponer de una cuenta que permita transacciones, guardar, enviar y recibir dinero, los segmentos más vulnerables quedan excluidos. Esto sucede a pesar de que el acceso a la tecnología, sobre todo mediante teléfonos inteligentes, ha acercado los productos financieros digitales a las personas.

Enfrentados a este desafío, estamos en una búsqueda constante de opciones para nuestros(as) afiliados(as), con el fin de que las personas y pequeños(as) empresarios(as), generalmente excluidos por la banca tradicional, tengan acceso a pagos a través de internet, entre otros servicios.

En Caja de Compensación Los Héroes nos hemos abocado a trabajar en la inclusión financiera en distintos niveles. En este sentido, fue fundamental contar con la Tarjeta Prepago Los Héroes, que especialmente en el caso de los(as) adultos(as) mayores, ha sido el único recurso que les ha permitido contar con un medio de pago digital para recibir su dinero sin tener que salir de su casa.

Además, mediante la tarjeta es posible integrar nuevos beneficios, como la Cuenta Los Héroes Prepago, que nos permitió la entrega de reembolsos por compras de alimentos, medicamentos o parafina, a través del sistema de devolución de dinero. Esta fue la herramienta de inclusión social financiera que durante 2022 nos ayudó a



hacer más eficiente la entrega de recursos a nuestros(as) afiliados(as), llegando en forma expedita y segura, ya que disminuyó el uso de efectivo y los riesgos que esto conlleva.

Otra herramienta de inclusión financiera fue el desarrollo de talleres digitales para adultos(as) mayores, destinados a acortar la brecha digital y a ayudarlos a usar las herramientas online disponibles e integrarse al mundo digital.

1. SOMOS
LOS HÉROES2. GOBIERNO
CORPORATIVO3. NUESTRO
MODELO4. VALOR
SOCIAL5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN6. INFORMACIÓN
FINANCIERA7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA8. ESTADOS
FINANCIEROS

Respecto de los hitos en productos financieros que aportaron a la inclusión financiera durante el período, destacamos:



Habilitación de canal de venta web autoasistida, de crédito social, para trabajadores(as) afiliados(as). Este lanzamiento fue acotado para evaluar el canal y ajustarlo a las características del segmento y será masificado durante el año 2023.



Lanzamiento de Crédito Tasa 0% para Pensionados(as), por un monto de hasta \$100.000 en tres cuotas, con tasa de interés 0%, pago de notario e impuesto de cargo al Programa de PPAA, y seguro de desgravamen con cargo al afiliado(a). En total se registraron 88 operaciones durante 2022.



Firma de alianza comercial, estratégica y de largo plazo con Compañía de Seguros SURA, para proveer los seguros que cubren el crédito social (desgravamen y cesantía) y aquellos que cubren riesgos individuales de vida y generales, con un proveedor único y partner en la gestión y mejora continua de la oferta de valor para nuestros(as) afiliados(as) pensionados y trabajadores.



Acceso a la Tarjeta Prepago Los Héroes, que entrega la posibilidad de contar con un medio de pago digital, para comprar, pagar y recibir dinero, a personas que de otra manera no tendrían acceso a la banca.



Seguimos avanzando

La pandemia permitió habilitar iniciativas que ponen a Los Héroes al alcance de nuestros(as) afiliados(as), no solo en base a la atención presencial en sucursales, sino también en modo digital, ya sea para afiliarse a Los Héroes, solicitar, gestionar y cursar un crédito social, gestionar beneficios y realizar tramitaciones de prestaciones de Licencias Médicas y Asignación Familiar, y para acceder a un mundo de entretenimiento, talleres y conocimiento.

La Cuenta Prepago permitió otorgar mayor seguridad en las transacciones, dejando de lado el uso de efectivo y dando acceso a todos los beneficios que tiene una tarjeta de crédito, como la suscripción a servicios de streaming o el pago de compras internacionales, sin generar deuda ni intereses.

Crédito social

Durante el 2022, profundizamos y consolidamos nuestro segundo lugar en la industria del crédito social. Nuestros(as) afiliados(as) pudieron acceder a un crédito social que les permite iniciar proyectos personales, abordar compromisos de salud o del mejoramiento de su hogar, entre otras necesidades.

Las tasas de interés de este crédito están reguladas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), son universales y no discriminan entre afiliados(as), favoreciendo al segmento pensionados -en atención a su mayor estado de vulnerabilidad- con tasas inferiores versus el de trabajadores. En ambos casos, el descuento de la cuota se realiza en su respectiva liquidación de pensión o remuneración, lo que evita tener que ir de manera presencial cada mes a alguna sucursal.

El crédito social es un producto que favorece el sano endeudamiento, al aplicar los límites legales de la carga financiera que una cuota de crédito social puede representar en su ingreso. El acceso a este crédito también está pensado para llegar rápida y fácilmente a las personas, en forma presencial en nuestra red de sucursales, vía la asistencia de un ejecutivo de manera remota o tramitado y cursado por un(a) ejecutivo(a) en el lugar de trabajo. Además,

durante el 2022 se habilitó un canal web de venta autoasistida para afiliados(as), que funcionó de manera acotada, pero que seguirá desarrollándose durante 2023.

Una condición importante es que los(as) afiliados(as) están protegidos(as) por el seguro de desgravamen asociado a su crédito, por lo que -en caso de fallecimiento- su familia no se verá afectada por la deuda. Los(as) trabajadores(as) también pueden contratar de manera voluntaria un seguro de cesantía, para los casos de pérdida de la fuente laboral o enfermedad que implique licencia médica. Este seguro cubre hasta cuatro cuotas del crédito, aliviando la carga del(la) afiliado(a), quien recibirá media cuota de libre disposición en caso de ocurrencia del siniestro.

También se puede solicitar financiamiento para cubrir necesidades de salud, ya sea en farmacias o centros médicos, gracias al convenio con IMED para las principales cadenas farmacéuticas del país y aquellos centros médicos asociados al pago por esta vía.

Con la entrada en régimen de la Ley de Registro de Deudores de Pensiones de Alimentos, a contar del 18 de noviembre de 2022, Caja Los Héroes comenzó la consulta del registro para toda solicitud de crédito

superior o igual a UF 50, de manera tal de cumplir las instrucciones normativas de tan importante iniciativa estatal. Asimismo, implementamos el control en flujo de crédito para la retención de parte del monto solicitado a los deudores de pensión de alimentos.

INDICADORES DEL AÑO EN MATERIA DE CRÉDITOS SOCIALES

	2021	2022
Nº Créditos vendidos	105.673	185.200
Colocación neta	MM\$ 100.491	MM\$ 187.250
Venta bruta	MM\$ 161.880	MM\$ 275.535
Stock final	MM\$ 290.624	MM\$ 364.211

Fuente: Administración Los Héroes.



Seguros

En la Caja disponemos de diferentes microseguros para proteger la vida, salud y bienes del hogar. Otros están destinados a dar cobertura ante el fallecimiento del titular, frente al primer diagnóstico de una enfermedad oncológica y también apoyar los gastos de una hospitalización. Además, existen seguros que cubren robo de la pensión de nuestros(as) afiliados(as) u otros bienes, como anteojos o carteras, ante una situación tan compleja como lo es un asalto con violencia.

Para el 2022, destacó la firma de la alianza comercial con la Compañía de Seguros SURA, por un plazo de cinco años. Este acuerdo permite ofrecer a nuestros(as) afiliados(as) la cobertura y seguridad de una compañía líder del mercado asegurador chileno y el mejor respaldo para sus créditos sociales, con coberturas de deuda en caso de fallecimiento y/o cesantía. SURA también ofrece microseguros de protección personal o de bienes del hogar y la familia, con la mejor combinación de precio y coberturas.

Durante el año 2022, se aseguraron más de 180.000 operaciones de crédito social generadas, 16.409 en caso de cesantía (involuntaria y por licencia médica) y se contrataron 16.816 microseguros.





4.4. Red de seguridad social

Al igual que durante toda la pandemia, en 2022 mantuvimos nuestra continuidad operacional presencial e impulsamos el uso de los canales digitales, con el fin de seguir entregando la atención cercana, cálida y eficiente que nos caracteriza.



Atención presencial

- Nuestras 162 sucursales destinadas al pago de pensiones, beneficios sociales IPS, seguro de cesantía, bonos del Estado, entre otros, operaron de forma continua e ininterrumpida.

Atención virtual

- Cuenta Prepago Los Héroes: 173.486 tarjetas emitidas.
- Abono de pensiones y licencias maternales en cuentas de Prepago.
- Crédito ágil: consolidación del modelo digital-asistido para el curso de crédito social en trabajadores, con uso de firma electrónica avanzada, y el inicio de la fase piloto para pensionados(as).
- Apoyo de nuestra asistente virtual EMA para resolver dudas a distancia.

Salud

- Focalización en atención curativa para atenciones de salud rezagadas durante la pandemia, gracias al recorrido de nuestro Camión de Salud por áreas recónditas de Chile.

- Apoyo en salud preventiva gracias a nuestra alianza con la Fundación Arturo López Pérez, que nos permitió entregar chequeos de mamografías y ecografías mamarias a nuestras afiliadas.
- Los Héroes en tu Casa: fomentando la salud mental, continuamos entregando entretenimiento y contenidos a través de la plataforma www.losheroesentucasa.cl, lo que nos permitió llegar a diferentes lugares del país, incluso los más aislados.

Más de 5 millones de beneficios entregamos en 2022, superando con ello las cifras del año anterior.





4.5. Socios estratégicos del Estado (*)

En Los Héroes estamos orgullosos de ser un aliado estratégico del Estado, sirviendo como canal para la entrega de beneficios en seguridad social. En 2022 renovamos nuestro convenio con el Instituto de Previsión Social (IPS), facilitando el abono de pensiones, bonos estatales y diversos beneficios, de una manera rápida y expedita a sectores no bancarizados de la población o con dificultades para acceder a Internet. También, trabajamos con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) en la difusión de este.

Por otro lado, nuestra alianza con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) siguió a disposición de nuestras empresas afiliadas, con distintas ofertas de beneficios, empleabilidad y capacitación de este órgano del Estado, así como la colaboración en el Centro de Vinculación Laboral de Personas Mayores en conjunto con ASIMET.

Asimismo, con el Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública desarrollamos un conversatorio relacionado con la digitalización y ciberseguridad en personas mayores, dirigido a representantes de agrupaciones de pensionados(as), afiliados(as) y usuarios(as) de Los Héroes.



(*)Tema material.

1. SOMOS
LOS HÉROES2. GOBIERNO
CORPORATIVO3. NUESTRO
MODELO4. VALOR
SOCIAL5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN6. INFORMACIÓN
FINANCIERA7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA8. ESTADOS
FINANCIEROS

Además, junto con el Registro Civil del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos pusimos a disposición de nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as) un tótem de autoatención para obtener la clave única y distintos certificados de utilidad.

En el marco del llamado del Banco Central para reactivar la circulación de efectivo, en Caja Los Héroes habilitamos las sucursales



a lo largo del país para que las personas pudieran cambiar sus monedas por billetes directamente en las cajas de pago. En

septiembre de 2022, alcanzamos el hito de \$1.000 millones puestos nuevamente en circulación.



(*)Tema material.



4.6. Iniciativas sociales

Realizamos la tercera versión de “Nuevos Héroes”, instancia que reconoce a aquellas personas que hacen un aporte extraordinario a sus comunidades, a través de acciones desinteresadas. En total, recibimos más de 500 postulaciones, de las cuales se preseleccionaron 11 historias.

Los ganadores fueron Macarena Valdés y Marco Aceituno, un matrimonio de Petorca que enseña a los agricultores de la zona -de forma gratuita- cómo vivir de la economía circular, en uno de los sectores más golpeados por la sequía en Chile.

Producto de esta iniciativa, nació también “Comunidad de Héroes”, con el fin de seguir apoyando a quienes destacan por hacer el bien en sus comunidades sin esperar nada a cambio y que la Caja ha descubierto gracias al programa “Nuevos Héroes”. Durante el

2022, los miembros de esta comunidad participaron en diversos talleres para fortalecer sus cualidades comunicacionales y de liderazgo, de manera de facilitar la amplificación y visibilidad de sus iniciativas.





4.7. Educación financiera

Nuestra estrategia de educación en esta materia busca acercar conceptos financieros a nuestros(as) afiliados(as) y a la población en general, mediante el uso de un lenguaje simple y concreto.

Durante 2022, mantuvimos el Programa de Educación Financiera en YouTube, con los personajes Clara, Clarita y Franco, que representan los diferentes segmentos de afiliados(as) y sus características. Se publicaron tres videos en esta red social en los que se abordaron temáticas contingentes: “Planifica y ahorra para tus vacaciones de verano”, “Consejos para invertir y ahorrar” y “Consejos para cuidar tu dinero en esta alta inflación”.





1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



Educación financiera en cifras

1.052.123

de alcance en publicaciones sobre campañas de educación financiera en redes sociales (Facebook e Instagram)

844.900

envíos totales de la campaña sobre educación financiera vía email para trabajadores(as) y pensionados(as)

3.757

visitas a la sección de educación financiera en el sitio web www.losheroes.cl

1.021.294

visualizaciones de videos sobre educación financiera y campañas en redes sociales (YouTube + Facebook + Instagram)



4.8. Estudios e investigaciones para aportar al bienestar social (*)

El Centro de Investigación de Personas Mayores (CIPEM), de Caja Los Héroes y la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo, entregó nuevos estudios durante 2022 con el propósito de generar información relevante para impulsar la creación de diversas políticas públicas focalizadas en personas mayores.

El programa recolecta y sistematiza información de fuentes secundarias y primarias, en temáticas relacionadas con personas sobre 55 años, es decir, en edad de jubilarse y jubilados. Explora buenas prácticas internacionales en ámbitos relevantes para las personas mayores. Durante el 2022, hubo más de 120 publicaciones en distintos medios de comunicación (escrito, online, radio y TV) a lo largo del país referentes a este programa, cuyas temáticas más abordadas fueron:

- Radiografía a las mujeres mayores en Chile
- Satisfacción y felicidad
- Percepción y buen trato
- Listas de espera GES
- Empleo o situación laboral
- Digitalización y ciberseguridad

Se elaboraron cerca de 10 estudios relacionados a estos temas, que se pueden descargar en el sitio www.cipem.cl



Además, para potenciar la digitalización y la conciencia sobre la ciberseguridad en personas mayores, en el marco de los Ciclos de Conversatorios CIPEM 2022, se efectuó un encuentro presencial donde expertos analizaron los desafíos que implica la tecnología para las personas de la tercera y cuarta edad. En este encuentro participaron Ingrid Inda, jefa de la División de Redes y Seguridad Informática y del CSIRT del Ministerio del Interior; Pelayo Covarrubias, presidente de la Fundación País Digital y

Director de Proyectos Corporativos de la Universidad del Desarrollo, y Marcelo Wong, jefe del Centro Nacional de Ciberseguridad de la PDI.

El evento abordó el incremento de la población de adultos mayores y el aumento del uso de Internet y la tecnología, lo que desemboca en la importancia de educar y acercar la ciberseguridad tanto a este grupo etario como a toda la población.

(*)Tema material.



5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Nuestros(as) colaboradores(as) son el centro de la gestión de Caja Los Héroes. Ellos(as) viven nuestro propósito y lo traspasan, a través de su compromiso y trabajo, a cada uno(a) de los(as) afiliados(as). Por eso, nos preocupamos de cuidar su bienestar y buscamos maneras eficientes de que puedan conciliar su vida laboral y personal.





5.1. Dotación y diversidad



Número de colaboradores

POR TIPO DE CARGO

	2021	2022
Gerentes y ejecutivos principales	61	60
Profesionales y técnicos	607	616
Trabajadores administrativos	846	871

POR GÉNERO

	2021	2022
Masculino	537	551
Femenino	977	996

POR TIPO DE CONTRATO

	2021	2022
Indefinido	1.421	1.535
Plazo fijo	93	12

POR ANTIGÜEDAD

	2021	2022
Menos de 3 años	343	328
Entre 3-6 años	402	373
Entre 7-9 años	299	300
Entre 10-12 años	208	283
Más de 12 años	262	264

POR EDAD

	2021	2022
Menor de 30 años	77	74
Entre 30 y 40 años	543	524
Entre 41 y 50 años	573	578
Entre 51 y 60 años	274	371
Entre 61 y 70 años	46	52
Más de 70 años	1	2



POR NACIONALIDAD

	2021	2022
Chilena	1.485	1.515
Extranjera	29	32



Número de gerentes

POR NACIONALIDAD

	2021	2022
Chilena	61	60
Extranjera	0	0

POR GÉNERO

	2021	2022
Masculino	37	36
Femenino	24	24

POR EDAD

	2021	2022
31 a 40 años	7	10
41 a 50 años	38	31
51 a 60 años	14	16
61 a 70 años	2	3
Más de 70 años	0	0

POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

	2021	2022
Menos de 3 años	9	3
3 a 6 años	18	17
7 a 9 años	6	12
10 a 12 años	13	14
Más de 12 años	15	14





Número de directores

POR NACIONALIDAD		
	2021	2022
Chilena	6	6
Extranjera	0	0

POR EDAD		
	2021	2022
31 a 40 años	1	1
41 a 50 años	0	0
51 a 60 años	1	1
61 a 70 años	1	1
Más de 70 años	3	3

POR GÉNERO		
	2021	2022
Masculino	6	6
Femenino	0	0

POR ANTIGÜEDAD		
	2021	2022
Menos de 3 años	1	0
3 a 6 años	1	1
7 a 9 años	1	0
10 a 12 años	1	2
Más de 12 años	2	3

FORMALIDAD LABORAL POR TIPO DE CONTRATO	FEMENINO		MASCULINO	
	Nº	%	Nº	%
Contrato a plazo indefinido	987	63,8	548	35,42
Contrato a plazo fijo	7	0,45	5	0,32
TOTAL	994	64,25	553	35,74

ADAPTABILIDAD LABORAL	FEMENINO		MASCULINO	
	Nº	%	Nº	%
Jornada ordinaria de trabajo	994	64,25	553	35,75

TIPO DE PACTO	FEMENINO		MASCULINO	
	Nº	%	Nº	%
Pactos de adaptabilidad	124	12,47	118	21,34
Teletrabajo	124	12,47	128	23,15
TOTAL	248	25	246	44,48



5.2. Diversidad, equidad e inclusión (*)

Desde el año 2019 estamos conscientes de que el fortalecimiento de una cultura organizacional inclusiva implica un desafío constante.

Por eso, en 2022 quisimos dar un paso más en temáticas de inclusión y no discriminación, consolidamos nuestro sistema de gestión y elaboramos una estrategia de diversidad, equidad e inclusión (DEI) que reconoce a cuatro grupos: principales:

- Personas mayores
- Mujeres y equidad de género
- Personas en situación de discapacidad
- Migrantes



Asimismo, desarrollamos nuestro propio portal sobre DEI, a través del cual nuestros(as) colaboradore(as) pueden conocer conceptos clave, buenas prácticas, noticias, leyes y tener acceso directo al canal de denuncias y a todos los documentos relacionados, como políticas, procedimientos, guías de lenguaje inclusivo, maternidad y paternidad, entre otros.

Sello Compromiso Migrante

En 2022, las acciones y avances realizados fueron reconocidos por parte del Estado de Chile, a través del Servicio Nacional de Migraciones y la Dirección del Trabajo, quienes nos otorgaron el Sello Compromiso Migrante, reconociendo nuestro aporte en esta materia a través de:

• **Charlas de interculturalidad:** Con el fin de concientizar, informar, entregar datos relevantes sobre la temática y visibilizar la participación y beneficios que la interculturalidad representa para todas las sociedades, así como el impacto positivo que ha tenido en nuestra organización. En total fueron 10 charlas impartidas por nuestros(as) formadores(as) internos(as), quienes transmitieron sus conocimientos de manera asertiva y didáctica a los más de 120 colaboradores(as) que participaron.



• **Reconocimiento a nuestros(as) colaboradores(as) migrantes:** Saludos en el día nacional de su país de origen y difusión de información acerca de su cultura y tradiciones.

• **Plataforma Migrantes:** Espacio online orientado a facilitar la inserción a la sociedad de la población migrante en el país, mediante un acceso único que contiene oferta pública y de Caja Los Héroes. En el sitio www.losheroes.cl/migrantes se

(*)Tema material.



puede encontrar información respecto de programas referidos a inclusión financiera, empleo y empleabilidad, emprendimiento, protección social y al Compromiso Migrante, con una descripción y enlaces a la fuente oficial. Nos apoyaron en esta iniciativa el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis), la Red de Protección Social, el Servicio Nacional de Migraciones y la Emisora Prepago Los Héroes.

• Interculturalidad en el trabajo:

Participamos de esta actividad organizada por el Servicio Nacional de Migraciones, en la que se profundizó sobre los desafíos de las organizaciones en la temática migratoria y de refugiados. En este contexto, se realizó un conversatorio que contó con la participación de Jesús Maldonado, jefe de Procesos y Clientes, quien representó a Los Héroes y Prepago, dando testimonio sobre su llegada al país y los desafíos que enfrentó en el proceso de adaptación cultural y laboral, entre otros.

• Servicio de telemedicina inclusiva:

Atención médica a distancia e inclusiva para nuestros(as) afiliados(as), a través de videoconferencia con intérprete de señas, creolé, mapudungún o inglés.

Personas en situación de discapacidad

Durante el 2022 realizamos dos jornadas de sensibilización relacionadas con el valor de la inclusión de personas en situación de discapacidad en las organizaciones y cómo podemos contribuir para continuar fomentando la inclusión laboral. Se abordaron conceptos clave como tipos de discapacidad, estereotipos relacionados y lenguaje, entre otros. Además, profundizamos y aclaramos dudas acerca del proceso para obtener la credencial de discapacidad, en caso de requerirla.



Durante el 2022 no hubo casos de discriminación ni acciones correctivas emprendidas en Caja Los Héroes (GRI 406-1).

PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD 2022

ESTAMENTO	MUJERES	HOMBRES
Directorio	0	0
Alta gerencia	0	0
Gerencias	0	0
Jefatura	1	0
Otros profesionales	0	1
Otros técnicos	1	0
Fuerza de venta	5	1
Administrativo	0	0
TOTAL	7	2

(*)Tema material.



5.3. Compromiso con la equidad de género (*)

En Caja Los Héroes creemos que favorecer la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, y eliminar toda forma de discriminación arbitraria basada en el género, es fundamental para disminuir las inequidades existentes en el mercado laboral.



Es así como en 2020 nos convertimos en la primera caja de compensación certificada en la Norma Chilena 3262: Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal. Ese mismo año, establecimos nuestro Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación*, para el adecuado monitoreo, control y seguimiento de todas las iniciativas en esta materia. Además, fuimos reconocidos por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género con el **Sello Iguala**, el que hemos mantenido hasta hoy, gracias a un exhaustivo proceso de auditoría que certifica la ejecución del 100% de los planes de acción establecidos y el avance progresivo en nuestros indicadores de equidad.

Asimismo, para sostener nuestro compromiso, contamos con un equipo de género -liderado por el Gerente General y la Gerenta de Personas y Comunicaciones-, el cual desarrolla y/o actualiza procedimientos; planifica, ejecuta e impulsa iniciativas tales como:

- Generar una equidad interna tanto en contrataciones como en compensaciones para los distintos niveles de cargo.
- Organizar charlas, capacitaciones y seminarios de igualdad e inclusión (en 2022 participaron más de 184 colaboradores(as) en estas actividades).

- Crear canales directos para que los(as) colaboradores(as) puedan levantar casos de acoso o discriminación.

La medición realizada por Los Héroes en 2022 para evaluar nuestro nivel de cumplimiento en igualdad de género demostró que cumplimos con el 100% de los objetivos propuestos en 2021 y que el 75% de nuestros indicadores superó la meta establecida.



(*)Tema material.



Actividades 2022

Durante el ejercicio, pusimos el foco en las siguientes iniciativas:



• **Equipo Formadores de Diversidad, Equidad e Inclusión:** Grupo compuesto por personas de distintas áreas, como formadores internos y representantes voluntarios, entrenados en técnicas de relatoría e igualdad de género con apoyo de especialistas de BID Invest. En 2022, este equipo profundizó y potenció sus capacidades e incorporó el tema de la interculturalidad a su malla programática.



• **Plan de Empoderamiento Femenino:** Con el propósito de promover la igualdad y el empoderamiento de la mujer se incorporaron a la malla de formación charlas exclusivas para nuestras colaboradoras. El objetivo fue crear espacios de encuentro entre ellas para compartir experiencias y buenas prácticas que aportan a su desarrollo personal y laboral.



• **Masterclass SernamEG:** En noviembre de 2022, participamos en una de las actividades del Programa Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, en el marco del mes de la violencia contra la mujer. Mediante la Charla “Prevención de la violencia en el trabajo” compartimos nuestra experiencia con distintas empresas.



• **Inducción corporativa con enfoque de género:** Todas las personas nuevas que ingresaron a Los Héroes participaron de una charla donde se les dio a conocer nuestro compromiso, a través de la política de igualdad de género, los procedimientos existentes y la importancia de mantener ambientes de trabajo respetuosos, diversos, equitativos y libres de discriminación.



• **Convenio con AENOR Chile:** Firmamos una alianza con esta empresa acreditada para certificar la Norma de Igualdad de Género y Conciliación (NCh3262), con el fin de apoyar a todas nuestras empresas afiliadas en la certificación en esta materia.

(*)Tema material.



Permiso pre y postnatal

Así como la igualdad de género, la conciliación de la vida laboral con la familiar y la corresponsabilidad son fundamentales para nosotros. Por eso, cumplimos a cabalidad con el artículo 195 del Código del Trabajo, que otorga a las madres un descanso de maternidad de seis semanas antes del parto y 12 semanas después de él, y un permiso pagado de cinco días para los padres. Adicionalmente, Los Héroes regala al padre tres días hábiles al permiso parental legal. De igual forma, cumplimos con el derecho a la continuación del periodo postnatal contenida en el artículo 197.



POSTNATAL EN MUJERES 2022

ESTAMENTO	CANTIDAD ELEGIBLE	% USO POSTNATAL	PROMEDIO DÍAS POSTNATAL
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	0	0	0
Jefatura	9	100	84
Fuerza de venta	0	0	0
Administrativo	20	100	84
Otros profesionales	8	100	84
Otros técnicos	0	0	0
TOTAL	36	100%	84

POSTNATAL EN HOMBRES 2022

ESTAMENTO	CANTIDAD ELEGIBLE	% USO POSTNATAL	PROMEDIO DÍAS POSTNATAL	% USO PERMISO POSTNATAL	PROMEDIO DÍAS PERMISO POSTNATAL
Alta Gerencia	0	0	0	0	0
Gerencia	1	0	0	100	8
Jefatura	1	0	0	100	8
Fuerza de venta	2	0	0	100	8
Administrativo	5	0	0	100	8
Otros profesionales	7	0	0	100	8
Otros técnicos	0	0	0	0	0
TOTAL	16	0%	0	100%	8



(*)Tema material.



No al acoso sexual, laboral o discriminación

Lanzamos la campaña comunicacional: “Reconoce los Límites, en Los Héroes nos tratamos con respeto”, la que -a través de videos, mensajería y mailing- visibilizó diversas situaciones a las que podrían verse expuestas las personas víctimas de acoso sexual, laboral o discriminación, junto con educar en cuanto a las definiciones legales de cada una de estas temáticas y reforzar los canales de denuncia existentes en la organización.

Esta iniciativa tuvo tan alta valoración de parte de nuestros(as) colaboradores(as), que luego sumamos el tópico de violencia intrafamiliar, informando los canales de denuncia y apoyo dispuestos por diversas entidades gubernamentales, además de concientizar sobre nuestro rol en la erradicación de la violencia. También, nos reunimos con nuestras empresas contratistas para hablar sobre diversidad, equidad e inclusión, compartir buenas prácticas y enfatizar en la importancia de trabajar en conjunto por la mantención de ambientes laborales respetuosos, seguros y libres de discriminación. Cumplimos con el derecho a la continuación del período postnatal contenida en el artículo 197.

Brecha de género en el sueldo

La brecha salarial es la proporción que representa el sueldo promedio bruto de las mujeres respecto del de los hombres, desempeñando iguales funciones. En 2022, este fue el resultado en Los Héroes:

BRECHA SALARIAL POR ESTAMENTO

	MEDIA	MEDIANA
Directorio	0	0
Alta gerencia	93,58	99,81
Gerencia	86,56	89,07
Jefatura	94,04	90,89
Fuerza de venta	86,80	86,96
Administrativo	107,25	104,94
Otros profesionales	92,21	93,73
Otros técnicos	98,89	93,65

BRECHA SALARIAL POR TIPO DE CARGO

	2021	2022
Gerentes y ejecutivos principales	102%	107,71
Profesionales y técnicos	88%	92,01
Trabajadores administrativos	78%	90,31

(*)Tema material.



5.4. Salud y bienestar de los colaboradores

Durante el 2022 nuestra área de Prevención de Riesgos elaboró un plan para difundir las posibles emergencias que pueden darse en los espacios de trabajo y cómo actuar frente a ellas.

Es así como en sucursales se capacitó a 770 colaboradores(as) en esta materia y se designaron encargados de evacuación y de primeros auxilios. De este grupo, **255** participaron en la capacitación de las principales acciones de respuesta en su rol, proveyéndolos de elementos como silbatos, megáfonos y chalecos reflectantes. Asimismo, se renovaron los planos, protocolos, emplazamientos y posibles riesgos geográficos de 131 sucursales, ante los diferentes eventos que podrían afectar la salud y seguridad de los(as) colaboradores(as). Las sucursales faltantes se abordarán durante el 2023.

Además, en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) desarrollamos cápsulas interactivas para capacitar a 353 teletrabajadores(as) sobre las recomendaciones del Servicio Nacional de Prevención y Repuesta ante Desastres (Senapred), en caso de emergencias en sus domicilios y el desarrollo de su propio “Plan de Emergencia y Evacuación”. Se premió la participación con kits de supervivencia (mochilas equipadas con todo lo necesario tanto en primeros auxilios, alimentos, herramientas y accesorios para sobrevivir).

1.239 colaboradores(as) actualizaron sus conocimientos en uso y manejo de extintores y aprobaron el curso impartido por ACHS.

Campaña preventiva de teletrabajo

Entre abril y diciembre se efectuó una campaña comunicacional dirigida a quienes realizaron teletrabajo, con información clave para cuidar la salud y las condiciones de trabajo en el hogar. Los principales temas abordados fueron:

- La importancia de desconectarse.
- Refuerzo de las pausas activas.
- Condiciones de iluminación y temperatura.
- Autocuidado en las nuevas formas de trabajar.

Programa de difusiones e inspecciones en sucursales

Dos veces al mes se instauraron conversaciones sobre seguridad y salud en las reuniones de equipo en las distintas sucursales.

En este contexto se difundieron 18 fichas acerca de diversos temas, como protección contra el crimen, cuidados en época de frío, recomendaciones en primavera, entre otros.

En octubre se estableció el programa de inspecciones, para detectar a tiempo situaciones que pueden significar un peligro en este sentido, eliminarlas o corregirlas. Con el apoyo de los líderes de cada instalación, se levantaron 451 condiciones para mejorar, que fueron remitidas a las áreas a cargo para su gestión.





Aplicación de protocolo psicosocial

En beneficio del cuidado de la salud mental de nuestros(as) colaboradores(as) y debido al aumento significativo de patologías asociadas, aplicamos el instrumento dispuesto por el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), que busca medir la existencia de los factores psicosociales en los lugares de trabajo.

El año 2022 se intervinieron 35 centros de trabajo, en los que se identificaron los principales factores de riesgo a través de la aplicación del cuestionario ISTAS 21. Los resultados obtenidos fueron analizados en conjunto con la ACHS, con el fin de establecer medidas que mitiguen el impacto de estos en la salud de las personas.

Reconocimiento comités paritarios

Se realizaron las ceremonias de reconocimiento a los cinco Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Los Heroes, por su compromiso con las actividades preventivas desarrolladas durante el año 2022, en virtud del cuidado, seguridad y salud de los(as) colaboradores(as). Los(as) ocho integrantes de Comités Paritarios que tuvieron una labor destacada en la gestión del ejercicio recibieron un galardón de reconocimiento y obsequios de Asociación Chilena de Seguridad.



CIFRAS DE SEGURIDAD 2022

Tasa de accidentabilidad (nov 2022)	0,73
Tasa de siniestralidad (nov 2022)	11,9
Tasa de fatalidad	0
Promedio de días perdidos (enero a noviembre)	7,6
Días perdidos por cada 100 trabajadores	11,9



5.5. Gestión de personas

Somos una plataforma de seguridad, bienestar e innovación social abierta y participativa. Impulsamos la transformación de una sociedad conectada y vital, a través de la generación eficiente y sustentable de herramientas, oportunidades y espacios que fomenten el desarrollo, seguridad y bienestar social.



Nos mueve resolver las vulnerabilidades de las personas, particularmente las excluidas o invisibilizadas, ofreciendo oportunidades y experiencias que generen valor; queremos hacerlas activas, vigentes y partícipes de una economía circular basada en la innovación y el emprendimiento.

Creemos que si conectamos la diversidad de talentos sin miedo a lo nuevo y diferente, podemos construir un nuevo país, uno más alegre, inclusivo e innovador. Por eso, nos fundamentamos sobre cuatro pilares para gestionar nuestra cultura organizacional:



• **Cercanía:** La vida es más fácil cuando te sientes respetado y acogido.



• **Transparencia:** La confianza es un valor fundamental de la vida.



• **Creatividad:** Innovar pensando en nuestros(as) afiliados(as) nos llena de energía.



• **Calidad:** La vida siempre premia el trabajo bien hecho.

Durante el 2022 incorporamos un nuevo pilar estratégico: la importancia de tener una cultura de confianza. Esta dimensión fue medida a través de las encuestas de clima organizacional, en las cuales obtuvo un 81% de favorabilidad. Otras dimensiones destacadas fueron: “Estoy satisfecho con la manera en que Los Héroes contribuye a la comunidad”, con el 87%, y “Cuando veo lo que logramos siento una sensación de orgullo”, con un 91%.

Implementación de la Plataforma BUK

En el ejercicio, implementamos BUK, una plataforma ágil y amigable, que permite la gestión integral de personas (selección, remuneraciones, licencias médicas, desempeño y vacaciones, entre otros) y pone a disposición de todos(as) los colaboradores(as) la información y procesos relevantes a la organización en relación con:

- Remuneraciones
- Solicitud de vacaciones y permisos
- Beneficios disponibles
- Encuestas directas para procesos de ingreso y salidas
- Encuesta Pulso
- Evaluación de Desempeño



Héroes Informados

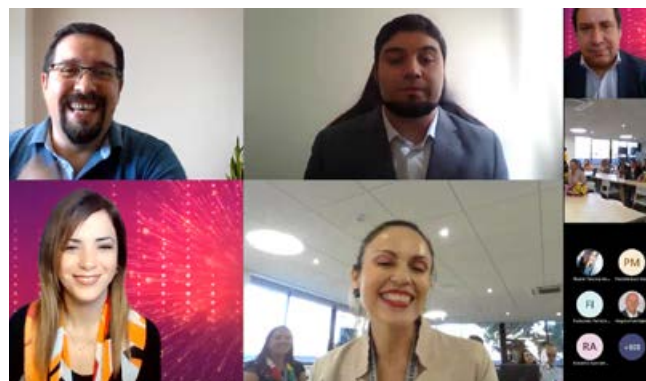
En 2022 creamos el sitio de comunicaciones internas “Héroes Informados”, en el que compartimos alrededor de 400 publicaciones sobre bienestar, beneficios y actividades, para 1.400 colaboradores(as) que ingresaron al portal, con un total de 90.098 visitas y más de 2.000 interacciones.

Premios de Héroes

Se realizó una nueva versión de este programa de reconocimiento corporativo, que distingue a los(as) colaboradores(as) en tres categorías:

- Espíritu de Héroe
- Líder que Inspira
- Proyecto Innovador

El año 2022 fueron nominadas más de 300 personas, entre las cuales se eligieron a las nueve más nominadas y se premiaron a los tres primeros lugares de cada categoría. La ceremonia de premiación se realizó virtualmente, con la presencia del jurado, los premiados, sus líderes y equipos.





5.6. Clima laboral

Fortalecer y promover un clima laboral adecuado, cercano, que estimule el bienestar en el trabajo y genere valor para todos(as) es primordial para Los Héroes.

Durante el 2022, el proceso de evaluación del clima constó de los siguientes hitos:

- Más de 30 reuniones con los diferentes líderes de la organización, para dar a conocer los resultados de la encuesta y las principales fortalezas y oportunidades de mejora en cada equipo.
- Proceso de escucha activa a través de las plataformas digitales, diseñadas para los requerimientos de nuestros(as) colaboradores(as).
- Revisión de comentarios segmentados por diferentes variables, como antigüedad, rango etario, nacionalidad, género.
- Conformación de una mesa de trabajo especializada y multidisciplinaria, con el objetivo de definir los planes de trabajo que abarcarán los diferentes pilares que sostiene la propuesta de valor hacia nuestros(as) colaboradores(as).

Planes corporativos de clima laboral

Capacitación en área de compensaciones

Capacitación de Jefaturas y Analista con foco en:

- Proceso de fijación de renta
- Beneficios por Rol
- Comparación con el mercado

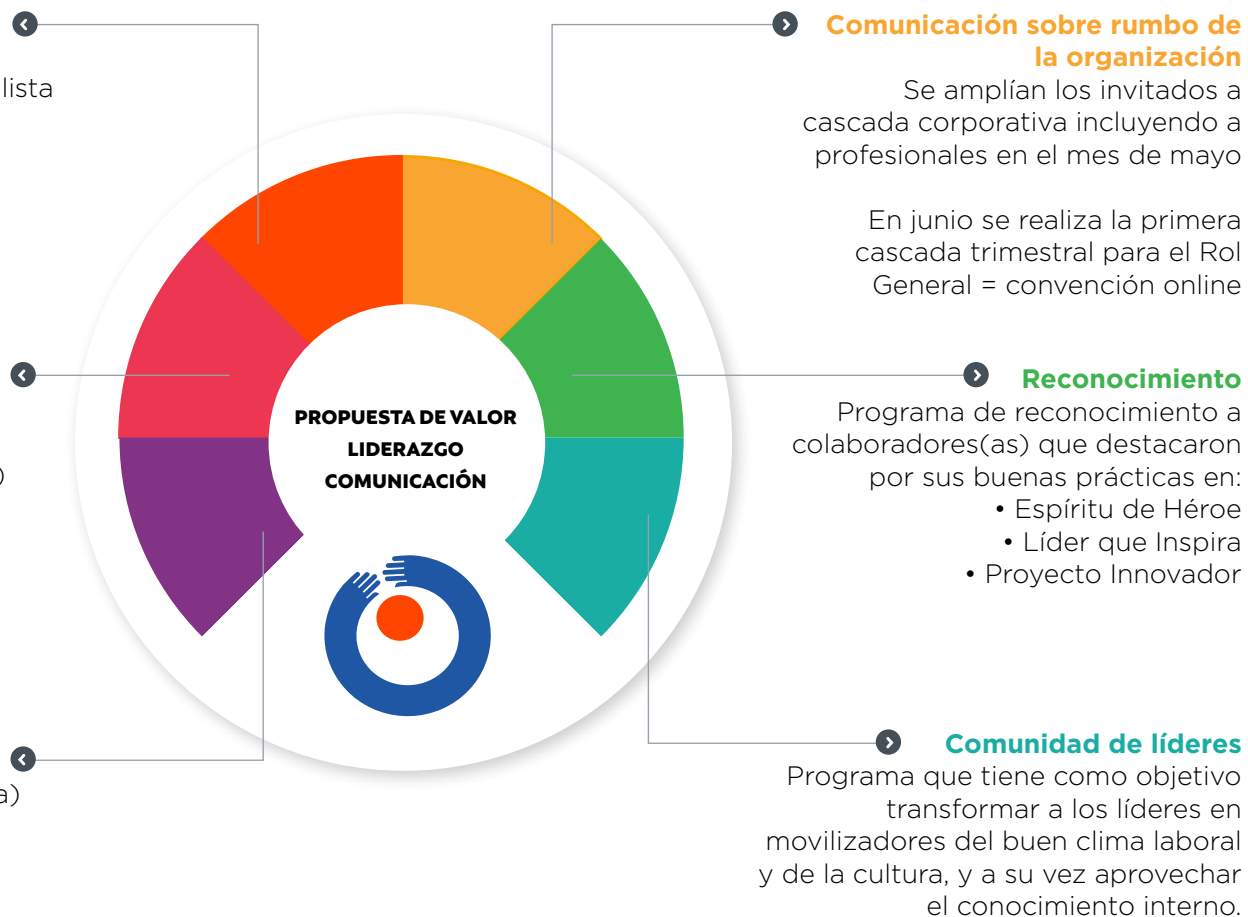
Proceso de mérito y equidad

En el mes de agosto se realiza Proceso de Mérito con foco en:

- Reconocer a colaboradores(as) con desempeño destacado y brecha de prm.
- Mejorar nuestra equidad entre hombres y mujeres

Conocimiento de los beneficios

Portal donde cada colaborador(a) pueda acceder y conocer los beneficios de su Rol





Principales resultados Encuesta de Clima 2022

83%

de satisfacción con el clima corporativo, 4 puntos más alto que en 2021.

85%

de compromiso, con un crecimiento de 3 puntos con respecto del 2021.

91%

de favorabilidad hacia la Diversidad y Equidad.

80%

de favorabilidad en el Liderazgo Senior.

86%

de favorabilidad en la Efectividad del Jefe Directo.





Cascadas informativas para mejorar la comunicación

Durante el 2022, con el objetivo de mantener a los equipos informados acerca de los lineamientos de la organización y entregar información de primera fuente, se realizaron reuniones virtuales lideradas por el Gerente General, con la participación de gerentes de primera línea. Esto nos permitió unir a más de 660 personas en áreas centrales y 950 personas en sucursales.



Cultura de Agradecimiento

Con el propósito de generar una cultura de agradecimiento y visibilizar acciones destacadas, en 2022 nuestro sitio de comunicaciones internas incorporó un espacio interactivo, de fácil y rápido acceso, en el que todos(as) los(as) colaboradores(as) pueden realizar agradecimientos públicos e inmediatos, alineados con nuestros valores y objetivos, definiendo categorías que reflejan la cultura de Los Héroes y generan las condiciones para alcanzar las metas corporativas. Estas son:

- **Ideas innovadoras:** ideas o acciones que den solución a problemas recurrentes o puntuales, de una forma distinta y no tradicional.
- **Trabajo en equipo:** acciones que se desarrollan en colaboración con otros y permiten el logro de objetivos.
- **Acciones en situación de contingencia:** acciones que dan solución a situaciones difíciles en beneficio de la continuidad operacional.
- **Acciones solidarias:** acciones genuinas y desinteresadas que permitieron ayudar a otros.

Porque al agradecer generamos alegría, confianza y compañerismo.

Comunidad de Líderes

Con el fin de transformar a nuestros líderes en movilizadores del buen clima laboral y de la cultura de Los Héroes y filiales, para que sean referentes informados e impulsores de buenas prácticas de gestión de personas y comunicaciones es que nace Comunidad de Líderes.

Este programa invita a las jefaturas a participar en charlas relacionadas con la gestión de personas y a talleres relacionados con buenas prácticas del liderazgo. Algunos de los temas trabajados en la comunidad son:

- Trabajo en equipo y motivación
- Comunicación y retroalimentación
- Conversaciones poderosas
- Innovación colaborativa y liderazgo
- Felicidad organizacional

Durante el 2022, al menos 391 jefaturas participaron en una de las instancias de la comunidad, logrando una cobertura del 91% de las jefaturas y en total se realizaron 4.748 horas de capacitación en temáticas de liderazgo.



Relaciones laborales

Estamos comprometidos con velar por el trato digno, respetando los derechos fundamentales, en sintonía con la equidad y la no discriminación, y en cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y de orden, higiene y seguridad, entre otras. Por eso, constantemente fortalecemos el vínculo con todos nuestros(as) colaboradores(as) y la organización, así como también entre organismos sindicales y la Caja, fomentando un ambiente laboral en armonía y libre de elementos que pongan en riesgo el bienestar de todos(as) quienes somos parte de Los Héroes.

Canal de denuncias

Su utilización responsable y oportuna nos permite fortalecer el compromiso con nuestros(as) colaboradores(as), disponiendo de un medio de comunicación para recibir denuncias, directas o anónimas, sean estas verticales u horizontales, las que son tratadas de forma oportuna, segura y confidencial.

Con el fin de contar con un mecanismo transparente y que dé garantías de una investigación segura y confiable ante denuncias de acoso laboral, esta herramienta trabaja en una plataforma externa de una empresa de prestigio internacional como es Deloitte.

Relaciones sindicales y cierre de negociación colectiva

En diciembre 2022, a los dos organismos sindicales existentes en Los Héroes les correspondió renovar sus convenios colectivos, los cuales estuvieron vigentes entre los años 2019 al 2022. Esto significó realizar dos procesos de negociación sindical en paralelo, los cuales tuvieron un impacto directo en 818 colaboradores(as) afectos(as) a los sindicatos. Esto permitió lograr, para ambos sindicatos, un proceso de negociación no reglada en donde se constituyeron convenios sindicales, acuerdos y beneficios para el 100% de los afiliados(as) a los sindicatos.

Durante el proceso de negociación, el objetivo siempre es mantener las buenas relaciones labores, así como también el entendimiento de factores como el entorno económico y social, la estabilidad del país y el bienestar general de nuestros(as) colaboradores(as).



5.7. Formación y capacitación

En Los Héroes estamos comprometidos con el desarrollo de las personas. Por ello, hemos implementado Programas de Formación orientados a incorporar conocimientos y desarrollar competencias, habilidades y actitudes, para mejorar el desempeño, el rendimiento y la motivación.

De esta forma, facilitamos el equilibrio entre los objetivos de la organización y los(as) colaboradores(as), y promovemos el acceso equitativo a la capacitación para hombres y mujeres.

Las prioridades de formación se determinan en base al proceso anual de detección de necesidades de capacitación. Las actividades están distribuidas en las siguientes mallas de formación:

- Normativa y regulatoria
- Diversidad, equidad e inclusión
- Liderazgo
- Venta y servicio al cliente
- Malla transversal
- Malla técnica

Contamos, además, con un programa de Becas Corporativas para financiar el inicio o continuación de estudios superiores, entregando todas las facilidades para que quienes se adjudiquen dichas becas puedan cumplir en sus estudios y alcanzar sus objetivos profesionales.

Durante el 2022, Los Héroes destinó \$171.939.070 a capacitaciones, lo que representó el 0,15% del presupuesto empresa. Además, financiamos actividades de formación con franquicia Sence con una inversión de \$115.494.800.

1.715 personas recibieron al menos una capacitación durante el 2022, lo que representó un 100% de la dotación total.

TIPO CAPACITACIÓN

	2021	2022
Horas de capacitación e-learning	18.842	22.852
Horas de capacitación presencial	240	228
Horas capacitación vía streaming	9.312	13.412
Número de personas capacitadas	1.638	1.715

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN

ESTAMENTO	HOMBRES	MUJERES
Alta gerencia	16,17	25,60
Gerencia	23,08	23,08
Jefatura	29,44	29,44
Fuerza de venta	14,82	15,37
Administrativo	29,00	15,00
Otros profesionales	28,50	30,06
Otros técnicos	15,65	15,65
TOTAL	23,87	19,70



Evaluación de Desempeño: Cambio de modelo

Tras un proceso reflexivo y de revisión se actualizó el modelo de gestión del desempeño para hacerlo más liviano y efectivo, incorporando prácticas de mercado y generando acciones que apalancaran los desafíos del negocio.

En este contexto, se ajustaron las etapas del proceso a aquellas variables que realmente impactan en el desarrollo de las personas, se actualizaron las competencias transversales y específicas (según las exigentes demandas del mercado), dando origen a un nuevo instrumento de evaluación orientado al crecimiento profesional, la consistencia en el tiempo y el fiel reflejo del desempeño.

Finalmente, con esta modificación se buscó fomentar el diálogo bilateral entre jefatura y evaluado(a), en un espacio de confianza y con foco en la mejora continua. El proceso anual de evaluación de desempeño contempló retroalimentación intermedia, evaluación descendente, autoevaluación y feedback de final de año.



5.8. Calidad de vida y beneficios (*)

La calidad de vida de nuestros(as) colaboradores(as) es otro de los focos relevantes para Los Héroes. Por ello, estamos constantemente evaluando nuevas maneras de contribuir a ella. En 2022 esto se reflejó en las charlas de mindfulness realizadas a distintos grupos de trabajadores, con el fin de entregar herramientas de contención y manejo emocional ante escenarios complejos. En total se realizaron cuatro charlas, guiadas por especialistas en psicología y mindfulness, en las que participaron 450 personas a nivel nacional.



Otra buena noticia fue retomar las celebraciones de Fiestas Patrias, Fin de Año y, particularmente, el festejo de nuestro aniversario N°67. Durante ese mes realizamos diversas actividades, entre ellas, 10 entretenidos concursos en los que participaron más de 700 personas de todas las áreas y sucursales, con 60 ganadores en total.

Aniversario: Reunión cascada presencial

Como una forma de reencontrarnos realizamos por primera vez, desde iniciada la pandemia, la reunión de aniversario en formato presencial. Esta contó con la participación de 120 colaboradores(as) de distintos cargos, áreas y regiones, quienes pudieron compartir y reflexionar junto a Gabriel León, comunicador científico independiente, sobre los “Eventos transformadores como espejos y motores de cambio”, y el propósito de Caja Los Héroes en cuanto a su compromiso social, cercanía e inclusión financiera.



Beneficios para colaboradores en jornada completa

Celebraciones

- Día de la Secretaria
- Celebración por trayectoria
- Fiestas Patrias
- Fiesta de Navidad

Regalos

- Regalos de cumpleaños
- Regalos de Navidad para hijos(as) menores de 12 años

Seguros

- De vida, salud y catastrófico
- Dental

Convenios

- Fundación Arturo López Pérez (FALP)
- Farmacias Cruz Verde

Estudios

- Becas de estudios

Programa Vivir Mejor (Vivir activo, Vivir saludable, Vivir con cariño)

- Vacuna antiinfluenza
- Subsidio licencia para los tres primeros días
- Consultas de medicina general online gratuitas para colaboradores(as)
- Consultas psicológicas online gratuitas para colaboradores(as)
- Aporte para primera vivienda
- Un día libre al año
- Permiso por nacimiento (tres días adicionales sobre lo legal)
- Permiso de un día al año por cambio de casa
- Permiso de medio día por evento médico hijo(a) menor de seis meses
- Permiso por enfermedad terminal
- Días adicionales de vacaciones en temporada baja (solo para RG-RP)
- Aporte para deportista destacado(a) (colaboradores(as) e hijos)
- Programa nutricional

- Premio prueba PAES, para hijos(as) de colaboradores(as) o colaboradores(as) con puntaje superior a 850 puntos
- Giftcard por trayectoria
- Préstamo personal de emergencia
- Teletrabajo en segunda vivienda
- Consultas médicas para adulto dependiente
- Cobertura de hasta el 50% del total en reserva de cabañas (marzo a diciembre)
- Ingreso liberado a parques Los Héroes (hasta cuatro invitados)

Beneficios para afiliados(as) a la Caja y colaboradores(as) con contrato indefinido

- Pago de prestaciones asignación de natalidad, defunción, matrícula, matrimonio o unión civil, estímulo escolar, entre otros
- Créditos sociales
- Asignación familiar
- Alianzas
- Convenios médicos





nuestro trabajo

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

Conservar un adecuado equilibrio entre nuestras fuentes de financiamiento y el uso de los recursos es fundamental para entregar más y mejores beneficios sociales a quienes confían en nosotros y en nuestro trabajo.





6.1. Generación de excedentes

Los beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados(as), que a su vez representan nuestro dividendo social, se financian mediante los excedentes generados por las comisiones de recaudación, el pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas, y por los recursos provenientes de los productos financieros sociales.

Los excedentes se producen dada la alta eficiencia de nuestros servicios y transacciones, a la que se suma una gestión integral de los riesgos, lo que en su conjunto conduce a la contribución social, que es el objetivo por el cual existimos.

Este modelo de funcionamiento nos permite hacer inversiones constantes en el bienestar de nuestros(as) afiliados(as) y sus familias y, en los últimos años, hemos profundizado en una estrategia de diversificación financiera con resultados altamente exitosos.





6.2. Fuentes de financiamiento

El 2022 fue un año particular, en el que se mantuvieron los rezagos de lo más duro de la pandemia y, a la vez, se inició un nuevo ciclo. Es así como la gestión de Los Héroes se enfocó en:

Es así como la gestión de Los Héroes se enfocó en:

- Asentar y aumentar nuevas fuentes de financiamiento.
- Mantener la continuidad operacional en la red de sucursales, en cuanto a gestión de mantenimiento y seguridad.
- Entregar información oportuna y detallada para la toma de decisiones, acentuando los elementos de oportunidades en la actividad.
- Abrir los vínculos con otros actores para identificar nuevas actividades remuneradas en nuestras sucursales.
- Mantener y consolidar un proceso contable robusto y disciplinario, tanto en las filiales como en la matriz.

Con el objetivo de robustecer nuestra estructura de capital, procuramos generar ingresos de una manera diversificada, ampliando nuestras fuentes de financiamiento. Para ello, utilizamos criterios de condiciones económicas, plazo, moneda y concentración por tipo y contraparte, dado que nuestro objetivo es asegurar, de manera sólida y sostenible, la viabilidad de la Corporación en el largo plazo, con un adecuado nivel de riesgo y retorno.

Nuestras decisiones de búsqueda y uso de financiamiento se rigen por lo establecido en la normativa de los organismos reguladores, el Gobierno Corporativo y el control interno, así como en la Política de Riesgo Financiero, que establece las restricciones para identificar, medir, controlar y gestionar los riesgos de todo el proceso de emisión de deuda e inversiones financieras.

Normativa de inversiones y financiamiento

Nuestra Política de Riesgo Financiero describe las alternativas y formas de invertir los recursos financieros residuales de forma óptima, en términos de rentabilidad,

riesgo y regulaciones. Siguiendo la línea de diversificación de las fuentes, nuestro financiamiento proviene de bonos corporativos, bonos sociales, financiamiento internacional, créditos bancarios y efectos del comercio. Además, nos mantenemos en constante evaluación de nuevas fuentes de recursos.

Por otra parte, invertimos los excesos de liquidez en operaciones de pactos con retroventa y depósitos a plazo. Estas inversiones se realizan de acuerdo con la normativa vigente y la Política de Riesgo Financiero, que prioriza tanto la exposición al riesgo como el retorno de cada inversión.

Bonos corporativos

Desde el 2013 hemos colocado nueve series de bonos corporativos, por un total en el mercado de renta fija local del orden de \$130.000 millones y más de UF 6 millones. Durante el año 2018 colocamos la serie Q de bonos corporativos, que marcó el hito de ser el primer bono social de nuestra industria. A la fecha nuestras emisiones de carácter social representan más del 50% de este tipo.



En enero de 2020 colocamos la serie U de bonos corporativos por un total de UF 1 millón, con el fin de refinanciar pasivos. Finalmente, en junio de 2022 se realizó la colocación de la serie Y de bonos corporativos de temática social, por un total de UF 1 millón, fondos cuyo uso es principalmente el sustancial crecimiento del crédito social de la cartera.



Créditos bancarios

Mantenemos relaciones comerciales con gran parte de la banca local, desde operaciones de crédito hasta transaccionales. A partir de 2015 contamos con un acuerdo bancario con seis bancos de la plaza, que nos ha permitido financiar la operación. En este sentido, a fines de marzo de 2022 se materializó la renovación del crédito sindicado con los seis principales bancos de la industria local hasta marzo de 2024, por alrededor de MM\$53.000.

Además, contamos con líneas de crédito vigentes con instituciones financieras adicionales a este acuerdo.

Financiamiento internacional

En junio de 2020, firmamos un acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest) para una línea de financiamiento por un total de USD 50 millones, lo cual demuestra la confianza que esta entidad internacional tiene en Caja Los Héroes. Esto se suma a la línea de financiamiento otorgada por el IFC en 2018, por USD 50 millones, de los cuales en julio de 2018 se giraron los primeros USD 30 millones. En junio de 2020 hubo un segundo giro por un total de USD 10 millones.

Asimismo, en septiembre de 2021 se hizo el primer desembolso con cargo a la línea del BID por USD 10 millones, mientras que -a mediados de diciembre de 2022- concretamos el segundo giro con cargo a la línea de financiamiento multilateral del BID, por un total de USD 40 millones, recursos que serán destinados principalmente al crecimiento de la cartera social.

Clasificaciones de riesgo línea de bonos

La confianza del mercado se ha demostrado también en sólidas clasificaciones de riesgo:

- A por parte de Fitch Ratings
- A+ por parte de ICR Moodys

Asignación de fondos de bonos sociales

De los financiamientos que poseemos, tres series de bonos corporativos corresponden a bonos sociales: la serie Q, T e Y. El destino de los fondos recaudados con estos bonos, como establecen los principios de este tipo de instrumentos, fueron los productos financieros de Los Héroes, específicamente colocaciones de crédito social. De este modo, contribuimos a que los segmentos menos bancarizados puedan aliviar necesidades fundamentales, promoviendo la inclusión financiera.



6.3. Resumen de indicadores financieros consolidados

En 2022 el excedente de Caja Los Héroes alcanzó a MM\$12.745 (MM\$19.761 excluyendo prestaciones adicionales definidas como nuestro Dividendo Social), destacándose como la Caja con mayor excedente de la industria en el año. Este resultado se explicó por el importante incremento de la cartera de colocaciones en el período (27% de crecimiento) y por los ingresos provenientes de los negocios distintos del crédito.

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS	UNIDAD	31.12.2022	31.12.2021
LIQUIDEZ			
Liquidez Corriente	Veces	1,63	1,36
Razón Ácida	Veces	0,77	0,76
ENDEUDAMIENTO			
Razón de Endeudamiento ⁽¹⁾	Veces	1,32	1,30
Endeudamiento Neto ⁽²⁾	Veces	0,86	0,61
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	47%	71%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	53%	29%
ACTIVIDAD			
Total de Activos	MM\$	581.417	504.269
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta ⁽³⁾	Veces	2,33	3,31
RENTABILIDAD Y EXCEDENTE (DÉFICIT)			
Excedente (Déficit) ⁽⁴⁾	MM\$	12.746	11.294
Excedente (Déficit) ^{(5)*}	MM\$	19.761	17.514
Rentabilidad del Patrimonio ⁽⁶⁾	%	5,43%	5,32%
Rentabilidad del Patrimonio ^{(7)*}	%	8,43%	8,24%
Rentabilidad del Activo ⁽⁸⁾	%	2,35%	2,18%
Rentabilidad del Activo ^{(9)*}	%	3,64%	3,37%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO: SOLVENCIA			
FitchRating (sep-2022)		A / Estable	A / Estable
ICR (dic-2022)		AA- / Estable	A+ / Estable

(1) Definido como: Pasivos Totales / Patrimonio. Existe un límite normativo establecido por la SUSESO, el cual indica que este indicador no debe superar las 5,0 veces.

(2) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio. Corresponde a uno de los covenants de los bonos corporativos, cuyo indicador no debe superar las 3,5 veces.

(3) Definido como: (Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes + Deudores Previsionales) / (Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes - Efectivo y Equivalente al Efectivo + Convenio por pagar IPS).

(4) Resultado del período (incluye prestaciones adicionales definidas como nuestro Dividendo Social).

(5) *Resultado del período (excluye prestaciones adicionales definidas como nuestro Dividendo Social).

(6) Definido como: Resultado dic. 2022 / Promedio Patrimonio dic. 2022 y dic 2021. Anualizada.

(7) *Definido como: Resultado (excluye Dividendo Social) dic. 2022 / Promedio Patrimonio dic. 2022 y dic 2021. Anualizada.

(8) Definido como: Resultado dic. 2022 / Promedio Activos dic. 2022 y dic. 2021. Anualizada.

(9) *Definido como: Resultado (excluye Dividendo Social) dic. 2022 / Promedio Activos dic. 2022 y dic. 2021. Anualizada.



6.4. Bienes raíces de Los Héroes

INSTALACIONES DE PROPIEDAD DE LOS HÉROES

INMUEBLE	Nº	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	COMUNA
Edificio matriz	1	Holanda 64	Holanda 64	Providencia
	2	Antonio Varas	Nueva Providencia 1480 - 1476	Providencia
Sucursales	1	Calama	Vivar 2013	Calama
	2	Iquique	San Martín 255, Of. 11	Iquique
	3	La Serena	Balmaceda 581	La Serena
	4	Los Ángeles	Diego de Almagro 153	Los Ángeles
	5	Osorno	Andrés Rosas 899	Osorno
	6	Providencia LH	General Holley 2395	Providencia
	7	Puente Alto	Balmaceda 515	Puente Alto
	8	Puerto Montt	Urmeneta 305	Puerto Montt
	9	Quilicura	Av. Américo Vespucio 2880	Quilicura
	10	Talca	Calle Sur 635 - 645	Talca
	11	Temuco	Antonio Varas 1064	Temuco
Parques	1	San José de Maipo	Camino del Volcán 18.357	San José de Maipo
	2	Chillán	Camino a Pinto km 22	Coihueco
	3	San Juan de Leyda	Camino a las Parcelas Ruta G930 339	San Antonio
	4	San Jorge	San Jorge 1975	La Florida
	5	Llanquihue	Totoral Lote 1, Lote 1-A, Lote D-2	Llanquihue
	6	La Herradura	Calle Niza 99, La Herradura	Coquimbo
Estacionamientos	1	Antonio varas	Antonio Varas 115	Providencia



PROPIEDADES LOS HÉROES EX CCAF GABRIELA MISTRAL

INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	COMUNA
Sucursales	1	Casa matriz	Vicuña Mackenna 165	Santiago
			Viollier 8, Depto. 5	Santiago
			Viollier 8, Depto. 5A	Santiago
			Viollier 8, Depto. 7	Santiago
			Viollier 12, Depto. 4	Santiago
Estacionamiento	1	Antonio varas	Agustinas 1361	Santiago

Fuente: Administración Los Héroes.

PROPIEDADES LOS HÉROES NO ADMINISTRADAS POR RECREATIVA

INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	COMUNA
Sucursales	1	La Huayca	Carretera La Huayca S/N	Pozo Almonte
	2	Juan López	Calle S/N MZ 42	Antofagasta
	3	Quintero	Baquedano 355	Quintero
	4	Licán Ray	Cacique Carimán 510, Lote 6	Villarrica

Fuente: Administración Los Héroes.

PROPIEDADES LOS HÉROES SIN OPERACIÓN

INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	COMUNA
Sucursales	1	Bueras	Bueras 445	Rancagua
	2	Urmeneta	Urmeneta 517	San Bernardo

Fuente: Administración Los Héroes.



ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
Sucursales	1	Av. La Pampa 3117	Alto Hospicio
	2	Eleuterio Ramírez 320	Ancud
	3	Calle Prat 393, Local 1,2,3 y 4	Angol
	4	Latorre 2628	Antofagasta
	5	Washington 2530	Antofagasta
	6	Chacabuco 339	Arauco
	7	21 de Mayo 161 - 169	Arica
	8	Av. Manuel Montt 319, Local 1, 2, 3 y 4	Buín
	9	Carlos Palacios 128	Bulnes
	10	Calle Vial 100-A	Cabrero
	11	Ernesto Riquelme 99	Calbuco
	12	Saavedra 968	Cañete
	13	Villagrán 200	Carahue
	14	Av. Cartagena 702	Cartagena
	15	Gamboa 473	Castro
	16	Thompson 214	Castro
	17	Borja García Huidobro 222-B, Local 1 y 2	Catemu
	18	Victoria 508	Cauquenes
	19	Av. Pedro Aguirre Cerda 5445	Cerrillos
	20	Av. José Joaquín Pérez 6658	Cerro Navia
	21	O'Higgins 2635, Local 2 y 3	Chiguayante
	22	5 de Abril 572	Chillán
	23	Miraflores 399	Chimbarongo
	24	Vicuña Mackenna 267	Chol-Chol
	25	Matta 453	Coelemu

ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
	26	Fontt 256	Colina
	27	Alcázar 840	Collipulli
	28	Arturo Prat 298	Coltauco
	29	Maipú 763	Concepción
	30	Av. Independencia 3672	Conchalí
	31	Portales 310	Constitución
	32	Rodríguez 580	Copiapó
	33	Aldunate 835	Coquimbo
	34	Manuel Montt 162-A	Coronel
	35	Roberto Horn 60	Coyhaique
	36	Av. Llaima 850	Cunco
	37	O'Higgins 825, piso 1	Curacautín
	38	Presbítero Moraga 242	Curacaví
	39	Caupolicán 733	Curanilahue
	40	Arturo Prat 357	Curicó
	41	Américo Vespucio 33, Local 22 y 23B	El Bosque
	42	Baquedano 450, Locales 5 y 6	El Carmen
	43	Independencia 80, Local 9 H, Galería El Ángel	El Monte
	44	Av. Isidoro Dubournais 695 -A	El Quisco
	45	Colo-Colo 220, Local 1	Ercilla
	46	Av. Bernardo O'Higgins 3465 - 3467	Estación Central
	47	Eleuterio Ramírez 655	La Florida



ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
	48	Almirante Lynch 377-B	Freire
	49	Cristino Winkler 318	Frutillar
	50	Av. León Gallo 290	Galvarino
	51	Calle Colón 8011	Hualpén
	52	Irrarázaval 390, Local A y B	Hualqui
	53	Av. Américo Vespucio 1737	Huechuraba
	54	Calle Buin 464	Illapel
	55	Independencia 149	Independencia
	56	Ramírez 646-B	Iquique
	57	José Joaquín Pérez 475 - 485	La Calera
	58	Gran Avenida José M. Carrera 6375	La Cisterna
	59	Av. Vicuña Mackenna 7410	La Florida
	60	Cardenal Silva Henríquez 10297, Local 22, 23, 24, 33 y 34	La Granja
	61	Ortiz de Rosas 948	La Ligua
	62	Av. Santa Rosa 12.782 - 12.784	La Pintana
	63	Calle Comercio 347, Local 2, 3 y 5	La Unión
	64	Balmaceda 408, Local 1, 2, 3 y 4	Laja
	65	Arturo Prat 1221, Local 18, 19 y 20	Lampa
	66	Apoquindo 7460, Local 11	Las Condes
	67	Valdivia 154, Local 1, 2, 3 y 4	Lautaro
	68	Calle Río seco 225	Lebu

ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
	69	Arturo Prat 157, Local 6, 7 y 8	Limache
	70	Independencia 789	Linares
	71	Baquedano 616	Llanquihue
	72	Av. José Manuel Balmaceda 87, Local 2 y 3	Llay Llay
	73	Av. Central 8115	Lo Espejo
	74	San Pablo 5962, Local 1, 2 y 3	Lo Prado
	75	Pedro Montt 541	Loncoche
	76	1 Oriente 286 E	Longaví
	77	Carlos Condell 865 - 869	Lonquimay
	78	Luis Sáez Mora 508-A	Los Álamos
	79	Maipú 559	Los Andes
	80	Manuel Montt 387	Los Muermos
	81	Aníbal Pinto 490	Los Sauces
	82	Serrano 608	Lota
	83	Av. José Pedro Alessandri 4711	Macul
	84	Av. Pajaritos 1380 - 1358	Maipú
	85	Alejo Carrillo 1290	Mariquina
	86	Serrano 287	Melipilla
	87	Luis Cruz Martínez 1452 A	Molina
	88	Aníbal Pinto 301	Mulchén
	89	Freire 498	Nacimiento
	90	Sotomayor 470	Nueva Imperial



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
	91	Av. Irarrázaval 3670, Local B	Ñuñoa
	92	Victoria 357	Ovalle
	93	Almirante Barroso 160	Padre las Casas
	94	Arturo Prat 758	Paillaco
	95	Miguel Campino 61, Local 9, 10, 11 y 12	Paine
	96	Manuel Antonio Matta 155	Panguipulli
	97	Aníbal Pinto 698	Parral
	98	José Joaquín Prieto 5531, Local D07	Pedro A. Cerda
	99	Maipú 335, Local 101 y 102	Penco
	100	21 de Mayo 1153	Peñaflor
	101	Av. Grecia 8345	Peñalolén
	102	Fco. Bilbao 702/ 5 de Abril 790 / 5 de Abril 794 (3 loc.)	Pitrufquén
	103	Padre Mariano 55, Local 3	Providencia
	104	Palguin 310	Pucón
	105	San Pablo 8641	Pudahuel
	106	Del Salvador 257	Puerto Varas
	107	José Meléndez 900	Punta Arenas
	108	21 de Mayo 239, Local 2 y 3	Purranque
	109	22 de Mayo, esquina Jorge Vivar, 350	Quellón
	110	San Martín 279	Quillón
	111	Chacabuco 115	Quillota
	112	Los Carrera 651	Quilpué

ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
	113	San Pablo 3227 - 3237	Quinta Normal
	114	Av. Normandie 2670, Local 5	Quintero
	115	Av. Brasil 1085	Rancagua
	116	Einstein 623	Recoleta
	117	Av. José Manuel Balmaceda 4182	Renca
	118	Carlos Condell 57	Rengo
	119	Esmeralda 1455	Río Bueno
	120	Matilde Salamanca 170	Salamanca
	121	Av. Barros Luco 1613, Local 2	San Antonio
	122	Freire 647	San Bernardo
	123	Independencia 645 - 641 - 649	San Carlos
	124	Huamachuco 731	San Clemente
	125	Combate de las Coimas 1112 (ex 152)	San Felipe
	126	Bernardo O'Higgins 469	San Fernando
	127	Loncomilla 2324	San Javier
	128	Vicuña Mackenna 3081	San Joaquín
	129	Gran Avenida José Miguel Carrera 3840, Local 1 y 2	San Miguel
	130	Gran Avenida José Miguel Carrera 4512	San Miguel
	131	Pedro Aguirre Cerda 1001	San Pedro de la Paz
	132	Uruguay 2082	San Ramón
	133	Carmen Gallegos 316 y 318	San Vicente de Tagua Tagua



ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
	134	Arturo Prat 470	Santa Bárbara
	135	Rafael Casanova 522	Santa Cruz
	136	Bandera 125, Local 5	Santiago 1 (Bandera)
	137	Merced 570, Local 3 y 1B	Santiago 2 (Merced)
	138	San Diego 198	Santiago (San Diego)
	139	Balmaceda 710, Local 13, 14 y 15	Talagante
	140	Av. Colón 515	Talcahuano
	141	Bernardo O'Higgins 316	Toltén
	142	Manuel Montt 980	Tomé
	143	Errázuriz 404 y Lagos 807	Traiguén
	144	Chacabuco 215	Valdivia
	145	Alonso de Ercilla 642	Vallenar
	146	Cochrane 893 - 887	Valparaíso
	147	Pedro Montt 1739	Valparaíso
	148	Lagos 650, Local 3	Victoria
	149	Santiago 598, Local 2 y 4	Villa Alemana
	150	Camilo Henríquez 359	Villarrica
	151	Arlegui 511 - 517	Viña del Mar
	152	Pedro de Valdivia 404	Yumbel
Módulos	1	Asmar Av. Jorge Montt 250, Base Naval Talcahuano	Talcahuano
	2	Hospital Militar de Santiago Alcalde Fernando Castillo Velasco 9100	La Reina

ARRIENDO

INMUEBLE	N°	DIRECCIÓN	COMUNA
	3	San Carlos N°328	Combarbalá
	4	Cousiño 490, Oficina N°14, segundo piso	Caldera
	5	Esmeralda 156, Oficina N°9, segundo piso	Yungay
	6	Av. Bernardo O'Higgins N°605, Oficina 105	Puerto Aysén
	1	Washington 2562	Antofagasta
	2	Antonio Varas 115, Local 13 y 14	Providencia
	3	Av. Holanda 100	Providencia
	4	Apoquindo 7549	Las Condes
	5	21 de Mayo 576, Plaza de Armas	Santiago 1 (Bandera)
	6	Paseo Bulnes, Bulnes N°141	Santiago (San Diego)
	7	Gran Avenida 4731	San Miguel
Bodegas	1	San Martín 255	Iquique
	2	Virgen del Pilar 01.054	La Cisterna

Fuente: Administración Los Héroes.

Cierre de sucursales

Durante el 2022 se procedió con el cierre de las siguientes sucursales:

ARRIENDO

INMUEBLE	N°	COMUNA	FECHA DE CIERRE
Sucursales	1	Quirihue	30-04-2022
	2	Purén	30-04-2022
	3	Malloa	30-04-2022

Fuente: Administración Los Héroes.



6.5. Estructura de entidades relacionadas





6.6. Filiales

CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

Categoría	Entidad filial
Naturaleza jurídica	Corporación de Derecho Privado
Objeto social y actividades que desarrolla	Sin operaciones actualmente
Capital suscrito y pagado	M\$ 2.444
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
Directorio	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, Alejandro Muñoz
Ejecutivos(as)	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación	n/a
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha Sociedad	Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Sin operaciones actualmente

INVERSIONES Y ASESORÍAS PLAZA BRASIL S.A.

Categoría	Entidad filial
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversiones y asesoría. Actualmente no desarrolla actividad
Capital suscrito y pagado	M\$ 449
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, Alejandro Muñoz
Ejecutivos(as)	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9%; Los Héroes SpA: 0,1%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha Sociedad	Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Sin operaciones actualmente



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HÉROES S.A.

Categoría	Entidad filial
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Objeto social y actividades que desarrolla	Emisora de tarjetas de prepago con provisión de fondos
Capital suscrito y pagado	MM\$ 12.373
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Gustavo Favre, Luis Felipe Brahm
Ejecutivos(as)	Jaime Cruzat, Rodrigo Callejas, Pilar Marchant, José Pedro Urresti
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9%; Los Héroes SpA: 0,1%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha Sociedad	Alfredo Kunze, Gastón Lewin y Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Servicios de apoyo y comercial de CCAF Los Héroes a Emisora Los Héroes

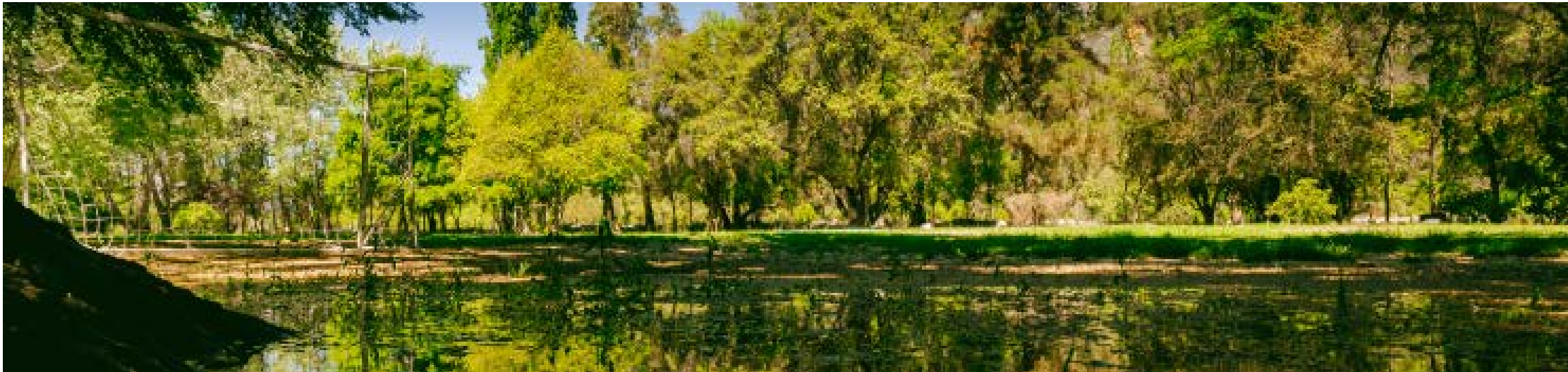
LOS HÉROES SPA

Categoría	Entidad filial
Naturaleza jurídica	Sociedad por acciones
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversionista pasiva
Capital suscrito y pagado	M\$ 16.949
Socios actuales	CCAF Los Héroes
Directorio	n/a
Ejecutivos(as)	Soledad Masalleras
Porcentaje de participación	100%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha Sociedad	n/a
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	n/a



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES RECREATIVA

Categoría	Entidad filial
Naturaleza jurídica	Corporación de Derecho Privado
Objeto social y actividades que desarrolla	Administración de centros recreacionales y producción de eventos
Capital suscrito y pagado	M\$ 504.988
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
Directorio	Gabriel Riveros (Presidente), Gastón Lewin (Vicepresidente), Alejandro Muñoz, Soledad Masalleras y Octavio Ruiz
Ejecutivos(as)	Fernando Jaramillo
Porcentaje de participación	n/a
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha Sociedad	Soledad Masalleras, Alejandro Muñoz, Octavio Ruiz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Corporación presta a CCAF Los Héroes servicios de administración de sus centros recreacionales, como también servicios de producción de eventos para afiliados a Los Héroes





6.7. Proveedores

Durante el 2022, Servicios Integrales Valor Agregado SpA fue el único proveedor que representó el 11% de las compras del año.

6.9. Marcas, licencias y concesiones

Contamos con las marcas “Los Héroes”, “Reactiva”, “Prepago Los Héroes” y sus derivadas para efectos comerciales. El uso de las dos primeras es institucional y el de la tercera corresponde a la tarjeta de prepago.

6.8. Clientes

El Instituto de Previsión Social (IPS) representó el 10% o más de nuestros ingresos.

6.10. Hechos Relevantes

Las siguientes informaciones fueron notificadas a la Superintendencia de Seguridad Social, mediante hechos relevantes, durante 2022.

FECHA	TEMA
18/01/2022	Adjudicación de la Licitación Pública "Servicio de Atención y Pago Presencial de Beneficios de Seguridad Social".
31/03/2022	Suscripción Contrato de Refinanciamiento.
15/06/2022	Informa colocación de bono corporativo en mercados internacionales y/o nacionales.



confianza

7. ACERCA DE ESTA MEMORIA

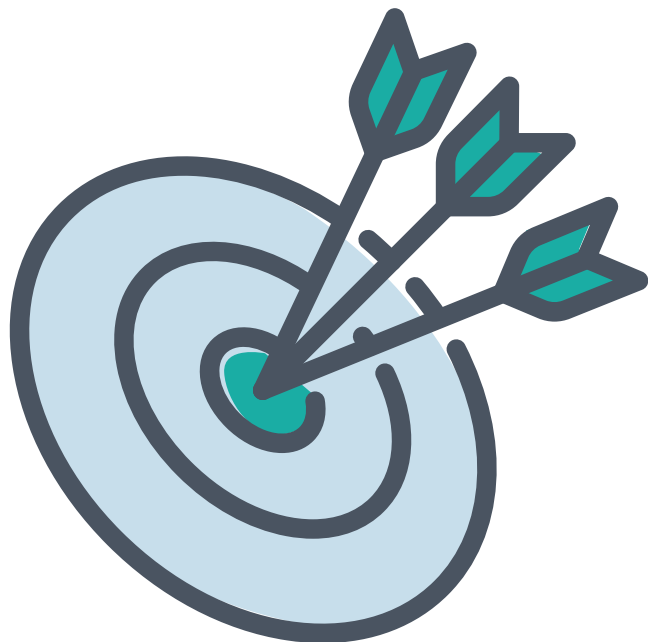
A través de un proceso de materialidad externo obtuvimos la información necesaria para construir nuestra Memoria Integrada 2022. A continuación, presentamos algunos de los alcances de este informe.





7.1. Alcance y principios

La Memoria Integrada 2022 de Caja de Compensación Los Héroes es la sexta realizada en esta modalidad. Contiene la gestión del año, en respuesta a los requerimientos de información de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), respondiendo a la NCG30.



Para la recolección y levantamiento de información se realizó un Proceso de Materialidad, cuyos resultados se construyeron a partir de las recomendaciones metodológicas de GRI (Global Reporting Initiative), que propone una revisión de documentos internos y externos a la organización, entrevistas a diversos grupos de interés y un proceso de priorización a través de la aplicación de una encuesta.

Para el período 2022 se identificaron 19 temáticas relevantes para Caja Los Héroes, siendo nueve de ellas priorizadas por los grupos de interés como temas materiales para la organización. Un aspecto innovador en el reporte de este año es la inclusión de una tabla comparativa entre los cinco principales temas por grupo de interés.





7.2. Grupos de interés

En el ejercicio de materialidad 2022 se incluyeron cinco grupos de interés: Alta dirección, Colaboradores(as), Empresas afiliadas, Proveedores y Asociaciones de pensionados, quienes, a través de sus respuestas, permitieron definir los temas materiales e indicadores GRI asociados para la Memoria Integrada 2022 de Los Héroes.



Caja de Compensación Los Héroes ha definido sus principales grupos de interés de la siguiente manera.

GRUPO DE INTERÉS	
Afiliados(as)	Pensionados(as) y trabajadores(as) afiliados, departamentos de Recursos Humanos de las entidades empleadoras.
Usuarios(as) públicos(as) y privados(as)	Pensionados(as) y beneficiarios(as) sociales del IPS, pensionados(as) de AFP y compañías de seguro, usuarios(as) del servicio de recargas telefónicas, beneficiarios(as) de subsidios Ley SANNA, entre otros.
Colaboradores(as)	Todas las personas que trabajan en Los Héroes y sindicatos que las agrupan. Incluye el personal de entidades filiales y también podría incluir a los(as) colaboradores(as) de empresas proveedoras externas, según la naturaleza de la relación que tienen con nuestra organización todos(as) los(as) trabajadores(as) de Los Héroes y sindicato que los(as) agrupa.
Comunidad	Público en general, representado a través de diferentes organizaciones de pensionados(as), trabajadores(as) y consumidores(as).
Autoridades	Instituciones del Estado, entidades reguladoras, servicios públicos, parlamentarios(as) y autoridades de Gobierno.
Mercado de capitales	Inversionistas y empresas de apoyo financiero.
Gremios de empresas	Industria y asociaciones empresariales relevantes para Los Héroes.
Proveedores	Locales y nacionales, que entregan productos o realizan servicios para nuestra Caja.
Opinión pública	Prensa nacional, redes sociales y líderes de opinión.
ONG y Fundaciones	Organizaciones sin fines de lucro que son relevantes para Los Héroes.



7.3. Proceso de materialidad

Para identificar y relevar los contenidos de esta memoria, entre los meses de octubre 2022 y enero 2023 se desarrolló un proceso de materialidad a cargo de una empresa consultora externa. Este estudio permitió definir y priorizar los temas importantes para la organización y sus grupos de interés. El resultado final del proceso es una matriz de estilo plano cartesiano (ejes “X” e “Y”), en la cual se identifican los temas materiales según la relevancia que cada grupo de interés asignó a los asuntos consultados.

El proceso se basó en la metodología GRI, aplicando tres etapas que combinaron distintos métodos de análisis y recolección de información:

1) Etapa de Revisión

En esta etapa se realizó la revisión bibliográfica de contenido interno de Caja Los Héroes, considerando documentos como: boletines de comunicación interna, hitos del año 2022, estudios, revisión de fuentes y proyectos implementados en el ejercicio. Adicionalmente, se complementó la información con una revisión de fuentes externas de información con contenidos relevantes para la industria de la seguridad social, a nivel nacional e internacional. A partir de este ejercicio de revisión documental, se identificaron una serie de temáticas claves de la gestión del año para la organización y también las principales tendencias de sostenibilidad para el año 2022.

Esta información sirvió como insumo para construir las pautas de entrevistas con los gerentes y guiar la conversación con los grupos de interés externos que fueron consultados.

2) Etapa de Identificación

La Etapa de Identificación buscó visibilizar los temas relevantes para la gestión de Los Héroes en 2022, desde la óptica interna y externa. Con este fin, se entrevistó a diez ejecutivos de la Compañía y seis representantes de grupos de interés. Las entrevistas se guiaron por una pauta que consideraba asuntos sobre gestiones y desafíos en materia de sostenibilidad y aquellos importantes en las operaciones durante el año 2022.

3) Etapa de Priorización

Es la que finalmente permite descubrir los temas identificados como relevantes y que serán clasificados como materiales, y, por tanto, abordados en la memoria con especial interés.

Para aplicar el Principio de Materialidad de GRI, los distintos grupos de interés deben evaluar, en una escala de 1 a 5 (donde 1 es “nada importante” y 5 “muy importante”) los temas que fueron identificados como relevantes para la gestión de Caja Los Héroes en 2022. Esto con el fin de construir una matriz de materialidad.

Para la evaluación se realizaron encuestas a todos los grupos de interés y se recibieron en total 551 respuestas, un resultado positivo, ya que aumentaron en un 5% las respuestas totales gracias a una mayor participación de los colaboradores de Los Héroes en la encuesta de priorización.





7.4. Temas materiales

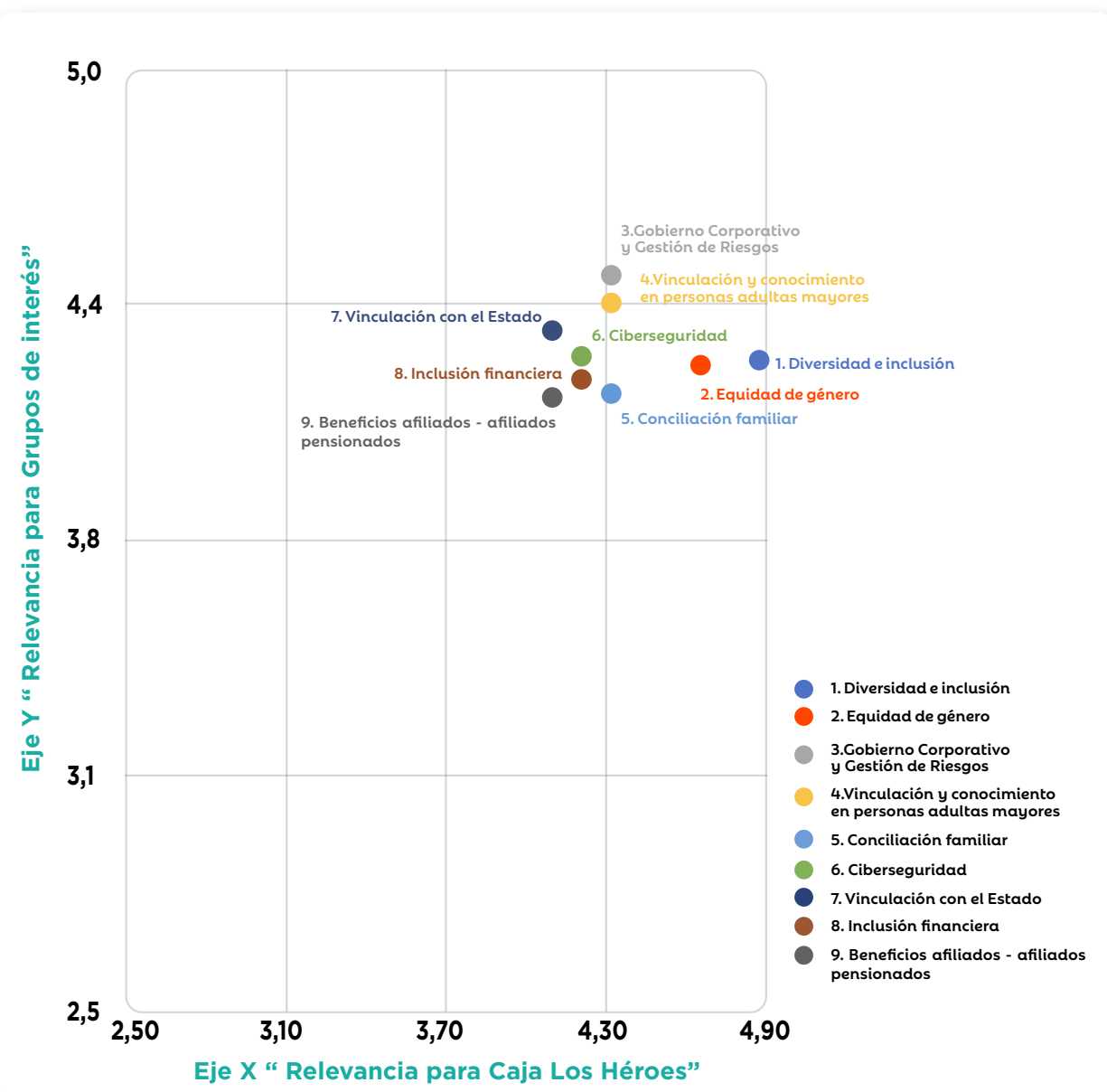
Los temas materiales son el resultado de un cálculo de priorización de los asuntos gestionados por Caja de Compensación Los Héroes durante el año 2022. Este cálculo determina, en base a la evaluación de los grupos de interés, aquellos que son considerados materiales para la construcción de la Memoria Integrada.

De esta manera, se definió que los más relevantes fueron:

1. Diversidad, equidad e inclusión
2. Equidad de género
3. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos
4. Vinculación y conocimiento en personas adultas mayores
5. Conciliación familiar

6. Ciberseguridad
7. Vinculación con el Estado
8. Inclusión financiera
9. Beneficios afiliados - afiliados pensionados

Para comprender cómo se agruparon los temas relevantes para los grupos de interés y los importantes para Caja Los Héroes, se presenta la Matriz de Materialidad 2022.





Temas materiales por grupo de interés

Para gestionar la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés se presenta una tabla comparativa entre los cinco principales temas por grupo. Esto permitió identificar las temáticas centrales de cada uno de ellos, facilitando posteriormente una gestión focalizada por parte de la organización.

GRUPO DE INTERÉS	1	2	3	4	5
Alta Dirección Los Héroes	Diversidad, equidad e inclusión	Equidad de género	Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	Conciliación familiar	Vinculación y conocimiento en personas adultas mayores
Colaboradores(as)	Ciberseguridad	Diversidad, equidad e inclusión	Equidad de género	Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	Continuidad y flexibilidad operacional
Empresas Afiliadas	Inclusión financiera	Educación financiera	Comunicación Rol y beneficios Cajas Compensación	Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	Continuidad y flexibilidad operacional
Proveedores	Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	Equidad de género	Comunicación Rol y beneficios Cajas Compensación	Continuidad y flexibilidad operacional	Vinculación con el Estado
Asociaciones de Pensionados(as)	Vinculación con el Estado	Ciberseguridad	Educación financiera	Vinculación y conocimiento en personas adultas mayores	Digitalización y transformación digital



7.5. Tabla indicadores GRI

A continuación, se expone la tabla de indicadores (GRI e Indicadores Acción) propuesta para los temas materiales obtenidos para el período 2022.

PRIORIDAD	TEMA MATERIAL	INDICADOR GRI	NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Diversidad, equidad e inclusión	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
		Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
		Diversidad e igualdad de oportunidades	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
2	Equidad de género	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
		Diversidad e igualdad de oportunidades	401-3	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
		Empleo	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
		Empleo	401-3	Permiso parental
3	Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
		Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición
		Gobernanza	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
		Gobernanza	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno
		Gobernanza	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
		Gobernanza	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
		Gobernanza	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad
		Gobernanza	2-15	Conflictos de interés
		Gobernanza	2-16	Comunicación de inquietudes críticas
		Gobernanza	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno



PRIORIDAD	TEMA MATERIAL	INDICADOR GRI	NÚMERO	DESCRIPCIÓN
3	Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	Gobernanza	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
		Gobernanza	2-19	Políticas de remuneración
		Gobernanza	2-20	Proceso para determinar la remuneración
		Gobernanza	2-21	Ratio de compensación total anual
		Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
		Anticorrupción	205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
		Anticorrupción	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas
		Competencia desleal	206-1	Acciones legales por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas de monopolio
4	Vinculación y conocimiento en personas adultas mayores	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
5	Conciliación de la vida laboral, familiar y personal	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
6	Ciberseguridad	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
		Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
7	Vinculación con el Estado	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
8	Inclusión financiera	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
9	Beneficios afiliados(as) trabajadores(as) y pensionados(as)	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales



También se vincularon los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al año 2030, propuestos por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que tienen como propósito conseguir la colaboración entre los distintos gobiernos, el sector privado y la ciudadanía.

De este modo, y considerando que cada ODS cuenta con distintas metas, las empresas están invitadas a movilizar esfuerzos en sus ámbitos de acción para contribuir a la reducción de brechas en los ámbitos sociales, medioambientales y económicos que están presentes en el mundo.

PRIORIDAD	TEMA MATERIAL	OBJETIVO DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	META ODS ASOCIADA A TEMA MATERIAL
1	Diversidad, equidad e inclusión	ODS 10 Reducción de las desigualdades	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición
2	Equidad de género	ODS 5 Igualdad de género	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo
3	Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos	ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
4	Vinculación y conocimiento en personas adultas mayores	ODS 10 Reducción de las desigualdades	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición
5	Conciliación familiar	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios
6	Ciberseguridad	ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas	16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales
7	Vinculación con el Estado	ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas
8	Inclusión financiera	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
9	Beneficios afiliados(as) – afiliados(as) pensionados(as)	ODS 3 Salud y bienestar	3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar



7.6. Declaración Jurada de Responsabilidad

En conformidad con la Norma de Carácter General N°30, de la Superintendencia de Valores y Seguros, y con la Circular N°2.982 de la Superintendencia de Seguridad Social, los abajo firmantes declaran que todos los antecedentes contenidos en esta Memoria reflejan en forma fiel y veraz la situación real, económica y financiera.

Alfredo
Walter Kunze
Schütze

Firmado digitalmente
por Alfredo Walter
Kunze Schütze
Fecha: 2023.03.29
20:14:57 -03'00'

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
Presidente: 6.786.991-5

Gabriel Atilano
Riveros
Infante

Firmado digitalmente
por Gabriel Atilano
Riveros Infante
Fecha: 2023.03.30
12:50:07 -03'00'

GABRIEL RIVEROS INFANTE
Vicepresidente: 5.567.753-0

Gastón Lewin
Gómez

Firmado digitalmente
por Gaston Lewin
Gomez
Fecha: 2023.03.30
14:27:54 -03'00'

GASTÓN LEWIN GÓMEZ
Director: 6.362.516-7

José
Arturo
Lyon Parot

Firmado digitalmente
por José Arturo Lyon
Parot
Fecha: 2023.03.30
16:15:22 -03'00'

ARTURO LYON PAROT
Director: 5.256.612-6

Enrique
Marcelo
Oyarce
Cifuentes

Firmado
digitalmente por
Enrique Marcelo
Oyarce Cifuentes
Fecha: 2023.03.30
17:18:19 -03'00'

MARCELO OYARCE CIFUENTES
Director: 8.699.650-2

Víctor
Manuel
Riveros
Contreras

Firmado
digitalmente por
Victor Manuel
Riveros Contreras
Fecha: 2023.03.30
17:50:48 -03'00'

VICTOR RIVEROS CONTRERAS
Director: 17.672.399-8

Alejandro
Patricio
Muñoz Rojas

Firmado digitalmente por Alejandro
Patricio Muñoz Rojas
Nombre de reconocimiento (DN):
c=CL, o=E-Sign S.A., ou=Terms of use
at www.esign-la.com/
acuerdoterceros, cn=Alejandro
Patricio Muñoz Rojas,
email=amunozr@losheroes.cl
Fecha: 2023.03.29 15:39:18 -03'00'

ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS
Gerente General: 12.423.769-6

Gonzalo
Andrés
Muñoz
Moukarzel

Firmado digitalmente por Gonzalo
Andres Muñoz Moukarzel
Fecha: 2023.03.29 10:01:10 -03'00'

GONZALO MUÑOZ MOUKARZEL
Fiscal: 7.027.906-1



transparencia



8. ESTADOS FINANCIEROS





8.1. Informe del auditor Independiente



Informe de los Auditores Independientes

Señores presidente y directores de
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2022 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas e Instrucciones Contables emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una filial miembro de la organización global de firmas miembros de KPMG, afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guarantee). Todos los derechos reservados.

Santiago
Av. Presidente Balmaceda 5635,
piso 15, Las Condes

**Opinión**

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Filiales al 31 de diciembre de 2022 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con Normas e Instrucciones Contables emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Otros asuntos – auditores predecesores

Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Filiales al 31 de diciembre de 2021, y por el año terminado en esa fecha, fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin modificaciones sobre los mismos en su informe de fecha 23 de febrero de 2022.

Alejandra Carrasco V.

KPMG Ltda.

Santiago, 22 de marzo de 2023



8.2. Declaración de responsabilidad Estados Financieros



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUT : 70.016.330 - K
Razón Social : Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2022 y 2021 de acuerdo al siguiente detalle:

Estado de Situación Financiera	X
Estado de Resultados Integrales	X
Estado de Flujo de Efectivo	X
Estado de Cambios en el Patrimonio	X
Notas Explicativas a los Estados Financieros	X
Análisis Razonado	X
Resumen de Hechos Relevantes del Periodo	X

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schütze Fecha: 2023.03.23 08:29:19 -03'00'
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	Firmado digitalmente por Gabriel Atilano Riveros Infante Fecha: 2023.03.22 22:15:50 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	Firmado digitalmente por José Arturo Lyon Parot Fecha: 2023.03.22 13:54:39 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Firmado digitalmente por Gaston Lewin Gomez Fecha: 2023.04.12 11:02:34 -04'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	Firmado digitalmente por Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes Fecha: 2023.03.22 12:30:42 -03'00'
Víctor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Firmado digitalmente por Victor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2023.03.22 15:13:08 -03'00'
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General	12.423.769-6	Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, ou=E-Sign S.A., ou=Terms of use at www.e-sign.cl.com/sacardoterceros, cn=Alejandro Patricio Muñoz Rojas, email=amunoz@losheroes.cl Fecha: 2023.03.22 12:03:49 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 22 de marzo de 2023



8.3. Resumen de Hechos Esenciales



Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2022 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

Con fecha 17 de enero de 2022, hemos tomado conocimiento de la Resolución Exenta N°18, de fecha 14 de enero de 2022, mediante la cual el Instituto de Previsión Social adjudicó a CCAF Los Héroes la licitación pública para prestar el “Servicio de Atención y Pago Presencial de Beneficios de Seguridad Social”, respecto de las Líneas 1: Pago en Sucursal RED 1 y Línea 3: Pago Rural RED 3, conforme a las bases de licitación aprobadas por Resolución Exenta N°5, de fecha 28 de julio de 2021 dictadas por el IPS.

Con fecha 30 de marzo de 2022, CCAF Los Héroes celebró con Banco de Chile, Scotiabank, Itaú Corpbanca, Banco de Crédito e Inversiones, Banco Estado y Banco Internacional (los “Acreedores”), un contrato de refinanciamiento y reprogramación de créditos vigentes por un monto total, en capital, de \$52.857.058.575, pagadero tres cuotas semestrales, iguales y sucesivas, a contar del día 30 de septiembre de 2022, más una última cuota por la suma equivalente al 65% del capital refinanciado.

Con fecha 15 de junio de 2022, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero un bono corporativo emitido con cargo a la línea de bonos a 10 años de la entidad, inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 21 de noviembre de 2016, bajo el N°843, cuyas principales características son:

Bono Serie Y (BHER-Y0422)

- Monto Nominal: UF 1.000.000
- Tasa de Carátula: UF+4,50%
- Plazo: 6 Años
- Gracia: 3 años
- Amortización: semestral en cuotas iguales, a partir del 20 de octubre de 2025
- Pago de Intereses: semestralmente
- Vencimiento: 20 de abril de 2028
- Clasificación de Riesgo: A (Fitch Ratings) y A+ (ICR Chile).

Los fondos provenientes de la colocación del bono serie Y, se destinarán principalmente al financiamiento de capital de trabajo, a financiamiento de colocaciones de crédito social, a refinanciamiento de pasivos y financiamiento de futuros proyectos



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2021:

Durante el período transcurrido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2021 no se han informado hechos esenciales a la Comisión para el Mercado Financiero.



8.4. Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados Financieros Consolidados
al 31 de diciembre de 2022 y 2021
y por los años terminados en esas fechas

(Con el Informe de Revisión del Auditor Independiente)



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

CONTENIDO

Informe de Revisión del Auditor Independiente
Estados Consolidados de Situación Financiera
Estados Consolidados de Resultados Integrales
Estados Consolidados de Cambios en el Patrimonio Neto
Estados Consolidados de Flujos de Efectivo
Notas a los Estados Financieros Consolidados

M\$: Cifras expresadas en miles de pesos chilenos
UF: Cifras expresadas en unidades de fomento

**Informe de los Auditores Independientes**

Señores presidente y directores de
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2022 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas e Instrucciones Contables emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una filial miembro de la organización global de firmas miembros de KPMG, afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guarantee). Todos los derechos reservados.

Santiago
Av. Presidente Ríosco 5035,
piso 15, Las Condes

**Opinión**

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar los Héroes y Filiales al 31 de diciembre de 2022 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con Normas e Instrucciones Contables emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Otros asuntos – auditores predecesores

Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar los Héroes y Filiales al 31 de diciembre de 2021, y por el año terminado en esa fecha, fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin modificaciones sobre los mismos en su informe de fecha 23 de febrero de 2022.

Alejandra Carrasco V.

KPMG Ltda.

Santiago, 22 de marzo de 2023



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN
FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

*Estados Financieros Consolidados
Por los años terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021*

CMF



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Índice

Estados Financieros Consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados.....	1
Estados de Resultados, Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	3
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	5
Estado de Flujos de Efectivo Consolidados.....	7
Notas a los Estados Financieros Consolidados.....	9
Nota 1 - Entidad que Reporta	9
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados	13
a) Período contable	13
b) Bases de presentación	13
c) Bases de consolidación	14
d) Método de conversión.....	15
e) Moneda funcional	15
f) Inventarios.....	15
g) Propiedades, planta y equipos	16
h) Deterioro de valor de los activos no financieros.....	20
i) Activos disponibles para la venta	21
j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación	21
k) Activos intangibles.....	22
l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos.....	22
m) Activos financieros y pasivos financieros.....	22
n) Medición del valor razonable.....	28
ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes.....	29
o) Provisiones.....	31
p) Beneficios a los empleados.....	31
q) Activos y pasivos contingentes.....	32
r) Transacciones con partes relacionadas.....	33
s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos	33
t) Clasificación corriente y no corriente.....	34
u) Información por segmentos.....	34
v) Bases de medición	35
w) Uso de estimaciones y juicios	36



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

x) Nuevos pronunciamientos contables.....	37
Nota 3 - Cambios Contables.....	39
Nota 4 - Administración del Riesgo.....	41
Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo.....	62
Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto).....	65
Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto).....	77
Nota 8 - Instrumentos Financieros.....	83
Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes.....	93
Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes.....	94
Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes.....	95
Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes.....	95
Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes.....	96
Nota 14 - Inventarios.....	96
Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación.....	96
Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto.....	97
Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía.....	110
Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos.....	112
Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas.....	114
Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados.....	116
Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes.....	116
Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes.....	124
Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados.....	128
Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes.....	130
Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes.....	131
Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes.....	131
Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes.....	132
Nota 28 - Otras Provisiones.....	132
Nota 29 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento.....	133
Nota 30 - Deterioro por Riesgo de Crédito.....	135
Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período.....	135
Nota 32 - Ingresos Financieros.....	136
Nota 33 - Ingresos por Intereses y Reajustes.....	136
Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias.....	137
Nota 35 - Otros Ingresos.....	138
Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados.....	138
Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza.....	139
Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes.....	140



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste	140
Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)	141
Nota 41 - Información Financiera por Segmento	141
Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo	145
Nota 43 - Contingencias y Restricciones	147
Nota 44 - Sanciones	157
Nota 45 - Medioambiente	157
Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros	158
Nota 47 - Hechos Posteriores	161



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

Estados Financieros Consolidados

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN
FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022 y 2021



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

ACTIVOS	Nota	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	115.415.810	152.355.754
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.6 a)	4.462.810	2.848.457
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	612.983	910.349
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	102.952.200	88.838.693
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	10.940.645	10.223.875
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	11.529.196	15.181.785
Inventarios	(14)	199.802	161.207
Activos por impuestos corrientes	(25)	725.420	430.838
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>246.838.866</u>	<u>270.950.958</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	(16 (c))	<u>5.384.593</u>	<u>5.514.203</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>-</u>	<u>-</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>5.384.593</u>	<u>5.514.203</u>
Total activo corriente		<u>252.223.459</u>	<u>276.465.161</u>
Activo no Corriente			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	7.514.112	6.856.369
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	2.162.367	111.712
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	245.566.736	183.854.533
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	9.758	102.574
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	2.280.801	841.739
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	51.444.993	27.347.046
Propiedades de inversión	(16 (d))	-	3.795.370
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	3.403.027	2.216.031
Activos por derecho de uso, no corriente	(29)	<u>16.812.018</u>	<u>2.678.652</u>
Total activo no corriente		<u>329.193.812</u>	<u>227.804.026</u>
Total Activos		<u>581.417.271</u>	<u>504.269.187</u>

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

	Nota	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Pasivo Corriente			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	78.166.184	109.344.820
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	65.976.275	82.474.658
Otras provisiones a corto plazo	(28)	570.498	1.256.318
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	-	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	4.802.801	6.346.882
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	421.998	948.481
Pasivos por arrendamiento, corriente	(29)	4.879.955	2.580.704
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		154.817.711	202.951.863
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivo corriente		154.817.711	202.951.863
Pasivo no Corriente			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	159.820.670	80.947.648
Otras provisiones, no corrientes	(28)	755.150	-
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	-	-
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	1.457.987	829.923
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	(23)	1.664.077	-
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	532.008	535.336
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(29)	12.211.086	121.272
Total pasivo no corriente		176.440.978	82.434.179
Total pasivos		331.258.689	285.386.042
PATRIMONIO			
Fondo social		202.376.495	191.082.199
Otras reservas		35.036.550	16.506.650
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		12.745.537	11.294.296
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		250.158.582	218.883.145
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		250.158.582	218.883.145
Total Pasivos y Patrimonio		581.417.271	504.269.187

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Estados de Resultados Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2022 y 2021

	Notas	Acumulado	
		01.01.2022 31.12.2022 M\$	01.01.2021 31.12.2021 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(33)	65.865.936	57.104.155
Ingresos de actividades ordinarias	(34)	46.583.144	45.361.414
Otros ingresos	(35)	25.958.974	22.715.263
Gastos por intereses y reajustes	(38)	(14.576.016)	(9.217.396)
Deterioro por riesgo de crédito	(30)	(9.011.311)	(8.649.584)
Materias primas y consumibles utilizados		(853.410)	(776.203)
Gastos por beneficios a los empleados	(36)	(38.577.672)	(36.308.729)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17-29)	(10.039.845)	(8.976.614)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(31)	22.955	(118.826)
Otros gastos, por naturaleza	(37)	(56.847.522)	(51.250.496)
Otras ganancias (pérdida)	(40)	(527.393)	(386.768)
Ingresos financieros	(32)	3.462.872	623.505
Costos financieros		-	-
Resultados por unidades de reajuste	(39)	<u>133.452</u>	<u>182.861</u>
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		<u>11.594.164</u>	<u>10.302.582</u>
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	<u>1.151.373</u>	<u>991.714</u>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		<u>12.745.537</u>	<u>11.294.296</u>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		<u>-</u>	<u>-</u>
Ganancia (pérdida)		<u>12.745.537</u>	<u>11.294.296</u>
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		12.745.537	11.294.296
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		<u>-</u>	<u>-</u>
Ganancia (pérdida)		<u>12.745.537</u>	<u>11.294.296</u>

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2022 y 2021

Estado del Resultado Integral	Notas	Acumulado	
		01.01.2022 31.12.2022 M\$	01.01.2021 31.12.2021 M\$
Ganancia (pérdida)		12.745.537	11.294.296
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), por revaluación		21.497.248	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), actuariales por planes de beneficios definidos		(232.810)	64.542
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		21.264.438	64.542
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto	(8.5)	(2.734.538)	1.468.342
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		(2.734.538)	1.468.342
Total otros componentes de otro resultado integral, antes de impuesto		(2.734.538)	1.468.342
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con cambios en el superávit de revaluación de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán a resultado del periodo		-	-
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujos de efectivo de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán a resultado del periodo		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		18.529.900	1.532.884
Resultado integral total		31.275.437	12.827.180
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		31.275.437	12.827.180
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		31.275.437	12.827.180

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021

31.12.2022

	Fondo Social	Otras Reservas				Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
		Superávit de Revaluación (1)	Reserva de Cobertura Flujo de Caja (2)	Otras Reservas Varias (3)	Total otras Reservas				
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Periodo Actual 01.01.2022	191.082.199	14.704.979	1.713.326	88.345	16.506.650	11.294.296	218.883.145	-	218.883.145
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables (4)	318.843	-	-	-	-	(318.843)	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	191.401.042	14.704.979	1.713.326	88.345	16.506.650	10.975.453	218.883.145	-	218.883.145
Cambios en patrimonio									
Resultado integral	-	-	-	-	-	12.745.537	12.745.537	-	12.745.537
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otro resultado integral	-	21.497.248	(2.734.538)	(232.810)	18.529.900	-	18.529.900	-	18.529.900
Resultado integral	-	21.497.248	(2.734.538)	(232.810)	18.529.900	12.745.537	31.275.437	-	31.275.437
Incremento (disminución) del fondo social	10.975.453	-	-	-	-	(10.975.453)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	10.975.453	21.497.248	(2.734.538)	(232.810)	18.529.900	1.770.084	31.275.437	-	31.275.437
Saldo Final del periodo Actual 31.12.2022	202.376.495	36.202.227	(1.021.212)	(144.465)	35.036.550	12.745.537	250.158.582	-	250.158.582

- (1) Ver detalle en nota 16 e).
- (2) Ver detalle en nota 8.5.
- (3) Corresponde a bonos extraordinarios por fusión y compensación acordados con trabajadores de CCAF Gabriela Mistral, registrado en otras reservas varias por instrucción de la CMF por M\$(131.970). Adicionalmente, incluye M\$(12.495) correspondiente a variación por cálculo actuarial por indemnizaciones legales de colaboradores que se originan como consecuencia de la suscripción del nuevo contrato con el IPS suscrito el 10.03.2022 con vigencia desde el 01.05.2022 hasta el 30.04.2026.
- (4) Producto del cambio de política contable, referida a los activos intangibles, se reclasificó M\$318.843 de los cuales M\$253.392 forman parte del activo intangible reconocido al 31 de diciembre de 2022 y M\$65.451 por efecto de impuestos diferidos producto de la reclasificación efectuada.

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021

31.12.2021

	Fondo Social	Superávit de Revaluación	Otras Reservas	Reserva de Cobertura Flujo de Caja (1)	Otras Reservas Varias (2)	Total otras Reservas	Ganancia Acumuladas (3)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2021	182.777.011	14.704.979	244.984	23.803	14.973.766	8.305.188	206.055.965	-	-	206.055.965
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial reexpresado	182.777.011	14.704.979	244.984	23.803	14.973.766	8.305.188	206.055.965	-	-	206.055.965
Cambios en patrimonio										
Resultado integral	-	-	-	-	-	11.294.296	11.294.296	-	-	11.294.296
Ganancia (pérdida)	-	-	1.468.342	64.542	1.532.884	-	1.532.884	-	-	1.532.884
Otro resultado integral	-	-	1.468.342	64.542	1.532.884	11.294.296	12.827.180	-	-	12.827.180
Resultado integral	-	-	1.468.342	64.542	1.532.884	11.294.296	12.827.180	-	-	12.827.180
Incremento (disminución) del fondo social	8.305.188	-	-	-	-	(8.305.188)	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	8.305.188	-	1.468.342	64.542	1.532.884	2.989.108	12.827.180	-	-	12.827.180
Saldo Final del período Actual 31.12.2021	191.082.199	14.704.979	1.713.326	88.345	16.506.650	11.294.296	218.883.145	-	-	218.883.145

- (1) Ver detalle en nota 8.5.
- (2) Corresponde a bonos extraordinarios por fusión y compensación acordados con trabajadores de CCAF Gabriela Mistral, registrado en otras reservas varias por instrucción de la CMF MS(131.970). Adicionalmente, incluye MS220.315 correspondiente a variación por cálculo actuarial por indemnizaciones legales de colaboradores que se originan como consecuencia de la suscripción del nuevo contrato con el IPS suscrito el 01.05.2018 con vigencia hasta el 30.04.2022.
- (3) Producto del cambio de política contable, referida a los activos intangibles, se reclasificó MS318.843 de los cuales MS253.392 forman parte del activo intangible reconocido al 31 de diciembre de 2022 y MS65.451 por efecto de impuestos diferidos producto de la reclasificación efectuada.

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021

	Nota	01.01.2022 31.12.2022 M\$	01.01.2021 31.12.2021 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en)			
Actividades de Operación			
Clases de cobros por actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	(42 a)	64.788.861	59.222.537
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		427.054	394.370
Otros cobros por actividades de operación	(42 b)	3.013.933.120	4.040.323.294
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(54.390.716)	(48.492.018)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(38.042.711)	(31.055.426)
Otros pagos por actividades de operación	(42 c)	(3.046.850.839)	(3.972.641.444)
Intereses pagados		(12.371.387)	(6.847.471)
Intereses recibidos		3.462.872	623.505
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		(97.192)	(82.271)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(42 d)	(676.556)	(490.009)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		(69.817.494)	40.955.067
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en)			
Actividades de Inversión			
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios		-	-
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Importe procedente de la venta de propiedades, planta y equipo		(1.023)	-
Compras de propiedades, planta y equipo		(370.374)	(320.640)
Compras de activos intangibles		(2.755.276)	(2.371.478)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(3.126.673)	(2.692.118)

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021

	Nota	01.01.2022 31.12.2022 M\$	01.01.2021 31.12.2021 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en)			
Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		133.954.261	7.690.000
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		22.543.794	2.711.332
Total importes procedentes de préstamos		<u>156.498.055</u>	<u>10.401.332</u>
Pagos de préstamos		(115.616.556)	(49.856.581)
Pagos de pasivos por arrendamientos		<u>(4.877.276)</u>	<u>(4.184.017)</u>
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		<u>36.004.223</u>	<u>(43.639.266)</u>
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente			
al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio		<u>(36.939.944)</u>	<u>(5.376.317)</u>
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		-	-
Incremento (Disminución) Neto de Efectivo y Equivalente al Efectivo		(36.939.944)	(5.376.317)
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período	(5)	<u>152.355.754</u>	<u>157.732.071</u>
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5)	<u>115.415.810</u>	<u>152.355.754</u>

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 1 - Entidad que Reporta

a) Antecedentes de la constitución y objetivos de la institución

Los Héroes CCAF es la continuadora legal de la Caja de Compensación Metalúrgica, constituida el año 1955 por la Asociación de Industriales Metalúrgicos (ASIMET).

Los Héroes CCAF es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuya característica y concepción le permite participar tanto en el campo propio de la seguridad social tradicional, cual ocurre por ejemplo, en la Administración de las asignaciones familiares, subsidios de incapacidad laboral y de cesantía, como en el ámbito de los servicios sociales, a través de una diversa variedad de prestaciones sociales financieras, además de servicios de hotelería y turismo a lo largo del país, gracias a la red de centros recreacionales que Los Héroes CCAF posee.

Los Héroes CCAF es fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), conforme a la Ley N° 16.395 y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N° 18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en su calidad de emisora de instrumentos de oferta pública, registrada bajo el N° 1009 el 11 de septiembre de 2008, y, como administradora de mutuos hipotecarios endosables inscrita bajo el N° A031, de fecha 19 de agosto de 2010, en el Registro de Agentes de Mutuos Hipotecarios Endosables. Su casa matriz se encuentra ubicada en Holanda N° 64, comuna de Providencia, Santiago.

El estatuto de la Caja fue aprobado en sesión de Directorio N° 423 Extraordinaria, celebrada el 3 de enero de 1990, cuya acta fue reducida a escritura pública con fecha 11 de enero de 1990, en la notaría de Santiago de Don Sergio Rodríguez Garcés. Su texto se aprobó por D.S. N° 14, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 1990, publicado en el Diario Oficial el 20 de febrero de 1990.

La última modificación del estatuto se aprobó en la sesión de Directorio N° 718 ordinaria, de fecha 20 de diciembre de 2011, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 31 de enero de 2012 rectificada por escritura pública del 13 de marzo de 2012, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Raúl Iván Perry Pefaur, en la cual se contiene, además, un texto refundido de los estatutos que incorpora todas las modificaciones anteriores. La reforma se aprobó por D.S. Ex. N° 44, de Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 2012, publicado en el Diario Oficial de 24 de mayo de 2012.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)**b) Gobierno corporativo**

Siguiendo las mejores prácticas, Los Héroes CCAF ha implementado su gobierno corporativo a través de un conjunto de instancias y prácticas institucionales que influyen en su proceso de toma de decisiones, contribuyendo a la creación sustentable de valor de la institución en un marco de transparencia, con una adecuada gestión estratégica y operacional de la Corporación, un control focalizado de los riesgos y un compromiso social frente a la comunidad y al mercado.

Uno de los elementos importantes del Gobierno Corporativo de Los Héroes CCAF, son los comités de Directorio que le apoyan a éste en la gestión de la institución, a través entre otros aspectos, de la profundización del estudio en aquellas materias que por su especialización requieren una dedicación especial; el aseguramiento de un adecuado desempeño en ellas; la atención de mejor manera en los asuntos legales y regulatorios que se requieran; y para la difusión de la filosofía institucional que marca el sello distintivo de Los Héroes CCAF de cara a sus clientes, reguladores, inversionistas, grupos de interés y comunidad en general. Dichos comités están integrados por directores de Los Héroes CCAF y por asesores contratados por el Directorio, quienes, con su reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, apoyan a la gestión integral de Los Héroes CCAF. Los siguientes son los comités de directores que han sesionado en el ejercicio de los estados financieros:

Comité de auditoría

Su función principal es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta Administración y los organismos reguladores, de forma tal de propender a un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Vela que los estados financieros de la institución presenten en forma correcta y razonable, la situación financiera y el resultado de sus operaciones, de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad y las impartidas por los entes reguladores.

Comité de riesgo

El Comité de Riesgo supervisa y controla la gestión integral de los riesgos a los que se expone Los Héroes CCAF; riesgos estratégicos, de crédito, regulatorios, riesgos con impacto en la reputación, de seguridad de la información, ciberseguridad, operacionales y financieros. Sobre ellos aprueba y/o propone políticas y tratamiento de ellos, junto a su monitoreo permanente de acuerdo con las atribuciones que le ha entregado el Directorio.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

b) Gobierno Corporativo (continuación)

Comité de personas y gobierno corporativo

En su ámbito de personas, estudia, analiza y propone al Directorio principios y prácticas de mercado para la correcta Gestión de Personas en Los Heroes CCAF, en cuanto a: sistemas de compensación, evaluación del desempeño, plan de retención de talentos y sucesión para los principales ejecutivos de la Institución.

En su ámbito de Gobierno Corporativo, efectúa definiciones para la aprobación en Directorio de materias relacionadas con la estructuración y cumplimiento de la institucionalidad del Gobierno Corporativo de Los Heroes CCAF.

Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Su objetivo es estudiar y presentar al Directorio propuestas para adoptar decisiones relacionadas con la definición y control de la estrategia global, de negocios, de contribución social y de imagen corporativa de Los Heroes CCAF. Le corresponde generar una visión única respecto al plan estratégico de largo plazo de Los Heroes CCAF, con el plan de contribución social, de negocios y de imagen corporativa. En esta instancia se revisan periódicamente los resultados comerciales, de contribución social, de competencia, calidad de servicio, de personas, de comunicaciones corporativas, de proveedores, entidades relacionadas y asuntos públicos.

c) Inscripción en el registro de valores

Los Heroes CCAF se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el N°1009 de fecha 11 de septiembre de 2008, quedando sujeta a los requerimientos que este organismo impone a las entidades fiscalizadas. Esta inscripción fue autorizada mediante oficio ORD N°25.789 del 15 de abril de 2008 de la Superintendencia de Seguridad Social.

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias)

Los Heroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2022 y 2021 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Heroes, Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Heroes, Los Heroes SpA, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Heroes S.A e Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

Las subsidiarias son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien definido, tales como, la ejecución de actividades recreacionales y prestación de servicios. Una subsidiaria se consolida si, basándose en la evaluación del fundamento de su relación con Los Heroes CCAF y los riesgos y beneficios de estas sociedades, Los Heroes CCAF concluye que la controla.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias) (continuación)

Las subsidiarias controladas por Los Héroes CCAF en el caso de los centros recreacionales fueron establecidas en base a una estrategia comercial. Siendo así, Los Héroes CCAF consolidó con las siguientes subsidiarias:

	RUT	País	Moneda Funcional
Subsidiarias: Servicios a otras Corporaciones			
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Chile	Pesos
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	74.247.600-6	Chile	Pesos
Los Héroes SpA	76.896.673-7	Chile	Pesos
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	96.778.060-K	Chile	Pesos
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	76.965.737-1	Chile	Pesos

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, tiene por objeto desarrollar actividades de hotelería, turismo, recreación y desarrollo de eventos tanto, en los centros recreacionales de propiedad de Los Héroes CCAF, como en otros.

La Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, tiene por objeto el impartir enseñanza en las áreas educacionales y de capacitación ocupacional. Actualmente esta Corporación no desarrolla actividades y tiene suspendido su giro ante el Servicio de Impuestos Internos.

Los Héroes SpA tiene por objeto la inversión en sociedades regidas por la Ley N°20.950 y especialmente en sociedades emisoras y u operadoras de medios de pago con provisión de fondos, conforme lo dispuesto en el art. 19 N°9 de la Ley N°18.833.

La Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. tiene por objeto exclusivo la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos acorde a las exigencias de la Ley N°20.950.

Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A., tiene por objeto, adquirir a cualquier título y enajenar, todo tipo de bienes muebles o inmuebles, corporales e incorporeales, incluyendo acciones, valores mobiliarios, efectos de comercio, títulos de crédito y demás instrumentos representativos de capital o de deuda; prestar a terceros, por si misma o asociada con otras, todo tipo de servicios y asesorías de proyectos relacionados al área inmobiliaria, financiera, crediticia; desarrollar y promover, por si misma o en asociación con terceros toda clase de negocios, tanto del área inmobiliaria, como en relación con otra clase de bienes corporales e incorporeales, seguros, créditos, leasing, arrendamiento, y concurrir a la constitución de nuevas sociedades y/o participar en sociedades ya existentes.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados

a) Período contable

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes ejercicios:

Estados de Situación Financiera Consolidados, Estados de Resultados Integrales por Naturaleza, Estados de Cambios en el Patrimonio y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021.

b) Bases de presentación

Los estados financieros consolidados de CCAF Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2022, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en su oficio circular N°427 del 28 de diciembre de 2007, el cual establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB) para las entidades inscritas en el registro de valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Comisión en su Oficio Ordinario N°3246 de fecha 1 de febrero de 2011.

Bajo IFRS 9 el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce en base al modelo de pérdidas crediticias esperadas (ECL por sus siglas en inglés). El Oficio Ordinario de la CMF mencionado en párrafo anterior, permite a CCAF Los Héroes reconocer el deterioro de la cartera en base a un modelo de pérdida esperada (en la línea de Basilea) y provisiones complementarias, tal como lo requiere la Circular N°2.588 de fecha 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores (como la Circular N°3.521, del 28 de mayo de 2020, que formaliza los criterios metodológicos de desarrollo de modelos propios), emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los efectos de estas diferencias se resumen a continuación:

	Deterioro de la Cartera de Crédito	
	31.12.2022	
	M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/CMF	16.041.853	Ver Nota N°6 (3) c)
Bajo IFRS	14.528.424	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	1.513.429	

De lo anterior se concluye que CCAF Los Héroes tiene una mayor provisión de M\$1.513.429 respecto a la provisión obtenida bajo la normativa IFRS 9.

Los presentes estados financieros consolidados han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 22 de marzo de 2023.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación

Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y subsidiarias incluyen activos, pasivos, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2022 y 2021. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los periodos terminados en estas mismas fechas y han sido preparados aplicando políticas contables homogéneas.

La consolidación se ha realizado mediante la aplicación del método de integración global para aquellas entidades sobre las que existe control, ya sea por dominio efectivo o por la existencia de acuerdos con el resto de los socios. Según las disposiciones de la IFRS 10, existe control cuando la Sociedad tiene poder sobre la participación que otorga la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes; tiene exposición o derecho a los rendimientos variables de su implicancia con la participada; tiene la capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Los saldos con entidades relacionadas, ingresos, gastos, utilidades y pérdidas no realizadas han sido eliminados.

Los saldos y transacciones entre las entidades consolidadas han sido eliminados en el proceso de consolidación. Asimismo, los resultados incluidos en las operaciones efectuadas por entidades consolidadas por la prestación de bienes y servicios, también se han eliminado en dicho proceso.

Las cuentas del estado integral de resultados y los flujos de efectivo consolidados recogen, respectivamente, los ingresos y gastos y los flujos de efectivo de las subsidiarias que se han consolidado con Los Héroes CCAF.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación (continuación)

Bases de consolidación general (continuación)

De acuerdo con IFRS 10, Los Héroes CCAF posee el control sobre sus subsidiarias, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2022 y 2021, los estados financieros se presentan consolidados con:

- Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes.
- Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.
- Los Héroes SpA
- Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.
- Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

d) Método de conversión

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en unidades de fomento, serán traducidos a moneda nacional a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada ejercicio, informados por el Banco Central de Chile.

Los valores de conversión al cierre de cada ejercicio son los siguientes:

	31.12.2022	31.12.2021
	\$	\$
Unidad de Fomento	35.110,98	30.991,74
Dólares estadounidenses (USD)	<u>855,86</u>	<u>844,69</u>

Las diferencias resultantes por la variación de la unidad de fomento son reconocidas en los resultados del ejercicio a través del rubro "Resultado por unidades de reajuste".

e) Moneda funcional

Los estados financieros consolidados son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación de Los Héroes CCAF.

f) Inventarios

Corresponde a suministros para el consumo propio y se valorizan al menor valor entre el costo de adquisición y el valor neto realizable.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**g) Propiedades, planta y equipos****g.1) Reconocimiento y medición**

Los ítems de propiedades, planta y equipos, excluidas las sucursales y centros recreacionales, se encuentran valorizados al costo menos depreciación acumulada y si aplica, menos las posibles pérdidas por deterioro. El costo de adquisición incluye los costos externos más los costos internos formados por consumos de materiales en bodega, costo de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión si es que corresponde. Cuando partes de un ítem de propiedades, planta y equipos poseen vidas útiles distintas, son registradas como ítems separados (componentes importantes) de propiedades, planta y equipos.

Las ganancias o pérdidas generadas en la venta de un ítem de propiedades, planta y equipos se determinan comparando los precios de las ventas con los valores en libros de propiedades, planta y equipos y se reconoce neta en el rubro "Otras ganancias (pérdidas)".

Las sucursales propias, casa matriz y parques recreacionales se registran a su valor razonable, menos la depreciación acumulada y si aplica, menos el importe acumulado de las pérdidas por deterioro de valor.

Los Héroes CCAF utiliza el modelo de revaluación para la valorización de los edificios corporativos, sucursales propias y centros recreacionales. Las revaluaciones son efectuadas periódicamente por profesionales independientes y se realizan entre 3 y 5 años. No obstante, cuando el valor razonable del activo revaluado difiere significativamente de su importe en libros, se pedirá una nueva revaluación.

g.2) Costos posteriores

El costo incurrido por reemplazar parte de un ítem de propiedades, planta y equipos es activado su valor libro, cuando sea posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la empresa y que su costo pueda ser medido de forma confiable. Los costos del mantenimiento de propiedades, planta y equipos son reconocidos en el resultado cuando ocurren.

Los activos fijos mantenidos para la venta se valorizan al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta. No son depreciados y se presentan en forma separada en el estado de situación financiera.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos

Los Héroes CCAF deprecia los activos de propiedades, planta y equipos, excepto terrenos, desde el momento que estos bienes se encuentran en condiciones de uso, distribuyendo linealmente el costo de los mismos entre los años de vida útil estimada. La depreciación es calculada utilizando el método lineal en base a la vida útil estimada.

Los años de vida útil estimados, se resumen de la siguiente manera:

Activos	Años
Edificios:	
Casa Matriz y Sucursales	45
Centros Recreacionales	38
Instalaciones	42
Equipos tecnológicos y máquinas	6
Vehículos	7

Los valores residuales estimados junto con los métodos y plazos de amortización utilizados, son revisados al cierre de cada ejercicio y, si corresponde, se ajustan de manera prospectiva.

g.4) Arrendamientos

Los Héroes CCAF evalúa si un contrato es o contiene un arrendamiento al inicio del contrato. Los Héroes CCAF reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento con respecto a todos los acuerdos en los cuales es el arrendatario, excepto por arrendamientos de corto plazo (definidos como un arrendamiento con un plazo de arriendo de 12 meses o menos) y arrendamientos de activos de bajo valor. Para estos arrendamientos, Los Héroes CCAF reconoce los pagos de arrendamiento como un costo operacional sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento a menos que otra base sistemática sea más representativa del patrón de tiempo en el cual los beneficios económicos de los activos arrendados son consumidos.

El pasivo por arrendamiento es inicialmente medido al valor presente de los pagos por arrendamiento que no han sido pagados a la fecha de comienzo, descontados a la tasa implícita en el arrendamiento. Si esta tasa no puede determinarse fácilmente, la Sociedad utiliza la tasa incremental por préstamos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.4) Arrendamientos (continuación)

Los pagos por arrendamiento incluidos en la medición del pasivo incluyen:

- Pagos fijos (incluyendo los pagos en esencia fijos), menos cualquier incentivo por arrendamiento;
- Pagos por arrendamiento variables, que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos usando el índice o tasa en la fecha de comienzo;
- Importes que espera pagar el arrendatario como garantías de valor residual;
- el precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercer esa opción; y
- Pagos de penalizaciones por terminar el arrendamiento, si el plazo del arrendamiento refleja que el arrendatario ejercerá una opción para terminar el arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento es presentado dentro del rubro "Pasivos por arrendamientos" de los estados consolidados de situación financiera.

El pasivo por arrendamiento es posteriormente medido incrementando el importe en libros para reflejar el interés sobre el pasivo por arrendamiento (usando el método de la tasa efectiva) y reduciendo el importe en libros para reflejar los pagos por arrendamientos realizados.

Los Héroes CCAF remide el pasivo por arrendamiento (y realiza los correspondientes ajustes al activo por derecho de uso respectivo) cuando:

- Se produce un cambio en el plazo del arrendamiento o cuando se produzca un cambio en la evaluación de una opción para comprar el activo subyacente, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos de arrendamiento revisados usando una tasa de descuento revisada.
- Se produce un cambio en los pagos por arrendamiento futuros procedente de un cambio en un índice o una tasa usados para determinar esos pagos o se produzca un cambio en el pago esperado bajo una garantía de valor residual, en cuyos casos el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos por arrendamiento revisados usando la tasa de descuento inicial (a menos que los pagos por arrendamiento cambien debido a un cambio en una tasa de interés variable, en cuyo caso se utiliza una tasa de descuento revisada).
- Se modifica un contrato de arrendamiento y esa modificación no se contabiliza como un arrendamiento por separado, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos por arrendamiento revisados usando una tasa de descuento revisada.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**g) Propiedades, planta y equipos (continuación)****g.4) Arrendamientos (continuación)**

Los activos por derecho de uso comprenden el importe de la medición inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos por arrendamiento realizados antes o a contar de la fecha de comienzo, menos los incentivos de arrendamiento recibidos y cualesquiera costos directos iniciales incurridos. Los activos por derecho a uso son posteriormente medidos al costo menos depreciación acumulada y pérdidas acumuladas por deterioro de valor.

Quando Los Héroes CCAF incurre en una obligación por costos para dismantelar o remover un activo arrendado, restaurar el lugar en el que está ubicado o restaurar el activo subyacente a la condición requerida por los términos y condiciones del arrendamiento, una provisión es reconocida y medida en conformidad con NIC 37. Los costos son incluidos en el correspondiente activo por derecho de uso, a menos que esos costos sean incurridos para producir existencias.

Los activos por derecho de uso son depreciados durante el período menor entre el plazo del arrendamiento y la vida útil del activo subyacente. Si un arrendamiento transfiere la propiedad del activo subyacente o el costo del activo por derecho de uso refleja que la Sociedad espera ejercer una opción de compra, el activo por derecho de uso es depreciado durante la vida útil del activo subyacente. La depreciación se realiza desde la fecha de comienzo del arrendamiento.

Los activos por derecho de uso son presentados dentro del rubro "Activos por derecho de uso".

Los Héroes CCAF aplica NIC 36 para determinar si un activo por derecho de uso está deteriorado y contabiliza cualquier pérdida por deterioro identificada como se describe en la política contable de "Propiedad, planta y equipos".

Los pagos variables por arrendamiento que no dependen de un índice o una tasa no son incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento y el activo por derecho de uso. Los pagos variables son reconocidos como un gasto en el período en el cual ocurre el evento o condición que origina tales pagos.

Cómo una solución práctica, NIIF 16 permite a un arrendatario no separar los componentes que no son arrendamiento, y en su lugar contabilizar para cualquier arrendamiento y asociados componentes que no son arrendamientos como un solo acuerdo. La Sociedad no ha utilizado esta solución práctica.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.5) Propiedades de inversión

Las propiedades de inversión principalmente comprenden edificios que se mantienen para la obtención de rentabilidad a través de rentas a largo plazo y no son ocupados por Los Héroes CCAF.

Las propiedades de inversión son reconocidas inicialmente a su costo de adquisición y posteriormente al valor razonable, con cambios en resultados, lo cual representa el valor en un mercado abierto determinado por tasadores externos.

Los inmuebles clasificados en este rubro son sometidos a pruebas de deterioro siempre y cuando exista evidencia que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros pueda no ser recuperable.

h) Deterioro de valor de los activos no financieros

Los activos que tienen una vida útil indefinida, por ejemplo, los terrenos, no están sujetos a amortización y se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro del valor cuando existan indicios de deterioro.

Los activos sujetos a amortización se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros puede no ser recuperable.

Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del importe en libros del activo sobre su importe recuperable. El importe recuperable es el mayor valor entre el precio de venta neto de un activo y su valor de uso. Si el valor recuperable de un activo se estima que es menor que su valor libro, este último se disminuye al valor recuperable, reconociendo una pérdida por deterioro. En relación con los activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores son evaluadas en cada fecha de balance en búsqueda de cualquier indicio que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro anteriormente reconocida es reversada solamente si ha habido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el monto recuperable del activo desde que se reconoció la última pérdida por deterioro. Si ese es el caso, el valor libro del activo es aumentado a su monto recuperable. Ese monto aumentado no puede exceder el valor libro que habría sido determinado, neto de depreciación, si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del activo en años anteriores. Tal reverso es reconocido en el estado de resultados a menos que un activo sea registrado al monto reevaluado, caso en el cual el reverso es tratado como un aumento de reevaluación.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

i) Activos disponibles para la venta

Son clasificados como disponibles para la venta los activos no corrientes cuyo valor libro se recupera a través de una operación de venta y no a través de su uso continuo. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable y el activo está disponible para la venta inmediata en su estado actual. La venta previsiblemente se completará en el plazo de un año desde la fecha de clasificación. Estos activos son valorizados por el menor valor entre su valor libro y el valor razonable.

j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación

Las inversiones en asociadas sobre las que Los Héroes CCAF puede ejercer influencia significativa pero sin tener el control, se registran por el método de la participación. En término general, la influencia significativa se presume generalmente en aquellos casos en los que la entidad posee una participación de entre un 20% y 50% de los derechos de voto, en caso contrario, si posee menos de un 20% se debe demostrar que existe influencia significativa.

Bajo el método de la participación las inversiones son registradas inicialmente al costo y su valor libro es modificado de acuerdo a la participación en los resultados de la asociada al cierre de cada ejercicio. Si ésta registra utilidades o pérdidas directamente en su patrimonio neto, la entidad también reconoce la participación que le corresponde en tales resultados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

k) Activos intangibles

Los activos de vida útil definida corresponden a licencias de software computacionales y otros activos intangibles son valorizados a su costo de adquisición menos las amortizaciones acumuladas (NIC 38). La vida útil se estima en función del plazo que se espera se obtengan los beneficios económicos. El período y método de amortización son revisados anualmente y cualquier cambio en ellos es tratado como un cambio en una estimación.

l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias provisionan Impuesto a la Renta de Primera Categoría en base a la determinación de la renta líquida imponible por aquellos ingresos afectos a dicho tributo y se presenta neta de los pagos provisionales mensuales, según lo indicado en la Ley de Impuesto a la Renta.

Los impuestos diferidos son aquellos que Los Héroes CCAF y sus subsidiarias esperan pagar o recuperar en el futuro por las diferencias temporarias entre el valor libro de los activos y pasivos para propósitos de reporte financiero y la correspondiente base tributaria de estos activos y pasivos utilizada en la determinación de las utilidades afectas a impuesto. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son reconocidos en los resultados del período por todas las diferencias temporarias y son calculados a las tasas de impuesto que estarán vigentes a la fecha en que los pasivos sean pagados y los activos sean realizados.

Los activos por impuestos diferidos, incluidos aquellos originados por pérdidas tributarias, serán reconocidos en la medida que es probable que en el futuro existan utilidades tributables contra las cuales se puedan imputar las diferencias temporarias deducibles y las pérdidas tributarias no utilizadas.

m) Activos financieros y pasivos financieros

m.1) Activos financieros excepto derivados

m.1.1) Clasificación y presentación

Los Héroes CCAF clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: a valor razonable con cambios en resultados, préstamos y cuentas a cobrar, activos financieros medidos a costo amortizado y activos disponibles para la venta. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros. La Administración determina la clasificación de sus activos financieros en el momento de reconocimiento inicial.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.1) Clasificación y presentación (continuación)

a) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros son clasificados a la categoría de activos financieros a valor razonable con cambios en resultado cuando éstos sean mantenidos para negociación o designados en su reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en resultados. Un activo financiero se clasifica en esta categoría si se adquiere principalmente con el propósito de venderse en el corto plazo. Las ganancias y pérdidas de activos mantenidos para negociar se reconocen en resultados y los intereses asociados se reconocen por separado en ingresos financieros

b) Préstamos y cuentas por cobrar

Se registran a su costo amortizado, correspondiendo éste al valor razonable inicial, menos las devoluciones del principal efectuadas, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de la tasa de interés efectiva.

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero (o de un grupo de activos o pasivos financieros) y de imputación del ingreso o gasto financiero a lo largo del período. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o, cuando sea adecuado, en un período más corto) con el importe neto en libros del activo o pasivo financiero.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.2) Valorizaciones en momento de reconocimiento inicial y enajenación

Valorización inicial

Las adquisiciones y enajenaciones de activos financieros se reconocen en la fecha de negociación, es decir, la fecha en que Los Héroes CCAF se compromete a adquirir o vender el activo. Las inversiones se reconocen inicialmente por el valor razonable más los costos de la transacción para todos los activos financieros no clasificados a valor razonable con cambios en resultados. Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se reconocen inicialmente por su valor razonable, y los costos de la transacción se llevan a resultados. La política contable utilizada para determinar el valor razonable se encuentra descrita con mayor detalle en Nota N°2 n.

Valorización posterior

Los activos financieros disponibles para la venta y los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se contabilizan posteriormente por su valor razonable. Los préstamos y cuentas por cobrar y los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento se contabilizan por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva.

Las pérdidas y ganancias que surgen de cambios en el valor razonable de la categoría de activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se incluyen en el estado de resultados dentro de los "Ingresos o Costos Financieros netos" en el período en que surgen.

Las variaciones del valor razonable de activos financieros disponibles para la venta, netas de su efecto fiscal, se registran en el estado de resultados integrales consolidado. Otros resultados integrales, hasta el momento en que se produce la enajenación de estas inversiones, momento en el que el monto acumulado en este rubro es imputado íntegramente en la ganancia o pérdida del ejercicio.

En caso de que el valor razonable sea inferior al costo de adquisición, si existe una evidencia objetiva de que el activo ha sufrido un deterioro que no pueda considerarse temporal, la diferencia se registra directamente en pérdidas del ejercicio.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.2) Pasivos financieros excepto derivados

Los Héroes CCAF clasifica sus pasivos financieros en las siguientes categorías: a) a valor razonable con cambios en resultados, b) acreedores comerciales, c) préstamos y bonos que devengan intereses. La Administración determina la clasificación de sus pasivos financieros en el momento de reconocimiento inicial. Los pasivos financieros son dados de baja cuando la obligación es cancelada, liquidada o vence. Cuando un pasivo financiero existente es reemplazado por otro del mismo prestador bajo términos sustancialmente diferentes, o los términos de un pasivo existente son sustancialmente modificados, tal intercambio o modificación es tratada como baja contable del pasivo original y el reconocimiento de un nuevo pasivo, y la diferencia en los respectivos montos en libros es reconocida en el estado de resultados.

Los pasivos financieros son reconocidos a valor razonable y en el caso de préstamos, incluyen costos directamente atribuibles a la transacción. La medición posterior de los pasivos financieros depende de su clasificación tal como se explica a continuación:

a) Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los pasivos financieros son clasificados a la categoría de pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados cuando éstos sean mantenidos para negociación o designados en su reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en resultados.

Las ganancias y pérdidas de pasivos mantenidos para negociar se reconocen en resultados. Esta categoría incluye los instrumentos derivados no designados para la contabilidad de cobertura.

Los Héroes CCAF y subsidiarias no tienen pasivos bajo esta categoría.

b) Acreedores comerciales

Los saldos por pagar a proveedores son valorados posteriormente en su costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva. Los acreedores comerciales con vencimiento de acuerdo con los términos comerciales generalmente aceptados, no se descuentan.

c) Préstamos y Bonos que devengan intereses

Los préstamos se valorizan por su costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado tomando en cuenta cualquier prima o descuento de la adquisición e incluye costos de transacciones que son parte integral de la tasa de interés efectiva.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable

Los Héroes CCAF mantiene instrumentos financieros derivados, que corresponden a swaps de tasa de interés, cuyo objetivo es cubrir fluctuaciones en las tasas de interés y la inflación. Los derivados se reconocen inicialmente al valor razonable en la fecha en que se ha efectuado el contrato derivado y posteriormente se vuelven a valorar a su valor razonable. El método para reconocer la pérdida o ganancia resultante del cambio en el valor razonable depende de si el derivado se ha designado como un instrumento de cobertura y, si es así, de la naturaleza de la partida que está cubriendo. Los Héroes CCAF designa determinados derivados como:

- a) Coberturas del valor razonable
- b) Coberturas del flujo de caja

Los Héroes CCAF documenta al inicio de la transacción la relación existente entre los instrumentos de coberturas y las partidas cubiertas, así como sus objetivos para la gestión del riesgo y la estrategia para llevar a cabo diversas operaciones de coberturas. Los Héroes CCAF también documenta su evaluación, tanto al inicio como sobre una base continua, de si los derivados que se utilizan en las transacciones de coberturas son altamente efectivos para compensar los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de las partidas cubiertas.

a) Cobertura del valor razonable

La ganancia o pérdida sobre el instrumento de cobertura se reconocerá en el resultado del periodo (u otro resultado integral, si el instrumento de cobertura cubre un instrumento de patrimonio para el cual se ha optado por presentar los cambios en el valor razonable en otro resultado integral).

Los Héroes CCAF no ha utilizado coberturas de valor razonable en los períodos presentados.

b) Coberturas de flujo de caja

La parte efectiva de cambios en el valor razonable de los derivados que se designan y califican como coberturas de flujos de efectivo, se reconocen en Otras Reservas. La pérdida o ganancia relativa a la parte no efectiva se reconoce inmediatamente en el estado de resultados dentro de "Gastos por Intereses y Reajustes" o "Resultados por unidad de reajuste", según corresponda.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable (continuación)

b) Coberturas de flujo de caja (continuación)

Los importes acumulados en Otras reservas se llevan al estado de resultados en los periodos en que la partida cubierta afecta al resultado. En el caso de las coberturas de tasa de interés y moneda (Cross Currency swap), los importes reconocidos en Otras Reservas se reclasifican a resultados en "Costos Financieros" a medida que se devengan los intereses y "Resultados por unidad de reajuste" producto de la valorización de la deuda al tipo de cambio de cierre.

Cuando un instrumento de cobertura vence o se vende o cuando no cumple los requisitos exigidos para la contabilidad de cobertura, cualquier ganancia o pérdida acumulada en "Otras Reservas" hasta ese momento permanece en el patrimonio y se reconoce cuando la transacción prevista es reconocida finalmente en el estado de resultados. Cuando se espera que la transacción prevista no se vaya a producir, la ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio neto se lleva inmediatamente al estado de resultados dentro de "Costos Financieros" o "Resultados por unidad de reajuste", según su naturaleza.

m.4) Deterioro de otros activos financieros

Los activos financieros, distintos de aquellos valorizados a valor razonable a través de resultados, son evaluados a la fecha de cada estado de situación para establecer la presencia de indicadores de deterioro. Los activos financieros se encuentran deteriorados cuando existe evidencia objetiva de que, como resultado de uno o más eventos ocurridos después del reconocimiento inicial del activo, los flujos futuros de caja estimados de la inversión han sido impactados con efecto negativo.

Una pérdida por deterioro relacionada con un activo financiero a costo amortizado se calcula como la diferencia en el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva. El interés sobre el activo deteriorado continúa reconociéndose a través del reverso del descuento. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida por deterioro disminuya, esta disminución se reversa en resultado.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.5) Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contablemente cuando:

- Los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los activos han vencido o se han transferido o, aun reteniéndolos, se han asumido obligaciones contractuales que determinan el pago de dichos flujos a uno o más receptores.
- Los Héroes CCAF ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad o, si no los ha cedido ni retenido de manera sustancial, cuando no retenga el control de activo.

Las transacciones en las que Los Héroes CCAF retiene de manera sustancial todos los riesgos y beneficios, que son inherentes a la propiedad de un activo financiero cedido, se registran como un pasivo de la contraprestación recibida. Los gastos de la transacción se registran en resultados siguiendo el método de la tasa de interés efectiva.

n) Medición del valor razonable

La definición de valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o que se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición (es decir, un precio de salida). La definición de valor razonable enfatiza que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de una entidad.

Al medir el valor razonable, la Administración utiliza los supuestos que los participantes del mercado utilizarían al fijar el precio del activo o pasivo en condiciones de mercado presentes, incluyendo supuestos sobre el riesgo y otros elementos. En consecuencia, la intención de Los Héroes CCAF de mantener un activo o liquidar o satisfacer de otra forma un pasivo no es relevante al medir el valor razonable.

La medición del valor razonable requiere que una entidad determine lo siguiente:

- El activo o pasivo concreto objeto de la medición;
- Para un activo no financiero, el máximo y mejor uso del activo y si el activo se utiliza en combinación con otros activos o de forma independiente;
- El mercado principal o más ventajoso en el que una transacción ordenada tendría lugar para el activo o pasivo; y
- Las técnicas de valoración apropiadas a utilizar al medir el valor razonable. Las técnicas de valoración utilizadas deberían maximizar el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizar los datos de entrada no observables. Los datos de entrada deben ser congruentes con los datos de entrada que un participante de mercado utilizaría al fijar el precio del activo o pasivo.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

n) Medición del valor razonable (continuación)

Una medición a valor razonable supone que un pasivo financiero o no financiero o un instrumento de patrimonio propio de Los Héroes CCAF (por ejemplo, participaciones en el patrimonio emitidas como contraprestación en una combinación de negocios) se transfiere a un participante de mercado en la fecha de la medición. La transferencia de un pasivo o un instrumento de patrimonio propio de Los Héroes CCAF supone que:

- Un pasivo permanecería en circulación y se requeriría al participante de mercado receptor de la transferencia satisfacer la obligación. El pasivo no se liquidaría con la contraparte o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.
- Un instrumento de patrimonio propio de una entidad permanecería en circulación y el participante de mercado receptor de la transferencia cargaría con los derechos y responsabilidades asociados con el instrumento. El instrumento no se cancelaría o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.

La jerarquía del valor razonable clasifica en tres niveles los datos de entrada de técnicas de valoración utilizadas para medir el valor razonable. La jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada de Nivel de 3). Si el valor razonable utiliza algunos datos no observables, se clasifican en Nivel 2 mientras la cantidad de datos de entrada no observables no sean significativos. Las transferencias entre niveles de jerarquía se reconocen en la fecha del suceso o cambio en las circunstancias que causaron la transferencia.

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes

Corresponden a:

- i) Colocaciones de crédito social, Deudor Previsional y Mutuos Hipotecarios: Son activos financieros no derivados (con pagos fijos y determinables), que no son cotizados en un mercado activo. Surgen de operaciones de préstamo de dinero, directamente a un deudor, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente, inicialmente se valorizan a valor razonable y posteriormente se registran bajo el método del costo amortizado a la tasa de interés efectiva.
- ii) Cuentas por Cobrar al Instituto de Previsión Social (IPS) por el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social, los que se facturan una vez prestado el servicio.
- iii) Cuentas por cobrar que se originan por el déficit de los fondos de cesantía, familiar y licencias médicas, saldo que se determina a fin de mes después del pago efectuado por esos conceptos a los afiliados y que es reintegrado por la SUSESO.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (continuación)

Corresponden a: (continuación)

- iv) Cuentas por cobrar Compañías de Seguros, corresponden a cuotas de créditos sociales de afiliados fallecidos, las cuales se recuperarán a través de los seguros de desgravamen contratados con la Compañía de seguros.
- v) Deudores por venta de servicios a terceros, corresponden a convenios de recaudación los que son facturados una vez prestado el servicio.
- vi) Los servicios de hotelería, turismo y producción de eventos, se facturan una vez prestado el servicio, se registran a valor razonable.
- vii) Deudores por venta de edificios (activos inmovilizados), al inicio se registran a valor razonable que corresponde a las cuotas pendientes de pago según contratos de compra y venta y se amortizan en base a la tasa de interés efectiva establecida en los contratos.

Los créditos sociales son clasificados como activos corrientes y no corrientes según la fecha de vencimiento de las cuotas, si el vencimiento es superior a un año son presentados como activos no corrientes.

El tratamiento aplicado por Los Héroes CCAF para el deterioro de la cartera de crédito social y reconocimiento de los intereses por créditos morosos difiere de lo establecido por las IFRS. A continuación, detallamos la metodología utilizada:

a) Deterioro de la cartera de crédito social

El cálculo de las provisiones para Crédito Social se efectúa cumpliendo lo establecido en la circular N°2588 de la Superintendencia de Seguridad Social, la cual considera tres categorías según los distintos tipos de riesgos de la cartera de crédito:

- Provisión estándar: Corresponde a las provisiones por riesgo de crédito determinadas en base a la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la institución.
- Provisión complementaria: Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de crédito.
- Provisiones adicionales: Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de la cartera, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, etc.

La pérdida estimada que contabiliza Los Héroes CCAF, es igual a la suma de las pérdidas estimadas de los créditos sociales y los créditos hipotecarios de las tres categorías antes mencionadas.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (continuación)

b) Deterioro otras cuentas por cobrar

Se establece una provisión para pérdidas por deterioro de cuentas comerciales por cobrar cuando existe evidencia de que Los Héroes CCAF no espera recuperar todos los importes que se le adeudan de acuerdo a los términos originales de las cuentas por cobrar con una antigüedad de 180 días o más. El importe de la provisión corresponde al 100% del importe en libros del activo.

c) Reconocimiento de los intereses de créditos morosos

Los Héroes CCAF deja de reconocer los ingresos por intereses para aquellos créditos sociales con morosidad superior a 60 días, este criterio más conservador no cumple con lo establecido por la IFRS 9. Bajo Normas Internacionales de Información Financiera no se suspende el devengo de intereses y se debe estimar la recuperabilidad de los flujos futuros a la tasa de interés efectiva. La Administración de Los Héroes CCAF realizó el análisis del impacto de esta desviación, donde se concluyó que los efectos son inmatrimales.

o) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando (NIC 37):

- La Entidad tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado,
- Es probable que se requiera una salida de recursos que incorporen beneficios económicos para liquidar la obligación,
- Se puede hacer una estimación confiable del monto de la obligación.

En el estado de resultados el gasto por cualquier provisión es presentado en forma neta de cualquier reembolso.

p) Beneficios a los empleados

i) Vacaciones del personal

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias registran el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, según lo establecido en la NIC 19.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

p) Beneficios a los empleados (continuación)

ii) Indemnización por años de servicio

En concordancia a lo dispuesto en el Artículo 26 N°9 de la ley 18.833, Los Héroes CCAF no puede pactar con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio distintas a la legalmente establecida, por lo cual no registra provisión de carácter voluntario. Las subsidiarias no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.

iii) Beneficios de largo plazo

Los Héroes CCAF ha constituido provisiones por beneficios de largo plazo con sus trabajadores en virtud de la existencia de obligaciones derivadas del contrato de trabajo. Dichas obligaciones dan lugar a la constitución de provisiones las que se encuentran calculadas utilizando supuestos actuariales incluyendo variables como la tasa de rotación del personal, el incremento de remuneraciones y la probabilidad de uso de este beneficio.

q) Activos y pasivos contingentes

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de eventos pasados, cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más eventos inciertos en el futuro y que no están enteramente bajo el control de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias. Los Héroes CCAF y sus subsidiarias no reconocen ningún activo contingente, se revelará en notas a los estados financieros aquellos activos contingentes para los que sea probable la entrada de beneficios económicos.

Un pasivo contingente es una obligación posible surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están completamente bajo el control de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias.

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias no reconocen ningún pasivo contingente, solo se incluyen las revelaciones correspondientes en notas a los estados financieros.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**r) Transacciones con partes relacionadas**

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias revelan en notas a los estados financieros (ver detalle en nota 19) las transacciones y saldos con partes relacionadas, conforme a lo instruido en NIC 24 e informa separadamente las transacciones de la matriz, las entidades con control conjunto o influencia significativa sobre la entidad, las subsidiarias, las Filiales, las coligadas, los negocios conjuntos en que participe la entidad, el personal clave de la Administración de la entidad y otras partes relacionadas.

s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos**s.1) Ingresos por intereses y reajustes****- Ingresos por crédito social**

Los ingresos por crédito social se imputan a la cuenta de resultados en función del criterio del devengo en base a la tasa de interés efectiva.

- Comisión de prepago crédito social

Corresponde al interés cobrado al momento de cancelar en forma anticipada los créditos sociales y se registran al momento de dar de baja el crédito.

s.2) Ingresos de actividades ordinarias**- Ingresos por Prestaciones complementarias**

Corresponde a la remuneración cobrada a las empresas que están suscritas a convenios de prestaciones complementarias. Dicho ingreso se reconoce en el período durante el cual se recibe el aporte.

- Ingresos por pago de pensiones

Corresponde al ingreso devengado por los Servicios de Atención y Pago de Pensiones y Beneficios a través de toda la red de sucursales descritos en Nota N°34.

- Ingresos por prestación de servicios

Los ingresos asociados a la prestación de servicios corresponden principalmente a servicios de recaudación y pago en las sucursales (primas de seguros y convenios) y se reconocen al momento de la prestación de los servicios.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

s) **Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos, (continuación)**

s.3) **Otros ingresos**

- **Ingresos por fondos nacionales**

Corresponde a la comisión por la administración de los fondos nacionales y se registra una vez prestado el servicio.

- **Ingresos por Prestaciones adicionales**

Corresponde a los ingresos generados en el régimen de prestaciones adicionales que Los Héroes CCAF desarrolla conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.833 y su reglamento. Los ingresos se registran en la medida que se presta el servicio.

- **Aporte 1% pensionado**

Corresponde a la cotización del 1% de la pensión de los afiliados pensionados y se registra en forma mensual al momento de recibir el pago de las entidades pagadoras de pensiones.

t) **Clasificación corriente y no corriente**

En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.

En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos no corrientes.

u) **Información por segmentos**

Un segmento de operación es un componente de una entidad:

- 1) Que desarrolla actividades de negocios de las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos incluyendo los ingresos y gastos que se relacionan con transacciones con los otros componentes de la entidad,
- 2) Cuyos resultados de operación son revisados en forma regular por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de rendimiento.
- 3) Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

u) Información por segmentos, (continuación)

De acuerdo a lo anterior, Los Héroes CCAF determinó los siguientes segmentos operacionales:

- Contribución social y otros

Contribución Social corresponde al otorgamiento de beneficios que cubren, en algunos casos, necesidades insatisfechas y en otros, entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados. Ejemplos de estos beneficios son: bono por matrimonio, bono por nacimiento, bono de escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativas, deportivas o artísticas y descuentos y bonos por prestaciones de educación, salud y otras valoradas por nuestros afiliados.

Este segmento incluye también la administración (recaudación, pagos y compensación de pagos) de las prestaciones legales de seguridad social, servicios de "Atención y Pago de Beneficios Sociales", tales como pensiones y subsidios, y, cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

- Prestaciones sociales financieras

Corresponde a las prestaciones sociales financieras entregadas a los afiliados, como el crédito social de consumo, hipotecario, de educación superior y otros relacionados.

v) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de lo siguiente:

- Los instrumentos financieros derivados son valorizados al valor razonable.
- Los instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados son valorizados al valor razonable.
- Los activos financieros disponibles para la venta son valorizados al valor razonable.
- Las sucursales propias y los centros recreacionales que son valorizados al valor de mercado en base a tasaciones de profesionales independientes.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

w) Uso de estimaciones y juicios

En la preparación de los estados financieros consolidados se han utilizado determinadas estimaciones realizadas por las respectivas entidades para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en los estados financieros. Estas estimaciones se refieren básicamente a:

- i) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- ii) Para los instrumentos financieros que corresponden a pagarés del Banco Central, se utiliza el costo amortizado a la tasa de interés efectiva, dicho valor no difiere de su valor razonable ya que son instrumentos de corto plazo.
- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos e indicadores de morosidad.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias para generar beneficios imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el período de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes. La determinación de la adecuada clasificación de las partidas tributarias depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por Los Héroes CCAF y sus subsidiarias, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos tributarios.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

w) Uso de estimaciones y juicios (continuación)

Los rubros afectados por los juicios y estimaciones de la Administración son:

- Colocaciones de crédito social, (neto) (Nota N°6, 10)
- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (Nota N°7)
- Otros activos no financieros corrientes (Nota N°9)
- Otros activos no financieros no corrientes (Nota N°12)
- Propiedades, Planta y equipo (Nota N°16)
- Activos intangibles distintos de la plusvalía (Nota N°17)
- Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos (Nota N°18)
- Provisiones corrientes y no corrientes por beneficios a los empleados (Nota N°23)
- Otras provisiones (Nota N°28)

x) Nuevos pronunciamientos contables

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados de Los Héroes CCAF se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones adoptadas para el período finalizado al 31 de diciembre de 2022, dichas normas son:

a) Las siguientes normas e interpretaciones han sido adoptadas en estos Estados Financieros Consolidados:

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas NIIF, Ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de estas enmiendas e interpretaciones no han tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros consolidados de la Corporación, sin embargo, podría afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

(x) Nuevos pronunciamientos contables (continuación)

b) Normas, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Nueva NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 17 Contratos de Seguro	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023. Esta fecha incluye la exención de las aseguradoras con respecto a la aplicación de la NIIF 9 para permitirles implementar la NIIF 9 y la NIIF 17 al mismo tiempo. Se permite adopción anticipada para entidades que aplican la NIIF 9 y la NIIF 15 en o antes de esa fecha.
Modificaciones a las NIIF	
Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes (Modificaciones a la NIC 1)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023. Se permite adopción anticipada.
Venta o Aportaciones de Activos entre un Inversor y su Asociada o Negocio Conjunto (Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28)	Fecha efectiva diferida indefinidamente.
Revelaciones de políticas contables (Modificaciones a la NIC 1 y Declaración de Práctica 2 Elaboración de Juicios Relacionados con la Materialidad)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023. Se permite adopción anticipada.
Definición de Estimación Contable (Modificaciones a la NIC 8)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023. Se permite adopción anticipada y será aplicada prospectivamente a los cambios en las estimaciones contables y cambios en las políticas contables que ocurran en o después del comienzo del primer período de reporte anual en donde la compañía aplique las modificaciones.
Impuesto diferido relacionado con activos y pasivos que surgen de una única transacción (Modificaciones a la NIC 12)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023. Se permite adopción anticipada.
Aplicación inicial de la NIIF 17 y la NIIF 9 – Información Comparativa (Modificaciones a la NIIF 17)	La modificación es aplicable a partir de la aplicación de la NIIF 17 Contratos de Seguro
Pasivos por Arrendamientos en una Venta con Arrendamiento Posterior (Modificaciones a la NIIF 16)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024. Se permite adopción anticipada.
Pasivos No Corrientes con Covenants (Modificaciones a la NIC 1)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024.

La Administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmiendas a las normas.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 3 - Cambios Contables

La Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago S.A., filial de Los Héroes CCAF, ha adoptado en sus estados financieros al 31 de diciembre de 2022 en Seth y consolidados la NIC 38 referida a los activos intangibles. Dicha norma indica que un activo intangible debe ser reconocido como tal solo si cumple los requisitos de identificabilidad, control y que brinden beneficios económicos. A partir de la definición anterior y dado su relevancia, la Sociedad Emisora decidió reevaluar el tratamiento contable aplicado a los desembolsos realizados por la implementación del nuevo servicio de procesamiento de tarjetas de prepago el cual generará las siguientes mejoras y beneficios:

- Mayor flexibilidad en la creación y administración de nuevos productos
- La plataforma está preparada para otros productos como tarjetas de créditos, débitos y otras en el caso que en el futuro la emisora, esté en condiciones de aplicar nuevos productos
- Permitirá definir la parametrización de los distintos tipos de operaciones o transacciones con sus respectivas condiciones económicas, lo que se traduce en una mejor gestión y facilidad para identificar las mismas
- Permitirá de mejorar manera administrar condiciones particulares con sus clientes.

En función a lo señalado, la Sociedad realizó una revisión de todos los desembolsos incurridos, calculando los efectos contables que resultan de aplicar esta norma en los estados financieros, concluyendo que no existirán cambios significativos en la composición de los estados financieros.

El efecto inicial reconocido al 31 de diciembre de 2021 corresponde a gastos reconocidos por M\$253.392 revelados en el rubro de gastos de administración, los cuales, al 31 de diciembre de 2022 fueron reclasificados a resultados acumulados (patrimonio). Adicionalmente, durante el período 2022 se registraron desembolsos por M\$239.694, pasando ambas cifras a formar un activo intangible de M\$411.086 Adicionalmente, producto del cambio de política se generó un impuesto diferido M\$65.451 cuyo reconocimiento fue imputado contra patrimonio.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 3 – Cambios Contables (continuación)

De acuerdo con lo mencionado en párrafo anterior, los ajustes realizados afectaron los siguientes rubros del Estado de Situación y Estado de Resultado:

	Saldos Presentados al 31.12.2021	Ajuste por cambio de política	Saldos Ajustados 31.12.2021
	MM\$	MM\$	MM\$
Activos:			
Activos intangibles distintos de la plusvalía	588.347	253.392	841.739
Activos por impuestos diferidos	2.150.580	65.451	2.216.031
Total activos	2.738.927	318.843	3.057.770
Patrimonio:			
Ganancias (pérdidas) del ejercicio	10.975.453	318.843	11.294.296
Total patrimonio	10.975.453	318.843	11.294.296
Resultado:			
otros gastos por naturaleza	(51.503.888)	253.392	(51.250.496)
Impuesto a la renta	926.263	65.451	991.714
Total resultado	(50.577.625)	318.843	(50.258.782)

No han existido otros cambios contables significativos que afecten la presentación de estos estados financieros en relación con los estados financieros al 31 de diciembre de 2021.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo

La Administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en Los Héroes CCAF. Para esto se ha diseñado una estructura de gobierno corporativo, desde el Directorio hasta las áreas especializadas para identificar, medir, controlar, monitorear, mitigar y comunicar los riesgos, de manera de asegurar que éstos se mantengan dentro de los límites aceptables para la institución.

La estructura de gobernanza y procesos de riesgo está diseñada para proteger la reputación y el desempeño de Los Héroes CCAF mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. Estos procesos de gobernanza incluyen:

- Identificación y medición: garantizar la comprensión de las posiciones de riesgo de la empresa.
- Políticas y aprobaciones: alineamiento de las decisiones efectuadas cotidianamente por los colaboradores de todos los niveles, con los objetivos de gestión de riesgo de la Organización.
- Mitigación y escalamiento: gestión y comunicación de riesgos.
- Determinación del monto de provisiones por incobrables.
- Definición de estructura de financiamiento que asegure niveles de liquidez adecuados y calce en los vencimientos de activos y pasivos.
- Informes y evaluación: evaluar continuamente el desempeño y cumplimiento con los niveles de aceptación de riesgo y su relación con el retorno de la corporación.
- Capacitación y toma de conocimiento: asegurar que los roles y responsabilidades se encuentren bien comunicadas y sean comprendidas por todos los colaboradores(as).

Las instancias de revisión de los temas relacionados con Riesgo son:

- Directorio
- Comité de Riesgo
- Comité de Auditoría
- Comité Ejecutivo de Riesgo
- Gerencia Corporativa de Riesgo

En esta estructura, el Directorio es quien tiene la responsabilidad por la adecuada administración de los riesgos, delegando en el Comité de Riesgo la gestión de definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos, límites y monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación.

La función del Comité de Auditoría respecto a la gestión de riesgo es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la administración y los organismos reguladores, de forma tal de mantener un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Además, vela por los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otros.

La Gerencia Corporativa de Riesgo es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgos y es responsable funcional de la administración de todos los riesgos: riesgo de crédito, riesgo financiero (liquidez, mercado, solvencia), estratégico y riesgo operacional, incluyendo en este último el riesgo tecnológico y ciberseguridad.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

El Comité Ejecutivo de Riesgo es la instancia de revisión de los riesgos y de monitoreo del desarrollo de las actividades planificadas por materia.

Los Héroes CCAF administra sus riesgos de acuerdo con lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que se ha decidido adoptar algunos aspectos de normas ISO en materias de Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Continuidad de Negocio, y de metodología COSO en el Sistema de Control Interno. Asimismo, se ha adoptado algunos aspectos atinentes de los requerimientos del Comité de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financiero y Operacional, además de incorporar aspectos metodológicos la normativa que se aplica al sistema bancario chileno (contenidos en la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF), como parte de la estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

Las políticas para la administración de los distintos riesgos son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio y las distintas instancias de gobierno corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en las estrategias de negocios, productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado y las regulaciones. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites que tienen como propósito acotar los riesgos a los que está expuesto Los Héroes CCAF. Estos límites permiten monitorear y controlar: en riesgo de crédito, concentraciones de cartera e indicadores de morosidad, provisiones y su suficiencia y clasificación de contraparte; en administración de liquidez los límites que obligan a la mantención de fondos de reserva, concentración de deuda, nivel y disponibilidad de endeudamiento, y calce de ingresos-egresos en bandas temporales; en riesgo de mercado los límites están asociados a las exposiciones que se registra en los libros de caja de largo y corto plazo; a estos se suman los límites de solvencia y covenants de instrumentos financieros.

Los Héroes CCAF en sus actividades está expuesta a diversos riesgos, entre los principales están:

- a) Riesgo de crédito
- b) Riesgo de mercado
- c) Riesgo de liquidez

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito**

Es el riesgo relacionado a la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones financieras con Los Héroes CCAF bajo condiciones y plazos previamente establecidos.

Los Héroes CCAF cuenta con políticas de crédito específicas por producto y segmento, las que se revisan periódicamente con el objeto de asegurar su vigencia, son aprobadas por Comité de Riesgo y el Directorio, permitiendo administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio, y se materializan en procedimientos y sistemas de admisión estándares a través de toda su red comercial. Las políticas incorporan los criterios específicos de aceptación para el control del riesgo en función de la clasificación de empresas, el riesgo trabajador (a través de un score de originación) y el riesgo pensionado, así como también las atribuciones de crédito asignadas a las distintas personas para aprobación de operaciones.

La clasificación de riesgo de las empresas se evalúa en base a criterios de morosidad, número de trabajadores, sector de la economía, información comercial, información financiera y pagos previsionales. El riesgo del Segmento Trabajador se evalúa mediante un score de originación el que fue desarrollado según el comportamiento histórico de la cartera, el cual posee monitoreo permanente de su capacidad predictiva. El riesgo del Segmento Pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

Para lograr un adecuado equilibrio de riesgo y retorno, se han establecido indicadores y límites de provisiones y morosidad de cartera de crédito entre los que considera: índice de riesgo, suficiencia de provisiones, morosidad de la cartera, concentración en colocaciones por empresas e industrias, entre otros que se revisan periódicamente en el Comité de Riesgo.

La determinación de provisiones se realiza en concordancia con la normativa vigente¹, que considera tres categorías de provisiones (estándar, complementaria y adicional) que se relacionan con los distintos tipos de riesgo de la cartera de crédito.

¹Circular N° 2.588 y sus modificaciones posteriores, "Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de diciembre de 2009.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

El cálculo de la provisión estándar, mínimo exigido normativamente, considera los factores de provisión establecidos por el regulador². Esto es, la cartera de crédito social se agrupa en tramos de mora clasificando a cada deudor según su máxima morosidad y se asigna factores de provisiones por cada uno de los tramos y segmentos establecidos.

La provisión complementaria se determina utilizando un modelo de provisiones interno, el cual fue ajustado a partir del cierre del ejercicio de enero 2019. Dicho ajuste, fue desarrollado en conjunto por Los Héroes CCAF y un consultor líder mundial y de amplia experiencia en el desarrollo de modelos de provisiones. Los Héroes CCAF aportó con su conocimiento del negocio y cumplió el rol de validador técnico del modelo, el cual está basado en la metodología de Pérdida Esperada y en el comportamiento histórico de la cartera, considerando en su desarrollo las mejores prácticas de la industria del modelamiento, en la línea de Basilea e IFRS9. Todo lo anterior permite cuantificar con mayor precisión las pérdidas potenciales de la cartera, reconocer su riesgo idiosincrático y contar con una adecuada suficiencia de provisiones. El ajuste del modelo interno, que aplica sobre la cartera de Crédito Social de consumo, fue aprobado en sesión N°803 de Directorio de abril 2018, y luego aprobado por la SUSESO mediante Oficio N°46461 del 14 de septiembre 2018. Posteriormente, en sesión N°810 de Directorio de noviembre 2018, se aprobó su implementación en el cierre del ejercicio de enero 2019. Finalmente, en sesión N° 857 de Directorio de mayo 2022, se aprobó un ajuste al modelo interno del segmento Pensionado, y su implementación en el cierre del ejercicio de junio 2022. Este último ajuste logra internalizar el incumplimiento asociado a los retiros de los fondos de pensiones, y al control de la prelación en el pago de las cuotas de créditos que están realizando las entidades pagadoras de pensión.

Cabe destacar que el modelo interno cumple con todos los lineamientos técnicos, metodológicos (construcción, validación, documentación y seguimiento) y aspectos cualitativos (integración en la gestión de riesgo y rol de la alta administración) contenidos en la Circular N°3.521 de mayo de 2020, que modificó la Circular N°2.588 de SUSESO.

Los parámetros del modelo interno de Pérdida Esperada son:

- Probabilidad de Incumplimiento (*Probability of Default*, PD): Probabilidad de ingreso al estado de incumplimiento en un horizonte de medición determinado.
- Pérdida dado el Incumplimiento (*Loss Given Default*, LGD): Estimación de la pérdida efectiva dado el ingreso al estado de incumplimiento.
- Exposición al Incumplimiento (*Exposure At Default*, EAD): Saldo de exposición al momento de ingresar al estado de incumplimiento.

Estos parámetros permiten obtener la Pérdida Esperada (PE) de la cartera de Crédito Social mediante la ecuación:

$$PE = PD \times LGD \times EAD$$

²Circular N° 2.825 "Modifica Instrucciones Sobre Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" contenidas en Circular 2.588" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social el 17 de abril de 2012 y que entró en vigencia en enero de 2013.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito (continuación)**

Para el caso de un stock de Crédito Social de Consumo de una cartera que no ha sido originalmente aprobada por políticas de Los Héroes CCAF y que no se conocen sus antecedentes crediticios históricos, como es el caso del stock migrado de créditos de Gabriela Mistral CCAF al momento de su absorción por parte de Los Héroes CCAF ocurrida en noviembre de 2018, su provisión interna se calcula en base al mayor factor de provisión entre el modelo interno utilizado por Los Héroes CCAF hasta diciembre 2018³, y el Índice de Provisiones original de cada operación de la cartera absorbida.

Se constituyen provisiones complementarias sólo si, el monto de provisiones determinado por la metodología de provisiones estándar es inferior al monto de provisiones determinados por la metodología Interna.

La provisión interna de Créditos de uso Contingente por producto de crédito social Más Salud, utiliza los parámetros de la metodología de Pérdida Esperada y la exposición contingente al incumplimiento.

Para la cartera de Crédito Social Hipotecario las provisiones se determinan de acuerdo con lo establecido en la normativa Circular N°3.068 de enero 2015 y sus cálculos se basan en función de la relación deuda a garantía de los Mutuos Hipotecarios que mantenga en cartera Los Héroes CCAF (deuda vigente/última tasación disponible) combinada con los meses de morosidad de dichos mutuos.

Respecto a la provisión adicional (sistémica), ésta corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos frente a perspectivas macroeconómicas adversas o circunstancias que puedan afectar a un sector, industria o grupo de deudores, especialmente si existen concentraciones de créditos u otra situación que amerite reconocer un riesgo adicional al determinado por el modelo interno de provisiones.

Información cuantitativa riesgo de crédito

La máxima exposición a la que Los Héroes CCAF se enfrenta en Riesgo de Crédito corresponde al total de las colocaciones registradas en el estado de situación financiera.

Existen factores mitigadores del riesgo crédito como es el hecho de que el Crédito Social adeudado por un trabajador o pensionado afiliado a una caja se rige por las mismas normas de pago y cobro que las cotizaciones previsionales, lo que implica que su recaudación es a través del descuento directo de la remuneración o pensión del afiliado. Sólo para los trabajadores pertenecientes a Organismos Públicos y con régimen contractual distintos al Código del Trabajo, el Crédito Social opera como descuento voluntario y de igual forma se descuentan de forma directa a través de la remuneración.

³ Este modelo se basa en estimaciones de factores de provisión mediante dos métodos: Método de Camada para la cartera de crédito social por segmento y Análisis de Roll-Rate para los productos reprogramados por segmento.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito (continuación)****Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)**

Además, las políticas de crédito establecen requerimiento de garantías, por considerarse una segunda fuente de pago en caso de incumplimiento de las obligaciones. Las garantías que mantiene Los Héroes CCAF corresponden principalmente a garantías reales y garantías personales. En el caso de garantías reales, éstas se exigen en los créditos hipotecarios y al 31 de diciembre de 2022 se cuenta con un 100% de cobertura. Se cuenta también con políticas de cobranza y liquidación de estas garantías en el caso de incumplimiento del deudor.

Los Héroes CCAF monitorea mensualmente las concentraciones de carteras de crédito social según tipo de afiliado y por sector industrial de empresas, siguiendo los indicadores de morosidad por segmento, producto y fecha de origen del crédito.

El cuadro siguiente muestra la distribución por tipo de segmento al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021:

Segmento	% Total Stock de Colocaciones dic-22	% Total Stock de Colocaciones dic-21
Pensionado	58,95%	58,36%
Trabajador	41,05%	41,64%
Total	100,0%	100,0%

En el cuadro precedente se aprecia que la composición por segmento al 31 de diciembre de 2022 es de 41,05% para el Segmento Trabajador y 58,95% para el Segmento Pensionado, cifra superior al 58,36% registrado al 31 de diciembre de 2021, debido que el crecimiento de la cartera de crédito del Segmento Pensionados entre enero y diciembre de 2022 fue superior al incremento de la cartera de crédito del Segmento Trabajador.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021, la distribución de la cartera del Segmento Trabajador, en términos del sector económico en que se desempeña la Empresa Afiliada a la cual pertenece el deudor, muestran los resultados que se detallan a continuación:

Industria	dic-22	dic-21
Educación	14%	11%
Municipios	13%	15%
Gobierno Central	10%	13%
Servicios	11%	9%
Alimentación	8%	8%
Manufacturero	7%	6%
Forestal	5%	5%
Minería	5%	5%
Supermercados	6%	4%
Comercio	4%	3%
Otras Industrias	17%	21%
Total	100%	100%



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

En relación con la antigüedad de impagos, el siguiente cuadro resume las provisiones por tipo y por categoría de riesgo. Los créditos sociales de consumo se clasifican para efectos de provisión estándar por riesgo de crédito, de acuerdo con la morosidad de las obligaciones de sus deudores. Para este efecto, considerará la siguiente situación de morosidad, debiendo quedar clasificado, en la categoría que corresponda, el saldo de los créditos que se señalan:

Categoría "A": préstamos cuyos deudores mantienen todos sus pagos al día.

Categoría "B": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad inferior o igual a 1 mes.

Categoría "C": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 1 mes e inferior o igual a 2 meses.

Categoría "D": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 2 meses e inferior o igual a 3 meses.

Categoría "E": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 3 meses e inferior o igual a 4 meses.

Categoría "F": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 4 meses e inferior o igual a 5 meses.

Categoría "G": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 5 meses e inferior o igual a 6 meses.

Categoría "H": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 6 meses y hasta 12 meses.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Información de Provisiones en M\$ al 31 de diciembre de 2022			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar	Provisión Complementaria	Total Provisión
	M\$	M\$	M\$
A	1.266.856	2.785.064	4.051.920
B	969.029	320.974	1.290.003
C	629.318	112.662	741.980
D	704.712	33.463	738.175
E	802.421	4.241	806.662
F	711.467	7.218	718.685
G	726.555	3.173	729.728
H	3.567.523	28.163	3.595.686
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	413.949	-	413.949
Total Crédito Social	9.791.830	3.294.958	13.086.788
Hipotecario	67.819	-	67.819
Más Salud	236.246	-	236.246
Sistémica	-	2.651.000	2.651.000
Total	10.095.895	5.945.958	16.041.853



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

El stock de provisiones total es M\$16.041.853, que se compone de la cartera vigente de Crédito Social por M\$13.086.788, de Crédito Social Hipotecario, por M\$67.819, de producto Más Salud (exposición contingente) por M\$236.246, y M\$2.651.000 de Provisión Sistémica para el Segmento Trabajador; esta última cifra se basa íntegramente en los resultados actualizados del Modelo que, incorporando metodologías de IFRS9, y acorde a la normativa SUSESO vigente para este tipo de modelos, cuantifica perspectivas macroeconómicas adversas para el ejercicio del año 2023, que podrían afectar los resultados de la cartera de Crédito Social, generando impactos que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Provisiones en forma anticipada.

El índice de provisiones de la cartera de Crédito Social (cociente entre el stock de provisiones y el stock de colocaciones) es 3,52% al 31 de diciembre de 2022, menor al 3,82% registrado en diciembre de 2021. La baja del índice de riesgo se debe principalmente a la adecuada gestión de riesgo crédito, incorporando medidas focalizadas en términos de otorgamiento de crédito social y estrategias de cobranza, que permitieron una mayor contención de fases morosas; junto con una mayor actividad económica producto de menores restricciones de movilidad y mayor apertura, generando una mayor reactivación laboral en comparación a la observada a fines de 2021 producto de la contingencia sanitaria. Lo anterior fortaleció el proceso de relocalización de afiliados que han encontrado un nuevo trabajo remunerado sujeto a descuento por planilla, logrando con esto disminuir la morosidad de la cartera respecto al año anterior. Por otra parte, este indicador mejora además por la mayor participación del Segmento Pensionados (de menor riesgo de crédito) sobre la cartera de colocaciones, y en menor medida, debido a la disminución de la cartera migrada desde Ex CCAF Gabriela Mistral, la cual posee un mayor índice de provisiones respecto a los créditos otorgados en el marco de la Política de Crédito de Los Héroes CCAF.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones, se utiliza el indicador de cobertura Back Test, referido a las veces (en años) que el stock de provisiones cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses, lo cual es deseable que sea superior al menos al duration de la cartera. Para Los Héroes CCAF, la cobertura Back Test de provisiones es elevada (3,6 años) y superior al duration de la cartera, debido al menor castigo neto observado durante el último ejercicio, producto de la gestión de riesgo crédito y cobranza, a través de campañas orientadas a producir una mayor contención de las distintas fases de morosidad y una mayor recuperación de cartera castigada. Por su parte, al aplicar la misma metodología al stock migrado de créditos de ex CCAF Gabriela Mistral, también se cuenta con una adecuada suficiencia de provisiones, superior al duration de dicha cartera.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado

Corresponde a la pérdida potencial originada en activos y pasivos, debido a cambios en variables de mercado relevantes en un cierto período de tiempo. Las variables de mercado relevantes son las tasas de interés en pesos, las tasas de interés en UF, variaciones de tipo de cambio y reajustabilidad de la unidad de fomento u otro índice de reajustabilidad.

En el caso de Los Héroes CCAF, la exposición a este tipo de riesgo está dada principalmente por:

- Riesgo de Tasa de Interés: se define como la exposición a pérdidas ocasionadas por cambios adversos en las tasas de interés de mercado y que afectan el valor de los instrumentos, contratos y demás operaciones registradas en los estados financieros.
- Riesgo de Reajustabilidad: corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento u otro índice de Reajustabilidad, ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

Al 31 de diciembre de 2022 Los Héroes CCAF mantiene posiciones en instrumentos derivados con el propósito de realizar cobertura al riesgo de reajustabilidad.

Cross Currency Swaps (CCS): Estos derivados son utilizados como hedge (cobertura), para cubrir la deuda denominada en UF que proviene de las colocaciones de los bonos corporativos en UF y deuda en USD que proviene del financiamiento internacional.

Dada la naturaleza del negocio de las Cajas de Compensación y las políticas internas de Los Héroes CCAF, existen impedimentos y restricciones para exposiciones de otro tipo de riesgos, tales como inversiones en divisas, acciones y opciones.

Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotado el Riesgo de Mercado, Los Héroes CCAF cuenta con una Política de Riesgo Financiero, en su capítulo de Política de Riesgo de Mercado, donde establece los lineamientos de la Administración, gestión del riesgo y la estructura de límites, así como el detalle de la gestión de riesgo de mercado; este documento es revisado y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.

Para administrar el riesgo de tasas de interés y reajustabilidad, se utiliza el modelo normativo⁴ y análisis de brechas entre activos y pasivos, cuyos resultados son analizados y sensibilizados contra el Margen Financiero y el Patrimonio de Los Héroes CCAF.

⁴ Definido por SUSESO en circular N°2.589 de 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado (continuación)

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021:

Libro	Posición Monto (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Limite Normativo		Base	Exposición al	
			Monto (M\$)	%		31.12.2022 %	31.12.2021 %
Libro de Negociación ⁵	-	-	640.462	5%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro de Caja Corto Plazo ⁶	135.952.888	2.284.316	2.561.850	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	17,83%	12,55%
Libro de Caja Largo Plazo ⁷	311.985.210	7.433.735	24.921.300	10%	Patrimonio	2,98%	3,17%

Al 31 de diciembre de 2022, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de largo plazo y el Libro de Negociación de Los Héroes CCAF se encuentran dentro de los límites establecidos por la normativa vigente. En particular, la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja varía de un 3,17% a un 2,98% (por debajo del límite normativo de 10%).

Por otro lado, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de corto plazo presenta un valor de 17,83% estando por debajo de su límite de 20% al 31 de diciembre de 2022

Trimestralmente y de acuerdo con lo instruido por SUSESO⁸, Los Héroes CCAF realiza test de estrés de riesgo de mercado exigidos en la normativa vigente, así como también test de estrés internos, en base a distintos escenarios adversos, considerando para ello cambios significativos en las variables como tasa de interés, reajustabilidad y tipo de cambio⁹.

Dentro de los escenarios analizados el último trimestre, el más adverso corresponde al aumento de la morosidad en la cartera de Crédito Social debido a variables macroeconómicas, la que no implica mayores variaciones en los indicadores de exposición de caja de largo y corto plazo, dada la positiva posición de liquidez en la que se encuentra Los Héroes CCAF al 31 de diciembre de 2022

⁵ Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.

⁶ Libro de Caja de Corto Plazo, se define como aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son inferiores a un año.

⁷ Libro de Caja Largo Plazo, corresponde a aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son superiores a 1 año.

⁸ Circular N°2.589 de 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.

⁹ Circular N°3.640 de 22 de diciembre 2022.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**c) Riesgo de liquidez**

Se define como la incapacidad para cumplir con las obligaciones contraídas dentro de los plazos establecidos, pudiendo incurrir en pérdidas significativas que pudieran representar un riesgo para la viabilidad de la institución.

Los Héroes CCAF está expuesto a dos tipos de Riesgo de Liquidez en su Balance: Riesgo de liquidez de financiamiento y Riesgo de liquidez de mercado.

- Riesgo de liquidez de financiamiento

Se relaciona con la incertidumbre de financiar los compromisos adquiridos en situaciones de contingencia. Específicamente, se refiere a la probabilidad de que Los Héroes CCAF incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o a crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos a su vencimiento o por no poder financiar las necesidades adicionales a costos de mercado.

- Riesgo de liquidez de mercado

Se refiere al riesgo de no poder deshacer una determinada posición para el cumplimiento de una obligación financiera por problemas de falta de profundidad del mercado.

La administración de liquidez por parte de Los Héroes CCAF tiene por objetivo gestionar de forma eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Política de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

La administración y seguimiento de liquidez se realiza de acuerdo con lo establecido por Los Héroes CCAF en su política y cuya responsabilidad recae en un área especializada para el seguimiento de este riesgo.

Adicionalmente como parte de la administración y gestión de Liquidez, Los Héroes CCAF mantiene en todo momento una reserva de Liquidez, que tiene como propósito cubrir sus obligaciones en escenarios de contingencia.

Asimismo, se ha definido una estructura de financiamiento de largo plazo por medio de financiamiento bancario, emisión de bonos corporativos y financiamiento internacional que aseguran un adecuado calce entre los vencimientos de activos y pasivos.

Se ha establecido para el control de liquidez una serie de indicadores que monitorean de forma periódica lo relativo a inversión y concentración, endeudamiento y el grado de descalce de brechas de liquidez.

La medición del riesgo de liquidez se realiza de acuerdo con la metodología establecida por la normativa vigente¹⁰, aplicando el concepto de Brecha de Liquidez o descalce de plazos, reportando los resultados de estas mediciones de forma quincenal a SUSESO. Este descalce se determina a través de la diferencia entre los flujos de egresos, asociados a partidas del pasivo y cuentas de gastos; y flujo de ingresos, asociados a partidas del activo y de cuentas de ingresos, para un determinado plazo o banda temporal (esta diferencia se denomina descalce de plazos).

Quincenalmente, la Gerencia Corporativa de Riesgo evalúa la posición de calce de liquidez para distintos tramos o bandas de flujo de caja y separa las distintas partidas, las que son contrastadas con los límites establecidos normativamente

¹⁰ Circular N°2.502 de SUSESO del 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

31.12.2022				
Ingresos M\$				
Detalle de Cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Disponible	8.351	8.351	8.351	8.351
Inversiones Financieras	46.646.783	46.646.783	46.646.783	46.646.783
Colocaciones de Crédito Social	13.150.345	57.876.338	87.002.205	182.971.260
Mutuos Hipotecarios No Endosables	2.271	6.813	13.626	27.252
Mutuos Hipotecarios Endosables	9.023	26.986	53.806	107.445
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	1.647.173	4.810.149	8.856.958	17.205.028
Ingresos por SIL	14.880.019	43.005.697	85.066.072	169.117.169
Ing.Fdo.Único Prestaciones Familiares y Cesantía	2.099.628	6.161.103	12.297.272	24.557.292
Cotización Previsional	15.865	47.594	95.188	190.377
Deudores por venta de servicios a terceros	-	5.274.535	8.809.434	21.142.904
Deudores varios	-	9.524	15.874	38.097
Ingresos por Comisiones	-	10.618.921	16.818.572	40.124.319
Otros Ingresos	26.029	81.341	152.921	325.365
Total Ingresos	78.485.487	174.574.135	265.837.062	502.461.642



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egreso

31.12.2022				
Egresos M\$				
Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	-	14.516.928	19.868.683	60.484.341
Pasivos Financieros	-	3.809.069	17.582.174	34.768.459
Egresos por Prestaciones Adicionales	530.125	1.275.522	2.557.119	5.652.827
Egresos por Prestaciones Complementarias	1.560.910	4.828.298	9.014.481	17.294.979
Egresos por SIL	13.228.592	42.038.836	83.446.128	168.283.358
Egr.Fdo.Único Prestaciones Familiares y Cesantía	2.016.295	6.148.314	12.198.045	24.551.801
Obligaciones con terceros	-	-	-	-
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-
Gastos de Administración	6.007.413	18.022.238	36.044.475	72.088.950
Otros Egresos	2	7	13	29
Total Egresos	23.343.337	90.639.212	180.711.118	383.124.744



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Riesgo de Liquidez				
Brechas de Liquidez	31.12.2022	31.12.2021	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(36%)	(52%)	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(29%)	(46%)	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(44%)	(27%)	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(45%)	(27%)	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(62%)	(52%)	100%	Fondo Social

Dado que la normativa establece el cálculo de las brechas de liquidez como: "Egresos – Ingresos", se puede concluir que el hecho que los resultados en las bandas temporales sean negativos, indican que existe holgura y capacidad de Los Héroes CCAF para hacer frente a sus compromisos, de acuerdo con el escenario base normativo.

d) Inversiones financieras: riesgo de contraparte

Dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes CCAF se encuentran las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja, y el riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones, para lo cual dentro de la Política de Riesgo Financiero se describe un capítulo llamado Política de Fuentes y Usos de Fondos que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados y en concordancia con lo establecido por el regulador.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

e) Solvencia: requerimientos de capital

De acuerdo con lo instruido por la SUSESO en su Circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las Cajas de Compensación no podrán tener un patrimonio inferior al 16% de sus activos ponderados por riesgo de crédito netos de provisiones exigidas. Esto se realiza con el propósito que las Cajas de Compensación aseguren un margen de capital para absorber pérdidas y mantener un nivel de capital en proporción al riesgo asumido.

$$\frac{\text{Fondo Social}}{\text{APRC}} \geq 16\%$$

APRC: Corresponde a los Activos Ponderados por Riesgo Crédito y que se encuentran definidos por la SUSESO en Circular N°2.590 ítem II.

En este contexto, al 31 de diciembre de 2022, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: M\$468.580.782
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: M\$74.972.925
Fondo Social Los Héroes CCAF	: M\$202.108.940

La relación Fondo Social / APRC al 31 de diciembre de 2022 de Los Héroes CCAF es 43,13% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido por SUSESO.

f) Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de que se materialice un acontecimiento (o también llamado evento), que pueda impactar en el logro de los objetivos del negocio, el adecuado resguardo del fondo social o de la reputación de Los Héroes CCAF.

El Riesgo Operacional se define más específicamente por aquellos factores que lo originan:

- Procesos Internos
- Personas
- Tecnologías de la información
- Eventos Externos

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos relativos a la ejecución de los planes de negocio, procesos y proyectos sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

Con el propósito de apoyar el logro de los objetivos definidos para los procesos de la Institución, mejorando y fortaleciendo la calidad, continuidad, seguridad de la información y ciberseguridad, Los Héroes CCAF ha implementado un Modelo de Gestión de Riesgo Operacional que funciona a través de los siguientes pilares de trabajo:

- > Gestión de Riesgo Operacional sobre procesos y proyectos relevantes.
- > Gestión del Riesgo Operacional basado en tres líneas de defensa
- > Gestión de la Continuidad del Negocio.
- > Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- > Control de Servicios Externalizados.
- > Monitoreo sobre potenciales Riesgos con Impacto sobre la Reputación.
- > Apoyo a la Gestión del Cambio y Cultura de Riesgo en la Organización.

Dicho modelo busca apoyar los procesos de negocio, de tal manera de entregar a nuestros afiliados/as un servicio de calidad, resguardando la mantención del fondo social para la entrega de mayores y mejores beneficios, y de esta forma, cumplir con los requerimientos que establece la SUSESO.

Por lo anterior, Los Héroes CCAF ha centrado sus esfuerzos en los principales procesos que sustentan el negocio aplicando las mejores prácticas metodológicas para administrar y gestionar los riesgos presentes en ellos.

En función del monitoreo y revisión de riesgos, la Administración de Los Héroes CCAF dispone del Comité Ejecutivo de Riesgo, orientado a tratar las temáticas atinentes al control interno de la Corporación, donde destacan los análisis preventivos y correctivos del riesgo operacional, el reporte de los principales eventos de riesgo operacional y la evaluación del Riesgo Operacional de los procesos, principales proyectos e iniciativas que desarrolle la Organización.

Adicionalmente, Los Héroes CCAF ha implementado un panel de gestión que contiene Indicadores claves de Riesgo Operacional (KRIs¹¹), distribuidos en los procesos de Crédito Social, Licencias Médicas, Asignación Familiar, Afiliación, Venta y Mantención de Pensionados, Prestaciones Adicionales, Pagos tanto IPS, AFP y Compañías de Seguros, Red de Sucursales y Afiliación, Venta y Mantención de Empresas y Trabajadores, Tesorería Operativa, entre otros. Este Panel incluye indicadores de Continuidad de Negocio, Seguridad de Información, Ciberseguridad, Seguridad Física y el monitoreo sobre potenciales impactos sobre la reputación corporativa, además de otros procesos de apoyo al negocio.

Todas estas materias, son presentadas periódicamente en el Comité de Riesgo del Directorio, en el cual participan Directores y la alta Administración.

¹¹ Key Risk Indicators (Indicadores Clave de Riesgo)



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

Cabe precisar que, en cuanto al Plan de Procesos Críticos, asociados a la Continuidad de Negocio, se estructura en base al Análisis de Impacto que puedan tener los diferentes procesos, en su operación diaria, diferenciando los distintos escenarios e incidentes que puedan interrumpir el normal funcionamiento de Los Héroes CCAF. Se realizan pruebas sobre el Plan de Recuperación de Desastre Tecnológico (DRP), con el objeto de asegurar la operatividad de los sistemas críticos de Los Héroes CCAF. Asimismo, se realizan Pruebas de Continuidad Operativa (PCO) que están asociadas a los procesos críticos de cara al negocio, permitiendo responder de forma eficiente y oportuna a las necesidades de la Corporación ante incidencias y escenarios de contingencia.

Por su parte, las actividades ligadas a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se han focalizado en la prevención, gestión y cuidado de los Activos de Información desde sus dimensiones de integridad, confidencialidad y disponibilidad, a través del levantamiento, evaluación y clasificación de estos Activos, así como del levantamiento, evaluación y gestión de riesgos tecnológicos, sumado al monitoreo, seguimiento e implementación de mitigantes y controles asociados a estos.

Respecto a los riesgos asociados a la externalización de servicios, Los Héroes CCAF cuenta con un modelo de clasificación y evaluación de proveedores, y posterior seguimiento y monitoreo de dichos riesgos, el cual se encuentra descrito tanto en la Política como en el Manual de Riesgos de Externalización de Servicios. Lo anterior, con el fin de velar por su adecuada gestión de riesgos, asociados a aquellos proveedores que prestan servicios a Los Héroes CCAF.

En cuanto a la cultura Corporativa de riesgo, Los Héroes CCAF realiza de forma periódica actividades formativas para sus colaboradores/as y ejecutivos, mediante el desarrollo de charlas, capacitaciones y cursos, los cuales tienen por objeto desarrollar, sensibilizar y concientizar sobre la gestión de riesgos en organización.

g) Riesgo estratégico

Es el riesgo asociado a la capacidad de Los Héroes CCAF de cumplir sus objetivos, los cuales se pueden ver afectados por: decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados; nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocio, ciclos económicos, preferencias de clientes, ambiente legal y regulatorio; considerando las nuevas normativas asociadas a tipologías y formas de pago de pensiones, obsolescencia de productos y/o propuestas de valor; continuidad de sistemas core; seguridad de información y ciberseguridad; inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio, considerando dentro de ello la falta total o parcial de los talentos necesarios dentro de la organización, además de otros riesgos intrínsecos a la toma de decisiones de negocio.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**g) Riesgo estratégico (continuación)**

Los Héroes CCAF ha levantado e identificado sus riesgos estratégicos, los cuales se encuentran contenidos en la llamada "*Matriz Corporativa de Riesgo*", la que es actualizada y presentada de forma periódica al Comité de Riesgo y al Directorio. Del mismo modo, ante focos contingentes de riesgos estratégicos, los cuales son gestionados por la Alta Administración, estos son reportados acorde a su ocurrencia en el Comité de Riesgo de la organización.

h) Potencial impacto de los riesgos en la reputación

A pesar de que no es un riesgo propiamente tal, dado que puede ser considerado como una consecuencia o resultante, se menciona como riesgo con impacto sobre la reputación, al impacto y/o resultado negativo que puede tener lugar sobre la imagen corporativa de Los Héroes CCAF, producto de la materialización de otros tipos de riesgos. Es la posibilidad que se menoscabe la reputación corporativa y por lo tanto el valor de ésta.

En Los Héroes CCAF la gestión de impactos de los riesgos sobre la reputación es efectuada por la Gerencia de Personas y Comunicaciones, apoyada en la base metodológica de gestión de riesgo y el monitoreo de la Gerencia de Riesgo Operacional. En esa línea, y acorde a la nueva circular normativa de SUSESO¹² vigente sobre esta materia, se vela por la actualización periódica de la Política de Gestión de Riesgos con Impacto sobre la Reputación, así como el monitoreo continuo de un set de Indicadores enfocados al seguimiento de grupos de interés de Los Héroes CCAF, tales como: afiliados/as; colaboradores/as; autoridades y reguladores; proveedores; opinión pública; mercado de capitales; gremios; entre otros, los cuales son reportados regularmente al Comité de Riesgo.

¹² En agosto de 2022 SUSESO publica nueva Circular N° 3.687, la cual, norma la gestión de las CCAF, en materia de riesgos con impactos reputacionales.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Caja ^(a)	46.151.816	50.801.744
Bancos ^(b)	19.006.430	31.135.885
Depósitos a plazo ^(c)	3.719.057	400.112
Pactos de retroventa ^(d)	46.538.507	70.018.013
Total	<u>115.415.810</u>	<u>152.355.754</u>

Estas inversiones son fácilmente convertibles en efectivo en el corto plazo y están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

(a) Caja

El saldo de caja está compuesto por dinero en efectivo y fondos fijos destinados al pago de gastos menores y su valor libro es igual a su valor razonable.

(b) Bancos

El saldo de Bancos está compuesto por dineros mantenidos en cuentas corrientes bancarias y su valor libro es igual a su valor razonable.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(c) Depósitos a plazo

El detalle de las inversiones adquiridas en depósitos a plazo al 31 de diciembre de 2022 y 2021 es el siguiente:

31.12.2022

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen	Tasa Periodo	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local	Intereses del Periodo	31-12-2022
					M\$	%		M\$	M\$	M\$
15-12-2022	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	155.000	0,93%	17-01-2023	155.000	769	155.769
27-12-2022	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	760.000	0,91%	03-01-2023	760.000	922	760.922
27-12-2022	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	1.100.000	0,91%	03-01-2023	1.100.000	1.335	1.101.335
29-12-2022	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	1.700.000	0,91%	05-01-2023	1.700.000	1.031	1.701.031
Total					3.715.000			3.715.000	4.057	3.719.057

31.12.2021

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen	Tasa Periodo	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local	Intereses del Periodo	31-12-2021
					M\$	%		M\$	M\$	M\$
28-12-2021	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	400.000	0,28%	04-01-2022	400.000	112	400.112
Total					400.000			400.000	112	400.112



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(d) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2022 y 2021 es el siguiente:

31.12.2022

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Periodo %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Periodo M\$	31-12-2022 M\$
27-12-2022	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.500.000	11,52%	04-01-2023	4.500.000	5.760	4.505.760
27-12-2022	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.500.000	11,52%	05-01-2023	4.500.000	5.760	4.505.760
28-12-2022	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	11,52%	03-01-2023	5.000.000	4.800	5.004.800
28-12-2022	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.500.000	11,52%	09-01-2023	5.500.000	5.280	5.505.280
29-12-2022	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	4.000.000	11,88%	10-01-2023	4.000.000	2.640	4.002.640
29-12-2022	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	4.000.000	11,88%	11-01-2023	4.000.000	2.640	4.002.640
29-12-2022	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	4.500.000	11,88%	12-01-2023	4.500.000	2.970	4.502.970
29-12-2022	96.489.000-5	I.M Trust S.A.	Pacto	Pesos	8.500.000	11,52%	06-01-2023	8.500.000	5.440	8.505.440
30-12-2022	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	11,76%	03-01-2023	5.000.000	1.633	5.001.633
26-12-2022	96.489.000-5	I.M Trust S.A.	Pacto	Pesos	1.000.000	11,40%	25-01-2023	1.000.000	1.584	1.001.584
Total					46.500.000			46.500.000	38.507	46.538.507

31.12.2021

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Periodo %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Periodo M\$	31-12-2021 M\$
27-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	10.000.000	3,72%	03-01-2022	10.000.000	4.133	10.004.133
27-12-2021	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	8.000.000	3,72%	03-01-2022	8.000.000	3.306	8.003.306
28-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	15.000.000	3,72%	04-01-2022	15.000.000	4.650	15.004.650
29-12-2021	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	3,72%	05-01-2022	5.000.000	1.033	5.001.033
29-12-2021	96.489.000-5	I.M Trust S.A.	Pacto	Pesos	8.000.000	3,84%	04-01-2022	8.000.000	1.707	8.001.707
30-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	3,84%	07-01-2022	5.000.000	533	5.000.533
30-12-2021	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	3,72%	07-01-2022	5.000.000	517	5.000.517
30-12-2021	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.000.000	3,72%	06-01-2022	2.000.000	207	2.000.207
30-12-2021	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	10.000.000	3,60%	03-01-2022	10.000.000	1000	10.001.000
30-12-2021	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.000.000	3,60%	04-01-2022	1.000.000	100	1.000.100
23-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	1.000.000	3,72%	25-01-2022	1.000.000	827	1.000.827
Total					70.000.000			70.000.000	18.013	70.018.013



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2022			31.12.2021		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*) (6.1)	108.360.972	(5.408.772)	102.952.200	96.064.675	(7.225.982)	88.838.693
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	108.360.972	(5.408.772)	102.952.200	96.064.675	(7.225.982)	88.838.693
Deudor previsual (**) (6.2)	17.629.809	(6.689.164)	10.940.645	16.620.018	(6.396.143)	10.223.875
Total Deudor Previsual, (neto)	17.629.809	(6.689.164)	10.940.645	16.620.018	(6.396.143)	10.223.875
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1)+(6.2))	125.990.781	(12.097.936)	113.892.845	112.684.693	(13.622.125)	99.062.568

(*) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales vigentes por un monto ascendente a M\$982.043 (M\$446.493 al 31 de diciembre de 2021) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2022 es M\$1.072.166 (M\$943.491 al 31 de diciembre de 2021).

(**) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales con mora más de 60 días por un monto ascendente a M\$65.195 (M\$44.724 al 31 de diciembre de 2021).

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)

Corresponde a operaciones de préstamo de dinero que se valorizan según lo descrito en nota 2 ñ. La composición de la cartera de crédito social es la siguiente:

	31.12.2022			31.12.2021		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (6.1.1)	106.827.047	(5.372.991)	101.454.056	94.458.246	(7.174.823)	87.283.423
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	20.253	(73)	20.180	14.981	(30)	14.951
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.425.189	(35.708)	1.389.481	1.491.864	(51.129)	1.440.735
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	88.483	-	88.483	99.584	-	99.584
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	108.360.972	(5.408.772)	102.952.200	96.064.675	(7.225.982)	88.838.693



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.1) El detalle de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

31 de diciembre de 2022

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1) (2)	47.160.168	(5.041.248)	42.118.920
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	18.315	(71)	18.244
Subtotal	47.178.483	(5.041.319)	42.137.164
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	59.666.879	(331.743)	59.335.136
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.938	(2)	1.936
Sub-Total	59.668.817	(331.745)	59.337.072
Total	106.847.300	(5.373.064)	101.474.236

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$682.043. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

(2) Incluye provisión sistémica por M\$2.651.000 asignada en el segmento trabajador, producto de la crisis social y efecto de pandemia. (ver nota N°4 a))

31 de diciembre de 2021

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1) (2)	43.297.687	(6.619.321)	36.678.366
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	13.143	(28)	13.115
Subtotal	43.310.830	(6.619.349)	36.691.481



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.1) El detalle de la cartera por tipo de crédito es la siguiente: (continuación)

31 de diciembre de 2021 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)(2)	51.160.559	(555.502)	50.605.057
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.838	(2)	1.836
Sub-Total	51.162.397	(555.504)	50.606.893
Total	94.473.227	(7.174.853)	87.298.374

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$446.493. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

(2) Incluye provisión sistémica por M\$4.390.000 asignada en el segmento trabajador y M\$300.000 asignada a segmento pensionado, producto de la crisis social y efecto de pandemia.

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2022

Concepto	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	80	6	-	86
Monto (1) M\$	1.366.151	59.038	-	1.425.189
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(22.005)	(13.703)	-	(35.708)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.344.146	45.335	-	1.389.481



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto) (continuación)

a) Mutuos hipotecarios endosables (continuación)

31.12.2021

Concepto	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	90	6	-	96
Monto (1) M\$	1.431.666	60.198	-	1.491.864
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(38.713)	(12.416)	-	(51.129)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.392.953	47.782	-	1.440.735

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2022

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador	Pensionado		
	M\$	M\$	M\$	M\$
Dividendos por cobrar	68.621	7.935	-	76.556
Seguros de desgravamen	4.636	489	-	5.125
Seguros de incendio y sismo	2.702	337	-	3.039
Seguros de cesantía	3.340	423	-	3.763
Total	79.299	9.184	-	88.483

--



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto) (continuación)

b) Documentos (cuentas) por cobrar (continuación)

31.12.2021

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
	Trabajador M\$	Pensionado M\$		
Dividendos por cobrar	75.650	9.793	-	85.443
Seguros de desgravamen	5.845	709	-	6.554
Seguros de incendio y sismo	2.852	276	-	3.128
Seguros de cesantía	4.459	-	-	4.459
Total	88.806	10.778	-	99.584

6.1.3) Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (neto)

31.12.2022

Sin Trámite de Inscripción en el CBR	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) - (2)	-	-	-
En Proceso de Inscripción en el CBR	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) - (2)	-	-	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.3) Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (neto) (continuación)

31.12.2021

Sin Trámite de Inscripción en el CBR	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) – (2)	-	-	-
En Proceso de Inscripción en el CBR	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) – (2)	-	-	-

6.2) Deudores previsionales (neto)

El detalle de los deudores previsionales con más de 60 días y hasta 12 meses de morosidad al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es el siguiente:

31.12.2022

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	15.882.391	(6.106.068)	9.776.323
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	173.591	(31.013)	142.578
Sub-Total (1)	16.055.982	(6.137.081)	9.918.901



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2022 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	1.573.827	(552.083)	1.021.744
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	1.573.827	(552.083)	1.021.744
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	17.629.809	(6.689.164)	10.940.645

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$65.195.

31.12.2021

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	14.879.537	(5.835.890)	9.043.647
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	271.223	(35.325)	235.898
Sub-Total (1)	15.150.760	(5.871.215)	9.279.545
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	1.469.258	(524.928)	944.330
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	1.469.258	(524.928)	944.330
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	16.620.018	(6.396.143)	10.223.875

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$44.724.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito

- a) La estratificación de la cartera de crédito social, créditos hipotecarios y deudor previsional por tramos de morosidad y tipo de cartera es la siguiente:

	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	294.955	3.991	1.618	1.138
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	335.277.133	7.202.609	2.702.173	1.735.759
N° de clientes cartera repactada	11.337	973	528	484
Cartera repactada bruta en miles de pesos	11.935.675	1.419.916	769.874	667.958
Total cartera bruta en miles de pesos	347.212.808	8.622.525	3.472.047	2.403.717
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(8.091.219)	(1.228.308)	(691.515)	(643.140)
Total cartera neta en miles de pesos	339.121.589	7.396.217	2.780.532	1.760.577
	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.060	867	748	588
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.465.945	1.306.328	1.193.080	976.280
N° de clientes cartera repactada	412	339	247	221
Cartera repactada bruta en miles de pesos	538.160	407.169	388.687	273.431
Total cartera bruta en miles de pesos	2.004.105	1.713.497	1.581.767	1.249.691
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(671.136)	(639.809)	(649.243)	(628.461)
Total cartera neta en miles de pesos	1.332.969	1.073.688	932.524	621.230
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	616	1.988	307.569	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.026.961	3.475.642	356.361.890	
N° de clientes cartera repactada	214	727	15.482	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	256.784	1.041.922	17.699.576	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.283.745	4.517.564	374.061.466	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(639.567)	(2.161.455)	(16.041.853)	
Total cartera neta en miles de pesos	644.178	2.356.109	358.019.613 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2022 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$113.145.808 y en el activo no corriente por M\$244.874.005. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

a) La estratificación de la cartera de crédito social, créditos hipotecarios y deudor previsional por tramos de morosidad y tipo de cartera es la siguiente: (continuación)

Al 31.12.2021	Morosidad			
	A la fecha	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	261.231	4.073	1.800	1.194
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	257.064.165	6.031.806	2.511.530	1.788.319
N° de clientes cartera repactada	14.174	1.290	691	475
Cartera repactada bruta en miles de pesos	16.045.912	1.848.270	895.476	674.776
Total cartera bruta en miles de pesos	273.110.077	7.880.076	3.407.006	2.463.095
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(8.752.908)	(1.110.320)	(671.516)	(605.416)
Total cartera neta en miles de pesos	264.357.169	6.769.756	2.735.490	1.857.679
	Entre 91 y 120	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	935	787	670	657
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.099.177	1.038.957	813.473	808.709
N° de clientes cartera repactada	452	325	282	276
Cartera repactada bruta en miles de pesos	588.554	461.336	422.505	395.137
Total cartera bruta en miles de pesos	1.687.731	1.500.293	1.235.978	1.203.846
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(566.582)	(569.560)	(529.755)	(612.293)
Total cartera neta en miles de pesos	1.121.149	930.733	706.223	591.553
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	563	2.417	274.327	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	668.784	3.440.606	275.265.526	
N° de clientes cartera repactada	283	950	19.198	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	369.779	1.337.948	23.039.693	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.038.563	4.778.554	298.305.219	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(534.454)	(2.356.653)	(16.309.457)	
Total cartera neta en miles de pesos	504.109	2.421.901	281.995.762 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2021 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$98.571.351 y en el activo no corriente por M\$183.424.411. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2022	Documentos por Cobrar Protestados Cartera de crédito	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial Cartera de crédito
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	894	19.347
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	568.385	56.172.883
Al 31.12.2021	Documentos por Cobrar Protestados Cartera de crédito	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial Cartera de crédito
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	907	17.844
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	576.284	51.884.692

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito

El efecto en resultados de las provisiones por incobrabilidad de crédito, generado en los periodos es el siguiente:

31.12.2022

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2022	16.309.457
Traspaso cartera 100% provisionada del periodo (1)	(9.278.915)
Constitución de provisiones (2)	9.011.311
Saldo de provisión al 31.12.2022 (3)	16.041.853



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito (continuación)

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2022 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.
- (2) Este monto corresponde al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del período 2022.
- (3) Provisión compuesta por M\$12.097.936 clasificada en corriente y M\$3.943.917 clasificada como no corriente (Ver Nota N°6 y N°10). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4a). El cargo a resultados por el período terminado al 31 de diciembre de 2022 ascendió a M\$9.011.311.

31.12.2021

Total
M\$

Saldo de provisiones al 01.01.2021	20.047.029
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(12.387.156)
Constitución de provisiones (2)	8.649.584
Saldo de provisión al 31.12.2021 (3)	<u>16.309.457</u>

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2021 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.
- (2) Este monto corresponde al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del ejercicio 2021.
- (3) Provisión compuesta por M\$13.622.125 clasificada en corriente y M\$2.687.332 clasificada como no corriente (Ver Nota N°6 y N°10). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4a). El cargo a resultados por el período terminado al 31 de diciembre de 2021 ascendió a M\$8.649.584.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito (continuación)

El detalle de las provisiones por incobrabilidad de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

31.12.2022					
Colocaciones (trabajadores)	Por Mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	8.945.294	2.766.428	2.651.000	14.362.722
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	22.005	-	-	-	22.005
Mutuos hipotecarios no endosables	32.095	-	-	-	32.095
Sub-Total	54.100	8.945.294	2.766.428	2.651.000	14.416.822
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.082.782	528.530	-	1.611.312
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	13.703	-	-	-	13.703
Mutuos hipotecarios no endosables	16	-	-	-	16
Sub-Total	13.719	1.082.782	528.530	-	1.625.031
Total stock de provisiones	67.819	10.028.076	3.294.958	2.651.000	16.041.853



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito (continuación)

31.12.2021

Colocaciones (trabajadores)	Por Mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsual)	-	8.115.042	2.142.923	4.390.000	14.647.965
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	38.713	-	-	-	38.713
Mutuos hipotecarios no endosables	35.734	-	-	-	35.734
Sub-Total	74.447	8.115.042	2.142.923	4.390.000	14.722.412
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.007.725	266.888	300.000	1.574.613
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	12.416	-	-	-	12.416
Mutuos hipotecarios no endosables	16	-	-	-	16
Sub-Total	12.432	1.007.725	266.888	300.000	1.587.045
TOTAL	86.879	9.122.767	2.409.811	4.690.000	16.309.457

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto)

La composición de los deudores corrientes comerciales y otras cuentas por cobrar es la siguiente:

	31.12.2022			31.12.2021		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	795.991	(565.008)	230.983	8.438.413	(568.206)	7.870.207
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	948.558	(23.385)	925.173	1.025.918	(25.441)	1.000.477
Deudores por venta de propiedades	114.875	-	114.875	98.915	-	98.915
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	997.187	(6.119)	991.068	760.069	-	760.069
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	408.784	(95)	408.689	357.028	(57)	356.971
Deudores varios (4)	7.033.912	(1.254.127)	5.779.785	3.564.869	(942.153)	2.622.716
Cheques protestados (5)	163.798	(138.760)	25.038	147.058	(138.760)	8.298
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	3.053.585	-	3.053.585	2.464.132	-	2.464.132
Total	13.516.690	(1.987.494)	11.529.196	16.856.402	(1.674.617)	15.181.785



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

El detalle de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por tramos de morosidad es la siguiente:

31.12.2022

	Cartera al día	Morosidad Entre 1-30 M\$	Morosidad Entre 31-60 M\$	Morosidad Entre 61-90 M\$	Morosidad Entre 91-120 M\$	Morosidad Entre 121-150 M\$	Morosidad Entre 151-180 M\$	Morosidad Entre 181-210 M\$	Morosidad Entre 211-250 M\$	Morosidad Más de 250 M\$	Total Corrientes M\$	Total No Corrientes M\$
N° Operaciones	9	12	81	9	11	15	20	57	36	3.301		
Cuenta por cobrar fondos nacionales	353.956	7.780	17.429	1.525	1.270	845	3.870	18.482	7.210	383.624	795.991	-
N° Operaciones	109	11	12	6	6	1	-	1	6	98		
Deudores por venta de servicios a terceros	887.461	12.755	17.740	12.709	2.186	11	-	10	341	15.345	948.558	-
N° Operaciones	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1
Deudores por venta de propiedades	114.875	-	-	-	-	-	-	-	-	-	114.875	9.758
N° Operaciones	5	36	9	6	15	-	-	5	-	-		
Hotelería y arriendo de cabafas	320.778	614.954	34.493	6.539	16.676	-	-	3.747	-	-	997.187	-
N° Operaciones	1	79	32	22	28	47	13	11	24	105		
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	17.947	147.784	33.654	50.742	8.184	3.246	18.974	20.033	30.561	77.659	408.784	-
N° Operaciones	1.390	789	517	354	691	158	155	120	115	11.334		
Deudores varios	2.796.872	2.024.001	74.380	733.546	293.845	37.074	6.901	7.682	2.468	1.057.143	7.033.912	-
N° Operaciones	1	2	-	-	1	1	1	-	-	614		
Cheques protestados	3.954	215	-	-	685	542	35	-	-	158.367	163.798	-
N° Operaciones	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2.787.436	-	-	17.841	240.619	-	-	-	-	7.689	3.053.585	-
Saldo bruto al 31.12.2022	7.283.279	2.807.489	177.696	822.902	563.465	41.718	29.780	49.954	40.580	1.690.827	13.516.690	9.758
Detentore de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(5.943)	(12.113)	(8.369)	(422.303)	(3.317)	(312)	-	(429)	(341)	(1.534.367)	(1.987.494)	-
Saldo neto al 31.12.2022	7.277.336	2.795.376	169.327	400.599	560.148	41.406	29.780	49.525	40.239	169.460	11.529.196	9.758

31.12.2021

	Cartera al día	Morosidad Entre 1-30 M\$	Morosidad Entre 31-60 M\$	Morosidad Entre 61-90 M\$	Morosidad Entre 91-120 M\$	Morosidad Entre 121-150 M\$	Morosidad Entre 151-180 M\$	Morosidad Entre 181-210 M\$	Morosidad Entre 211-250 M\$	Morosidad Más de 250 M\$	Total Corrientes M\$	Total No Corrientes M\$
N° Operaciones	14	4	53	40	181	57	342	172	401	3.145		-
Cuenta por cobrar fondos nacionales	6.675.311	\$21.638	\$5.083	\$615	\$2.113	\$23.662	\$93.666	\$188.425	\$50.896	\$1.377.004	8.438.413	-
N° Operaciones	100	12	16	7	15	5	20	4	4	47		-
Deudores por venta de servicios a terceros	830.056	24.888	38.592	41.533	39.222	33.125	750	3.158	211	14.383	1.025.918	-
N° Operaciones	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-		1
Deudores por venta de propiedades	98.915	-	-	-	-	-	-	-	-	-	98.915	102.574
N° Operaciones	10	72	6	5	2	2	1	1	1	-		
Hotelería y arriendo de cabafas	732.712	2.919	9.051	6.591	1.397	2.419	1.250	1.249	1.244	1.239	760.069	-
N° Operaciones	30	10	35	19	24	18	17	17	4	-		-
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	70.480	66.706	11.098	164.689	9.318	8.495	7.054	5.296	13.892	-	357.028	-
N° Operaciones	909	1.131	1.039	263	78	210	109	113	134	30.893		-
Deudores varios	1.089.548	655.032	205.610	155.039	3.048	73.244	10.575	46.224	131.131	1.195.418	3.564.869	-
N° Operaciones	1	-	-	1	-	-	-	-	-	613		-
Cheques protestados	4.856	-	-	1.993	-	-	-	-	-	140.209	147.058	-
N° Operaciones	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1		-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2.456.443	-	-	-	-	-	-	-	-	7.689	2.464.132	-
Saldo bruto al 31.12.2021	11.958.321	771.183	269.434	370.460	55.098	140.944	113.295	244.351	197.374	2.735.942	16.856.402	102.574
Detentore de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(8.799)	(152.256)	(28.309)	(5.539)	(70)	(1.080)	(3.011)	(90.263)	(21.761)	(1.363.529)	(1.674.617)	-
Saldo neto al 31.12.2021	11.949.522	618.927	241.125	364.921	55.028	139.864	110.284	154.088	175.613	1.372.413	15.181.785	102.574



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

La descripción de los conceptos de los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes se detallan a continuación:

(1) Al 31 de diciembre de 2022, M\$349.233 corresponden al déficit de los fondos por subsidios maternal y asignación familiar al mes de diciembre de 2022 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$6.667.341 al 31 de diciembre de 2021). M\$446.760 a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curatela y asignación familiar (M\$451.596 al 31 de diciembre de 2021) y M\$11.275 corresponden al seguro para el acompañamiento de los niños y niñas "Ley Sanna" (M\$1.319.476 al 31 de diciembre de 2021). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$565.008 (M\$568.206 al 31 de diciembre de 2021).

(2) El detalle de los Deudores por Venta de Servicios a Terceros es el siguiente:

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	10.823	23.655
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	34.118	39.842
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	21.029	186.774
Cia. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	1.006	776
Principal Cia. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	2.149	2.112
ITAU Chile Cia. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	92.717	189.316
Mutuales de seguridad		Servicios Ley Sanna	20.906	17.358
Varios deudores		Prestaciones complementarias	15.895	15.544
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	164.929	31.556
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	15.767	64.635
BCI Seguros de vida S.A.	96.573.600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	13.825	10.027
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	537.168	418.624
Varios deudores servidos a terceros		Otros servicios de ventas	18.206	25.699
Subtotales			948.558	1.025.918
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(23.385)	(25.441)
Total			925.173	1.000.477

(*) Se ha efectuado una estimación de deterioro de los Deudores por Venta Servicios a Terceros por las partidas con antigüedad superior a 180 días.

Los movimientos del deterioro de Deudores por Ventas Servicios a Terceros es el siguiente:

Movimientos	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Saldo inicial	(25.441)	(28.771)
Constitución de provisión	(4.997)	(10.625)
Aplicación provisión	7.053	13.955
Subtotal movimientos,	2.056	3.330
Saldo final	(23.385)	(25.441)

(3) El detalle de los deudores por eventos turísticos, hotelería y amiendo de cabañas efectuado por Recreativa es la siguiente:

Entidad	Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	50.288	52.127
Productora	Eventos	671.029	545.693
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	275.870	162.249
Subtotales		997.187	760.069
Deterioro deudores		(6.119)	-
Total		991.068	760.069



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente:

Entidad/Persona	Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	72.430	77.095
Varios deudores	Deudores anticipo SIL ^(a)	360.973	360.973
Cia. De Seguros	Seguro desgravamen por cobrar ^(b)	612.694	547.241
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	263.000	245.000
Fondos por rendir	Fondos por rendir	2.862	2.315
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	87.653	174.269
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS ^(c)	3.661.403	683.437
Otros deudores	Primas por cobrar clientes ^(d)	252.777	363.645
Varios deudores	Varios ^(e)	1.720.120	1.110.894
Subtotal		7.033.112	3.554.859
Deterioro de Deudores Varios		(1.254.127)	(942.153)
Total		5.779.785	2.622.716

- (a) Corresponde a pagos anticipados de licencias médicas los cuales al 31 de diciembre de 2022 y 2021 se encuentran 100% provisionados (M\$360.973).
- (b) Corresponde a los montos por cobrar a las compañías de seguros asociados a las pólizas de seguros de desgravamen de los créditos sociales. El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2022 asciende a M\$(78.280) (M\$(94.862) al 31 de diciembre de 2021).
- (c) Corresponde a fondos entregados para efectuar el pago de las pensiones en zonas rurales M\$3.661.403 (M\$683.437 al 31 de diciembre de 2021).
- (d) Corresponde a primas de seguros de desgravamen y cesantía enteradas a las compañías de seguros las cuales se recuperan en la medida que se recaudan las cuotas de crédito. Al 31 de diciembre de 2022 se ha efectuado una estimación de deterioro por M\$(100.592) (M\$(151.242) al 31 de diciembre de 2021).
- (e) El deterioro asociado a Otros Deudores Varios al 31 de diciembre de 2022 asciende a M\$(714.302) (M\$(335.046) al 31 de diciembre de 2021).

Los movimientos del deterioro de los Deudores Varios es el siguiente:

Movimientos	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Saldo inicial	(942.153)	(1.066.938)
Constitución de provisión (*)	(1.087.325)	(857.584)
Aplicación provisión (**)	742.236	871.690
Otros (incrementos)/disminuciones (***)	33.115	110.679
Subtotal movimientos	(311.974)	124.785
Saldo final	(1.254.127)	(942.153)

- (*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022 el cargo a resultados corresponde principalmente a deterioro de las cuentas por cobrar a compañías de seguros, cuotas primas y otras cuentas por cobrar M\$(1.087.325) (M\$(857.584) año 2021).
- (**) Este monto corresponde principalmente a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros y cuotas primas M\$742.236 (M\$871.690 al 31 de diciembre de 2021).
- (***) Corresponde al traspaso a castigo de las cuotas con mora más de un año, las cuales están 100% provisionadas.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente: (continuación)

El detalle de los montos por cobrar a las Compañías asociado a pólizas de seguro de desgravamen por tramos de morosidades es el siguiente:

31.12.2022	Al día	Entre 1 y 30 días	Morosidad	
			Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	343	272	682	13
Cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	141.450	141.833	297.750	8.689
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	141.450	141.833	297.750	8.689
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cias seguros en miles de pesos	(8.508)	(11.605)	(42.773)	(1.836)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	132.942	130.228	254.977	7.053

31.12.2021	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	12	10	4	2
Cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	4.888	2.381	2.227	3.582
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	4.888	2.381	2.227	3.582
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cias seguros en miles de pesos	(2.120)	(887)	(257)	(645)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	2.768	1.474	1.970	2.937

31.12.2020	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total
Detalle de cartera fallecidos			
N° de clientes	-	19	1.357
Cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	-	9.914	612.694
N° de clientes cartera repactada	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	-	9.914	612.694
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cias seguros en miles de pesos	-	(9.829)	(78.260)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cias de seguros por créditos fallecidos	-	85	534.434



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente: (continuación)
El detalle de los montos por cobrar a las Compañías asociado a pólizas de seguro de desgravamen por tramos de morosidad es el siguiente, continuación:

31.12.2021	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	238	216	549	60
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	148.646	132.697	179.271	25.874
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	148.646	132.697	179.271	25.874
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(8.799)	(9.903)	(28.309)	(5.539)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	139.847	122.794	150.962	20.335
	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	6	6	6	18
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	359	8.147	7.091	11.793
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	359	8.147	7.091	11.793
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(70)	(1.080)	(3.011)	(5.839)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	289	7.067	4.080	5.954
	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	2	66	1.167	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	146	33.217	547.241	
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	146	33.217	547.241	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(16)	(32.326)	(94.892)	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	130	891	452.349	



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

- (5) Al 31 de diciembre de 2022, existen cheques protestados por M\$163.798 (M\$147.058 al 31 de diciembre de 2021). Se estimó un deterioro de M\$(138.760) al 2022 y 2021, porque la probabilidad de recuperación de los flujos futuros es baja.
- (6) Corresponde a la cuenta por cobrar al Instituto de Previsión Social por M\$3.053.585 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" del mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022.

Nota 8 - Instrumentos Financieros

8.1) Instrumentos financieros por categoría

La clasificación de activos financieros a las categorías descritas en Nota 2 m.1.1) se detalla a continuación:

31.12.2022	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Costo Amortizado	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	65.158.246	-	-	-	50.257.564	115.415.810
Otros activos financieros						
Comentarios	-	-	-	3.433.152	1.029.658	4.462.810
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	347.144.322	-	-	-	347.144.322
Deudor previsional (*)	-	10.875.450	-	-	-	10.875.450
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	8.667.061	-	-	-	8.667.061
Otros activos financieros no Comentarios	-	1.588	-	7.212.973	299.551	7.514.112
Total	65.158.246	366.688.421	-	10.646.125	51.586.773	494.079.565

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$1.439.809.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

La clasificación de activos financieros a las categorías descritas en Nota 2 m.1.1) se detalla a continuación: (continuación)

31.12.2021	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Costo Amortizado	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	81.937.629	-	-	-	70.418.125	152.355.754
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	1.802.392	1.046.065	2.848.457
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	271.816.611	-	-	-	271.816.611
Deudor previsional (*)	-	10.179.151	-	-	-	10.179.151
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	11.498.700	-	-	-	11.498.700
Otros activos financieros no corrientes	-	1.588	-	6.685.843	168.938	6.856.369
Total	81.937.629	293.496.050	-	8.488.235	71.633.128	455.955.042

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$921.339.

El valor razonable de los activos financieros como Efectivo y equivalente al efectivo y porción corriente de los otros activos financieros se aproximan a su valor razonable, debido a la naturaleza de corto plazo para sus vencimientos.

Los instrumentos registrados en otros activos financieros corrientes clasificados como activos financieros a valor razonable con cambios en resultados y derivados de cobertura se presentan a su valor razonable en el Estado de Situación Financiera. En Nota 8.2 de "Valorización de Instrumentos Derivados", se explica la metodología utilizada para el cálculo de sus valores razonables.

Los instrumentos financieros cuyo objetivo es mantenerlos para obtener flujos de efectivo contractuales se valorizan a su costo amortizado a la tasa efectiva.

Los créditos sociales se reconocen inicialmente a su valor razonable y posteriormente por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva menos la provisión por pérdidas por deterioro de valor.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

La clasificación de pasivos Financieros a las categorías descritas en Nota 2 m.2) se detallan a continuación:

31.12.2022	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	78.166.184	78.166.184
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	67.434.262	67.434.262
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	159.820.670	159.820.670
Total	-	-	305.421.116	305.421.116

31.12.2021	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	109.344.820	109.344.820
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	83.304.581	83.304.581
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	80.947.648	80.947.648
Total	-	-	273.597.049	273.597.049

El valor razonable de la porción corriente de las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar se aproximan a sus valores razonables, debido a la naturaleza de corto plazo para sus vencimientos.

Los instrumentos registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, clasificados como Pasivos Financieros a Valor Razonable con cambios en resultados y derivados de coberturas se presentan a su valor razonable en el Estado de Situación Financiera. En Nota 8.2 "Valorización de Instrumentos Derivados" se explica la metodología utilizada para el cálculo de sus valores razonables.

Los instrumentos financieros registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, que corresponden a Préstamos que devengan interés se valorizan al costo amortizado a tasa efectiva.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados

Para el cálculo del valor razonable de los instrumentos derivados (Cross Currency Swap) Los Héroes CCAF utiliza modelos internos de valorización.

Los principales supuestos utilizados en los modelos internos de valorización de instrumentos derivados son los siguientes:

- Supuestos de mercado como precios spot y otras proyecciones de precios, riesgo de crédito (propio y contraparte) y tasas.
- Tasas de descuento como tasa libre de riesgo.
- Adicionalmente, se incorporan variable como: volatilidades, correlaciones y Spread de mercado utilizando información observable del mercado.

Metodologías de valorización de instrumentos derivados

a) Swap de moneda y tasa de interés (Cross currency swap)

El modelo de valorización del cross currency swap de moneda y la tasa de descuento de los flujos de caja del instrumento utiliza una tasa de interés representativa, y luego convierte tales flujos a pesos al tipo de cambio de la fecha de valorización. Los supuestos utilizados en el modelo son tasas observables en el mercado, tasas libres de riesgo, riesgo crediticio propio y contraparte.

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros a valor razonable en el estado de situación financiera se clasifican según las siguientes jerarquías:

Nivel 1

Precio cotizado en un mercado activo y pasivos idénticos;

Nivel 2

Supuestos diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el Nivel 1 y que son observables para activos y pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados (continuación)

Metodologías de valorización de instrumentos derivados (continuación)

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros (continuación)

Nivel 3

Supuestos para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado.

El siguiente cuadro se presenta la jerarquía de activos y pasivos financieros reconocidos a valor razonable:

31.12.2022		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
	Nota	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos					
Activos a valor razonable con cambios en resultados					
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días					
		-	-	-	-
Derivados de coberturas					
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	10.646.125	-	-
Total Activos		-	10.646.125	-	-
Pasivos					
Derivados de coberturas					
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	1.631.633	-	-
Total Pasivos		-	1.631.633	-	-

(*) Estos instrumentos derivados están sujetos a acuerdos de compensación donde hay un derecho contractual de compensar los activos y pasivos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados (continuación)

Metodologías de valorización de instrumentos derivados (continuación)

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros (continuación)

31.12.2021		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
	Nota	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos					
Activos a valor razonable con cambios en resultados					
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días					
		-	-	-	-
Derivados de coberturas					
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	8.488.235	-	-
Total Activos		-	8.488.235	-	-
Pasivos					
Derivados de coberturas					
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-	-

(*) Estos instrumentos derivados están sujetos a acuerdos de compensación donde hay un derecho contractual de compensar los activos y pasivos.

Los Héroes CCAF ha desarrollado una metodología de valorización de los instrumentos derivados de acuerdo a los requerimientos de la NIIF13, donde ha considerado la determinación de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA). Al 31 de diciembre de 2022 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$220.842 (M\$136.852 al 31 de diciembre de 2021).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.3) Calidad crediticia de activos financieros

Los Héroes CCAF está expuesta al riesgo crediticio en sus actividades comerciales como también por sus actividades financieras.

Calidad crediticia de la contraparte

Los Héroes CCAF evalúa la calidad crediticia de sus contrapartes al momento de tomar instrumentos de cobertura de deudas financieras, las que cuentan con clasificación de riesgo local y/o internacional. La clasificación de riesgo es determinada por agencias de calificación especializadas, que determinan la solvencia de la Compañía en base a una calificación que va desde "AAA" (mayor calificación) hasta "E" (menor calificación).

En cuanto a instrumentos derivados ejecutados para la deuda financiera, se efectúan con entidades nacionales de primer nivel. Existen políticas de inversiones, de administración de riesgos financieros y tesorería, las cuales guían el manejo de caja de Los Héroes CCAF y minimizan el riesgo de crédito al momento de tomar este tipo de instrumentos financieros.

En cuanto al riesgo de crédito social, éste se detalla en Nota 4 "Administración del riesgo".

8.4) Instrumentos - designados como instrumentos de cobertura

El derivado financiero de Los Héroes CCAF corresponde fundamentalmente a una operación contratada con la intención de cubrir la volatilidad de la inflación. Los Héroes CCAF siguiendo su política de gestión del riesgo, realiza derivados de cobertura contable de flujos de caja, con el fin de reducir la variabilidad anticipada de los flujos de caja futuros del subyacente cubierto (deudas).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.4) Instrumentos - designados como instrumentos de cobertura, continuación

El detalle del Cross Currency Swap (CCS) al 31 de diciembre de 2022 y 2021 es el siguiente:

			31.12.2022				31.12.2021			
			Activos		Pasivos		Activos		Pasivos	
			Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación								
Cross Currency Swaps (1)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	-	517.079	-	-	-
Cross Currency Swaps (1)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	-	516.451	-	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BCI	Cobertura de flujo de caja	879.038	1.036.258	-	-	281.052	1.202.611	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	879.593	1.013.148	-	-	281.940	1.203.499	-	-
Cross Currency Swaps (3)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	1.407.733	3.776.950	-	-	205.870	3.148.976	-	-
Cross Currency Swaps (4)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	266.788	821.628	-	-	-	1.130.757	-	-
Cross Currency Swaps (5)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	564.989	-	-	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (6)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	852.550	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (6)	BcoBTG	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	779.083	-	-	-	-
Sub Total			3.433.152	7.212.973	-	1.631.633	1.802.392	6.685.843	-	-
Activos/Pasivos Totales			10.646.125		1.631.633		8.488.235		-	
Total Neto (Activo-Pasivo)			8.014.492				8.488.235			

(1) El 16 de mayo de 2017, Los Héroes CCAF firmó dos contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie M), por un millón quinientas mil U.F., equivalente aproximadamente a M\$39.907.875 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de julio del año 2019 y finalizando en enero del año 2022.

(2) El 07 de noviembre de 2018, Los Héroes CCAF firmó contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono social corporativo en el mercado local (Serie Q), por un millón de U.F., equivalente aproximadamente a M\$27.450.670 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de febrero del año 2021 y finalizando en agosto del año 2024.

(3) El 23 de enero de 2020, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con Banco de Chile para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie U), por un millón U.F., equivalente aproximadamente a M\$28.331.860 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de junio del año 2022 y finalizando en diciembre del año 2025.

(4) El 1 de septiembre de 2021, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con Banco de Chile para redenominar la moneda de la deuda de dólares americanos a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por un pagaré con el Banco Interamericano de Desarrollo (IDB Invest), por diez millones de USD, equivalente aproximadamente a M\$7.690.000 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de agosto del año 2022 y finalizando en agosto del año 2027.

(5) El 16 de junio de 2022, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie Y), por un millón U.F., equivalente aproximadamente a M\$32.890.080 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de octubre del año 2025 y finalizando en diciembre del año 2028.

(6) El 16 de diciembre de 2022, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con Banco de Chile y Banco BTG Pactual para redenominar la moneda de la deuda de dólares americanos a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por un pagaré con el Banco Interamericano de Desarrollo (IDB Invest), por cuarenta millones de USD, equivalente aproximadamente a M\$35.610.000 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de febrero del año 2023 y finalizando en agosto del año 2027.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados

Monto reconocido en "Otras Reservas" al 31 de diciembre de 2022 y 2021:

	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Saldos reconocidos en Otras Reservas	1.021.212	(1.713.326)
Movimiento		
Saldo al inicio	(1.713.326)	(244.984)
Aumento (disminución) otras reservas	2.734.538	(1.468.342)
Saldo al cierre	<u>1.021.212</u>	<u>(1.713.326)</u>
Efecto CCS	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(1.216.918)	(828.482)
Ingresos por interés devengados en UF y USD	727.975	441.236
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	<u>(488.943)</u>	<u>(387.246)</u>
Mark to Market (MtM) ajustado (2) (8.4)	9.014.493	8.488.235
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(9.503.435)	(8.875.481)
Reajuste acumulado de los bonos corporativos Serie M, Q, U, Y en UF y pagaré en USD (partida cubierta)	13.826.403	10.349.227
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	<u>(3.301.756)</u>	<u>(3.187.072)</u>
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	<u>1.021.212</u>	<u>(1.713.326)</u>



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados (continuación)

A continuación, se detallan los vencimientos de las coberturas en pesos a pagar a BCI y Banco de Chile, el monto a recibir se calza con el monto a pagar por la partida cubierta (Bonos Series M, Q, U, Y y pagaré en USD). Ver detalle de los flujos no descontados de los Bonos Series M, Q, U, Y y pagaré en USD en nota 21 a.

Empresa	Tipo derivado	Institución	Partida Protegida	Inicio	Termino	Periodo cubierto											
						2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028		
						M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	07-11-2018	20-08-2024	754.152	754.152	4.138.351	3.949.814	3.781.278	3.572.737	-	-	-	-		
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	07-11-2018	20-08-2024	755.470	755.470	4.139.587	3.950.719	3.781.852	3.572.984	-	-	-	-		
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	23-01-2020	20-12-2025	-	1.462.887	1.462.887	8.454.422	8.088.700	7.722.978	7.357.257	-	-	-		
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación USD	01-09-2021	16-08-2027	-	-	-	1.150.120	1.805.624	1.720.681	1.635.504	1.547.899	1.462.329	-		
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	16-06-2022	20-04-2028	-	-	-	1.577.092	3.154.184	3.154.184	8.635.863	13.328.998	12.277.604	5.744.528		
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación USD	16-12-2022	16-08-2027	-	-	-	4.501.755	4.709.520	4.406.442	4.094.584	3.790.249	-	-		
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco BTG Pactual	Variación USD	16-06-2022	16-08-2027	-	-	-	4.519.234	4.731.308	4.422.372	4.104.050	3.793.408	-	-		
						1.509.622	2.972.509	9.740.825	19.082.167	29.592.825	28.184.390	26.467.438	23.976.491	21.323.959	5.744.528		



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable mantenidos hasta su vencimiento

a) Boletas y documentos en garantía

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 Los Héroes CCAF entregó boleta en garantía por M\$1.000.000 para garantizar el cumplimiento de obligaciones de pago de liquidación y compensación en ATM. Adicionalmente, se incluyen boletas por M\$29.658 (M\$45.665 a 31 de diciembre de 2021) para garantizar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes. Al 31 de diciembre de 2021 existe garantía de arriendo por M\$400.

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2022			31.12.2021		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cotización declarada y no pagada	110.991	-	110.991	40.034	-	40.034
Seguros	9.027	-	9.027	58.647	-	58.647
Gastos pagados por anticipado (1)	457.197	-	457.197	289.868	-	289.868
Póliza garantía contrato IPS	22.386	-	22.386	78.048	-	78.048
Bono término negociación (2)	13.382	-	13.382	443.752	-	443.752
Total	612.983	-	612.983	910.349	-	910.349

- (1) Corresponde principalmente a gastos pagados por anticipado relacionados a servicios de seguridad internet.
- (2) Corresponde al bono de término de negociación entregado a los colaboradores asociados al sindicato de Los Héroes CCAF y de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, producto de la negociación colectiva realizada en noviembre 2022 y marzo 2021, respectivamente, los que se amortizan en un periodo de 3 años, correspondiente al tiempo de duración de los convenios colectivos acordado entre las partes.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes

	31.12.2022		31.12.2021		
	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$
Crédito social (1) Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	249.265.535	(3.942.892)	245.322.643	186.355.637	(2.686.937)
					183.668.700
Total	249.510.653	(3.943.917)	245.566.736	186.541.865	(2.687.332)
					183.854.533

(*) Ver nota 6.3(c) referida a deterioro de la cartera de crédito.

(1) El detalle de la cartera de crédito social no corriente por tipo de crédito es la siguiente:

31.12.2022

Trabajadores	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$	M\$
Consumo (1)	90.752.074	(3.215.406)		87.536.668
Microempresarios	-	-		-
Fines educacionales	-	-		-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	231.700	(1.011)		230.689
Sub-Total	90.983.774	(3.216.417)		87.767.357
Pensionados	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$	M\$
Consumo	158.513.461	(727.486)		157.785.975
Microempresarios	-	-		-
Fines educacionales	-	-		-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	13.418	(14)		13.404
Sub-Total	158.526.879	(727.500)		157.799.379
Total	249.510.653	(3.943.917)		245.566.736

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efecto del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales (porción largo plazo) por un monto ascendente a M\$692.730. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2022 ha sido M\$1.072.166.

31.12.2021

Trabajadores	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$	M\$
Consumo (1)	65.864.299	(2.192.754)		63.671.545
Microempresarios	-	-		-
Fines educacionales	-	-		-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	172.746	(381)		172.365
Sub-Total	66.037.045	(2.193.135)		63.843.910
Pensionados	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$	M\$
Consumo	120.491.338	(494.183)		119.997.155
Microempresarios	-	-		-
Fines educacionales	-	-		-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	13.482	(14)		13.468
Sub-Total	120.504.820	(494.197)		120.010.623
Total	186.541.865	(2.687.332)		183.854.533

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efecto del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales (porción largo plazo) por un monto ascendente a M\$430.122. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2021 ha sido M\$943.491.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	31.12.2022			31.12.2021		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	9.758	-	9.758	102.574	-	102.574
Total	9.758	-	9.758	102.574	-	102.574

(1) Corresponde a la porción largo plazo por la venta de una propiedad ubicada en Almirante Barroso 06, Santiago.

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes

	31.12.2022			31.12.2021		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	84.835	-	84.835	88.163	-	88.163
Póliza garantía Contrato IPS	61.518	-	61.518	-	-	-
Activos por recuperar cuenta de ahorro (1)	125.466	(125.466)	-	125.466	(125.466)	-
Menor aporte 0,6% (2)	968.716	(968.716)	-	968.716	(968.716)	-
Otros deudores	359.416	(359.416)	-	359.416	(359.416)	-
Bono Término de Negociación (3)	2.011.030	-	2.011.030	18.565	-	18.565
Total	3.615.965	(1.453.598)	2.162.367	1.565.310	(1.453.598)	111.712

(1) Corresponde a la diferencia entre el patrimonio del fondo administrado por AFV Intercajes S.A. y el sistema de cuentas de ahorro, registrada conforme a la autorización de SUSESO en Oficio N° 47.272 del 14 de julio de 2008. Este monto se encuentra 100% provisionado.

(2) Corresponde a menores aportes de cotizaciones previsionales que se deben cobrar a las empresas afiliadas, las cuales son descontadas de la cotización 0,6% correspondiente al fondo de subsidios por incapacidad laboral. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros de las cuentas por cobrar relacionadas con "menores aportes 0,6%" este monto está 100% provisionado.

(3) Corresponde al bono de término de negociación entregado a los colaboradores asociados al sindicato de Los Héroes CCAF y de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, producto de la negociación colectiva realizada en noviembre 2022 y marzo 2021, respectivamente, los que se amortizan en un periodo de 3 años, correspondiente al tiempo de duración de los convenios colectivos acordados entre las partes.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 no se han constituido nuevas provisiones por deterioro.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	7.212.973	6.685.843
Garantía a Mastercard para funcionamiento tarjeta prepago	299.551	168.938
Cheques y otros documentos en garantía	8.568	8.568
Deterioro (2)	(6.980)	(6.980)
Total	<u>7.514.112</u>	<u>6.856.369</u>

(1) Corresponde al valor razonable del Cross Currency Swap contratado por Los Héroes CCAF, con el objeto de cubrir la volatilidad de la inflación, ver detalle en nota 8.4 "Instrumentos derivados".

(2) Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 no se han constituido nuevas provisiones por deterioro.

Nota 14 - Inventarios

Los inventarios se valorizan de acuerdo a lo descrito en nota 2 f), y su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Material corporativo	72.946	3.196
Tarjetas de prepago y coordenadas	126.856	158.011
Total	<u>199.802</u>	<u>161.207</u>

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 no existen inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2022 y 2021 es la siguiente:

Concepto	31.12.2022			31.12.2021		
	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE neto	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE Neto
	M\$	M\$ (1)	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	33.888.356	-	33.888.356	12.514.169	-	12.514.169
Edificios e instalaciones fijas	19.598.323	(2.699.599)	16.898.724	19.329.322	(5.598.626)	13.730.696
Equipamiento de tecnología de la información	3.572.980	(3.356.418)	216.562	3.477.243	(2.947.796)	529.447
Vehículo de motor	147.808	(143.425)	4.383	147.808	(139.251)	8.557
Otras propiedades, planta y equipos	2.411.222	(1.974.254)	436.968	2.386.252	(1.822.075)	564.177
Otros activos fijos	895.324	(895.324)	-	890.568	(890.568)	-
Total	60.514.013	(9.069.020)	51.444.993	38.745.362	(11.398.316)	27.347.046

(1) Producto de la tasación de los edificios y terrenos registrada en el mes de marzo 2022, implicó que la depreciación acumulada de los edificios e instalaciones fijas a esa fecha por M\$4.010.974, fue eliminada contra el valor libro de los activos brutos, de maneas que lo que se reexpresó fue el valor neto resultante, hasta alcanzar el valor revaluado del activo.

PPE = Propiedades, planta y equipos.

b) Movimientos

Las partidas que integran el rubro al 31 de diciembre de 2022 y 2021 son los siguientes:

31.12.2022

Movimientos	Terrenos	Edificios e Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Equipamiento de TI, Neto	Vehículo de Motor, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Otros Activos Fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2022	12.514.169	13.730.696	529.447	8.557	564.177	-	27.347.046
Adiciones (1)	2.248.358	1.750.619	95.738	-	86.478	5.064	4.186.257
Retiros	-	(27.143)	-	-	(6.038)	(308)	(33.489)
Traspos	-	-	-	-	-	-	-
Depreciación	-	(1.139.090)	(408.623)	(4.174)	(152.179)	(5.064)	(1.709.130)
Incremento (disminución) por revaluación (2)	19.125.829	2.556.499	-	-	(55.470)	-	21.626.858
Otros incrementos (disminución) (3)	-	27.143	-	-	-	308	27.451
Saldo al 31.12.2022	33.888.356	16.898.724	216.562	4.383	436.968	-	51.444.993

(1) Las adiciones corresponden a traspaso del edificio de casa matriz desde Propiedades de Inversión por M\$3.795.370, equipos computacionales por M\$95.738, Equipos de clima por M\$67.417, reemplazos vidrios blindados, reparación techumbre y cubiertas sucursales M\$102.225, mantenencias bombas piscinas Parques por M\$78.074, contadoras de billetes M\$17.533 y otros por M\$29.899.

(2) Corresponde a incremento por retasación de propiedades por M\$21.626.858.

(3) Corresponde a las bajas por instalaciones en sucursales cerradas de Malloa, Purén y Quirihue por M\$ 27.451 y obras de gerenciamiento que no serán realizadas por M\$ 6.038.-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

b) Movimientos (continuación)

31.12.2021

Movimientos	Terrenos	Edificios e Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Equipamiento de TI, Neto	Vehículo de Motor, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Otros Activos Fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2021	15.371.390	16.528.730	923.522	13.243	979.547	-	33.816.432
Adiciones	-	261.581	74.333	4.600	247.681	1.914	590.109
Retiros (1)	(2.857.221)	(2.527.965)	(343)	(12.681)	(32.582)	(308)	(5.431.100)
Traspos	-	482.006	-	-	(482.006)	-	-
Depreciación	-	(1.436.163)	(468.065)	(9.286)	(177.578)	(1.914)	(2.093.006)
Incremento (disminución) por revaluación	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (2)	-	422.507	-	12.681	29.115	308	464.611
Saldo al 31.12.2021	12.514.169	13.730.696	529.447	8.557	564.177	-	27.347.046

(1) Los retiros corresponden principalmente a traspaso del edificio de casa matriz a Propiedades de Inversión por M\$4.080.403 y por traspaso otras propiedades a disponible para la venta por M\$1.144.674.

(2) Corresponde a reversa de la depreciación acumulada por bienes dados de baja y venta de vehículo.

La valorización al costo y por el método de la reevaluación de las Propiedades, planta y equipo (PPE) revaluados es la siguiente:

	Valorización al Costo al	Valorización al Costo al	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al
	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	8.989.990	8.703.778	16.898.724	13.730.696
Terrenos	10.624.300	9.597.391	33.888.336	12.514.169
Saldo	19.614.290	18.301.169	50.787.060	26.244.865

c) Propiedades disponibles para la venta

Al 31 de diciembre de 2022 se mantienen 9 propiedades que correspondían al activo fijo transferido a Los Héroes CCAF de la fusión con CCAF Gabriela Mistral cuyo valor libro es M\$4.272.964. Además, se incluyen; parque La Huayca, parque Juan López y sucursal San Bernardo cuyo valor libro es M\$603.089, M\$370.797 y 267.353, respectivamente.

Adicionalmente, al 31 de marzo de 2021 producto de tasación realizada por profesionales independientes se produjo un deterioro en el valor libro del Parque la Huayca de M\$(129.610) el cual fue clasificado como un decremento a la revaluación acumulada en patrimonio.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) Propiedades de inversión

Con fecha 25 de febrero de 2021, la Administración decidió traspasar desde propiedades, plantas y equipo a propiedades de inversión el edificio de casa matriz Holanda N°64. Dicha decisión fue revocada en sesión de directorio N°855 del 29 de marzo de 2022, en donde la Administración de Los Heroes CCAF tomó la opción de volver a utilizar las instalaciones por los colaboradores para el desarrollo normal de sus operaciones, ya que las condiciones como país hacen poco probable concretar un arrendamiento.
El traspaso se fundamenta dado que no se concretó el arrendamiento planificado por reglamento externo del edificio (limitaciones en las actividades a desarrollar).

1) Composición de las propiedades de inversión

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2022 y 2021 es la siguiente:

Propiedad	Uso	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Edificio Holanda N°64	Oficinas	-	3.795.370
Saldo		-	3.795.370

2) Movimientos de las propiedades de inversión

El movimiento de los activos clasificados en el rubro Propiedades de Inversión, se detallan a continuación:

31.12.2022

Movimiento en Propiedades de Inversión, Neto, Modelo de Valor Razonable	Terrenos y construcciones M\$	Edificios M\$	31.03.2022
Propiedades de Inversión, Neto, Saldo Inicial	2.248.357	1.547.013	3.795.370
Incremento por revaluación Reconocido en Resultado	-	-	-
Adiciones, Propiedades de inversión	-	-	-
Transferencias (a) desde Propiedades Ocupadas por el Dueño, Propiedades de inversión	-	-	-
Transferencias (a) desde Activos No Corrientes y Grupos en Desapropiación Mantenidos para la Venta, Propiedades de Inversión	-	-	-
Retiros, Propiedades de Inversión (1)	(2.248.357)	(1.547.013)	(3.795.370)
Cambios en Propiedades de Inversión, Modelo del valor razonable, Total	-	-	-
Propiedades de Inversión, Neto, Modelo del Valor Razonable, Saldo Final	-	-	-

1) Los retiros están compuestos por el traspaso del edificio de casa matriz a propiedades, plantas y equipos por M\$3.795.370.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) Propiedades de inversión (continuación)

31.12.2021

Movimiento en Propiedades de Inversión, Neto, Modelo de Valor Razonable	Terrenos y construcciones	Edificios	31.12.2021
	M\$	M\$	
Propiedades de Inversión, Neto, Saldo Inicial	-	-	-
Incremento por revaluación Reconocido en Resultado	-	-	-
Adiciones, Propiedades de inversión	-	-	-
Transferencias (a) desde Propiedades Ocupadas por el Dueño, Propiedades de Inversión	2.248.357	1.547.013	3.795.370
Transferencias (a) desde Activos No Corrientes y Grupos en Desapropiación Mantenidos para la Venta, Propiedades de Inversión	-	-	-
Retiros, Propiedades de Inversión	-	-	-
Cambios en Propiedades de Inversión, Modelo del valor razonable, Total	-	-	-
Propiedades de Inversión, Neto, Modelo del Valor Razonable, Saldo Final	2.248.357	1.547.013	3.795.370

Al 31 de diciembre de 2022, Los Héroes CCAF no registra indicios de deterioro.

Al 31 de diciembre de 2021 no existieron ingresos ni gastos asociados a esta propiedad de inversión.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos

De acuerdo con la política de activo fijo, se realizaron tasaciones a los edificios corporativos, sucursales propias y centros recreacionales las cuales fueron efectuadas por profesionales independientes.

La determinación del valor razonable consideró los valores del mercado vigentes en base al sector y su entorno, características del inmueble, accesibilidad, situación urbanística e información de mercado de propiedades aledañas. En el caso de las sucursales se consideró además el método de comparación para el uso de oficinas y el método de comparación para el uso de locales.

Producto de lo antes mencionado se registró un aumento en el valor de Terrenos y Edificios e Instalaciones por un monto ascendente a M\$21.626.858. Adicionalmente, se registró un deterioro asociado a propiedades disponibles para la venta por M\$(129.610), resultando un efecto neto en patrimonio de M\$21.497.248.

1.1 Alcance

En el marco de la implementación de IFRS, Los Héroes CCAF ha solicitado a Transsa Consultores Inmobiliarios S.p.A. y Sociedad de Tasadores Chile S.p.A., siendo la primera de estas seleccionada para la colaboración en efectuar la valoración de inmuebles, dado que presentó valores más conservadores, dicha valoración considera Terreno, Edificaciones y Obras Complementarias bajo el estándar de Valor Justo o Razonable (Fair Value) a partir de las definiciones de la Norma Contable de Información Financiera NIIF o IFRS.

Las tasaciones realizadas este año 2022 se han practicado bajo las exigencias de la normativa IFRS NIC 16 Propiedades Planta y Equipo para prescribir el valor contable de los activos, el cual se señala en el cuadro de valorización de activos, presentándose por separado las superficies y valores asignados al terreno y a cada ítem constructivo o de obras complementarias en cada tasación realizada.

1.2 Definiciones

Los siguientes términos se usan en la memoria de las tasaciones realizadas, con los significados que a continuación se especifican:

- **Valor Libro (Importe en libros):** es el importe por el que se reconoce un activo, una vez deducidas la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro del valor acumuladas.
- **Costo:** es el importe de efectivo o equivalentes al efectivo pagados, o bien el valor razonable (valor justo) de la contraprestación entregada, para adquirir un activo en el momento de su adquisición o construcción o, cuando fuere aplicable, el importe que se atribuye a ese activo cuando se lo reconoce inicialmente de acuerdo con los requerimientos específicos de otras NIIF.
- **Valor depreciable (Importe depreciable):** es el costo de un activo u otro importe que lo haya sustituido, menos su valor residual.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

1.2 Definiciones, continuación

- **Depreciación:** es la distribución sistemática del importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil.
- **Valor específico:** es el valor presente de los flujos de efectivo que la entidad espera obtener del uso continuado de un activo y de su disposición al término de su vida útil, o bien de los desembolsos que espera realizar para cancelar un pasivo.
- **Valor Razonable (Valor Justo):** según la NIIF 13, valor razonable es el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes de mercado en la fecha de la medición.
- **Las propiedades, planta y equipo son activos tangibles que:**
 - Posee una entidad para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos; y
 - Se esperan usar durante más de un periodo.
- **Propiedades Ocupadas por el Dueño:** son las propiedades que se tienen (por parte del dueño o por parte del arrendatario que haya acordado un arrendamiento financiero) para su uso en la producción o suministro de bienes o servicios, o bien para fines administrativo
- **Arrendamiento Operativo:** contrato mediante el cual el propietario de un activo transfiere el derecho de uso a otra persona a cambio del pago de un canon periódico, en el cual no se incluye una opción de compra al finalizar el contrato de arrendamiento.
- **Arrendamiento Financiero (contrato de leasing):** contrato mediante el cual, el arrendador traspaasa el derecho a usar un bien a un arrendatario, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

1.3 Definiciones, continuación

- **Valoración de Edificaciones y Obras Complementarias:** Dependiendo del enfoque, se utilizan los siguientes supuestos.
 - **Costo de Reposición a Nuevo (CRN):** monto que habría que invertir en un bien nuevo de similares características del que se posee. Este método de valoración está basado en el principio del costo que ha tenido para la construcción de cada uno de los activos inmuebles, tomando en cuenta la materialidad y calidad constructiva. Los valores son respaldados con base de datos interna.
 - **Valor de Reposición Depreciado:** considera el estado de conservación presente y la vida útil de cada activo ubicados al interior del inmueble, teniendo en cuenta el estado, verificado por los antecedentes facilitados y el levantamiento en terreno por realizado por el tasador. Se ha aplicado una depreciación uniforme para el total de activos bajo la fórmula de Ross - Heidecke.
 - **Vida Útil:** es el periodo durante el cual se espera utilizar el activo amortizable por parte de la entidad.
 - **Vida Útil Técnica:** corresponde al periodo de tiempo durante el cual un inmueble será utilizable. Al final de este periodo, el bien alcanza su Valor Residual y podría ser retirado por obsolescencia tecnológica o funcional, lo que implica baja conveniencia económica de su utilización.
 - **Edad Efectiva:** corresponde a la antigüedad del inmueble o periodo de tiempo transcurrido desde la Recepción Final o fecha estimada de construcción hasta el año de la valoración.
 - **Vida Útil Remanente:** años que se estima que el inmueble permanecerá utilizable.
 - **Valor Residual:** es el importe estimado que la entidad podría obtener actualmente por la enajenación o disposición por otra vía del activo, después de deducir los costos estimados por tal enajenación o disposición, si el activo ya hubiera alcanzado la antigüedad de las demás condiciones esperadas al término de su vida útil.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

1.4 Marco Normativo IFRS

El marco normativo utilizado para estas valoraciones según el tipo de activo, corresponde a la NIC 16 Propiedades Planta y Equipo, emitida por el Comité de Normas Internacionales y el contenido de normas de la NIIF 13. A continuación se presentan algunos puntos significativos de la norma a considerar:

- **Un elemento de inmovilizado material se reconocerá como activo cuando:**

- Sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo;
- El costo del activo para la entidad pueda ser valorado con fiabilidad (Art. 7).

Medición del Valor:

- **En el reconocimiento inicial:** Un elemento que cumpla las condiciones para ser reconocido, se medirá por su costo. El costo de adquisición comprenderá su precio de compra y cualquier desembolso directamente atribuible. Los desembolsos directamente atribuibles incluyen, por ejemplo, honorarios profesionales por servicios legales, impuestos por traspaso de las propiedades y otros costos asociados a la transacción.
- **Posterior al reconocimiento inicial:** la entidad elegirá como política contable el Modelo del Costo o el modelo de revaluación Valor Razonable, y aplicará esa política a todos los elementos que compongan la categoría.
- **Modelo de revalorización:** con posterioridad a su reconocimiento como activo, un elemento de inmovilizado material cuyo valor razonable pueda medirse con fiabilidad, se contabilizará por su valor revalorizado, que es su valor razonable, en el momento de la revalorización, menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro de valor que haya sufrido.
 - Revalorizaciones se hacen con suficiente regularidad según las variaciones de cada caso (anual, cada 3 o 5 años, etc.). (Art 31, 34).
 - Terrenos y edificios se determinan a partir de la evidencia de mercado que ofrezca la tasación.
 - Cuando no exista evidencia de un valor de mercado, la entidad podrá estimar el valor razonable a través de métodos que tengan en cuenta los rendimientos del mismo o su costo de reposición una vez practicada la amortización correspondiente (Art. 33).
 - Clases de elementos: terrenos, edificios, maquinaria, buques, aeronaves, vehículos de motor, mobiliario y utillaje y equipos de oficina. (Art. 37).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

1.4 Marco Normativo IFRS, continuación

- **Depreciación:** se depreciará de forma independiente cada parte de un elemento de inmovilizado material que tenga un costo significativo con relación al costo total del elemento (Art. 43).
 - El valor depreciable de un activo se distribuirá de forma sistemática a lo largo de su vida útil. (Art. 50). (Valor depreciable es el costo de un activo, o el valor que lo haya sustituido, menos su valor residual (definiciones Art 6.).
 - La estimación de la vida útil de un activo, es una cuestión de criterio, basado en la experiencia que la entidad tenga con activos similares (Art. 57).
 - Los terrenos y edificios son activos independientes y se contabilizarán por separado, incluso si han sido adquiridos en forma conjunta. Los terrenos tienen una vida útil ilimitada y por tanto no se deprecian. Los edificios tienen una vida limitada y, por tanto, son activos depreciables (Art. 58).
 - Los métodos de depreciación (Art. 60-62) son variados y los elige la entidad y mantiene uniformemente en todos los ejercicios (a menos de producirse un cambio).

1.5 Metodologías

De acuerdo a la NIC 16 Propiedades Planta y Equipo, los métodos de tasación utilizados por Transsa Consultores Inmobiliarios S.p.a corresponden a los siguientes:

- **Enfoque de Mercado:**

Tiene por objetivo determinar el valor de mercado, que corresponde a la cantidad estimada, expresada en términos de dinero que razonablemente se puede esperar de una propiedad en un intercambio entre un vendedor y un comprador voluntario, con equidad para ambos, bajo ninguna presión para comprar o vender y ambos plenamente conscientes de todos los hechos relevantes, en una fecha específica. Fuente: Valuing Machinery and Equipment: The fundamentals o Appraising machinery and Technical Assets. 2º ed. American Society of Appraisers. 2005. Página 566.

- **Enfoque de Ingreso:**

El valor razonable se podrá estimar a través de métodos que tengan en cuenta los ingresos que genera el activo. El ingreso considera la actualización de los flujos asociados a los activos bajo análisis. Para aquellos bienes que fueron posibles encontrar comparables de renta, los flujos proyectados se estimarán proyectando arriendos o ingresos proyectados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

1.5 Metodologías, continuación

• Enfoque de Costos:

Cuando no exista evidencia de un valor de mercado, se utiliza este enfoque. En una primera parte se determina el Costo de Reposición a Nuevo (C.R.N.) del inmueble tasado. Posteriormente se deduce la pérdida de valor causada por el deterioro físico, obsolescencia funcional u obsolescencia económica. La lógica detrás de este enfoque es el principio de sustitución, un comprador prudente no pagará más por una propiedad que el costo de adquirir una propiedad sustituta de utilidad equivalente. IBID, página 560.

2. Principales supuestos utilizados

2.1. Costo Reposición a Nuevo (CRN)

Es el costo de construir actual de una edificación similar, con una utilidad equivalente a la tasada, a partir de una fecha determinada. En las edificaciones analizadas se utilizaron estas metodologías para la estimación el costo nuevo reposición CRN.

Directa: Estimación del CRN mediante cotizaciones o presupuestos recientes para edificaciones de especificaciones técnicas y diseño equivalentes. Se estimaron los costos de reposición a nuevo CRN en el caso de propiedades especializadas o con mercado limitado, que rara vez se venden en el mercado si no es como parte de un negocio, y para las cuales no existe información de mercado fácilmente disponible. Para la estimación del costo de reposición de las edificaciones se han ponderado aspectos técnicos como data de las edificaciones, tipo y calidad de estructura, terminaciones, y estado de conservación, considerando además sus obras complementarias. Esta información ha sido comparada y ponderada con información de nuestra base de datos interna con fuente en presupuestos reales de ejecución de este tipo de construcciones proveniente de evaluaciones de proyectos realizados por nuestra compañía.

Indirecta: Estimación del CRN a través de la multiplicación del valor de adquisición original por coeficientes de actualización de los precios de la industria. Este método de valoración de edificaciones se utiliza para obtener el CRN en aquellos bienes muy específicos o escasos, que no tienen un mercado definido donde se obtenga información sobre precios. Por lo tanto, la valoración se realiza indirectamente a través de su costo de construcción indicado en un contrato o estado de pago, ajustado por un factor de actualización, correspondiente a la variación del ICE (índice de costos de edificación) acumulado desde el año de funcionamiento.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

2. Principales supuestos utilizados, continuación

2.1. Costo Reposición a Nuevo (CRN), continuación

$$CRN = VC \times (1 + ICE\% \text{ *})$$

- CRN: Costo nuevo de reemplazo o valor reposición
- VC: Valor de construcción del activo aportado por cliente

ICE%*: Variación Índice de Costos de Edificación (CChC) acumulado en el tiempo en años desde la edificación del activo a la fecha de valoración

2.2. Descomponetización del Valor Razonable

Para aplicar la valoración por componentes, hemos estimado un porcentaje del Valor Razonable unitario para cada elemento de la edificación (obra gruesa, terminaciones e instalaciones).

La descomposición del valor se realiza una vez obtenido este valor, siendo desglosado en obra gruesa, terminaciones e instalaciones con un factor de acuerdo al tipo de bien, realizando una estimación sobre su composición. El factor está calculado en base a los estados de pago de una construcción de similares características, separando los costos incurridos en cada ítem, y asignando un porcentaje respecto del valor total.

Ponderadores (Modo de Ejemplo)	Factor C.R.N	Modelo Depreciación
Obra Gruesa	0.45	Ross - Heidecke
Terminaciones	0.35	Ross - Heidecke
Instalaciones	0.20	Ross - Heidecke
C.R.N. Total	1.00	

Tabla Factores de descomponetización del Valor Razonable (modo de ejemplo).

2.3. Vida Útil Técnica (VU)

Corresponde al periodo de tiempo durante el cual se espera que una edificación pueda ser utilizada en la función para la cual fue diseñada. Para esta valoración se presentan vidas útiles ajustadas dentro de un rango razonable para cada tipo de materialidad y componente con fuente en nuestra base de datos interna.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

2. Principales supuestos utilizados, continuación

2.4. Antigüedad (VUTrans)

Corresponde al periodo que refleja el tiempo transcurrido entre la fecha de construcción y la fecha de observación de una edificación. Se utilizó el año de recepción final de la construcción, y en los casos que no fue posible obtener este antecedente, se utilizó un año estimado de comienzo de utilización.

2.5. Vida Útil Remanente (VUR)

Corresponde al periodo estimado durante el cual se espera que una edificación de una edad efectiva sea usada antes de ser demolida. Para la valorización se utilizó la vida útil remanente corregida, que se obtuvo de la resta entre la vida útil total y la antigüedad a la fecha de la valorización. Todo expresado en años.

A los activos que hayan consumido su vida útil técnica remanente, se les asignará nueva VUR según criterio del tasador tras inspección técnica.

2.6. Depreciación

Para estimar la depreciación las edificaciones se utilizó la fórmula de Ross - Heidecke, método para depreciar edificaciones civiles. Este considera:

- La edad de la edificación que se va a valorar.
- Estimar la vida útil probable de la edificación a valorar.
- Calificar el estado de conservación de la edificación a valorar.

Incluyendo la depreciación por estado del bien en una fórmula conjunta con la depreciación calculada por la edad del bien, la fórmula para la depreciación física será:

$$VA = CRN - [(CRN - VR) \times K]$$

Va: valor actual

VR: valor residual

CRN: Costo de Reposición Nuevo •

K: coeficiente de vida transcurrida (% V.U.T) y Estado de Conservación R-H



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

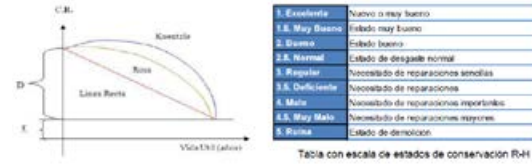
Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

2.6. Depreciación, continuación



2.7. Valor Residual (VR)

Se utiliza en construcciones de cualquier tipo y corresponde a la estimación de valor de la edificación al finalizar su vida útil el cual es determinado como un % del CRN. En esta valorización se estima el valor residual en un 5% del CRN, siendo este valor la utilidad esperada de la venta de los materiales de demolición al final de la vida útil de cada edificación.

2.8. Comparables de Mercado

Según la NIIF 13, para incrementar la coherencia y comparabilidad de las mediciones del valor razonable e información a revelar relacionada, se establece una jerarquía del valor razonable que clasifica en tres niveles los datos de entrada de técnicas de valoración utilizadas para medir el valor razonable. La jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada de Nivel de 3).

Los datos de entrada de Nivel 1 son precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede acceder en la fecha de la medición. Los datos de entrada de Nivel 2 son distintos de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que son observables para los activos o pasivos, directa o indirectamente. Los datos de entrada de Nivel 3 son datos de entrada no observables para el activo o pasivo.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

2.8 Comparables de Mercado, continuación

Jerarquías del Valor Razonable:

- Nivel 1: Precios cotizados sin ajustar
- Nivel 2: Variables observables en el mercado distintas al nivel 1
- Nivel 3: Variables no observables en el mercado.

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2022 y 2021 es la siguiente:

Concepto	31.12.2022			31.12.2021		
	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$
Licencias SAP	2.534.898	(1.201.614)	1.333.284	536.053	(536.053)	-
Otras licencias (1)	2.270.492	(1.733.881)	536.611	2.312.116	(1.859.948)	452.168
Activos Intangibles Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes(2)	938.764	(527.858)	410.906	699.069	(309.498)	389.571
Total	5.744.154	(3.463.353)	2.280.801	3.547.238	(2.705.499)	841.739

(1) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.
(2) Corresponde a los costos desembolsados que se atribuyen directamente a inversiones en la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A

Los movimientos de los activos intangibles se presentan depurados de las licencias 100% amortizadas; M\$536.053 Licencias SAP y M\$1.767.543 de Otras Licencias y el movimiento para el período 2022 y 2021 es el siguiente:

Al 31.12.2022

Movimientos	Licencias SAP	Otras Licencias	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2022	-	452.168	389.571	841.739
Adiciones (*)	2.534.898	1.725.919	239.695	4.500.512
Otros incrementos(disminuciones)	-	-	-	-
Amortización del período	(1.201.614)	(1.641.476)	(218.360)	(3.061.450)
Saldo al 31.12.2022	1.333.284	536.611	410.906	2.280.801



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía (Continuación)

Al 31.12.2021

Movimientos	Licencias SAP	Otras Licencias	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2021	-	140.390	284.737	425.127
Adiciones (*)	536.053	1.835.344	253.392	2.624.789
Otros incrementos(disminuciones)	-	-	-	-
Amortización del período	(536.053)	(1.523.566)	(148.558)	(2.208.177)
Saldo al 31.12.2021	-	452.168	389.571	841.739

(*) Corresponde a derechos por el uso de las licencias SAP y Microsoft Office, y efecto por ajuste contable activos intangibles efectuadas en el año 2021 y que se amortizan durante el período que dure la licencia.

Las licencias de software se amortizan en el período de vigencia según lo establecido en los contratos.

La amortización de cada período es reconocida en el estado de resultados integrales en el rubro "Depreciación y amortización".



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$35.624 y M\$37.659, respectivamente, ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$223.867 y M\$150.635, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, las pérdidas tributarias acumuladas por las Filiales son las siguientes:

	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	12.774.279	11.488.816
Corporación de Educación y Capacitación		
Ocupacional Los Héroes	495.081	439.585
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	9.576	2.242
Los Héroes SpA	14.251	8.200
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	12.662.993	7.649.933

b) Impuestos diferidos

Los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$3.403.027 y M\$2.216.031, al 31 de diciembre de 2022 y 2021, son los siguientes:

Conceptos	31.12.2022		31.12.2021	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	42.177	-	28.520	-
Provisiones incobrables	23.982	-	12.088	-
Provisión fraude	30.155	-	-	-
Pérdida tributaria (1)	3.419.008	-	2.130.933	-
Cuentas por cobrar LH CCAF	-	9.368	-	9.368
Software	-	5.537	-	651
Arrendamiento financiero	826	-	34	-
Diferencia GOPM financiero-tributario	-	46.757	48.210	-
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	51.459	6.265	-
Total	3.516.148	113.121	2.226.050	10.019
Activos (pasivos) netos por impuesto diferido	3.403.027	-	2.216.031	-

(1) Incluye ajuste política contable activos Intangibles año 2021.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos (continuación)

b) Impuestos diferidos (continuación)

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2022 y 2021 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	3.193.570	2.872.204
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	123.770	109.896
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	2.586	605
Los Héroes SpA	3.848	2.214

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2022 31.12.2022		01.01.2021 31.12.2021	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	11.594.164	(2.898.541)	10.302.582	(2.575.646)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	63.181.017	(15.795.254)	55.009.904	(13.752.476)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	60.937.458	(15.234.365)	55.714.984	(13.928.746)
Ingresos exentos	(138.793.796)	34.698.449	(123.828.035)	30.957.009
Otros incrementos (decrementos)	3.414.434	(853.609)	2.941.504	(735.376)
Base dif. Temporales imponible 27%	(4.572.933)	1.234.693	(3.803.514)	1.026.949
Total Ingreso (gasto) por impuesto		1.151.373		991.714
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	(35.624)	-	(37.659)
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	-	-	2.330
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido	-	(47.696)	-	94
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido 27%	-	1.234.693	-	1.026.949
Reconciliación de (Gasto) Ingreso	-	1.151.373	-	991.714
Reconciliación Tasa Efectiva	-	-	-	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas

- a) A 31 de diciembre de 2022 y 2021 los estados financieros consolidados Los Héroes CCAF no registra cuentas por cobrar y pagar con empresas relacionadas.
- b) Transacciones con efecto en resultados

RUT	Entidad	País	Moneda o Unidad de Reajuste	Naturaleza de la Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2022		31.12.2021	
						Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono	Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono
						MS	MS	MS	MS
81.483.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	2.767	(2.767)	1.569	(1.569)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	43.333	(43.333)	38.956	(38.956)
Total							(46.100)		(40.525)

1.- Con respecto al Contrato de Servicios con Asimet Servicios S.A., Los Héroes CCAF tiene suscrito, a precio de mercado, un contrato para la prestación de servicios vinculados a la promoción de la entidad y el establecimiento de contactos con los medios empresariales y empresas de dicha asociación, más otros servicios y prestaciones publicitarias en sus medios de comunicación, en las actividades y eventos que realice ASIMET A.G., por un monto actual de UF 1.289,76.

2.- Con fecha 1 de febrero de 2019 Los Héroes CCAF suscribió un contrato marco de prestación de servicios con la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, el cual tiene por objeto la prestación de uno o más servicios por parte de Los Héroes CCAF a la Emisora. Dichos servicios tienen relación con arriendo y mantenimiento de oficinas, soporte en las áreas de Personas, Servicios Tecnológicos, apoyo Legal, Finanzas y servicios contables, Contraloría, Asuntos Corporativos, Control de Gestión, Compras y Gestión de Riesgo. Los criterios de asignación fueron entregados por profesionales expertos independientes. Los precios de estos se determinaron a valor de mercado y acordados entre ambas empresas.

Con fecha 1 de junio de 2020 Los Héroes CCAF suscribió un acuerdo con la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, el cual tiene por objeto requerir a la Emisora el abonar las pensiones (y otros beneficios sociales) que debe pagar por cuenta por cuenta de diferentes instituciones previsionales, en las cuentas de prepago de aquellos beneficiarios que la respectiva institución previsional indique.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas (continuación)

b) Transacciones con efecto en resultados, continuación

Con fecha 16 de junio de 2022 Los Héroes CCAF suscribió un contrato de cuenta corriente mercantil con la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, dicho contrato se registrará en los términos establecidos en el artículo 602 del Código de Comercio y siguientes. En virtud de dicho contrato cualquiera de las partes podrá enviar a la otra dinero y valores, como medio de financiamiento.

c) Dietas y estipendios del Directorio y remuneraciones del personal clave en la toma de decisiones

A continuación, se detalla las dietas de los directores y otros gastos del Directorio y remuneraciones devengadas del personal clave de la Administración:

Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Dietas del Directorio	160.220	142.613
Comités y otros gastos del Directorio	330.390	294.115
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.784.563	1.657.850
Gerencia, beneficios a corto plazo para empleados	519.972	-
Total	<u>2.795.145</u>	<u>2.094.578</u>

d) Las transacciones eliminadas en el estado de resultados en el proceso de consolidación con las subsidiarias se detallan a continuación:

Entidad	Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Cuota social	2.000	-
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	704.309	682.851
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Servicios contables, arriendo y otros	79.818	73.708
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Filial	Cuota social	7.226	-
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicios de administración	315.215	289.542
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicio de pago de pensiones	-	365.380
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Cuenta corriente Mercantil	50.364	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2022 y 2021 varió por la incorporación de los excedentes del año 2021 y 2020, respectivamente.

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente:

Conceptos	31.12.2022		31.12.2021	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	59.769.983	91.161.100	76.941.245	17.731.233
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3)(4)(5)(6) (a.2)	31.047.446	82.834.430	36.046.559	66.809.329
Obligaciones neta Cross Currency Swap (flujo no descontados)	-	4.084.834	-	-
Interés por pagar boletas de garantía (a.3)	-	-	777	-
Total	90.817.430	178.080.363	112.988.581	84.540.562

- (1) El 1 de julio de 2016 se colocó bono corporativo Serie L por M\$33.000.000, tasa de colocación anual 6,80%, el cual fue liquidado el 1 de junio de 2021.
- (2) El 16 de mayo de 2017 se colocó bono corporativo Serie M por UF 1.500.000, tasa de colocación anual 4,00%, el cual fue liquidado el 5 de enero de 2022.
- (3) El 7 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,5%.
- (4) El 26 de junio de 2019 se colocó bono corporativo Serie T por M\$40.000.000, tasa de colocación anual 4,80%.
- (5) El 23 de enero de 2020 se colocó bono corporativo Serie U por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,0%.
- (6) El 15 de junio de 2022 se colocó bono corporativo Serie Y por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 4,50%.



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N° 595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)

a.1) Obligaciones con instituciones privadas y públicas expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2022

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Vencimientos										Total	
							Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente	MS	USDS
									MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS			
Banco BCI (*)	97.008.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLPI80+ + 2,5	14.5000	14.5000	287.589	-	287.589	628.772	1.785.592	-	-	-	-	1.785.592	1.916.580	-
Banco de Chile (*)	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLPI80+ + 2,5	14.5000	14.5000	1.398.899	1.230.344	2.629.243	6.110.061	-	-	-	-	-	6.110.061	9.783.696	-
Banco Estada (*)	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLPI80+ + 2,5	14.5000	14.5000	1.473.970	1.424.498	2.898.468	9.822.728	-	-	-	-	-	9.822.728	10.559.831	-
Banco Ita (*)	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLPI80+ + 2,5	14.5000	14.5000	321.983	-	321.983	634.528	2.143.142	-	-	-	-	2.143.142	2.303.983	-
Banco Mercantil (*)	97.011.000-3	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLPI80+ + 2,5	14.5000	14.5000	1.197.248	1.195.231	2.392.479	7.979.384	-	-	-	-	-	7.979.384	8.576.194	-
Banco Scotiabank (*)	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLPI80+ + 2,5	14.5000	14.5000	2.286.845	2.227.441	4.514.286	15.253.280	-	-	-	-	-	15.253.280	16.207.882	-
Banco South (*)	97.000.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	PIA	10.3000	10.3000	1.910.771	-	1.910.771	1.780.952	-	-	-	-	-	1.780.952	2.198.454	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Libor 3M + 0,05	5,5583	5,5583	987.091	614.881	1.601.972	1.885.523	1.788.814	1.708.182	1.621.711	-	-	7.605.839	-	6.001
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	PIA	5,9300	5,9300	-	6.180.089	6.180.089	2.773.901	1.351.617	-	-	-	-	4.125.619	14.333.322	-
Banco BTD Piedad	76.360.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	PIA	11,6900	11,6900	810.378	21.812.437	22.622.815	-	-	-	-	-	-	22.622.815	-	-
Banco Estada	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	PIA	12,7000	12,7000	-	9.521.290	9.521.290	-	-	-	-	-	-	-	9.500.000	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Libor 3M + 0,15	5,6993	5,6993	3.888.471	4.440.074	8.328.545	8.658.675	8.352.820	7.835.269	7.427.875	-	-	32.174.379	-	40.000
Total									14.316.185	45.439.878	59.756.063	61.164.672	11.493.291	9.544.391	9.849.388	-	-	91.161.186	92.899.288	49.001

(*) Corresponde a Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos.

31.12.2021

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Vencimientos										Total	
							Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente	MS	USDS
									MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS			
Banco BCI	97.008.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLPI80+ 1,5	4.9000	4.9000	2.820.800	-	2.820.800	-	-	-	-	-	-	2.820.800	-	-
Banco Consorcio	88.500.410-0	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLPI80+ 1,5	4.9000	4.9000	11.708.844	-	11.708.844	-	-	-	-	-	-	11.427.067	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLPI80+ 1,5	4.9000	4.9000	13.366.700	-	13.366.700	-	-	-	-	-	-	13.046.283	-	-
Banco Estada	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLPI80+ 1,5	4.9000	4.9000	14.413.793	-	14.413.793	-	-	-	-	-	-	14.066.862	-	-
Banco Ita	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLPI80+ 1,5	4.9000	4.9000	3.144.959	-	3.144.959	-	-	-	-	-	-	3.069.279	-	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLPI80+ 1,5	4.9000	4.9000	22.373.969	-	22.373.969	-	-	-	-	-	-	21.835.328	-	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Libor 3M + 2,05	2,2048	2,2048	42.091	706.439	748.499	1.465.767	1.479.703	1.494.926	1.511.302	1.528.934	-	7.486.632	-	10.000
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	PIA	5,9300	5,9300	-	8.465.977	8.465.977	6.147.001	2.756.890	1.346.710	-	-	-	10.258.601	17.471.945	-
Sobregiro bancario		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		PIA			97.793	-	97.793	-	-	-	-	-	-	97.793	-	-
Total									67.768.829	9.172.416	76.941.245	7.612.768	4.236.593	2.841.636	1.511.302	1.528.934	-	17.731.233	83.572.269	10.000



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)
- a.2) Obligaciones por el público (bono corporativo) expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2022

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento										Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						Total Pasivo no Corriente	
							Pago de Intereses	Pago Amortización	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años			
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		
			%	%												M\$	
Bono serie Q	843	UF	2,50%	2,58%	Semestral	Semestral	4.606.964	4.552.441	9.159.405	8.941.314	-	-	-	-	8.941.314	17.555.490	
Bono serie T	843	Pesos	4,80%	3,81%	Semestral	Semestral	-	11.067.355	11.067.355	10.592.975	5.118.595	-	-	-	15.711.570	25.000.000	
Bono serie U	843	UF	2,00%	3,08%	Semestral	Semestral	-	9.258.107	9.258.107	9.083.430	8.908.753	-	-	-	17.992.183	26.333.235	
Bono serie Y	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	1.562.579	1.562.579	1.562.579	7.414.407	12.875.590	12.354.730	5.982.057	40.189.363	35.110.980	
Total							4.606.964	26.440.482	31.047.446	30.180.298	21.441.755	12.875.590	12.354.730	5.982.057	82.834.430	103.999.705	

31.12.2021

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento										Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						Total Pasivo no Corriente	
							Pago de Intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
			%	%													
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	7.901.375	-	7.901.375	-	-	-	-	-	-	-	7.747.935
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	4.162.725	4.114.599	8.277.324	8.084.819	7.892.314	-	-	-	-	15.977.133	23.243.805
Bono serie T	843	Pesos	4,80	3,81	Semestral	Semestral	-	11.541.735	11.541.735	11.067.355	10.592.975	5.118.595	-	-	-	26.778.925	35.000.000
Bono serie U	843	UF	2,00	3,08	Semestral	Semestral	-	8.326.125	8.326.125	8.171.941	8.017.757	7.893.573	-	-	-	24.083.271	30.991.740
Total							12.064.100	23.982.459	36.046.559	27.324.115	26.503.046	12.992.188	-	-	-	66.809.329	96.983.480



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N° 595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)

a.3) Interés por boletas de garantía

Al 31 de diciembre de 2022 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.

31.12.2021																		
Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés	Vencimiento									Total Nominal		
							Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
									0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años		5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
						%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$			
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	299	299	-	-	-	-	-	50.000		
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	299	299	-	-	-	-	-	50.000		
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	179	179	-	-	-	-	-	30.000		
Total								-	777	777	-	-	-	-	-	130.000		

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente:

Conceptos	31.12.2022		31.12.2021	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	49.992.717	81.957.195	75.532.734	17.278.041
Obligaciones con el público (bono corporativo) (b.2)	28.173.467	76.231.840	33.811.909	63.669.607
Interés por boletas de garantía (b.3)	-	-	177	-
Obligación Cross CurrencySwap (ver nota 8.4)	-	1.631.633	-	-
Total	78.166.184	159.820.670	109.344.820	80.947.648



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

a 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)

b.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2022

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente						Total No Corriente	Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años		M\$	US\$
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$	US\$
Banco BCI (*)	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180+ + 2,5	14,5000	14,5000	197.946	124.633	322.579	1.662.930	-	-	-	-	-	1.662.930	1.919.969	-
Banco de Chile (*)	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180+ + 2,5	14,5000	14,5000	1.009.262	634.846	1.644.238	8.482.253	-	-	-	-	-	8.482.253	9.793.680	-
Banco Estado (*)	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180+ + 2,5	14,5000	14,5000	1.089.657	688.165	1.777.822	9.146.945	-	-	-	-	-	9.146.945	10.559.831	-
Banco Itaú (*)	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180+ + 2,5	14,5000	14,5000	232.039	134.119	366.158	1.990.726	-	-	-	-	-	1.990.726	2.303.963	-
Banco Internacional (*)	97.011.000-3	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180+ + 2,5	14,5000	14,5000	688.368	997.840	1.686.148	7.433.149	-	-	-	-	-	7.433.149	8.576.196	-
Banco Scotiabank (*)	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180+ + 2,5	14,5000	14,5000	1.685.094	1.050.580	2.735.574	14.198.138	-	-	-	-	-	14.198.138	16.397.293	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLJA	10,3200	10,3200	1.846.740	-	1.846.740	1.584.242	-	-	-	-	-	1.584.242	3.168.484	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Líbor 6M + 2,05	5,5593	5,5593	924.131	726.551	1.650.682	1.500.012	1.515.235	1.531.612	1.549.243	-	-	6.096.102	14.333.322	8.091
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLJA	5,9300	5,9300	-	5.927.360	5.927.360	2.648.184	1.327.006	-	-	-	-	3.975.190	14.333.322	-
Banco BTG Pactual	76.362.099-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FLJA	11,9500	11,9500	-	20.292.111	20.292.111	-	-	-	-	-	-	-	20.000.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FLJA	12,7080	12,7080	-	5.045.890	5.045.890	-	-	-	-	-	-	-	5.000.000	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Líbor 6M + 2,15	5,6593	5,6593	3.503.975	3.423.440	6.927.415	6.846.880	6.846.880	6.846.880	6.846.880	-	-	27.387.520	40.000	-
Total									11.377.872	38.615.045	49.992.717	65.493.458	9.889.121	8.378.492	8.386.123	-	-	81.957.196	92.056.298	49.091

(*) Corresponde a Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos.

31.12.2021

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente						Total No Corriente	Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años		M\$	US\$
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$	US\$
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	2.589.788	-	2.589.788	-	-	-	-	-	-	2.589.788	-	-
Banco Consorcio	99.500.410-0	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	11.570.291	-	11.570.291	-	-	-	-	-	-	11.570.291	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	13.209.801	-	13.209.801	-	-	-	-	-	-	13.209.801	-	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	14.243.192	-	14.243.192	-	-	-	-	-	-	14.243.192	-	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	3.107.746	-	3.107.746	-	-	-	-	-	-	3.107.746	-	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	22.109.113	-	22.109.113	-	-	-	-	-	-	22.109.113	-	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Líbor 6M + 2,05	2,2048	2,2048	42.051	706.439	748.490	1.465.767	1.479.703	1.494.926	1.511.302	1.528.934	-	7.480.632	-	10.000
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLJA	5,9300	5,9300	182.024	7.674.536	7.856.560	5.835.068	2.639.131	1.323.210	-	-	-	9.797.409	17.471.945	-
Sobregiro bancario		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FLJA			97.753	-	97.753	-	-	-	-	-	-	97.753	-	-
Total									67.151.759	8.380.975	75.532.734	7.300.835	4.118.834	2.818.136	1.511.302	1.528.934	-	17.278.041	83.572.269	10.000



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)

b.2) Obligación bono corporativo

31.12.2022

Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento								Total Nominal	
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
			%	%			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		
Bono serie Q	843	UF	2,50%	2,58%	Semestral	Semestral	4.547.595	4.388.873	8.936.468	8.772.081	-	-	-	-	8.772.081	17.555.490
Bono serie T	843	Pesos	4,80%	3,81%	Semestral	Semestral	-	10.135.067	10.135.067	10.000.000	5.170.361	-	-	-	15.170.361	25.000.000
Bono serie U	843	UF	2,00%	6,50%	Semestral	Semestral	-	8.793.757	8.793.757	8.777.745	-	-	-	-	17.280.196	26.333.235
Bono serie Y	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	308.175	308.175	-	5.851.828	11.703.655	11.703.655	5.750.063	35.110.980	103.999.705
Total							4.547.595	23.625.872	28.173.467	27.549.826	19.524.640	11.703.655	11.703.655	5.750.063	76.231.840	103.999.705

31.12.2021

Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Vencimiento								Total Nominal	
						Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
						Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años
			%	%		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	7.897.949	-	7.897.949	-	-	-	-	-	7.747.935
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	4.084.120	3.873.967	7.958.087	7.747.935	7.729.266	-	-	15.477.201	23.243.805
Bono serie T	843	Pesos	4,80	3,81	Semestral	Semestral	-	10.189.093	10.189.093	-	-	5.578.575	-	25.500.000	35.000.000
Bono serie U	843	UF	2,00	3,08	Semestral	Semestral	-	7.766.780	7.766.780	7.747.935	7.747.935	7.117.961	-	22.613.831	30.991.740
Total							11.982.069	21.829.840	33.811.909	25.495.870	25.477.201	12.696.536	-	63.669.607	96.983.480



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)

b.3) Interés por boletas de garantía

Al 31 de diciembre de 2022 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto

31.12.2021

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés		Vencimiento							Total Nominal		
						Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
								0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
								%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	68	68	-	-	-	-	-	-	50.000
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	68	68	-	-	-	-	-	-	50.000
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	41	41	-	-	-	-	-	-	30.000
Total								-	177	177	-	-	-	-	-	-	130.000



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Beneficios por pagar	(a)	1.957.571	1.265.522
Obligaciones con terceros	(b)	55.527.692	72.378.030
Cuentas por pagar fondos nacionales		681.424	1.829.589
Retenciones	(c)	3.798.044	3.023.123
Otras cuentas por pagar	(d)	4.004.890	3.972.594
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		3.963	3.261
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	2.691	2.539
Total		<u>65.976.275</u>	<u>82.474.658</u>

Las cuentas descritas no están afectas a intereses.

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2022

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	1.957.571	55.527.692	681.424	3.798.044	4.004.890	3.963	2.691
31-60	-	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.957.571	55.527.692	681.424	3.798.044	4.004.890	3.963	2.691

31.12.2021

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	1.265.522	72.378.030	1.829.589	3.023.123	3.972.594	3.261	2.539
31-60	-	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.265.522	72.378.030	1.829.589	3.023.123	3.972.594	3.261	2.539



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Prestaciones complementarias	768.488	1.117.913
Otros beneficios por pagar	1.189.083	147.609
Total	<u>1.957.571</u>	<u>1.265.522</u>

b) Obligaciones con terceros

Detalle	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Proveedores	7.729.787	5.019.401
Recaudación convenios por depositar (1)	2.664.033	2.827.474
Cuentas de provisión de fondos para tarjetas	9.680.881	12.592.916
Pago en exceso crédito social (2)	972.719	992.899
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	31.762.928	47.629.061
Acreedores por cheques caducados (4)	135.747	159.429
Cuentas por pagar crédito social	1.070.828	933.800
Acreedores varios	1.510.769	2.223.050
Total	<u>55.527.692</u>	<u>72.378.030</u>

(1) Son aquellos montos recaudados por convenios suscritos con diversas entidades tales como compañías de seguros y entidades previsionales, por concepto de recaudación de primas de seguros y descuentos previsionales.

(2) Los Pagos en exceso de crédito social se originan por:

- Los pagos que realizan las entidades pagadoras de pensión y empresas, de cuotas de crédito social ya cubiertas por el seguro de desgravamen de deudores fallecidos.
- Errores de las empresas en el pago de las nóminas emitidas para el cobro de cuotas de crédito social.
- Mayores descuentos al saldo insoluto de la deuda efectuados por las empresas en los finiquitos de sus trabajadores.

(3) Corresponde al saldo depositado por el Instituto de Previsión Social (IPS) para el Pago de Pensiones y Beneficios y que se paga a los beneficiarios del IPS. El saldo al 31 de diciembre de 2022 incluye M\$20.820.360 cuyo destino es el pago del bono extraordinario Chile Apoya de Invierno. Al 31 de diciembre de 2021 incluye M\$20.068.311 cuyo destino es el pago del ingreso familiar de emergencia (IFE).

(4) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de hasta 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido. (Ver porción no corriente en Nota N°26).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

c) Retenciones

Detalle	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Gastos notariales	94.056	75.606
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	2.530.257	1.921.908
Obligaciones previsionales	676.899	555.292
Impuestos por pagar	431.650	369.629
Otros descuentos del personal	65.182	100.688
Total	<u>3.798.044</u>	<u>3.023.123</u>

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	<u>4.004.890</u>	<u>3.972.594</u>
Total	<u>4.004.890</u>	<u>3.972.594</u>

(1) Corresponde al devengo de gastos por servicios prestados según contratos los cuales no se han facturado a la fecha de cierre de los estados financieros consolidados. Los contratos están asociados a los servicios de vigilancia, mantención de los sistemas de información, aseo, transporte de valores, cajeros entre otros.

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos

31.12.2022

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	3	2.691	-	-	3	2.691
Total (3) = (1) + (2)	3	2.691	-	-	3	2.691



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar (continuación)

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos (continuación)

31.12.2021

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	3	2.539	-	-	3	2.539
Total (3) = (1) + (2)	3	2.539	-	-	3	2.539

e.2) Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción

31.12.2022

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

31.12.2021

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Conceptos	31.12.2022		31.12.2021	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisión de vacaciones	2.274.499	-	2.102.989	-
Provisión comisiones, premios y concursos	200.461	-	142.391	-
Provisión bienestar del personal	-	-	-	-
Provisión incentivo del personal (1)	2.327.841	-	1.886.615	-
Otras provisiones del personal (2)	-	1.664.077	2.214.887	-
Total	4.802.801	1.664.077	6.346.882	-

(1) Esta provisión corresponde a una bonificación anual a los colaboradores previa autorización del Directorio por cumplimiento de objetivos anuales.

(2) Corresponde a una estimación del monto de obligaciones laborales que se originan como consecuencia de la suscripción del contrato con el IPS el 10.03.2022 con vigencia hasta el 30.04.2026. Para efectos del cálculo se utilizaron los siguientes supuestos:

Supuestos Económicos y Financieros:

- Tasa real anual de descuento: Tasa de descuento de los bonos del gobierno chileno a la fecha de valuación, BCU a 5 años (2,44% real anual).
- Tasa de inflación: Tasa de inflación de largo plazo, informada por el Banco central de Chile (3% anual).
- Tasa de incremento salarial anual promedio por carrera: Tasa definida por estudio interno de la Sociedad (1,5% real anual).

Supuestos Demográficos:

- Tabla de Mortalidad: CB-2014 y RV-2014 Tablas de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero de Chile, para el cálculo de los retiros programados por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del aporte adicional y de las reservas técnicas por parte de aseguradoras que mantengan obligaciones por la contratación de seguros de renta vitalicia.
- Tabla de Invalidez: PDT 1985 (Pensión Disability Table) – Categoría I Tabla generalmente utilizada para este tipo de mediciones.
- Tasa rotación: Tabla de rotación de la SOA ajustada a la realidad y a proyecciones de la Sociedad, conforme estudio interno de la misma (8,85% anual global, donde 88% corresponde a desvinculaciones).
- Edad normal retiro: De acuerdo a lo definido por la Sociedad para DBO:
 - Hombre 65 años
 - Mujer: 60 años



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 23 – Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados (continuación)

A continuación, se presenta un detalle de los beneficios a los empleados:

Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Saldo Inicial	2.214.887	2.071.806
Costo por Servicio	122.221	234.281
Costo por intereses	87.860	87.459
Costo por cambio de plan	(896.111)	-
Beneficios Pagados	(97.590)	(114.117)
Ganancias/Pérdidas Actuariales por Hipótesis	232.810	(64.542)
Saldo Final	1.664.077	2.214.887
Valor Corriente	1.900.590	2.264.659

Los movimientos del ejercicio de la provisión del personal corrientes es la siguiente:

31.12.2022

	Provisión de Vacaciones M\$	Provisión comisiones, premios y concursos M\$	Provisión bienestar, del personal M\$	Provisión Incentivo del Personal M\$	Otras Provisiones del Personal M\$
Saldo al 01.01.2022	2.102.989	142.391	-	1.886.615	2.214.887
Constitución de provisiones	700.848	1.844.425	352.064	2.473.799	-
Aplicación de provisiones	(529.338)	(1.786.355)	(352.064)	(2.032.573)	(1.318.776)
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-	(896.111)
Saldo al 31.12.2022	2.274.499	200.461	-	2.327.841	-

31.12.2021

	Provisión de vacaciones M\$	Provisión comisiones, premios y concursos M\$	Provisión beneficios del personal M\$	Provisión incentivo del personal M\$	Otras provisiones del personal M\$
Saldo al 01.01.2021	2.081.885	110.864	-	19.609	2.071.806
Constitución de provisiones	408.417	124.713	-	1.867.006	257.198
Aplicación de provisiones	(387.313)	(93.186)	-	-	(114.117)
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2021	2.102.989	142.391	-	1.886.615	2.214.887



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 23 – Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados (continuación)

Los movimientos del ejercicio de las provisiones del personal no corrientes es la siguiente:

31.12.2022	Otras Provisiones del Personal M\$
Saldo al 01.01.2022	-
Constitución de provisiones	1.664.077
Aplicación de provisiones	-
Otro incremento (disminución)	-
Saldo al 31.12.2022	1.664.077

Al 31 de diciembre de 2021 no se registraron provisiones no corrientes por beneficios a los empleados.

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

El detalle de los otros pasivos no financieros corrientes es el siguiente:

Detalle	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Aportes devengados	115.823	40.115
Asignación familiar por compensar	(4.832)	(81)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	235.869	845.350
Reservas de cabañas	74.195	50.124
Varios	943	12.973
Total	421.998	948.481

(1) Corresponde a cuotas de créditos sociales pendientes de aplicar los cuales se generan porque las empresas depositan los últimos días del mes y estos pagos se aplican los primeros días del mes siguiente.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 la composición de los Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes, es la siguiente:

Activos por Impuestos corrientes

	Tasa Impuesto %	31.12.2022 M\$	Tasa Impuesto %	31.12.2021 M\$
Pagos provisionales mensuales		45.156		46.012
Créditos por gastos de capacitación		330.000		220.000
IVA crédito fiscal		385.888		202.485
Impuesto a la renta (nota 18.a)	25%	(35.624)	25%	(37.659)
Total		725.420		430.838

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	837.728	829.923
Acreedores varios largo plazo	620.259	-
Total	1.457.987	829.923

(1) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de más de 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	116.669	120.241
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.572	8.572
Asignaciones familiares en convenio y DL 1.526	(35.422)	(35.666)
Ingresos percibidos por adelantado (3)	442.189	442.189
Total	532.008	535.336

- (1) D.L. 1.526 es una reforma a la Ley 17.322, que permite hacer convenios de pago de cotizaciones.
(2) Ley 17.322 sobre normas para la cobranza judicial de cotizaciones, aportes y multas de las instituciones de seguridad social.
(3) Corresponde a ingresos por incentivos entregados por Mastercard, el reconocimiento de estos ingresos está sujeto al cumplimiento de metas de ventas.

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2022		31.12.2021	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (1)	116.634	-	116.730	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (2)	342.178	755.150	1.139.588	-
Otras provisiones	111.686	-	-	-
Total	570.498	755.150	1.256.318	-

- (1) M\$58.530 (M\$58.626 año 2021) corresponden a demandas laborales del año 2015, contra Los Héroes CCAF como responsable solidario/subsidiario, por ex trabajadores de la empresa Servicios Support, por no pago de indemnizaciones, sueldos y feriados.
M\$58.104 (M\$58.104 año 2021) corresponden a pagos de indemnizaciones, sueldos y feriados de ex trabajadores de empresas deales, por término anticipado de sus contratos.
(2) Corresponde a una estimación por desmantelamiento de 89 locales arrendados, derivado del contrato con el Instituto de Previsión Social, suscrito el 10.03.2022 y cuya vigencia es hasta el 30.04.2026.

Los movimientos del período de las otras provisiones son los siguientes:

31.12.2022

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales Corriente M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales No Corriente M\$
Saldo al 01.01.2022	116.730	1.139.588	-
Constitución de provisiones	-	77.096	69.760
Aplicación de provisiones	(96)	(9.611)	-
Otro incremento (disminución)	-	(864.895)	685.390
Saldo al 31.12.2022	116.634	342.178	755.150



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)

Los movimientos del ejercicio de las otras provisiones son los siguientes: (continuación)

31.12.2021

	Provisión Demandas y Juicios Laborales	Provisión Desmantelamiento Sucursales
	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2021	137.631	1.028.414
Constitución de provisiones	-	111.174
Aplicación de provisiones	(20.901)	-
Otro incremento (disminución)	-	-
Saldo al 31.12.2021	116.730	1.139.588

Nota 29 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento

Los Héroes CCAF, ha adoptado la Norma de Información Financiera (NIIF) 16 "Arrendamientos" optando por la medición de activo igual al pasivo por arrendamiento, y determinó la tasa de endeudamiento incremental de acuerdo con el plazo del arrendamiento y la naturaleza del activo por derecho de uso.

Los Activos por derecho de uso corresponden principalmente a arriendo de inmuebles destinados a sucursales, los cuales fueron registrados a la fecha de aplicación al valor de los contratos considerando los flujos y duración de los mismos considerando la tasa incremental de endeudamiento y se amortizan a través del período de duración del contrato. Para efectos de la aplicación inicial se excluyeron aquellos contratos con menos de 12 meses de duración.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 saldo por activo por derecho de uso es el siguiente:

Conceptos	31.12.2022	31.12.2021
	M\$	M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades	16.812.018	2.678.652
Total	16.812.018	2.678.652



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 29 – Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento (continuación)

Los movimientos al 31 de diciembre de 2022 y 2021 de los Activos por Derecho de Uso son los siguientes:

Concepto	31.12.2022	31.12.2021
	M\$	M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades		
Saldo Inicial	2.678.652	6.767.108
Reajuste UF	1.146.775	293.542
Otros aumentos (disminuciones) (1)	18.255.857	293.433
Amortización del período	(5.269.266)	(4.675.431)
Saldo final	16.812.018	2.678.652

(1) El aumento corresponde a renovación de contratos de arriendo de sucursales por adjudicación de licitación servicio pago de pensiones IPS hasta abril 2026.

El Pasivo por arrendamiento financiero, corriente y no corriente, es el siguiente:

31.12.2022

Concepto	Total Corriente M\$	No Corriente		Total No corriente M\$	Total M\$
		1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$		
Contratos de Inmuebles	4.879.955	9.616.944	2.594.142	12.211.086	17.091.041
Total	4.879.955	9.616.944	2.594.142	12.211.086	17.091.041

31.12.2021

Concepto	Total Corriente M\$	No Corriente		Total No corriente M\$	Total M\$
		1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$		
Contratos de Inmuebles	2.580.704	121.272	-	121.272	2.701.976
Total	2.580.704	121.272	-	121.272	2.701.976



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 30 - Deterioro por Riesgo de Crédito

La composición del deterioro de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2022 31.12.2022			01.01.2021 31.12.2021		
	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total M\$	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total M\$
Consumo	(8.937.224)	-	(8.937.224)	(8.666.177)	-	(8.666.177)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(78.713)	987	(77.726)	(7.542)	25.391	17.849
Mutuos hipotecarios no endosables	(3.898)	7.537	3.639	(9.319)	8.063	(1.256)
Total	(9.019.835)	8.524	(9.011.311)	(8.683.038)	33.454	(8.649.584)

Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Periodo

		01.01.2022 31.12.2022 M\$	01.01.2021 31.12.2021 M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros	(1)	16.632	(4.359)
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(2)	(5.093)	(7.552)
Otros deudores incobrables	(2)	11.416	(106.915)
Total		22.955	(118.826)

- (1) Corresponde a reclamos en compañías de seguros, cuya provisión está basada en el modelo de comportamiento histórico de la cartera. (Ver Nota N°7(4)). Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, se estimó un deterioro de M\$(885.954) y M\$(776.400) respectivamente. Además, se reversionaron provisiones por recuperaciones de incobrables por M\$702.586 y M\$772.041.
- (2) Corresponde al deterioro de deudores por ventas y deudores varios cuya recuperabilidad se estima poco probable y cuya antigüedad es superior a 180 días.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 32 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es el siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022 M\$	01.01.2021 31.12.2021 M\$
Instrumentos de renta fija	3.462.872	623.505
Total	3.462.872	623.505

Nota 33 - Ingresos por Intereses y Reajustes

Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales a tasa efectiva.

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2022 31.12.2022			01.01.2021 31.12.2021		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Consumo (1)	65.530.495	719	65.531.214	56.863.775	672	56.864.447
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	29.764	24.361	54.125	28.974	26.221	55.195
Mutuos hipotecarios endosables	87.598	192.999	280.597	87.167	97.346	184.513
Total	65.647.857	218.079	65.865.936	56.979.916	124.239	57.104.155

(1) Incluye M\$ (1.072.166) (M\$ (843.491) año 2021) de comisiones por ventas del periodo por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M\$ 1.566.500 (M\$ 1.584.764 año 2021) por intereses de créditos castigados, según lo dispone la Circular 3225 del 27-04-2016 de la SUSESO.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2022 y 2021 por segmento es la siguiente:

			Acumulado		
			01.01.2022		
			31.12.2022		
Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Prestaciones sociales financieras	Total
			M\$	M\$	M\$
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	34.435.287	-	34.435.287
Mineras y otras	Adm. Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	340.924	-	340.924
Clas. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.434.447	5.434.447
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	2.078.663	-	2.078.663
Clientes Varios	Servicios Parques y Hostelerías	Metropolitana y Regiones	2.468.330	-	2.468.330
Clientes Varios	Comisión tarjeta habientes y otros	Metropolitana y Regiones	-	1.710.262	1.710.262
Otras empresas	Servicio de recaudación, promoción y otros	Metropolitana y Regiones	115.231	-	115.231
Total			39.438.435	7.144.709	46.583.144

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Acumulado		
			Contribución social	01.01.2021	Total
				31.12.2021	
			Prestaciones sociales financieras		
			M\$	M\$	M\$
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	34.874.860	-	34.874.860
Mineras y otras	Adm. Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	349.522	-	349.522
Cias. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.507.643	5.507.643
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	1.402.517	-	1.402.517
Clientes Varios	Servicios Parques y Hostelerías	Metropolitana y Regiones	1.761.652	-	1.761.652
Clientes Varios	Comisión tarjeta habientes y otros	Metropolitana y Regiones	-	1.342.561	1.342.561
Otras empresas	Servicio de recaudación, promoción y otros	Metropolitana y Regiones	122.659	-	122.659
Total			38.511.210	6.850.204	45.361.414

Los servicios descritos anteriormente son traspasados a los clientes en un momento determinado y el canal de venta es la red de sucursales.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 35 - Otros Ingresos

Por segmento

Concepto	Acumulado					
	01.01.2022 31.12.2022			01.01.2021 31.12.2021		
	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Comisión Administración Fondos Nacionales	427.054	-	427.054	390.777	-	390.777
Cotización 1% Pensionado	19.951.806	-	19.951.806	16.701.586	-	16.701.586
Intereses, reajustes, multas y otros (1)	92.958	5.330.370	5.423.328	17.471	5.388.554	5.406.025
Otros Ingresos	6.761	150.025	156.786	-	216.875	216.875
Total	20.478.579	5.480.395	25.958.974	17.109.834	5.605.429	22.715.263

(1) Corresponde principalmente a recuperaciones de crédito social castigados M\$5.330.370 año 2022 y M\$5.388.554 año 2021.

Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022 M\$	01.01.2021 31.12.2021 M\$
Sueldos (1)	(24.458.136)	(22.085.972)
Beneficios	(8.734.517)	(7.999.334)
Leyes sociales	(1.444.618)	(1.320.530)
Gratificación	(3.934.868)	(3.603.580)
Indemnización	(5.533)	(1.299.313)
Total	(38.577.672)	(36.308.729)

(1) La variación se explica principalmente por la aplicación de reajuste IPC.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza

El detalle de los otros gastos por naturaleza es el siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022	01.01.2021 31.12.2021
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	(7.014.955)	(6.218.895)
Servicios generales (2)	(20.705.305)	(19.372.586)
Gastos generales en promoción (3)	(1.746.628)	(1.227.430)
Gastos generales tecnología e informática (4)	(9.213.139)	(8.394.586)
Mantenición y reparación	(1.535.358)	(1.214.153)
Servicio externo	(7.807.727)	(7.464.526)
Movilización, alojamiento y viáticos	(453.641)	(142.384)
Consumos básicos	(1.856.366)	(1.636.266)
Asesorías	(602.804)	(411.576)
Convenios por recaudar	(750.947)	(694.265)
Gastos de cobranza	(885.535)	(845.484)
Gastos del Directorio y comité de Directorio	(490.610)	(436.728)
Impresiones y consumos plásticos de tarjetas de	(115.586)	(142.902)
Sociedad Emisora		
Gastos producción eventos (parques)	(1.039.663)	(1.041.139)
Gastos por administración de convenios (parques) (5)	(1.754.835)	(1.065.410)
Otros	(874.423)	(942.166)
Total	(56.847.522)	(51.250.496)

(1) Corresponde a los siguientes beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados:

	01.01.2022 31.12.2022	01.01.2021 31.12.2021
	M\$	M\$
Bono natalidad	(93.844)	(76.904)
Bono nupcialidad	(220.170)	(215.246)
Bono fallecimiento	(47.830)	(51.320)
Asignación de estudios	(249.775)	(246.810)
Prestaciones de salud e Institucionales (a)	(6.022.927)	(5.286.046)
Otras prestaciones	(380.409)	(342.569)
Total	(7.014.955)	(6.218.895)

(a) Incluye prestaciones de salud, eventos a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes CCAF.

- (2) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de vigilancia M\$(594.584), gastos de seguros M\$(195.992), servicios de aseo M\$ (436.858) y transportes de remesas M\$(94.752).
- (3) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de promoción y publicidad M\$(367.494), a demás de aumento en gestión y comunicación en grupos de interés por M\$(148.092).
- (4) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en site central (servicios de migración y respaldo de datos en mutinube) por M\$(564.186), transmisión de datos por M\$(250.000), desarrollo de proyectos (motor de decisión y crédito ágil M\$(156.763). Lo anterior se ve compensado por una baja seguridad internet en año 2021 se compran servicios de (administración y monitoreo de productos críticos) M\$179.186 y arriendo equipos tecnológicos especialmente en (arriendo notebook y kit biométricos) por M\$302.350. Adicionalmente, incluye ajuste por política contable activos intangibles año 2021.
- (5) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en servicios en convenios para afiliados, producto de la disminución de las barreras sanitarias producto de pandemia Covid-19 M\$(689.424).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2022 - 31.12.2022

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(7.748.614)	(1.429)	(7.750.043)
Obligaciones con el público (bonos)	(3.458.639)	105.597	(3.353.042)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2.443.368)	(104.168)	(2.547.536)
Otros	(925.395)	-	(925.395)
Total	(14.576.016)	-	(14.576.016)

01.01.2021 - 31.12.2021

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(3.459.485)	-	(3.459.485)
Obligaciones con el público (bonos)	(3.694.366)	(52.719)	(3.747.085)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(1.818.593)	52.719	(1.765.874)
Otros	(244.952)	-	(244.952)
Total	(9.217.396)	-	(9.217.396)

Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

		Acumulado	
		01.01.2022 31.12.2022	01.01.2021 31.12.2021
	Índice Reajustabilidad	Utilidad/ (Pérdida) M\$	Utilidad/ (Pérdida) M\$
Otros activos	UF	96.360	175.683
Obligaciones con Bancos	UF	-	3
Otros pasivos	UF	37.092	7.175
Total		133.452	182.861



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022	01.01.2021 31.12.2021
	M\$	M\$
Utilidad (pérdida) en venta de activo fijo	1.954	19.598
Arrendos de oficinas y estacionamiento	41.334	52.889
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(81.001)	(56.529)
Gastos por pérdidas operacionales (1)	(606.156)	(367.763)
Otros	116.476	(34.963)
Total	(527.393)	(386.768)

(1) Este monto está compuesto por M\$(1.135.989) por concepto de pérdidas operacionales (M\$(513.804) año 2021) y recuperación de pérdidas operacionales por M\$529.833 (M\$146.041 año 2021).

Nota 41 - Información Financiera por Segmento

Los Héroes CCAF revela información por segmento de acuerdo a lo indicado en IFRS 8, "Segmentos operativos" que establece las normas para informar respecto de los segmentos operativos y revelaciones relacionadas para productos, servicios y áreas geográficas. Los segmentos operativos son definidos como componentes de una entidad para los cuales existe información financiera separada que es regularmente utilizada por el Directorio para decidir cómo asignar recursos y para evaluar el desempeño. La entidad presenta información por segmentos que es utilizada por la Administración para propósitos de información interna de toma de decisiones.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

Los Héroes CCAF gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos "Contribución Social" que corresponde a la forma en que la entidad entrega el dividendo social a sus afiliados y comunidad, y, el segmento "Prestaciones Sociales Financieras".

Los Héroes CCAF es una entidad sin fines de lucro y reinvierte los excedentes obtenidos del segmento de "Prestaciones Sociales Financieras" en beneficios a sus afiliados y la comunidad.

El segmento Contribución Social y Otros incluye el servicio de atención y pago de pensiones IPS, cuyo contrato se amplió hasta el 30 de abril de 2026.

	31.12.2022		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	65.865.936	65.865.936
Ingresos de actividades ordinarias	39.438.435	7.144.709	46.583.144
Otros ingresos	20.478.579	5.480.395	25.958.974
Gastos por intereses y reajustes	(1.130.225)	(13.445.791)	(14.576.016)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(9.011.311)	(9.011.311)
Materias primas y consumibles utilizados	(660.339)	(193.071)	(853.410)
Gastos por beneficio a los empleados	(17.812.007)	(20.765.665)	(38.577.672)
Gastos por depreciación y amortización	(6.193.440)	(3.846.405)	(10.039.845)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	6.417	16.538	22.955
Otros gastos por naturaleza	(41.504.296)	(15.343.226)	(56.847.522)
Otras ganancias (pérdida)	(492.273)	(35.120)	(527.393)
Ingresos financieros	4.314	3.458.558	3.462.872
Resultados por unidad de reajuste	95.533	37.919	133.452
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(7.769.302)	19.363.466	11.594.164
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(83.319)	1.234.692	1.151.373
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(7.852.621)	20.598.158	12.745.537
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(7.852.621)	20.598.158	12.745.537



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

	31.12.2021		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	57.104.155	57.104.155
Ingresos de actividades ordinarias	38.511.210	6.850.204	45.361.414
Otros ingresos	17.109.834	5.605.429	22.715.263
Gastos por intereses y reajustes	(479.592)	(8.737.804)	(9.217.396)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(8.649.584)	(8.649.584)
Materias primas y consumibles utilizados	(580.600)	(195.603)	(776.203)
Gastos por beneficio a los empleados	(16.663.227)	(19.645.502)	(36.308.729)
Gastos por depreciación y amortización	(5.635.973)	(3.340.641)	(8.976.614)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(114.409)	(4.417)	(118.826)
Otros gastos por naturaleza	(37.283.844)	(13.966.552)	(51.250.496)
Otras ganancias (pérdida)	(580.680)	193.912	(386.768)
Ingresos financieros	-	623.505	623.505
Resultados por unidad de reajuste	27.841	155.020	182.861
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(5.689.540)	15.992.122	10.302.582
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(35.235)	1.026.949	991.714
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(5.724.775)	17.019.071	11.294.296
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(5.724.775)	17.019.071	11.294.296



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

El detalle de activos y pasivos por segmento es el siguiente:

	31.12.2022			31.12.2021		
	Contribución	Prestaciones	Total	Contribución	Prestaciones	Total
	Social	Sociales		Social	Sociales	
	y Otros	Financieras		y Otros	Financieras	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Total activos, corriente	43.363.695	208.859.764	252.223.459	51.239.726	225.225.435	276.465.161
Total activos, no corriente	46.149.268	283.044.544	329.193.812	21.402.982	206.401.044	227.804.026
Total Activos	89.512.963	491.904.308	581.417.271	72.642.708	431.626.479	504.269.187
	31.12.2022			31.12.2021		
	Contribución	Prestaciones	Total	Contribución	Prestaciones	Total
	Social	Sociales		Social	Sociales	
	y otros	Financieras		y otros	Financieras	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Total pasivos, corrientes	60.414.831	94.402.880	154.817.711	73.921.756	129.030.107	202.951.863
Total pasivos, no corrientes (1)	184.044.180	(7.603.202)	176.440.978	153.840.245	(71.406.066)	82.434.179
Total pasivos	244.459.011	86.799.678	331.258.689	227.762.001	57.624.041	285.386.042
Patrimonio, neto	(154.946.048)	405.104.630	250.158.582	(155.119.293)	374.002.438	218.883.145
Total Patrimonio neto y pasivos	89.512.963	491.904.308	581.417.271	72.642.708	431.626.479	504.269.187

(1) Dada la metodología de asignación de recursos que posee la organización y en función al uso de los mismos, en el período 2022 y 2021, el segmento contribución social y otros presenta sobre recursos, los cuales fueron destinados a cubrir operaciones del segmento prestaciones sociales financieras.

No existen diferencias en los criterios utilizados, respecto del período anterior, en relación a la medición y valorización de los resultados de los segmentos y la valorización de los activos y pasivos de los mismos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo

a) Cobros procedentes de la venta de bienes y prestaciones de servicio

Los flujos de efectivo generados en el período por estos conceptos se presentan en el siguiente cuadro:

Origen de los Ingresos	Ingresos Percibidos	
	31.12.2022	31.12.2021
	M\$	M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	44.755.109	47.222.873
Recaudación por prestaciones complementarias	20.033.752	11.999.664
Total	<u>64.788.861</u>	<u>59.222.537</u>

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2022	31.12.2021
	M\$	M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	174.883.065	177.174.463
Recaudación fondos nacionales	187.410.711	148.690.335
Ingresos pago de pensiones IPS	2.428.120.955	3.390.235.270
Ingresos portal de pagos	193.429.366	296.779.075
Recaudación 1% pensionados y otros	30.089.023	27.444.151
Total	<u>3.013.933.120</u>	<u>4.040.323.294</u>

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2022	31.12.2021
	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social	(185.569.786)	(105.545.903)
Pagos de prestaciones complementarias	(18.333.840)	(17.326.020)
Pagos de prestaciones adicionales	(7.649.982)	(6.798.815)
Egresos por Fondos Nacionales	(179.132.593)	(151.494.029)
Pago de pensiones IPS	(2.451.388.418)	(3.384.677.961)
Pago portal de pagos	(190.271.455)	(293.724.965)
Pago de impuestos y otros	(14.504.765)	(13.073.751)
Totales	<u>(3.046.850.839)</u>	<u>(3.972.641.444)</u>



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2022 M\$	31.12.2021 M\$
Otras entradas y salidas de efectivo	(676.556)	(490.009)
Total	(676.556)	(490.009)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento

31.12.2022

Conciliación Pasivos Financieros	Préstamos a largo plazo M\$	Préstamos a corto plazo M\$	Pasivos por arrendamiento M\$	Total M\$
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 1 de enero de 2022	190.194.538	97.930	2.701.976	192.994.444
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	18.435.458	22.446.041	(4.877.276)	36.004.223
Cambios que no representan flujos de efectivo				
Variación de intereses	3.327.925	(176)	90.479	3.418.228
Variación de moneda	3.479.232	-	1.126.875	4.606.107
Nuevos arrendamientos	-	-	18.255.858	18.255.858
Baja en arrendamientos	-	-	-	-
Otros cambios	5.906	-	(206.872)	(200.966)
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	25.248.521	22.445.865	14.389.064	62.083.450
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 31 de diciembre de 2022	215.443.059	22.543.795	17.091.040	255.077.894



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento, continuación

31.12.2021

Conciliación Pasivos Financieros	Préstamos a largo plazo	Préstamos a corto plazo	Pasivos por arrendamiento	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 1 de enero de 2021	224.721.333	78.376	6.357.965	231.157.674
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	(39.474.626)	19.377	(4.184.017)	(43.639.266)
Cambios que no representan flujos de efectivo				
Variación de intereses	73.601	177	(8.965)	64.813
Variación de UF	4.888.753	-	293.542	5.182.295
Nuevos arrendamientos	-	-	293.433	293.433
Baja en arrendamientos	-	-	-	-
Otros cambios	(14.523)	-	(49.982)	(64.505)
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	(34.526.795)	19.554	(3.655.989)	(38.163.230)
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 31 de diciembre de 2021	190.194.538	97.930	2.701.976	192.994.444

Nota 43 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas y Pólizas de garantías

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas y pólizas de garantía.

Acreedor de la garantía	Deudor		Tipo de garantía	Valor contable	Activos Comprometidos			Fecha de liberación
	Nombre	Relación			31.12.2022	31.12.2021		
				M\$	M\$	M\$		
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (2)	4.068.535	4.068.535	-		05-10-2026
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (2)	989.123	989.123	-		05-10-2026
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (2)	227.730	227.730	-		01-09-2023
Total					5.285.388	-		



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

1) Garantías directas, continuación

a) Boletas y Pólizas de garantías, continuación

- (1) Corresponden a boletas suscritas como Garantía de Seriedad de la oferta para la licitación del Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social del IPS, Red 1, Red 3 y Red 4.
- (2) Corresponden a pólizas de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y pago de las obligaciones laborales y previsionales del servicio de atención y pago presencial de Beneficios de Seguridad Social IPS Líneas de servicios Red 1, Red 3 y Red 4.

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 Los Héroes CCAF no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 no existen juicios que afecten a Los Héroes CCAF.

b) Demandas

Al 31 de diciembre de 2022 no existen demandas que afecten a Los Héroes. Al 31 de diciembre de 2021 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes demandas vigentes:

Causa civil: Demanda Civil indemnización de perjuicios Contiggo (ex dealer) con Los Héroes CCAF (Rol 25.910-17 del 18 Juzgado Civil de Santiago): Sentencia definitiva dictada con fecha 06.05.2019; rechaza demanda de Contiggo en todas sus partes y acoge demanda reconvenzional de Los Héroes CCAF contra Contiggo por un monto de M\$244.720. Con fecha 17 de mayo de 2019 los demandantes interpusieron recurso de apelación contra el fallo de primera instancia dictado en la causa. Causa pendiente ante I. Corte de Apelaciones de Santiago.

Causa civil: Demandante: Bravo con Los Héroes CCAF (incluye a 26 trabajadores). Rol O-617-2019 del 1 Juzgado del Trabajo de Santiago. Cuantía: M\$54.587. Estado: La demanda fue rechazada en primera instancia y se rechazó el recurso de nulidad. Los trabajadores interpusieron recurso de unificación de jurisprudencia. Se está a la espera del fallo del recurso.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones

3.1) Bono corporativo

A continuación, detallamos los principales resguardos financieros de índices asociados a las emisiones de bonos vigentes:

a) Razón de endeudamiento neto

Mantener durante el período de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento sobre la base de los Estados Financieros un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio".

Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalente al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

b) Patrimonio consolidado

Mantener un "Patrimonio" no inferior a cien mil millones de pesos durante el período de vigencia de los bonos y hasta la fecha de su vencimiento. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

N°	Nombre	Límite	Diciembre 2022
a)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	0,9 veces
b)	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 250.159

Se deja constancia que el emisor se encuentra en cumplimiento de las restricciones indicadas en las letras a) y b) precedentes.

Adicionalmente hay otras obligaciones y limitaciones relacionadas con la disposición de los Estados Financieros trimestrales y anuales, transacciones con partes relacionadas, constitución de garantías, informe de los clasificadores de riesgos que se encuentran detalladas en el contrato y escrituras complementarias de las líneas de bonos.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones****3.2) Acuerdo con la Banca**

El 30 de marzo de 2022 se suscribió la renovación del Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos mediante escritura pública con los siguientes bancos acreedores: Banco de Chile, Banco Itaú-Corpbanca, Scotiabank Chile, Banco Internacional, Banco del Estado de Chile y Banco de Crédito e Inversiones, nombrándose como Banco Agente el Banco de Chile.

En dicho acuerdo se incorporan las siguientes Obligaciones de carácter financiero:

a) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta

Mantener una "Cartera Neta", medida sobre "Deuda Financiera Neta" mayor o igual a uno coma cuatro. Para estos efectos, se entenderá "Cartera Neta" como el resultado de la suma de "Colocaciones de Crédito Social" corrientes y no corrientes (netas de provisiones) y "Deudores Previsionales" (netos de provisiones), menos "Colocaciones de Crédito Social de Activos Securitizados" (cartera securitizada). La "Deuda Financiera Neta" corresponderá a la suma de "Otros Pasivos Financieros" corrientes y no corrientes, excluyendo los arrendamientos operativos que se consideren deuda financiera producto de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera número dieciséis de la International Accounting Standard Board; menos "Obligaciones con Público por Bono Securitizado" y "Efectivo y Equivalente al Efectivo" neto del pasivo "Convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social" (IPS).

b) Patrimonio

Mantener un "Patrimonio" no inferior a cien mil millones de pesos durante el período de vigencia del Contrato. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

c) Razón de endeudamiento neto

Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio". Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalente al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.2) Acuerdo con la Banca (continuación)****d) Mora de cartera**

Mantener una "Mora de Cartera" promedio no superior a seis coma cinco por ciento del total de la Cartera, calculada para cada periodo móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por "Mora de Cartera", la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora entre noventa y uno y trescientos sesenta días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.

A continuación, se presenta un cuadro con los límites y cumplimiento de las obligaciones anteriormente descritas:

	Obligación	Límite	Diciembre 2022
a)	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	2,3 veces
b)	Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$250.159
c)	Razón de endeudamiento neto	2,0 veces máximo	0,9
d)	Mora de Cartera	6,5% máximo	3,2%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2022, no ha ocurrido ni existe incumplimiento de las obligaciones financieras que describe dicho contrato. Además, Los Héroes CCAF declara que no ha ocurrido ni se encuentra vigente: Causales de Incumplimiento ni incumplimiento de las Obligaciones de Hacer y No Hacer establecidas en el referido Contrato.

3.3) Efectos de comercio**Línea N°80**

Con fecha 18 de noviembre del 2020, la línea de efectos de comercio N° 80 se declara vencida, por encontrarse vencido su plazo y no existir valores pendientes de pago. Hasta su vencimiento, no ha registrado incumplimientos a las Obligaciones pactadas.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) International Finance Corporation (IFC)

El 18 de abril del 2018 CCAF Los Héroes y el International Finance Corporation (IFC) firman contrato de crédito bilateral por un monto de hasta USD 50 millones. Mientras Los Héroes mantenga vigente su deuda con el IFC, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

a) Patrimonio sobre Activos

Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por "Total Patrimonio" al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total

Patrimonio". Por otro lado, se entenderá por "Total Activos" el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas

Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre "Partes Relacionadas" y "Total Capital". Por "Partes Relacionadas", se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones.

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre "Exposición Neta a Mora" y "Total Capital". Para estos efectos, se entenderá por "Exposición Neta a Mora", a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CAAF Los Héroes y el "Total Capital". Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

e) Activo Fijo Neto más Participación, sobre Total Capital

Mantener una razón de los Activos Fijos Netos sobre Capital menor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por "Activos Fijos Netos" a la partida de los Estados Financieros "Propiedades, Plantas y Equipos, Neto" más la partida "Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios" y por "Total Capital" el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos

f) Riesgo de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada período: 0-90 días, 90-365 días, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años, >10 años. establecido en la tabla siguiente.

Se entenderá el "Riesgo de Tasas de Interés" como la razón entre la "Brecha de Tasas de Interés" de cada período y "Total Capital".

Para estos efectos, se entenderá por "Brecha de Tasas de Interés" a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada período de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por "Riesgo Agregado de Tasas de Interés" a la sumatoria de todos los "Riesgos de Tasas de Interés" calculados en el punto precedente.

h) Ratio de Liquidez

Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%

Para estos efectos, se entenderá por "Ratio de Liquidez" a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

Nº	Nombre	Límite	Diciembre 2022
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	43,0%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	0,1%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	2,8%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 25%	23,3%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,3%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,2%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	1,5%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	3,0%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	-0,3%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,0%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	4,7%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%	192,0%

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.5) Inter-American Development Bank (BID) (continuación)**

Con fecha 01 de junio de 2020 se firma un contrato entre CCAF Los Héroes y BID por la apertura de una línea de crédito por hasta USD 50 millones. Durante el periodo en que se extienda el contrato Los Héroes debe dar cumplimientos a los siguientes covenants y restricciones.

a) Ratio de Endeudamiento

Mantener una razón de "Patrimonio" sobre "Total Activos" no menor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio" al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio". Por otro lado, se entenderá por "Total Activos" el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Liquidez

Corresponde a la razón entre "Activos Líquidos" y "Pasivos de Corto Plazo", la cual no puede ser menor a 150%. A su vez, "Activos Líquidos" corresponde a la suma de "Efectivo y otros equivalentes al Efectivo" y "Colocaciones de crédito social y hipotecarios no mayor a 90 días". Por otra parte "Pasivos de Corto Plazo" será la suma de "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", "Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes" y "Pasivos Financieros no mayores a 90 días".

c) Mora de Cartera

Mantener una "Mora de Cartera" no superior a (i) 9% desde la fecha del primer desembolso hasta el 31 de diciembre de 2020; (ii) 8,5% desde el 01 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021; (iii) 8% desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021; (iv) 7,5% desde el 01 de enero de 2022 hasta el 30 de junio de 2022; (v) 7% desde el 01 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022; y (vi) 6,5% desde el 01 de enero de 2023 en adelante.

Para estos efectos, se entenderá por "Mora de Cartera", la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora superior a noventa días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.5) Inter-American Development Bank (BID) (continuación)

d) Ratio de Activos Fijos Netos

Mantener una razón de "Activos Fijos Netos" sobre "Patrimonio" menor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por "Activos Fijos Netos" a la partida de los Estados Financieros "Propiedades, Plantas y Equipos, Neto" más la partida "Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios" y por "Patrimonio" el total del patrimonio señalado en la partida de los Estados Financieros.

e) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de "Exposición a Mora de Cartera" menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición a Mora de Cartera a la razón entre "Exposición Neta a Mora" y "Total Patrimonio". Para estos efectos, se entenderá por "Exposición Neta a Mora", a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.

Por "Total Patrimonio" se entenderá el total del patrimonio señalado en la partida de los Estados Financieros.

f) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener un ratio de "Exposición con Grupos de Interés" menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CAAF Los Héroes y el "Total Patrimonio". Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central.

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.5) Inter-American Development Bank (BID) (continuación)**

f) Ratio de Exposición con Grupos de Interés (continuación)

	Obligación	Límite	Diciembre 2022
a)	Razón de Endeudamiento	25% mínimo	43,0%
b)	Ratio de Liquidez	150% mínimo	192,0%
c)	Mora de Cartera	7% máximo	3,3%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	25% máximo	22,7%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	10% máximo	0,1%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	10% máximo	2,7%

Al 31 de diciembre de 2022 para los instrumentos financieros indicados en puntos 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 no han ocurrido eventos distintos de los antes descritos y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento.

Nota 44 - Sanciones

Al 31 de diciembre de 2022 no se han aplicado por los organismos fiscalizadores sanciones a Los Héroes CCAF ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

Nota 45 - Medioambiente

Los Héroes CCAF posee una extensa red de complejos recreacionales en el país, insertos en parques con extensas áreas verdes que contribuyen a mantener el medio ambiente natural de nuestros paisajes a lo largo del territorio nacional. En estos parques, nuestros afiliados obtienen un contacto cercano y acogedor con la naturaleza no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

31.12.2022

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
CORP. DE CULT EX Y DES. LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.000	01-02-2023
CCAF INGENIERIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.564	04-02-2023
INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA ADVISORY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.078	12-03-2023
ENITEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.938	30-03-2023
ADON RISK SERVICES (CHILE) CORREDORES DE SEGUROS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.696	30-03-2023
CORP. DE CULT EX Y DES. LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.862	30-03-2023
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.679	31-03-2023
OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	91.569	31-03-2023
BCI SEGUROS GENERALES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.670	31-03-2023
CORP. DE CULT EX Y DES. LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.000	31-03-2023
DIMERC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	35.111	31-03-2023
GEPIYS EMP. DE SERV. TRANSITORIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.073	31-03-2023
DISEÑO Y ARQUITECTURA OXIGENO O2	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.628	31-03-2023
VIZELMI CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.018	31-03-2023
JOKER SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.712	31-03-2023
ASESORIAS E INVERSIONES V VS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.229	31-03-2023
PRAXIS CALIDAD DE GESTIÓN S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.229	31-03-2023
SIMILE PRODUCCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.458	03-04-2023
CONSTRUCTORA VOZ SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.665	03-04-2023
PRODUCCIONES DE DISEÑO FELICIDAD LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	28.721	04-04-2023
INVERSIONES Y PRODUCCIONES SAN GINES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.030	05-04-2023
INVERSIONES PAULINA FRANCISCA ENCINA RIQUELME E.I.R.L.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.516	30-04-2023
TOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	54.653	01-05-2023
MARKETING Y PUBLICIDAD ESPINACA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.390	01-05-2023
TRAVEL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.511	01-05-2023
MALBEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	23.412	02-05-2023
RANDSTAD EMPRESA DE SERV. TRANSITORIO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.056	02-05-2023
BBDO PUBLICIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.431	02-05-2023
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.977	02-05-2023
ASOCIADOS UNDURRAGA IMPRESORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.427	02-05-2023
KINDRYL CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	236.578	03-05-2023
AZURRIAN TECNOLOGIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.717	11-05-2023
MAS CERCA CALL CENTER SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	284.961	11-05-2023
PROVEXION SERV. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	25.111	31-05-2023
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	852	31-05-2023
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.400	31-05-2023
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.600	31-05-2023
EDENRED CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.146	31-05-2023
PENTACROM SERVICIOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	26.072	31-05-2023
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.013	28-06-2023
VARIS COMPUTACION LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.738	29-06-2023
APIUX TECNOLOGIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
CONSULTORA TECNOLOGICA ALIGARE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
FLAGARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
SONDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
INGENIERIA INFORMATICA KBERNUM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
NEXSYS DE CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
SOCIEDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO KBINNOVA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023



1. SOMOS
LOS HÉROES

2. GOBIERNO
CORPORATIVO

3. NUESTRO
MODELO

4. VALOR
SOCIAL

5. NUESTRA
ORGANIZACIÓN

6. INFORMACIÓN
FINANCIERA

7. ACERCA DE
ESTA MEMORIA

8. ESTADOS
FINANCIEROS

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

31.12.2022 (continuación)

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	378.847	30-06-2023
INVERSIONES GEYSER LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.091	30-06-2023
DE LARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONAL S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
CV S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.879	30-06-2023
SONDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.289	30-06-2023
ANSALDO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.021	30-06-2023
ST COMPUTACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
ENGLAND EXTINTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.822	06-07-2023
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	471.962	30-07-2023
SERV. INTEGRALES DE OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	313.260	31-07-2023
RECOURSE EST S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	140.514	31-07-2023
SINEROY INVERSIONES S. A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	175.555	31-07-2023
SINEROY EST	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	70.222	31-07-2023
ESTEVA HERMANOS CIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	24.578	01-08-2023
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.428	31-08-2023
DELOTTE SERVICIOS DE CAPACITACION LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.756	31-08-2023
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	40.939	31-08-2023
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.587	31-08-2023
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.678	31-08-2023
CDGROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.756	31-08-2023
KYNDRYL CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.540	31-08-2023
NETPROVIDER S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.208	31-08-2023
MEGA ARCHIVOS SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	48.155	28-09-2023
ARTOOL SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.744	29-09-2023
ING YASES DE COMP Y COM NEOSURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	61.670	30-09-2023
ING YASES DE COMP Y COM NEOSURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	34.444	30-09-2023
PROSEQUIR ACTIVA CHILE SERV. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	77.701	02-10-2023
CENTURYLINK CHILE S.A. (LUMEN)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.060	12-10-2023
SITE CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.916	19-10-2023
PIPI CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	70.037	02-11-2023
PROMODIAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.276	10-11-2023
SERV. DE INFO. AVANZADA COMERCIAL Y FINANCIERA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.404	30-11-2023
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.404	30-11-2023
TRANSUNION SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.404	30-11-2023
COGNITIVA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.511	30-11-2023
AMF IMPRESIÓN VARIABLE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.109	02-01-2024
CYBERTRUST SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	983	02-01-2024
MICROSYS TEM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.320	23-01-2024
NONIBX SERVICES (CHILE) CORREDORES DE SEGUROS LTD.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.160	29-02-2024
CLARO CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.966	30-04-2024
EMPRESAS JORDAN S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	43.538	21-06-2024
EMATEL S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	36.410	02-08-2024
COMERCIAL TOTALPACK LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.533	02-09-2024
INFORMATICA CRON Spa	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.064	12-09-2024
ASESORIAS Y SERVICIOS AIS CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.671	31-10-2024
BIUK SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.062	03-11-2024
TESTANOVA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	702	29-11-2024
GLOBAL CONSULTING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	702	29-11-2024
ASESORIAS AGUIRRE Y CAMPOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	702	30-11-2024
CONSULTORIA E INVESTIGACION EN RRHH SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	702	30-11-2024
FOCUS CONSULTING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	702	30-11-2024
ETALENT CONSULTING SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	702	02-12-2024
MANDOMEDIO.COM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	702	02-12-2024
SERV. CORRESPONDENCIA ENVIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.899	31-12-2024
WILLIS TOWERS WATSON S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.581	12-01-2025
FULL FACILITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.951	16-01-2025
RCOH CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	105.263	27-02-2025
MICROSOFT CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.540	03-07-2025
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.540	03-07-2025
EULEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	243.811	31-07-2025
MULTIAJA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.780	29-08-2025
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	24.070	30-09-2025
TRIBU CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.352	30-09-2025
SERV. INTEGRALES DE SEGURIDAD DE LA PATAGONIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.231	01-10-2025
COMERCIALIZADORA VIDA CHILE SPA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.007	01-12-2025
CONSTRUCCIONES DONOSO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.951	16-01-2026
CONSTRUCTORA CH3 SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.951	16-01-2026
CONSTRUCTORA FLORES GREZ LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.951	16-01-2026
EMPRESA DE TRANSPORTES CIA. DE SEGURIDAD DE CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	479.260	31-07-2026
GAS SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	217.197	31-07-2026
ISS SERVICIOS GENERALES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	244.759	30-09-2026
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	144.411	31-03-2028
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	31.143	31-03-2028
Total					4.879.489	



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 46 - Caucciones obtenidas de Terceros (continuación)

31.12.2021

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
ASOCIADOS UNDURRAGA IMPRESORES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.438	03-02-2022
MARSH S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.550	30-03-2022
DISEÑO Y ARQUITECTURA OXIGENO O LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.320	31-03-2022
APLIX TECNOLOGIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	15-04-2022
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	416.591	01-05-2022
MAS CERCA CALL CENTER SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	251.529	11-05-2022
ISS SERVICIOS GENERALES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	153.719	30-05-2022
OPERADORA DE TARJETAS DE CREDITO NEXUS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	77.017	30-06-2022
SOCIEDAD DE INVESTIGACION Y DESARROLLO KBI	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
FLA GARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
SONDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
INGENIERIA INFORMATICA KIBERNUM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
NEXSYS DE CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
VECTOR CHILESPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
ACID LABS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
CONSULTORA TECNOLOGICA ALIGARE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
DE LARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONAL	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	334.401	31-07-2022
EDENRED CHILE SOCIEDAD ANONIMA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.190	31-07-2022
MULTICAJA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.198	13-08-2022
ST COMPUTACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-08-2022
CDGROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.550	31-08-2022
INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO S	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.550	31-08-2022
DELOITTE SERVICIOS DE CAPACITACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.550	31-08-2022
TRAVEL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.099	30-10-2022
EULEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	215.207	31-10-2022
G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	191.715	31-10-2022
P.P.I. CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	60.271	02-11-2022
TRANSUNION SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.240	30-11-2022
SERVICIOS DE INFORMACION AVANZADA Y COMER	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.240	30-11-2022
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.240	30-11-2022
COGNITIVA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.099	01-12-2022
CORP DE CHILE EXTENS Y DESARR LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.000	31-03-2023
OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	80.826	31-03-2023
BCI SEGUROS GENERALES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.121	31-03-2023
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.487	31-03-2023
TOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	48.241	01-05-2023
AZURIAN TECNOLOGIA LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.638	11-05-2023
VARIS COMPUTACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.187	29-06-2023
ENGLAND EXTINTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.490	06-07-2023
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.204	31-08-2023
MEGA ARCHIVOS S.A	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	43.388	28-09-2023
GASTRONOMIA Y EVENTOS DIAZ LEAL LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.952	31-03-2024
RICOH CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	92.913	27-02-2025
Total					2.142.598	

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021

Nota 47 - Hechos Posteriores

Con fecha 6 de enero de 2023, se detecta un comportamiento inusual de sobregiros en cuentas de Prepago, el que evidenciaba un mal uso de parte de Comercios y Tarjeta Habientes de una transacción mandatoria de la marca, correspondientes a devoluciones de parte de comercios internacionales. Este tipo de transacciones se utilizaba para aumentar temporalmente y en forma indebida, el saldo disponible en línea en las cuentas de los Tarjetahabientes. Una vez registrado el aumento del saldo disponible, los titulares de estas cuentas procedían a efectuar transferencias electrónicas de fondos a distintas cuentas abiertas en diferentes entidades financieras. Posterior a estas transferencias se realizaba la anulación de las devoluciones, originando el sobregiro detectado.

Esta operatoria fue utilizada entre los días 14 de diciembre de 2022 y el 6 de enero de 2023, fecha en la que se bloquea la transacción luego de la detección de la operación.

Detectado el hecho, este fue inmediatamente informado al Gobierno Corporativo de la sociedad como a nuestro Regulador implementándose diferentes acciones de parte de la sociedad.

Los montos totales involucrados ascienden a MM\$334, de los cuales MM\$112 corresponden a transacciones efectuadas en el 2022 y MM\$222 corresponden al 2023. Posterior a la identificación de estas transacciones, se realizaron gestiones de retención de fondos de las transferencias con las entidades bancarias receptoras de los mismos, producto de los acuerdos de colaboración de la industria para estos fines, acción que se encuentra en curso a la espera de la restitución de dineros retenidos. Los montos retenidos ascienden a MM\$46, desglosados en MM\$2 correspondientes a operaciones de 2022 y MM\$44 correspondiente a 2023.

Desde el 1 de enero de 2023 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene conocimiento de otros hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de estos.



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUT : 70.016.330 - K
Razón Social : Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2022 y 2021 de acuerdo al siguiente detalle:

Estado de Situación Financiera	X
Estado de Resultados Integrales	X
Estado de Flujo de Efectivo	X
Estado de Cambios en el Patrimonio	X
Notas Explicativas a los Estados Financieros	X
Análisis Razonado	X
Resumen de Hechos Relevantes del Periodo	X

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schütze Fecha: 2023.03.23 08:29:19 -03'00'
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	Firmado digitalmente por Gabriel Atilano Riveros Infante Fecha: 2023.03.22 22:15:50 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	Firmado digitalmente por José Arturo Lyon Parot Fecha: 2023.03.22 13:54:39 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Firmado digitalmente por Gaston Lewin Gomez Fecha: 2023.04.12 11:02:34 -04'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	Firmado digitalmente por Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes Fecha: 2023.03.22 12:30:42 -03'00'
Victor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Firmado digitalmente por Victor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2023.03.22 15:13:08 -03'00'
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General	12.423.769-6	Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, ou=E-Sign S.A., ou=Terms of use at www.e-sign.cl.com/sacardoterceros, cn=Alejandro Patricio Muñoz Rojas, email=amunoz@losheroes.cl Fecha: 2023.03.22 12:03:49 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 22 de marzo de 2023



8.5. Análisis Razonado



Análisis Razonado de los Estados Financieros

Los Héroes al 31 de diciembre de 2022

Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del sistema de seguridad social chileno, cuyo objeto es la entrega de beneficios a sus afiliados. Lo anterior es financiado a través de los excedentes obtenidos por sus prestaciones sociales financieras, como son el crédito social y tarjeta de prepago, los seguros y además por los servicios transaccionales que se prestan al Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales, AFPs, Compañías de Seguros. Todas estas prestaciones contribuyen a mejorar la calidad de vida tanto de los afiliados como de otros grupos de interés.

i. Contribución Social y otros

La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social, entendiéndose ésta como el aporte que realiza Los Héroes por concepto de bonos y otros beneficios, servicios, acciones de apoyo social e información dirigida a sus grupos de interés. El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general, se realiza en las áreas de salud, educación, recreación, bonos en dinero, entre otros, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. La Contribución Social se provee principalmente a través de prestadores externos, los cuales luego de un proceso transparente de selección y evaluación previa y permanente de Los Héroes, pasan a integrar la red de prestadores de beneficios a través de los cuales éstos se entregan. Los Héroes al mismo tiempo, mantiene una red propia de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y familias.

Este modelo de entrega de Contribución Social a través de una red de prestadores externos permite la entrega de beneficios en forma eficiente y flexible, para poder contribuir a atender los diferentes estados de necesidad de nuestros afiliados y su evolución en el tiempo.

Otra función propia del objeto social es la administración, recaudación y pagos de Fondos Nacionales, correspondiente a algunas prestaciones legales de seguridad social encomendadas por el Estado a las cajas de compensación (pago de subsidios de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA, la recaudación de la cotización del 6,45% de las remuneraciones para salud, el pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, en el ámbito de las transacciones y redes, se considera el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como el pago de pensiones y subsidios, de acuerdo con el contrato suscrito por Los Héroes con el IPS (Instituto de Previsión Social), y los pagos de pensiones de AFP y Compañías de Seguro según convenios pactados con dichas entidades, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

ii. Prestaciones Sociales Financieras

El principal producto financiero de una Caja de Compensación es el Crédito Social otorgado a sus afiliados. Es importante considerar que, para acceder a estos préstamos, las personas deben estar afiliadas a estas instituciones; por lo tanto, en la gestión del crédito social se requiere considerar también la gestión del proceso de afiliación y fidelización de los afiliados a las Cajas de Compensación.



Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer sus necesidades de productos financieros. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero debido a su nivel de ingresos, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para hacer entrega de su contribución social.

Los créditos sociales tienen características especiales que los distinguen de los tradicionales créditos de consumo: se otorgan solo a personas naturales afiliadas a Los Héroes; sus condiciones de otorgamiento en cuanto a carga financiera máxima y plazo se encuentran reguladas por la Superintendencia de Seguridad Social; y adicionalmente la recaudación de las cuotas del crédito se realiza en la liquidación de sueldo o pensión del afiliado.

Por otra parte, Los Héroes ha implementado criterios de autorregulación en los créditos a pensionados, realizando grabaciones audiovisuales en el momento del otorgamiento y también restringiendo el plazo máximo de otorgamiento, entre otros.

Adicionalmente, durante 2020, la corporación comenzó a operar al público la Tarjeta de Prepago Los Héroes, un medio de pago que permite realizar compras locales e internacionales, giros, transferencias, entre otros. Y que tiene como foco, contribuir al desarrollo e integración social por medio de la inclusión financiera para segmentos menos bancarizados, afiliados y no afiliados. La Tarjeta de Prepago Los Héroes continúa vigente, aun cuando se originó en un contexto de crisis sanitaria como parte de las medidas de solución para mantener el sistema de pago de pensiones del estado y de los retiros previsionales de los trabajadores.

iii. Canales de atención.

La gran mayoría de los servicios que Los Héroes entrega, se otorgan a través de una extensa red de 161 sucursales distribuidas en todo el país, siendo la red de recaudación y pago de Seguridad Social más amplia del país. Estas sucursales cuentan con colaboradores especializados en la atención de los segmentos afiliados de Los Héroes: trabajadores y pensionados, como también, de los beneficiarios de las prestaciones sociales que se entregan por encargo del Estado.

iv. Prácticas corporativas.

Es relevante indicar que Los Héroes ha adoptado varias e importantes prácticas de correcto comportamiento institucional, entre las cuales cabe destacar, el Código de Gobierno Corporativo que tiene por objeto establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales se debe regir la corporación, con el fin de contribuir al bienestar social y a la creación de valor sustentable. Adicionalmente, está el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, documento que es aplicable a los directores, asesores, ejecutivos y colaboradores de Los Héroes y de las entidades filiales. Por último, desde el 21 de septiembre de 2021, Los Héroes renueva la Certificación de su Modelo de Prevención del Delito por BH Compliance.



I. Análisis de la Situación Financiera

A continuación, se presentan los Estados de Resultados Consolidados de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021.

	31.12.2022 (MM\$)	31.12.2021 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	64.300	55.519	8.781	16%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-11.112	-8.594	-2.518	29%
Gastos por intereses y reajustes	-14.576	-9.217	-5.359	58%
Ingresos Financieros	3.463	624	2.839	455%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-2.115	-1.676	-439	26%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-9.011	-8.650	-361	4%
Recuperaciones de créditos castigados	6.897	6.973	-76	-1%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	46.583	45.361	1.222	3%
Otros ingresos (5)	20.629	17.327	3.302	19%
Gastos por beneficios a los empleados	-38.578	-36.309	-2.269	6%
Otros gastos por naturaleza	-56.848	-51.250	-5.598	11%
Depreciaciones y Amortizaciones	-10.040	-8.977	-1.063	12%
Otros (6)	-74	-107	34	-32%
Excedente (Déficit)	12.746	11.294	1.452	13%
EBTDA (7)	21.634	19.279	2.355	12%
Contribución Social (8)	7.015	6.218	797	13%
EBTDA Ajustado (9)	28.649	25.498	3.151	12%

- (1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (Consumo, Hipotecarios endosables y no endosables) sin considerar los recuperos de Intereses de Créditos Castigados (nota 33).
- (2) Definido como: Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros.
- (3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados o Provisionados 100%.
- (4) Incluye ingresos de Comisión por pago de pensiones públicas y beneficios (IPS) y pensiones privadas (AFP y compañías de seguros) y Otros ingresos
- (5) Otros ingresos incluye: comisión por administración de Fondos Nacionales, Cotización 1% pensionados, entre otros ingresos.
- (6) Otros incluye: Pérdidas por deterioro de valor (distinta de Colocaciones de Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en ganancias de asociadas e impuestos, materias primas y consumibles utilizados.
- (7) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.
- (8) Incluye beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitacional, social y bonos en dinero, entre otras por \$7.015 millones.
- (9) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y Contribución Social.



1. El resultado de Los Héroes alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2022 de \$12.746 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2021 de \$11.294 millones, que implica un aumento de \$1.452 millones (13%) respecto al año anterior.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Los *Ingresos por intereses y reajustes* aumentaron en \$8.781 millones (16%), como resultado del alza del stock de crédito social promedio mensual, tanto en el segmento de pensionados como trabajadores, así como un alza de la tasa promedio de crédito del período, en línea con la tendencia alcista de las tasas de referencia del mercado, que se arrastra desde el último trimestre de 2021.
- b. Los *Gastos por intereses financieros netos* aumentaron en \$2.518 millones (29%), explicado por: (i) un aumento de \$4.291 millones asociados a un incremento en la tasa promedio de las obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras, en línea con las tasas de referencia (TAB nominal), que se ha dado principalmente desde el último trimestre de 2021, compensado en parte por la baja de stock promedio de la deuda, producido por amortizaciones del crédito sindicado (renovado en marzo de este año, hasta marzo 2024), (ii) un incremento neto de \$388 millones de obligaciones por concepto de bonos corporativos y cross currency swap, así como (iii) aumento de \$680 millones de otros gastos financieros, lo cual es compensado por (iii) un incremento de \$2.839 millones en ingresos financieros, a raíz del aumento de la rentabilidad de las inversiones, lo anterior, producto del nivel general de tasas del período que continuó con la tendencia alcista del trimestre anterior, por causa de un alza generalizada de las tasas de referencia.
- c. *El Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* muestra un aumento de \$439 millones, explicado principalmente por un mayor deterioro por riesgo de crédito de \$361 millones basado en: i) un aumento de gasto por provisiones de \$ 3.470 millones, debido al crecimiento de la cartera de crédito social durante el año 2022, respecto al año anterior (durante el año 2021, la cartera disminuyó producto de los impactos de la contingencia sanitaria), ii) una disminución en el flujo de castigos por \$3.107 millones, lo que se debe a que en el transcurso del año 2021 se reflejaron los mayores impactos de la contingencia sanitaria en el flujo de castigos, producto de los efectos macroeconómicos que afectaron el empleo. Este nivel de castigos se atenuó en el año 2022, lo que se explica por una mayor actividad económica, en complemento de una mejor contención de cartera en los rangos morosos previos al castigo, como resultado del aumento de la efectividad en la gestión de cobranza a través de nuevas estrategias que se han implementado durante el transcurso del año 2022.

Respecto al flujo de recupero de castigo, éste disminuyó \$76 millones (-1%) respecto al año 2021, influido por una menor liquidez en el mercado durante el 2022 en comparación al año precedente, debido a los retiros de fondos de pensiones y beneficios del Estado, tales como el bono IFE.

Cabe agregar que el Modelo Interno de Provisiones, que opera bajo la metodología de Pérdida Esperada (en la línea de Basilea e IFRS9), tiene una adecuada suficiencia de provisiones de 3,6 años al cierre de diciembre de 2022.



- d. Los **Ingresos de Actividades Ordinarias** aumentaron en \$1.222 millones (3%), explicado por (i) mayores ingresos por \$707 millones de los servicios en parques y centros recreacionales, (ii) mayores ingresos por administración de convenios provenientes de prestaciones complementarias por \$676 millones, (iii) un incremento de \$368 millones en los ingresos por comisión de uso de la tarjeta de prepago, lo cual fue levemente compensado por (iv) menores ingresos por \$440 millones en el servicio de pago de pensiones (IPS y AFPs), a raíz de la reducción de los programas de transferencias fiscales directas entregadas por el estado a causa de la pandemia en 2021 y, (v) menores recaudación por primas de seguros por \$73.
- e. **Otros Ingresos** aumentaron en \$3.302 millones (19%), como consecuencia de (i) mayores ingresos por cotización 1% de pensionados en \$3.250 millones, que en gran medida se debe a un incremento en la renta promedio de los pensionados, y en menor medida al incremento del número de afiliados respecto al año anterior, junto con un (ii) alza en los ingresos por comisión de administración de fondos nacionales (\$36 millones).
- f. Los **Gastos por Beneficios a los Empleados** aumentaron en \$2.269 millones (6%), a causa de (i) mayores gastos en sueldos y gratificaciones por \$2.703 millones y beneficios por \$735, explicado por el incremento de IPC, compensado por (ii) menores gastos en indemnizaciones por \$1.294 millones.
- g. Los **Otros Gastos por Naturaleza** aumentaron en \$5.598 millones (11%), explicado por (i) un alza de \$1.333 millones en los gastos asociados a servicios generales, la variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de vigilancia \$595 millones, gastos de seguros \$196 millones, servicios de aseo \$437 millones y transporte de remesas por \$75 millones. Además, por (ii) gastos generales en tecnología e informática por \$819 millones, (iii) gastos en prestaciones adicionales por \$796 millones, asociado al mayor gasto en prestaciones de salud hacia afiliados (\$737 millones). Asimismo, (iv) destaca también el gasto por administración de convenios (parques) por \$689 millones, (v) aumentos de \$519 millones en los gastos generales en promoción, (vi) \$343 millones en servicio externos, (vii) \$321 millones en mantención y reparación, (viii) \$311 millones de movilización, alojamiento y viáticos, y (ix) \$220 millones en consumos básicos.
- h. Los **Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones** crecieron en \$1.063 millones (12%), producto de (i) una mayor amortización de habilitación de software y licencias por \$210 millones (ii) aumento en amortización de activos por derechos de uso en \$593 millones, parcialmente compensado por una (iii) reducción de \$383 millones en la depreciación de instalaciones.
- i. **Otros** disminuyeron en \$34 millones (32%), debido principalmente a (i) \$160 millones de ingreso por impuesto a las ganancias, (ii) \$141 millones de reversiones de pérdidas por deterioro de valor, compensado por (iii) \$140 millones de otras ganancias y (iv) \$77 millones de materias primas y consumibles utilizados.
2. El **EBTDA** es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; en este caso considera los gastos por intereses financieros netos, ya que al ser Los Héroes una entidad que otorga, entre otros, productos financieros, estos son parte de la operación de la empresa.



Al 31 de diciembre de 2022, este indicador fue de \$21.634 millones, lo que significa un aumento en \$2.355 millones (12%) a lo obtenido el año anterior.

3. El **EBTDA ajustado** es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo, ya que se aísla del EBTDA el efecto de los gastos de “Contribución Social”, mostrando la generación de caja antes de la entrega de beneficios sociales a través de contribución social a los afiliados.

Dicha contribución social incluye, a diciembre de 2022, entre otros, los siguientes bonos y prestaciones: (i) prestaciones de salud por \$3.814 millones, (ii) asignación de estudios por \$224 millones, (iii), bono de nupcialidad por \$165 millones entre otros.

El “**EBTDA ajustado**”, que no incorpora gastos de “Contribución Social”, muestra un incremento en \$3.151 millones, lo que representa un crecimiento de un 12% respecto al año anterior, alcanzando \$28.649 millones a diciembre de 2022.

II. Variaciones en los Resultados por Segmento

Los Héroes ha identificado en sus estados financieros dos segmentos, los cuales se explican a continuación:

1. Prestaciones Sociales Financieras

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer ciertas necesidades. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero ya que no son sujetos de crédito debido a su situación económica, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social.

Las principales Prestaciones sociales financieras son i) Crédito Social de Consumo; ii) Otros Créditos Sociales (educación superior y otros), iii) Seguros y iv) Servicios relacionados a la de tarjeta de prepago.

2. Compensación Social y otros

La Compensación Social corresponde a la entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados y otros grupos de interés.

En este segmento se incluye, además, la administración, recaudación, pagos y compensación de pagos de Fondos Nacionales o de las denominadas prestaciones legales de seguridad social (pago de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA y su recaudación del 6,45% de salud, pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, se incluye el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como pago de pensiones y subsidios, de acuerdo con el contrato con IPS (Instituto de Previsión Social),



pagos de pensiones de AFP y compañías de seguros, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la comunidad.

	Prestaciones Sociales Financieras		Variación		Compensación Social y Otros		Variación	
	31.12.2022	31.12.2021			31.12.2022	31.12.2021		
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	64.300	55.519	8.781	16%	0	0	0	0%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-9.987	-8.114	-1.873	23%	-1.126	-480	-646	135%
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-2.115	-1.676	-439	26%	0	0	0	0%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	7.145	6.850	295	4%	39.438	38.511	927	2%
Otros ingresos (5)	150	217	-67	-31%	20.479	17.110	3.369	20%
Gastos por beneficios a los empleados	-20.766	-19.646	-1.120	6%	-17.812	-16.663	-1.149	7%
Otros gastos por naturaleza	-15.343	-14.220	-1.123	8%	-41.505	-37.284	-4.221	11%
Depreciaciones y Amortizaciones	-3.847	-3.341	-506	15%	-6.193	-5.636	-557	10%
Otros (6)	1.061	1.110	-49	-4%	-1.134	-1.283	149	-12%
Excedente (Déficit)	20.598	16.700	3.898	23%	-7.853	-5.725	-2.128	37%

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (de Consumo o Hipotecarios)
(2) Definido como: Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros.
(3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados y Provisionados 100% (en línea Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 34).
(4) Incluye: (i) prestación de servicio de pago de pensiones, (ii) adm. beneficios de prestaciones complementarias, (iii) servicios de recaudación de primas de seguros y (iv) otros.
(5) Otros ingresos incluye: (i) Comisión administración fondos nacionales, (ii) cotización 1% pensionados, (iii) intereses, reajustes, multas y otros y (iv) otros ingresos.
(6) Otros incluye: Pérdidas por deterioro de valor (distinta de Colocaciones de Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en ganancias de asociadas e impuestos, materias primas y consumibles utilizados.

**II.1 Variaciones por segmento:****1. Prestaciones Sociales Financieras**

El excedente del segmento Prestaciones Sociales Financieras, al 31 de diciembre de 2022 alcanzó \$20.598 millones, lo que significó un aumento de \$3.898 millones (23%) respecto al año anterior.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Los *Ingresos por intereses y reajustes* se incrementaron en \$8.781 millones (16%), como resultado del alza del stock de crédito social promedio mensual, tanto en el segmento de trabajadores como pensionados, así como un alza de la tasa promedio de crédito del período, en línea con la tendencia alcista de las tasas de referencia del mercado, que se arrastra desde el último trimestre de 2021.
- b. La partida de *Gastos por intereses financieros netos* se incrementó en \$1.873 millones (23%), explicado por: (i) un incremento en la tasa promedio de las obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras, en línea con las tasas de referencia (TAB nominal), que se ha dado principalmente desde el último trimestre de 2021, compensado en parte por la baja de stock promedio de la deuda, producido por amortizaciones del crédito sindicado (renovado en marzo de este año, hasta marzo 2024), (ii) un incremento neto en las obligaciones por concepto de bonos corporativos y cross currency swap, así como (iii) aumento de otros gastos financieros, lo cual es compensado por (iii) un incremento en ingresos financieros, a raíz del aumento de la rentabilidad de las inversiones, lo anterior, producto del nivel general de tasas del período que continuó con la tendencia alcista del trimestre anterior, por causa un alza generalizada de las tasas de referencia.
- c. *El Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* muestra un aumento de \$439 millones, explicado principalmente por un mayor deterioro por riesgo de crédito de \$362 millones basado en: i) un aumento de gasto por provisiones de \$ 3.470 millones, debido al crecimiento de la cartera de crédito social durante el año 2022, respecto al año anterior (durante el año 2021, la cartera disminuyó producto de los impactos de la contingencia sanitaria), ii) una disminución en el flujo de castigos por \$3.107 millones, lo que se debe a que en el transcurso del año 2021 se reflejaron los mayores impactos de la contingencia sanitaria en el flujo de castigos, producto de los efectos macroeconómicos que afectaron el empleo. Este nivel de castigos se atenuó en el año 2022, lo que se explica por una mayor actividad económica, en complemento de una mejor contención de cartera en los rangos morosos previos al castigo, como resultado del aumento de la efectividad en la gestión de cobranza a través de nuevas estrategias que se han implementado durante el transcurso del año 2022.

Respecto al flujo de recupero de castigo, éste disminuyó \$76 millones (-1%) respecto al año 2021, influido por una menor liquidez en el mercado durante el 2022 en comparación al año precedente, debido a los retiros de fondos de pensiones y beneficios del Estado, tales como el bono IFE.

Cabe agregar que el Modelo Interno de Provisiones, que opera bajo la metodología de Pérdida Esperada (en la línea de Basilea e IFRS9), tiene una adecuada suficiencia de provisiones de 3,6 años al cierre de diciembre de 2022.



- d. Los *Ingresos de Actividades Ordinarias* se incrementaron en \$295 millones (4%), explicado por (i) menores ingresos en el servicio de recaudación de primas de seguros en \$73 millones y (ii) un incremento en los ingresos por comisión de uso de la tarjeta de prepago por \$368 millones.
- e. Los *Gastos por Beneficios a los Empleados* aumentaron en \$1.120 millones (6%), a causa de (i) mayores gastos en sueldos, gratificaciones, y beneficios, explicado por el incremento de IPC, compensado por (ii) menores gastos en indemnizaciones.
- f. *Otros Gastos por Naturaleza* en prestaciones sociales financieras aumentaron en \$1.123 millones (8%), explicado por alzas de gastos en (i) servicios generales y (ii) servicios externos, entre otras partidas.
- g. Los *Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones* crecieron en \$506 millones (15%), producto de (i) una mayor amortización de habilitación de software y licencias (ii) aumento en amortización de activos por derechos de uso, parcialmente compensado por una (iii) reducción en la depreciación de instalaciones.
- h. *Otros* disminuyeron en \$49 millones (4%), provenientes de mayores ingresos por impuesto a las ganancias en \$273 millones, compensado en parte por otras pérdidas por \$229 millones.

2. Compensación Social y Otros

La partida de Compensación Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2022 presentó un resultado negativo de \$7.853 millones, lo que significó una diferencia de \$2.128 millones (37%) de mayores egresos respecto al mismo periodo del año 2021, que presentó un resultado negativo por \$5.725 millones.

La variación en el resultado, obtenido al 31 de diciembre 2022 con respecto al mismo período de 2021, se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Los *Gastos por intereses financieros netos* aumentaron en \$646 millones (135%), (i) un incremento en la tasa promedio de las obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras, en línea con las tasas de referencia (TAB nominal), que se ha dado principalmente desde el último trimestre de 2021, compensado en parte por la baja de stock promedio de la deuda, producido por amortizaciones del crédito sindicado (renovado en marzo de este año, hasta marzo 2024), (ii) un incremento neto en las obligaciones por concepto de bonos corporativos y cross currency swap, así como (iii) aumento de otros gastos financieros, lo cual es compensado por (iii) un incremento en ingresos financieros, a raíz del aumento de la rentabilidad de las inversiones, lo anterior, producto del nivel general de tasas del periodo que continuó con la tendencia alcista del trimestre anterior, por causa un alza generalizada de las tasas de referencia.
- b. Los *Ingresos de Actividades Ordinarias* se incrementaron en \$927 millones (2%), por (i) aumento en ingresos por servicio de parques y hosterías por \$707 millones, (ii) incremento en los ingresos por la administración de convenio gimnasio con Minera Escondida Ltda. por \$676 millones, compensado por una caída en los ingresos asociados al servicio de pago de



pensiones (IPS y AFPs) en \$440 millones, a raíz de la reducción de los programas de transferencias fiscales directas entregadas por el estado a causa de la pandemia.

- c. Los *Otros Ingresos* aumentaron en \$3.369 millones (20%), como consecuencia de mayores ingresos del 1% pensionados por \$3.250 millones, que en gran medida se debe a un incremento en la renta promedio de los pensionados, y en un grado menor al mayor número de afiliados respecto al mismo periodo comparado.
- d. Los *Gastos por Beneficios a los Empleados* se incrementaron en \$1.149 millones (7%), a causa de (i) mayores gastos en sueldos, gratificaciones, y beneficios, explicado por el incremento de IPC, compensado por (ii) menores gastos en indemnizaciones.
- e. *Otros gastos por naturaleza* aumentaron en \$4.221 millones (11%), principalmente explicado por (i) aumento en beneficios sociales y de bienestar otorgado a los afiliados, (ii) aumento en gastos por administración de convenios y, (iii) aumentos de gastos asociados a servicios externos.
- f. Los *Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones* crecieron en \$557 millones (10%), producto de (i) una mayor amortización de habilitación de software y licencias (ii) aumento en amortización de activos por derechos de uso, parcialmente compensado por una (iii) reducción en la depreciación de instalaciones.
- g. *Otros* disminuyeron en \$149 millones (12%), producto mayores reversiones de pérdidas por deterioro de valor por \$120 millones y otras ganancias por \$88 millones, contrarrestado por mayores gastos en materias primas y consumibles por \$80 millones.



III. Principales variaciones de las Cuentas de Balance de los Estados Financieros

A continuación, se presenta el Balance Consolidado de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31.12.2022 (MM\$)	31.12.2021 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	119.879	155.204	-35.325	-23%
Efectivo y equivalentes al efectivo	115.416	152.356	-36.940	-24%
Otros activos financieros corrientes	4.463	2.848	1.615	57%
Colocaciones de crédito social netas (1)	359.459	282.917	76.542	27%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	102.952	88.839	14.113	16%
Deudores previsionales netos	10.941	10.224	717	7%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	245.566	183.854	61.712	34%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	11.529	15.182	-3.653	-24%
Propiedades, Plantas y Equipos	51.445	31.142	20.303	65%
Otros activos (3)	39.105	19.824	19.281	97%
Total Activos	581.417	504.269	77.148	15%

(1) Créditos de consumo e hipotecarios no endosables, netos de provisión de incobrabilidad. Incluye Deudores previsionales (neto), que corresponden a deudas con morosidad igual o inferior a un año.

(2) Cuenta por cobrar fondos nacionales, Deudores por venta de servicios a terceros, Deudores por venta de propiedades, Deudores por eventos turísticos, Deudores varios, Cheques protestados, Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social.

(3) Otros activos financieros y no financieros, Cuentas por cobrar, Inversiones y Activos intangibles distintos de la plusvalía.

Al 31 de diciembre de 2022, el nivel de activos totales muestra un aumento de \$77.148 millones respecto a diciembre del 2021 (15%) y sus principales variaciones se explican esencialmente por:

- El *Efectivo y Equivalente al Efectivo y Otros Activos Financieros Corrientes* disminuye en \$35.325 millones (23%), explicado por flujos de financiamiento que presentan una salida a razón de (i) egresos asociados al pago de obligaciones financieras por \$115.617 millones, proveniente de bonos corporativos y crédito sindicado, lo cual se contrapone a (ii) entradas por \$156.498 (financiamiento bancario, colocación de bono corporativo, multilaterales). Mientras que los flujos operacionales presentan salidas de efectivo asociadas a, (i) pagos netos de IPS por \$23.267 millones, (ii) \$54.391 millones por pagos a proveedores, y (iii) desembolsos por \$38.043 millones por concepto de remuneraciones. Lo anterior, es parcialmente contrarrestado por, (iv) \$30.089 millones asociados a la recaudación del 1% de pensionados, (v) \$8.278 de fondos nacionales, e (vi) ingresos netos totales de \$3.158 millones por pagos de pensiones AFPs.
- Las *Colocaciones de Crédito Social Neto* (incluye las cuentas colocaciones de crédito social neto corrientes y no corrientes; y deudores previsionales neto) aumentaron en \$76.542 millones (27%). Lo anterior, se da en un escenario que han disminuido de manera importante las transferencias fiscales directas como el Ingreso Familiar de Emergencia, y no se han



materializado nuevos retiros de fondos previsionales, implicando una menor liquidez en la economía local, permitiendo un aumento en las colocaciones de crédito social.

- c. Los *Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar* disminuyeron en \$3.653 millones (24%), debido a una caída en (i) las cuentas por cobrar a fondos nacionales en \$7.639 millones explicados por depósitos pendientes del déficit de fondos subsidios maternal y asignación familiar. En contraposición, a un aumento de (iii) deudores varios por \$3.157 millones, y (iv) cuentas por cobrar a Instituto de Previsión Social en \$589 millones.
- d. Las *Propiedades, Plantas y Equipos y Propiedades de Inversión* aumentaron en \$20.303 millones (65%), explicado por un mayor valor de los terrenos en \$21.374 millones a raíz de la revalorización de estos activos. Lo anterior, es parcialmente compensado por un menor valor de otras propiedades, plantas y equipos por \$127 millones.
- e. *Otros Activos* aumentaron en \$19.281 millones (97%), como resultado de incrementos por (i) \$14.133 millones de activos por derecho de uso no corriente, (ii) un aumento de \$1.753 millones en otros activos no financieros y (iii) \$1.439 millones por activos intangibles distintos de la plusvalía, y por (iv) \$658 millones por otros activos financieros no corrientes.

III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31.12.2022 (MM\$)	31.12.2021 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	237.987	190.293	47.694	25%
Otros Pasivos Financieros corrientes	78.166	109.345	-31.179	-29%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	159.821	80.948	78.873	97%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	65.976	82.475	-16.499	-20%
Otros Pasivos (3)	27.295	12.618	14.677	116%
Total Pasivos	331.258	285.386	45.872	16%
Patrimonio	250.159	218.883	31.276	14%
Total Pasivos y Patrimonio	581.416	504.269	77.147	15%

- (1) Incluye capital e intereses devengados de deuda bancaria, bonos corporativos e intereses por pagar de boletas de garantía.
(2) Incluye Beneficios por pagar, Obligaciones con terceros, Cuentas por pagar Fondos Nacionales, Retenciones, Otras cuentas por pagar, Mutuos hipotecarios endosables y no endosables por pagar.
(3) Incluye Otras provisiones, Pasivos por impuestos, Provisiones por beneficios a los empleados, Otros pasivos no financieros corrientes, Cuentas por pagar y Otros pasivos no financieros corrientes y no corrientes.

Con respecto a diciembre 2022, los pasivos totales aumentaron en \$45.872 millones (16%) y el patrimonio aumentó en \$31.276 millones (14%). Las principales variaciones fueron:

- a. *Otros Pasivos Financieros Totales* aumentaron en \$47.694 millones (25%) respecto al cierre de 2021 (que proviene del neteo entre la disminución en \$31.179 millones en Otros pasivos Financieros Corrientes y el aumento en \$78.873 millones en Otros pasivos Financieros No Corrientes, a causa de que la renovación del crédito sindicado hasta marzo de 2024, la toma de nuevo financiamiento bancario, y la colocación de un nuevo bono corporativo (social). La variación se explica en gran medida por un alza en el saldo de deuda mantenido en bonos



corporativos en \$6.924 millones, debido a los cupones de series pagados durante el año, y por un incremento en el saldo de deuda con instituciones financieras (bancos y multilaterales) en \$39.139 millones.

- b. Las *Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar* disminuyeron en \$16.499 millones (20%), como resultado de: (i) una caída en las obligaciones con terceros por \$16.850 millones asociados principalmente a una caída en las obligaciones asociadas al convenio por pagar con IPS, y (ii) menores cuentas por pagar de fondos nacionales por \$1.148 millones. Lo anterior, es parcialmente compensado por (ii) un aumento de \$775 en retenciones (licencias médicas) y, (iv) un aumento de \$692 millones en beneficios por pagar.
- c. *Otros Pasivos* aumentaron en \$14.677 millones (116%), como resultado principalmente de (i) un incremento por \$14.389 millones en pasivos por arrendamientos corrientes y no corrientes, contrarrestado por una disminución (ii) \$530 millones en otros pasivos no financieros corrientes y no corrientes.
- d. El *Patrimonio* experimenta un aumento en \$31.276 millones (14%), variación que se explica esencialmente por (i) el aumento en \$18.529 millones en otras reservas, relacionado principalmente con la revalorización de parte de los activos fijos ocurrida durante el primer trimestre de 2022 y, (ii) por el incremento del fondo social en \$11.294 millones producto de los excedentes acumulados.



IV. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2022	31.12.2021
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,63	1,36
Razón Ácida	Veces	0,77	0,76
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,32	1,30
Endeudamiento Neto (2)	Veces	0,86	0,61
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	47%	71%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	53%	29%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	581.417	504.269
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	2,33	3,31
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	4,0%	4,7%
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	5,43%	5,32%
Rentabilidad del Activo (6)	%	2,35%	2,18%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
FitchRating (sep-2022)		A / Estable	A / Estable
ICR (dic-2022)		AA- / Estable	A+ / Estable

(1) Definido como: Pasivos Totales / Patrimonio. Existe un límite normativo (por la SUSESO) el cual indica que este indicador no debe superar las 5,0 veces.

(2) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio. Corresponde a uno de los covenants de los bonos corporativos, cuyo indicador no debe superar las 3,5 veces.

(3) Definido como: (Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes + Deudores Previsionales – Colocaciones de Crédito Social y Deudores Previsionales de Activos Securitizados) / (Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes – Efectivo y Equivalente al Efectivo + Convenio por pagar IPS – Obligaciones con el Público por Bono Securitizado).

(4) Definido como: Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles.

(5) Definido como: Resultado diciembre / Promedio Patrimonio.

(6) Definido como: Resultado diciembre / Promedio Activos.

IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- a. Al 31 de diciembre de 2022, los indicadores de *Liquidez Corriente* y *Razón Ácida* pasaron de un 1,36 a 1,63 y de un 0,76 a 0,77, respectivamente. Lo anterior, se debe principalmente al paso del corriente al no corriente de parte importante del saldo del pasivo por el crédito sindicado que fue renovado hasta marzo de 2024, y al aumento de las colocaciones de crédito social que han ocurrido desde el primer trimestre de este año.



- b. Al 31 de diciembre de 2022, la razón de **Endeudamiento** pasó de 1,30 a 1,32 veces, explicado principalmente por la toma de nuevo financiamiento. El indicador se mantiene por debajo del límite normativo establecido por la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social) que indica que éste no debe superar las 5,0 veces.
- c. La razón de **Endeudamiento neto** aumentó desde 0,61 a 0,86 veces patrimonio respecto al cierre de diciembre de 2021.
- d. Respecto al **Plazo de los pasivos** (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo bajó de 71% el 31 de diciembre 2021 a un 47% el 31 de diciembre de 2022, producto principalmente del paso al no corriente del crédito sindicado, el cual fue renovado hasta marzo de 2024, junto a la disminución experimentada en la totalidad de los pasivos.
- e. El ratio de **Cartera neta sobre Deuda financiera neta** baja de 3,31 en diciembre 2021 a 2,33 veces al 31 de diciembre de 2022, a raíz de un incremento en la deuda financiera neta (excluyendo IPS) en un 80% superior al crecimiento en la cartera neta de 27%.
- f. Al 31 de diciembre de 2022 los **Excedentes** alcanzaron los \$12.746 millones, lo que representa un aumento de \$1.452 millones respecto al mismo periodo de 2021. Lo anterior, junto con el aumento en el valor del patrimonio (a raíz de la revalorización de activos fijos), generó una mejora en los indicadores de rentabilidad.

IV. 2 Otras consideraciones

a. Covenants

Respecto al cumplimiento de los covenants financieros, desde sus emisiones a la fecha del presente análisis no han ocurrido eventos de incumplimiento de los covenants asociados a bonos corporativos y acuerdo con acreedores bancarios firmado el 19 de marzo del 2020. Además, a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de Los Héroes no visualiza riesgo de incumplimiento.

Por otro lado, el día 30 de marzo de 2022 se suscribió la renovación del Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos mediante escritura pública con los siguientes bancos acreedores: Banco de Chile, Banco Itaú-Corpbanca, Scotiabank Chile, Banco Internacional, Banco del Estado de Chile y Banco de Crédito e Inversiones, nombrándose como Banco Agente a Banco de Chile.

En relación a lo anterior, los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus bonos corporativos y en el acuerdo con la banca son los siguientes:



a) **Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta**

Mantener una “Cartera Neta”, medida sobre “Deuda Financiera Neta” mayor o igual a uno coma cuatro. Para estos efectos, se entenderá “Cartera Neta” como el resultado de la suma de “Colocaciones de Crédito Social” corrientes y no corrientes (netas de provisiones) y “Deudores Previsionales” (netos de provisiones), menos “Colocaciones de Crédito Social de Activos Securitizados” (cartera securitizada). La “Deuda Financiera Neta” corresponderá a suma de “Otros Pasivos Financieros” corrientes y no corrientes; menos “Obligaciones con Público por Bono Securitizado” y “Efectivo y Equivalente al Efectivo” neto del pasivo “Convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social” (IPS).

b) **Patrimonio**

Mantener un “Patrimonio” no inferior a cien mil millones de pesos durante el período de vigencia del Contrato. Para estos efectos, se entenderá por “Patrimonio”, el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

c) **Razón de endeudamiento neto**

Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre “Total Pasivos Netos” y “Total Patrimonio”. Para estos efectos, se entenderá por “Total Pasivos Netos” la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Pasivos” y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina “Efectivo y equivalente al efectivo”. Por su parte, para estos efectos se entenderá por “Total Patrimonio”, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

d) **Mora de cartera**

Mantener una “Mora de Cartera” promedio no superior a 6,5% del total de la Cartera, calculada para cada periodo móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora entre noventa y uno y trescientos sesenta días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.



A continuación, se presenta un cuadro con los límites y cumplimiento de las obligaciones anteriormente descritas:

	Obligación	Límite	Diciembre 2022
a)	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	2,3 veces
b)	Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$250.159
c)	Razón de endeudamiento neto	2,0 veces máximo	0,9 veces
d)	Mora de Cartera	6,5% máximo	3,2%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2022, no ha ocurrido ni existe incumplimiento de las obligaciones financieras que describe dicho contrato. Además, Los Héroes CCAF declara que no ha ocurrido ni se encuentra vigente: Causales de Incumplimiento ni incumplimiento de las Obligaciones de Hacer y No Hacer establecidas en el referido Contrato.

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus efectos de comercio son los siguientes para las respectivas líneas:

Línea N° 80:

Con fecha 18 de noviembre del 2020, la línea de efectos de comercio N° 80 se declara vencida, por encontrarse vencido su plazo y no existir valores pendientes de pago. Hasta su vencimiento, no ha registrado incumplimientos a las Obligaciones pactadas.

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en el contrato de crédito bilateral con el International Finance Corporation (IFC) son los siguientes:

a) Patrimonio sobre Activos

Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Total Patrimonio” al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”. Por otro lado, se entenderá por “Total Activos” el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas

Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre “Partes Relacionadas” y “Total Capital”. Por “Partes Relacionadas”, se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones.



Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre “Exposición Neta a Mora” y “Total Capital”. Para estos efectos, se entenderá por “Exposición Neta a Mora”, a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.

Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CCAF Los Héroes y el “Total Capital”. Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central.

Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

e) Activo Fijos Netos, sobre Total Capital

Mantener una razón de los Activos Fijos Netos sobre Total Capital menor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Activos Fijos Netos” a la partida de los Estados Financieros “Propiedades, Plantas y Equipos, Neto” más la partida “Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios” y por “Total Capital” el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

f) Riesgo de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada período: 0-90 días, 90-365 días, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años, >10 años. establecido en la tabla siguiente.

Se entenderá el “Riesgo de Tasas de Interés” como la razón entre la “Brecha de Tasas de Interés” de cada período y “Total Capital”.



Para estos efectos, se entenderá por “Brecha de Tasas de Interés” a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada período de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Riesgo Agregado de Tasas de Interés” a la sumatoria de todos los “Riesgos de Tasas de Interés” calculados en el punto precedente.

h) Ratio de Liquidez

Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%

Para estos efectos, se entenderá por “Ratio de Liquidez” a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

Nº	Nombre	Límite	Diciembre 2022
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	43,0%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	0,1%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	2,8%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 25%	23,3%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,3%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,2%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	1,5%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	3,0%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	-0,3%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,0%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	4,7%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%	192,0%



Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en el contrato de crédito bilateral con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) son los siguientes:

a) Ratio de Endeudamiento

Mantener una razón de “Patrimonio” sobre “Total Activos” no menor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Patrimonio” al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”. Por otro lado, se entenderá por “Total Activos” el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Liquidez

Corresponde a la razón entre “Activos Líquidos” y “Pasivos de Corto Plazo”, la cual no puede ser menor a 150%. A su vez, “Activos Líquidos” corresponde a la suma de “Efectivo y otros equivalentes al Efectivo” y “Colocaciones de crédito social y hipotecarios no mayor a 90 días”. Por otra parte “Pasivos de Corto Plazo” será la suma de “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar”, “Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes” y “Pasivos Financieros no mayores a 90 días”.

c) Mora de Cartera

Mantener una “Mora de Cartera” no superior a (i) 9% desde la fecha del primer desembolso hasta el 31 de diciembre de 2020; (ii) 8,5% desde el 01 de enero de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2021; (iii) 8% desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021; (iv) 7,5% desde el 01 de enero de 2022 hasta el 30 de septiembre de 2022; (v) 7% desde el 01 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022; y (vi) 6,5% desde el 01 de enero de 2023 en adelante.

Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora superior a noventa días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.

d) Ratio de Activos Fijos Netos

Mantener una razón de “Activos Fijos Netos” sobre “Patrimonio” menor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Activos Fijos Netos” a la partida de los Estados Financieros “Propiedades, Plantas y Equipos, Neto” más la partida “Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios” y por “Patrimonio” el total del patrimonio señalado en la partida de los Estados Financieros.

e) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de “Exposición a Mora de Cartera” menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición a Mora de Cartera a la razón entre “Exposición Neta a Mora” y “Total Patrimonio”. Para estos efectos, se entenderá por “Exposición Neta a Mora”, a



la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.
Por “Total Patrimonio” se entenderá el total del patrimonio señalado en la partida de los Estados Financieros.

f) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener un ratio de “Exposición con Grupos de Interés” menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CAAF Los Héroes y el “Total Patrimonio”. Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central.

Obligación		Límite	Diciembre 2022
a)	Razón de Endeudamiento	25% mínimo	43,0%
b)	Ratio de Liquidez	150% mínimo	192,0%
c)	Mora de Cartera	7% máximo	3,3%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	25% máximo (*)	22,7%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	10% máximo	0,1%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	10% máximo	2,7%

(*) El día 24 de mayo de 2022, BID Invest ha acordado generar una enmienda al contrato para establecer que en adelante el nuevo valor del ratio no exceda el 25%.

En consecuencia, al 31 de diciembre de 2022 para los instrumentos financieros indicados en puntos 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5, no han ocurrido eventos distintos de los antes descritos y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento.

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que está obligado Los Héroes se revelan, con mayor detalle, en Nota 43 de los Estados Financieros CMF Consolidados.



IV.3 Indicadores de Solvencia y Liquidez

31 de diciembre de 2022	Indicador	Límite SUSESO	Medición al 31.12.2022
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-36%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx. 25%	-29%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	-44%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-45%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-62%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	43%

Al 31 de diciembre de 2022, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos. Dado que la normativa establece el cálculo de las brechas de liquidez como: “Egresos – Ingresos”, se puede concluir que el hecho que los resultados en las bandas temporales sean negativos, indican que existe holgura y capacidad de Los Heroes CCAF para hacer frente a sus compromisos, de acuerdo con el escenario base normativo. Para mayor detalle ver Nota 4 de los Estados Financieros CMF Consolidados.

IV.4. Descripción y Análisis de los Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2022 (MM\$)	31.12.2021 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	-69.817	40.955	-110.772
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	36.004	-43.639	79.643
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	-3.127	-2.692	-435
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	-36.940	-5.376	-31.564

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2022 resultó en una salida de caja por \$36.940 millones, esto representa un menor ingreso de caja de \$31.564 millones respecto al mismo periodo del año anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* fue de \$110.772 millones menos respecto al año anterior, debido principalmente a una mayor salida neta de crédito social de \$82.315 millones a causa de la caída en la recaudación del periodo, una mayor salida neta conjunta de fondos destinados para beneficios del Estado y de pensiones a afiliados que suman \$28.721 millones, más egresos asociados al efecto conjunto de pago a proveedores y beneficios a empleados por \$12.886 millones. Contrarrestado por menores pagos de prestaciones complementarias por \$7.026 millones.



El *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$79.643 millones de mayores ingresos respecto al mismo período de 2021, producto principalmente de un aumento en los importes procedentes de préstamos de corto y largo plazo de \$146.097 millones a raíz de la toma de financiamiento bancario, bonos corporativos y multilaterales, en contraste a mayores salidas por pagos de cuotas de financiamientos (bonos corporativos y bancos) de \$65.760 millones.

El *Flujo Neto originado por Actividades de Inversión* presentan un menor ingreso neto de caja en \$435 millones, diferencia explicada en gran medida por mayores egresos por compra de activos intangibles por \$384 millones y, egresos asociados a compras de propiedades, planta y equipos, en \$50 millones.



V. Análisis de Mercado

V.1 Análisis de Mercado de Afiliación

Los Héroes se ha consolidado como uno de los tres actores principales en el mercado, ostentando una participación de un 17% en el total de afiliados al sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, superando al millón de afiliados:

C.C.A.F.	N° Total Dic.-2022	Afiliados Dic.-2022 (%)
Los Andes	4.122.703	58%
Los Héroes	1.181.449	17%
La Araucana	1.362.189	19%
18 de Septiembre	421.874	6%
TOTAL	7.088.215	100%

A diciembre de 2022, la cantidad de afiliados¹ por segmentos de la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

C.C.A.F.	N° Pensionados dic-2022	N° Pensionados dic-2021	Variación
Los Andes	398.904	410.595	-11.691
Los Héroes	674.091	665.669	8.422
La Araucana	196.845	223.858	-27.013
18 de Septiembre	133.354	136.182	-2.828
TOTAL	1.403.194	1.436.304	-33.110

Como se observa en la figura anterior, Los Héroes es la única caja de compensación que presenta un aumento en la cantidad de pensionados, manteniendo su liderazgo en este segmento, con un 48% de participación en la industria, y un incremento de 8.422 nuevos afiliados respecto a diciembre de 2021.

C.C.A.F.	N° Trabajadores dic-2022	N° Trabajadores dic-2021	Variación
Los Andes	3.723.799	3.393.159	330.640
Los Héroes	507.358	413.464	93.894
La Araucana	1.165.344	1.036.073	129.271
18 de Septiembre	288.520	260.427	28.093
TOTAL	5.685.021	5.103.123	581.898

¹ Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>



A diciembre de 2022, en el segmento de trabajadores, Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 9% y un incremento en el número de afiliados de 93.894 respecto a diciembre de 2021.

V.2 Análisis de Mercado de Stock de Créditos Sociales

La industria de Cajas se ha concentrado principalmente en los créditos sociales. Según datos al 31 de diciembre de 2022², el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

		30-09-2022		31-12-2021	
Los Andes	Trabajadores	1.674.402	79%	1.432.439	79%
	Pensionados	108.469	24%	87.590	23%
	Subtotal T+P	1.782.871	69%	1.520.029	69%
Los Héroes	Trabajadores	127.301	6%	111.276	6%
	Pensionados	199.924	44%	171.620	45%
	Subtotal T+P	327.225	13%	282.896	13%
La Araucana	Trabajadores	221.211	10%	194.428	11%
	Pensionados	87.582	19%	75.069	20%
	Subtotal T+P	308.793	12%	269.497	12%
18 de septiembre	Trabajadores	98.424	5%	85.592	5%
	Pensionados	53.353	12%	49.486	13%
	Subtotal T+P	151.777	6%	135.077	6%
Total Industria	Trabajadores	2.121.338	100%	1.823.735	100%
	Pensionados	449.328	100%	383.765	100%
	Subtotal T+P	2.570.666	100%	2.207.500	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.

(**) Subtotal T+P corresponde al total de pensionados más trabajadores.

Fuente: EEFF cajas a dic 2022.

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 13% del total de Stock de Crédito Social de la industria, ubicándose en el segundo lugar.

² Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis razonado.



A diciembre de 2022, en el segmento de trabajadores, Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 9% y un incremento en el número de afiliados de 93.894 respecto a diciembre de 2021.

V.2 Análisis de Mercado de Stock de Créditos Sociales

La industria de Cajas se ha concentrado principalmente en los créditos sociales. Según datos al 31 de diciembre de 2022², el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

		30-09-2022		31-12-2021	
Los Andes	Trabajadores	1.674.402	79%	1.432.439	79%
	Pensionados	108.469	24%	87.590	23%
	Subtotal T+P	1.782.871	69%	1.520.029	69%
Los Héroes	Trabajadores	127.301	6%	111.276	6%
	Pensionados	199.924	44%	171.620	45%
	Subtotal T+P	327.225	13%	282.896	13%
La Araucana	Trabajadores	221.211	10%	194.428	11%
	Pensionados	87.582	19%	75.069	20%
	Subtotal T+P	308.793	12%	269.497	12%
18 de septiembre	Trabajadores	98.424	5%	85.592	5%
	Pensionados	53.353	12%	49.486	13%
	Subtotal T+P	151.777	6%	135.077	6%
Total Industria	Trabajadores	2.121.338	100%	1.823.735	100%
	Pensionados	449.328	100%	383.765	100%
	Subtotal T+P	2.570.666	100%	2.207.500	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.

(**) Subtotal T+P corresponde al total de pensionados más trabajadores.

Fuente: EEFF cajas a dic 2022.

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 13% del total de Stock de Crédito Social de la industria, ubicándose en el segundo lugar.

² Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis razonado.