

Memoria Integrada 2023





Contenidos

1. SOMOS LOS HÉROES

1.1. Carta del Presidente	5
1.2. Nuestra identidad	7
1.3. Principales resultados 2023	8
1.4. Nuestra historia	12
1.5. Documentos constitutivos	20
1.6. Alianzas para potenciar nuestro aporte	21
1.7. Cajas de compensación en Chile	22
1.8. Marco legal	24

2. GOBIERNO CORPORATIVO

2.1. Modelo de Gobierno Corporativo	27
2.2. Directorio	31
2.3. Comités del Directorio	42
2.4. Alta Administración y principales ejecutivos	49
2.5. Gestión de riesgos	57
2.6. Compromiso con la ética y cumplimiento	70

3. NUESTRO MODELO

3.1. Modelo de creación de valor	76
3.2. Qué hacemos	78
3.3. A quiénes atendemos	79
3.4. Nuestros canales de atención	81
3.5. Preocupación constante por la calidad de atención	86
3.6. Gestión de proveedores	90

4. VALOR SOCIAL

4.1. Rol social	93
4.2. Comprometidos con el desarrollo sostenible	94
4.3. Contribución social	102
4.4. Inclusión social financiera	110
4.5. Red de seguridad social	115
4.6. Socios estratégicos del Estado	116
4.7. Iniciativas sociales	117
4.8. Estudios e investigaciones para aportar al bienestar social	118

5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

5.1. Dotación y diversidad	120
5.2. Compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión	123
5.3. Salud y bienestar de nuestros equipos	131
5.4. Gestión de personas y clima organizacional	134
5.5. Potenciando a nuestros equipos	138

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

6.1. Generación de excedentes	142
6.2. Fuentes de financiamiento	143
6.3. Planes de inversión	147
6.4. Resumen indicadores financieros	148
6.5. Bienes raíces de Los Héroes	149
6.6. Entidades relacionadas	153
6.7. Marcas, patentes, licencias y otros	157
6.8. Hechos esenciales	158
6.9. Auditor externo	163

7. ACERCA DE ESTA MEMORIA Y MÉTRICAS

7.1. Proceso de materialidad	164
7.2. Métricas	171
7.3. Sucursales Los Héroes por región y ciudad	186
7.4. Índices	187
7.5. Declaración jurada de responsabilidad de esta Memoria	200

8. ESTADOS FINANCIEROS

8.1. Informe del auditor independiente	201
8.2. Declaración de responsabilidad de los Estados Financieros	202
8.3. Resumen de los Hechos Esenciales	205
8.4. Estados Financieros Consolidados	213
8.4. Análisis razonado	392



Datos de contacto

GRI 2-2

Nombre:	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes
Nombre de fantasía:	CCAF Los Héroes
Rut (rol único tributario):	70.016.330-K
Domicilio legal:	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago
Tipo de institución	Corporación de derecho privado sin fines de lucro, 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

Nos mueve resolver las vulnerabilidades de las personas, particularmente de aquellas excluidas o invisibilizadas, ofreciéndoles oportunidades y experiencias que generen valor. Queremos hacerlas activas, vigentes y partícipes de una sociedad basada en la innovación y el emprendimiento.



1.1. Carta del Presidente

GRI 2-22

**Estimados(as)
amigos y amigos,**

Me es grato presentar a ustedes nuestra Memoria Integrada Anual y los Estados Financieros correspondientes al ejercicio 2023, en que damos cuenta de los resultados, avances y logros alcanzados por Caja Los Héroes.

En el año trabajamos intensamente para generar condiciones que mejoren la calidad de vida de nuestros(as) afiliados(as) y la de sus familias, lo que se ha traducido en el sello de cercanía y compromiso social que marca nuestro quehacer.

Nuestro Propósito es acompañar a las personas cuando más lo necesitan y abrirles nuevas oportunidades en inclusión financiera. Una muestra tangible de ello es que en 2023 fuimos la única caja que creció en cantidad de afiliados(as), al igual que en la venta, la cual aumentó desde los \$ 274 mil millones de 2022 a \$ 295 mil millones, lo que equivale a un alza de 7%. Con ello, el stock final de créditos sociales del periodo aumentó 18%, alcanzando los \$ 428 mil millones.

Por otro lado, a través de la filial Prepago Los Héroes, desarrollamos la primera tarjeta de prepago con provisión de fondos dentro de la industria de Cajas de Compensación en el país. De esa manera, ponemos a disposición un medio de pago universal, seguro, confiable, eficiente y socialmente responsable, con más de 133 mil tarjetas vigentes. En su cartera de clientes hay 61% de mujeres; 40% mayores de 65 años; 57% vive en regiones; 68% tiene un ingreso menor a \$ 500 mil, y 3% son migrantes.

Caja Los Héroes es un actor relevante y sólido en materia social. Una muestra clara de ello es la confianza depositada en la Institución por el International Finance Corporation (IFC), que, por segunda vez, nos entregó financiamiento a través de un crédito por USD 60 millones, fondos que serán destinados a la entrega de créditos sociales con foco en las mujeres. A lo anterior, se sumó la emisión de un bono por UF 550.000 y de efectos de comercio por \$ 15.000 millones, que añadidos a los excedentes por \$ 12.422 millones, nos permitieron continuar avanzando en 2023.

Caja Los Héroes es una institución sólida tanto desde su Gobierno Corporativo como en las distintas áreas de especialidad que la gestionan, lo que se refleja nítidamente en sus indicadores financieros. Tiene un patrimonio total de \$ 260.789 millones, un EBTDA de \$ 21.507 millones, una cartera neta sobre deuda de 2,06 veces, una liquidez corriente de 1,29 veces, y una razón de endeudamiento neto de 1,02 veces, entre otros. Además nos llena de orgullo en haber sido la primera y única caja que hasta hoy ha desarrollado un modelo de Pérdida Esperada, que nos ha permitido reflejar adecuadamente las provisiones de mora en los Estados Financieros.





Dividendo social a los afiliados(as)

En 2023 Caja Los Héroes fue reconocida en distintos ámbitos. Por segundo año consecutivo obtuvimos el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes en el sector Cajas de Compensación, al tiempo que el Sernac nos dio un lugar destacado en su ranking anual de evaluación a distintas entidades financieras.

Con orgullo les puedo transmitir que nuestro dividendo social fue de 5.319.598 de beneficios entregados a los cerca de 1,2 millones de afiliados(as) que integran la red de seguridad social de Caja Los Héroes. Esto se traduce en 120.000 beneficios más que el ejercicio anterior, en ámbitos relevantes como salud, educación y entretenimiento. En términos de montos, esto se traduce en \$ 9.473 millones, que representa 46,4 % de nuestro excedente.

En temas de salud, el más relevante para nuestros(as) afiliados(as), entregamos cerca de tres millones de prestaciones en salud a través de diversas iniciativas, como los descuentos en farmacia y centros médicos, además del trabajo en terreno, realizando más de tres mil atenciones. Caben destacar los operativos móviles a nivel nacional, en los que dimos más de 5.700 prestaciones de salud, entre atenciones y exámenes preventivos. Además, reforzamos nuestra alianza con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), con la que realizamos un operativo de cien días de duración durante los cuales se efectuaron más de 2.700 exámenes para la prevención del cáncer mamario.

Por otro lado, para intensificar el uso de beneficios por parte del segmento de trabajadores(as) afiliados(as), pusimos en marcha el Plan Más Héroes, para la entrega de packs de beneficios a estos grupos, que se postula por empresa.

Diversidad y respeto como valores primordiales

La construcción de un Chile más diverso e inclusivo es tarea de gobiernos, empresas y entidades con vocación social, como lo somos las Cajas de Compensación. Un país con futuro es aquel que valora a sus mayores y sienta las bases para que puedan continuar contribuyendo al país y tengan un rol activo en la sociedad. En colaboración con CIPEM (UDD) generamos estudios para comprender su realidad en profundidad y, de esa forma, aportar a su bienestar y a través de las sucursales de Caja Los Héroes y la red móvil, que recorre más de 1.300 puntos a nivel nacional, entregando de manera oportuna las pensiones y beneficios del Estado orientados a este grupo.

Como organización valoramos y cuidamos a nuestros(as) colaboradores(as), por lo que buscamos fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la diversidad, la equidad y la inclusión. Asimismo, velamos por su bienestar y el cultivo de un ambiente laboral en el que todos(as) se sientan invitados(as) a aportar con sus ideas.

Una de las novedades en esta materia fue el lanzamiento de iniciativas en asociación con la ACHS orientadas al cuidado de la dimensión

emocional de ellos(as) y sus familias con costo cero. También, trabajamos en promover el respeto dentro y fuera del trabajo, así como en el apoyo a víctimas de la violencia.

Una mirada de futuro

Mirar a largo plazo es una gran responsabilidad. Así lo entendemos desde nuestra creación y en ese camino de crecimiento este año profundizamos en una mirada de sostenibilidad en nuestras actividades. Comprendemos que es un factor relevante a la hora de pensar en una vida mejor para nuestros(as) actuales afiliados(as), usuarios(as) y pensionados(as) y también los futuros.

Al aprobar nuestra Política de Sostenibilidad en 2023, manifestamos nuestro compromiso irrestricto con los distintos grupos de interés que son nuestro motor de desarrollo y con quienes construimos un mañana mejor, a través de nuevos y renovados servicios, capacitaciones, productos, beneficios sociales y muchas otras iniciativas que marcan nuestro quehacer diario. También nos hacemos cargo de temas relevantes, como perfeccionamiento constante de nuestro Gobierno Corporativo, lo que se refleja en un elevado nivel de cumplimiento de buenas prácticas en esta materia. Asimismo, medimos nuestra huella de carbono y el aporte en captación de dióxido de carbono a través de los 2.300 árboles plantados en nuestra red de centros vacacionales.

Todos los logros y avances expuestos son el resultado de un trabajo comprometido y del aporte de todos quienes intervienen en nuestro

proceso de creación de valor social. Quisiera destacar la convicción con la que nuestros(as) colaboradores(as) trabajan diariamente para estar cerca de quienes más lo necesitan. De la misma manera, me gustaría agradecer a todos nuestros proveedores por contribuir en el cumplimiento de nuestra Misión, con su eficiencia en prestación de servicios. Finalmente, y muy especialmente, agradezco a nuestros(as) afiliados(as), por la confianza depositada en nosotros y que día a día nos inspira a continuar trabajando incansablemente en el desarrollo de nuevos beneficios.

Alfredo Kunze Schütze
Presidente del Directorio



1.2. Nuestra identidad

GRI 2-1



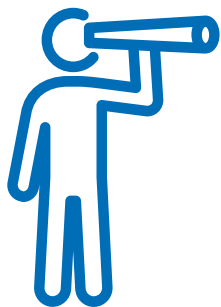
1.2.1. Misión

Somos una entidad del ámbito de la previsión social, masiva y de amplia cobertura, que se esmera en brindar servicios de calidad y productos competitivos y, adicionalmente, otorgar beneficios valorados por los afiliados, que apoyen al desarrollo social del país.



1.2.2. Visión

Aspiramos a ser un umbral de acceso para que más chilenos puedan vivir mejor, brindando servicios y beneficios de calidad, reconocidos por nuestro espíritu, creativo, cercano y socialmente sensible.



1.2.3. Propósito

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





1.3. Principales resultados 2023

Beneficiarios de Nuestra Red

Afiliados

1.185.060

682.220

Pensionados(as)
afiliados(as)

502.840

Trabajadores(as)
afiliados(as)

968.805

Usuarios(as) redes de pago social
que recibieron una atención



Uso de Beneficios

5.319.598

Nº total beneficios utilizados

60%

Afiliados que al menos usaron
un beneficio (%)



1.595.203

Beneficios relacionados con salud*

* Beneficios en salud consideran consultas médicas y exámenes.

823.077

Afiliados que los usaron

719.471

Uso de convenios

102.724

Llamadas de acompañamiento
a pensionados

306.691

Apoyo Social*

* Apoyo social considera talleres, tarjeta adulto mayor, caminatas y otros.

56.440

Asistencia a parques y centros
recreacionales

715.238

Entretención / eventos



Inclusión Social Financiera

Créditos Sociales

186.498

Número de créditos otorgados

428.280

Stock final en MM\$



156.554

Pensionados(as) clientes(as) de Prepago

133.399

Tarjetas Prepago vigentes

Pagos

9.341.470

Pagos pensiones IPS efectuados en sucursales

643.881

Pagos de pensiones IPS
en red móvil

173.709

Pagos de beneficios
estatales en red móvil



817.590

Pagos rurales



Equipo Diverso e Inclusivo

1.541

Total colaboradores

64%

mujeres

36%

hombres

44%

Mujeres en
cargos de
responsabilidad

66%

Promociones
internas llenadas
por mujeres

Cuidado del medioambiente



111

Hectáreas de parque

2.300

Cantidad de especies
en parques

346,65 tCO₂

Captación anual de
CO₂ en parques



1.4. Nuestra Historia

En 1955, la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas A.G. (ASIMET) se propuso crear una entidad que administrara las asignaciones familiares de los trabajadores del gremio para darles mayor protección social. De esta forma, nació Caja de Compensación Los Héroes, que comenzó operando con la adhesión de 20 empresas y 6 mil afiliados y afiliadas.

Por cerca de siete décadas hemos crecido de manera sostenida, lo que nos ha permitido convertirnos en lo que somos hoy: una plataforma de bienestar e innovación social que entrega servicios, beneficios y oportunidades de valor social a 1.185.060 afiliados(as).

En este proceso de transformación nos convertimos en un socio seguro y confiable para el Estado, para dar atención a más de 900.000 usuarios(as) de prestaciones estatales. Esto ha sido posible gracias al compromiso de nuestro equipo y la consolidada red de pago a nivel nacional compuesta por más de 160 sucursales, que es complementada por más de 1.350 puntos de pago rural. En este compromiso con el Estado, también ha sido relevante la capacidad que hemos desarrollado para mantener la operación activa en cualquier escenario y contingencia, que refleja nuestra vocación por estar cerca de todas las personas, en el momento en que más lo necesiten. Este sello permea cada una de las capas de Caja Los Héroes, que nos permite contribuir a la construcción de un Chile con una sociedad más justa y equitativa.





1.4.1 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.



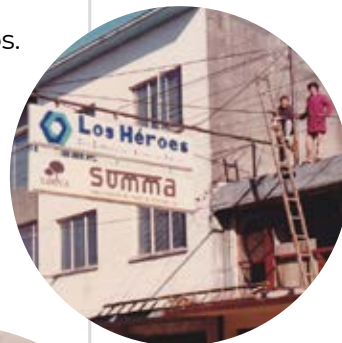
>
1978

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.



> 2008

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



> 2010

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

> 2013

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

> 2014

Realizamos nuestros primeros diálogos comunitarios con agrupaciones de pensionados.



> 2016

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

> 2017

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





> 2018

Nos constituimos como 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, siendo pioneros 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).

Fuimos la primera y única caja de la industria en contar con un Modelo Interno de Provisiones de Riesgo Crédito bajo la metodología de Pérdida Esperada, 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. De esta manera, Caja Los Héroes da un paso decisivo hacia el aporte de la inclusión social financiera de sectores de la sociedad sin acceso al sistema bancario.



> 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, bajo los más altos estándares de salud y seguridad, con todas nuestras sucursales abiertas. Entregamos 2,3 millones de beneficios a pensionados(as), equivalente a un alcance de 52% respecto del segmento, y otorgamos 191 mil ayudas en apoyo social a nuestros(as) afiliados(as). Asimismo, fomentamos la inclusión digital y financiera de las personas, a través de talleres de digitalización dirigidos a nuestros(as) adultos(as) mayores.

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.

> 2022

Lanzamos el crédito social 100% online, además de darles acceso a este beneficio a afiliados(as) migrantes con residencia definitiva. Para apoyar a nuestros pensionados y pensionadas en sus necesidades de corto plazo, pusimos a disposición el crédito con tasa 0% de hasta 100 mil pesos, pagado en tres cuotas.

Lanzamos exitosamente nuestro tercer bono social en la Bolsa de Santiago, lo que marcó un hito ya que durante 33 meses no se habían realizado emisiones. El financiamiento fue por USD 38 millones a una tasa de UF +4,55% y su objetivo fue permitir la inclusión financiera de grupos vulnerables.

Obtuvimos el sello el Compromiso Migrante. Manifestación de nuestro apoyo a este grupo, fue el aumento por siete de la cantidad de créditos sociales entregados a migrantes, llegando a 1.600 colocaciones. Asimismo, firmamos un convenio con AENOR Chile para promover la equidad de género en las empresas afiliadas, mediante cursos de formación y otras iniciativas.

Como reconocimiento de nuestro compromiso y vocación con la atención cercana y oportuna con nuestros afiliados y afiliadas, así como a nuestros pensionados y pensionadas, fuimos distinguidos por ProCalidad con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes 2022, en el sector Cajas de Compensación.





1.4.2 Hitos 2023



Los Héroes destaca en calidad de servicio

ProCalidad, organización privada sin fines de lucro que desde 2001 publica el índice Nacional de Satisfacción de Clientes (INSC), distinguió a Los Héroes por segundo año consecutivo con el primer lugar en el sector Cajas de Compensación del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2023.

Asimismo, obtuvimos un lugar destacado en el ranking de Mercado Financiero, realizado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y que evalúa a distintas entidades financieras. Este es el quinto año consecutivo en que la Caja logra una posición relevante en esta medición.



Más de 4 mil exámenes gratuitos de salud preventiva

Realizamos la cuarta versión de Atención de Salud Móvil, con exámenes preventivos gratuitos a 4.283 personas. Entre 2020 y 2023 el programa ha realizado más de 22 mil exámenes preventivos a costo en zonas carentes de atención primaria, concentradas en comunas rurales y aisladas, entre Caldera y Coyhaique.



Promoción de la salud mental

En el marco del Día Internacional de la Salud Mental, expertos y expertas de salud mental analizaron la realidad de la llamada “otra pandemia” y los desafíos que ésta representa para las empresas, en cuanto cómo abordarla para apoyar a sus colaboradores.

El panel, que entregó su visión sobre prevención, autocuidado y apoyo, estuvo conformado por la doctora y exsubsecretaria Paula Daza, directora ejecutiva del Centro de Políticas Públicas e Innovación en Salud, CIPS, de la Universidad del Desarrollo; Pamela Lagos, psicóloga y máster en psicobiología y neurociencia, y Daniela Campos, jefa técnica de riesgo psicosocial de la Asociación Chilena de Seguridad.





Ahorro en recarga de detergentes para afiliados y afiliadas

Sellamos una alianza con la startup chilena Mercado Circular, para que nuestros pensionados y pensionadas accedan a descuentos especiales en la recarga de detergente líquido biodegradable, a través de máquinas dispensadoras disponibles en las sucursales de Maipú y Puente Alto.



Décimocuarta versión de Nuevos Héroes

En Los Héroes buscamos reconocer los aportes a la sociedad que realizan personas de manera desinteresada, a través del programa Nuevos Héroes. Con alegría, en esta décimo cuarta versión, recibimos 900 nominaciones de todo el país.

El ganador del certamen fue el médico veterinario Javier Cabello, oriundo de Chiloé, por su iniciativa para el rescate de pudúes. Reconocido como el Doctor Pudú, Javier soñaba desde niño con proteger y crear un impacto positivo en la fauna chilena. Años más tarde hizo realidad su ilusión mediante la creación del Centro de Conservación de la Biodiversidad Chiloé Silvestre, organización sin fines de lucro que da valor a la conservación y promueve la educación sobre la biodiversidad y el medioambiente.



Plan Más Héroes

Iniciamos la implementación del Plan Más Héroes, que considera la entrega de un pack de beneficios, que potencia el Programa de Prestaciones Adicionales, lo que se basan en los siguientes pilares: salud, apoyo social, actividades de esparcimiento y educación. Esta iniciativa está orientada para afiliados(as) trabajadores(as), quienes pueden acceder a estos tras un proceso de postulación nacional.



Preestreno de serie “La Vida es Sueño”

En Valparaíso y junto a cerca de 200 adultos mayores afiliados y afiliadas de la región, invitamos al preestreno de la serie “La Vida es Sueño”. El documental, producido por Surreal con los reconocidos cineastas Maite Alberdi y Cristián Leighton, será exhibido por Televisión Nacional de Chile durante 2024.



Premio “Valor Social Empresa Afiliada Los Héroes”

En el marco del Encuentro Anual de Socios 2023, Caja Los Héroes distinguió a Comercial y Asesora Internacional Sagu Ltda. con el reconocimiento Valor Social Empresa Afiliada, por haber logrado que un alto número de sus trabajadores utilice los beneficios sociales que entrega la Caja.



Premio de la Fundación Chile Unido

Con mucho orgullo podemos decir que Los Héroes obtuvo el segundo lugar en la categoría de Grandes Corporaciones en el estudio Mejores Organizaciones para Integrar la Vida Personal y Trabajo 2023, realizado por la Fundación Chile Unido en conjunto con El Mercurio.





Récord de estudios sobre personas mayores

Durante 2023 CIPEM – Conocimiento e Investigación en Personas Mayores desarrolló 18 estudios, la mayor cantidad desde su creación en el año 2018. De esa forma, a la fecha totaliza más de 50 publicaciones. Éstas tocan temáticas relacionadas, como mercado del trabajo; dependencia y cuidadores en las personas mayores; escolaridad y educación superior; buen trato a personas mayores; pobreza; actividades deportivas en países panamericanos; salud mental y personas mayores, y clasificación de gastos e ingresos.



Equidad de Género

Otro reconocimiento al compromiso con nuestros(as) colaboradores(as) fue la invitación a exponer nuestra experiencia en la implementación de la Norma NCh3262 de Igualdad de Género en el Encuentro Nacional sobre intercambio de buenas prácticas en esta materia, organizado por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

Los Héroes recibe sello Huella Chile

El Ministerio de Medio Ambiente nos entregó el sello Huella Chile, por haber cuantificado nuestra emisión directa e indirecta de gases de efecto invernadero (emisiones GEI), que totalizó 807,07 tCO₂eq. La medición consideró los edificios corporativos de Antonio Varas y Holanda, así como las sucursales de La Serena, Valparaíso, Puente Alto, Chillán, Talcahuano y Osorno.



Captura de carbono en parques

Por primer año medimos nuestra captura de dióxido de carbono a través de los más de 2.300 árboles plantados en 111,47 hectáreas, que se distribuyen entre nuestros seis centros vacacionales.

Según el análisis, la captura de emisiones alcanza las 346,65 tCO₂ anuales, siendo el Parque San José el que representa un mayor aporte, con un 67,66% del total de la captura generada por sus 902 árboles, entre los que se cuentan eucaliptos, acacios, olmos y quillayes.



Crédito internacional para potenciar inclusión financiera

Por segunda vez, la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su denominación en inglés) aprobó un crédito de hasta USD 60 millones, con un plazo de cinco años, para nuestra institución, que nos permitirá poner un especial foco en mujeres de bajos ingresos en Chile. Este préstamo tiene como partner a Blue Orchard, un fondo de inversión de impacto con foco en sostenibilidad.



Mejora nuestra clasificación de riesgo

La agencia clasificadora de riesgo ICR, subió nuestra clasificación de riesgo desde A+ a AA-, mientras Humphreys clasificó nuestros títulos de deuda en "AA-" con tendencia estable. Durante 2023 la Caja emitió un bono (clasificado con AA-) y efectos de comercio (clasificados con Nivel 1/AA-). La clasificación se fundamenta en la estructura de balance y de negocio, que reducen los riesgos asociados a nuestra actividad central, que es el otorgamiento de créditos sociales.



Implementación de la herramienta Motor de Decisión

Con el objetivo de abordar nuevas oportunidades de apoyo financiero para nuestros(as) afiliados(as), implementamos Motor de Decisión, una herramienta que permite administrar las Políticas de Crédito Social de forma ágil y flexible, integrando nuestros modelos estadísticos y disminuyendo el riesgo crédito estructural de la cartera de crédito social. Lo anterior nos permitió construir una cartera con menores índices de morosidad y gasto neto en provisiones, lo que impactó positivamente el resultado de la Caja.



1.5. Documentos Constitutivos

GRI 2-1

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes es la continuadora legal de la Caja de Compensación Metalúrgica, constituida por la Asociación de Industriales Metalúrgicos (ASIMET). Su existencia legal emana del Decreto Supremo N° 632, de 5 de agosto de 1955, del Ministerio del Trabajo y del Estatuto aprobado por decretos supremos N°22, de 12 de febrero de 1979 y N°47, de 29 de marzo de 1979, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicados en los Diarios Oficiales de los días 25 de agosto de 1955, 26 de marzo de 1979 y 17 de abril del mismo año, respectivamente.

El texto refundido de los Estatutos de 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 redujo el acta de sesión de Directorio N°839 Ordinaria, celebrada con fecha 29

de diciembre de 2020, que aprobó 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, publicado en el Diario Oficial de 18 de mayo del mismo año.





1.6. Alianzas para potenciar nuestro aporte

GRI 2-28

Inspirados en nuestro compromiso de acompañar a las personas a lo largo de toda su vida para generar condiciones que mejoren su calidad de vida, y ayudarlas en los momentos en que más lo necesiten, participamos en una serie de organismos que nos permiten potenciar nuestro aporte social.

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 de 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.

Fundación Conecta Mayor

Entidad orientada a la inclusión de los adultos mayores en la sociedad, a través de la creación de metodologías y programas de capacitación para promover el aprendizaje digital. También desarrolla herramientas tecnológicas inclusivas y fomenta el cambio cultural para resignificar la vejez. Los Héroes aporta en la difusión de iniciativas y en el reconocimiento de “100 Líderes Mayores”, cuyos objetivos son el impulso de cambio un cultural, inspirar a nuevas generaciones y poner en valor la experiencia de vida.

Universidad del Desarrollo

En 2018 formamos una alianza con esta universidad para formar CIPEM. Esta entidad realiza estudios que aporten al bienestar de los adultos mayores, a través de la discusión, mejoramiento de las políticas públicas y la exploración de buenas prácticas internacionales. Estas actividades son apoyadas por acciones de difusión y comunicación en diversos medios y redes sociales con el afán de posicionar los temas que involucran a personas mayores en nuestro país.

1.7. Cajas de Compensación en Chile (*)

GRI 3-3

Somos entidades de previsión social, sin fines de lucro, constituidas como corporaciones de derecho privado. Administramos prestaciones de seguridad social apoyando la labor que realiza el Estado. Además, entregamos directamente a nuestros(as) afiliados(as) diversos beneficios y ayudas con recursos propios del Fondo Social. Así, 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 excedentes generados por nuestra actividad se reinvierten o se destinan a entregar un dividendo social. Esto, con el fin de aumentar el alcance de las ayudas en el tiempo, ya sea a través de apoyo financiero, para cubrir necesidades en salud, educación, integración social, servicios básicos del hogar, o bien, por medio de descuentos, convenios y beneficios recreacionales.

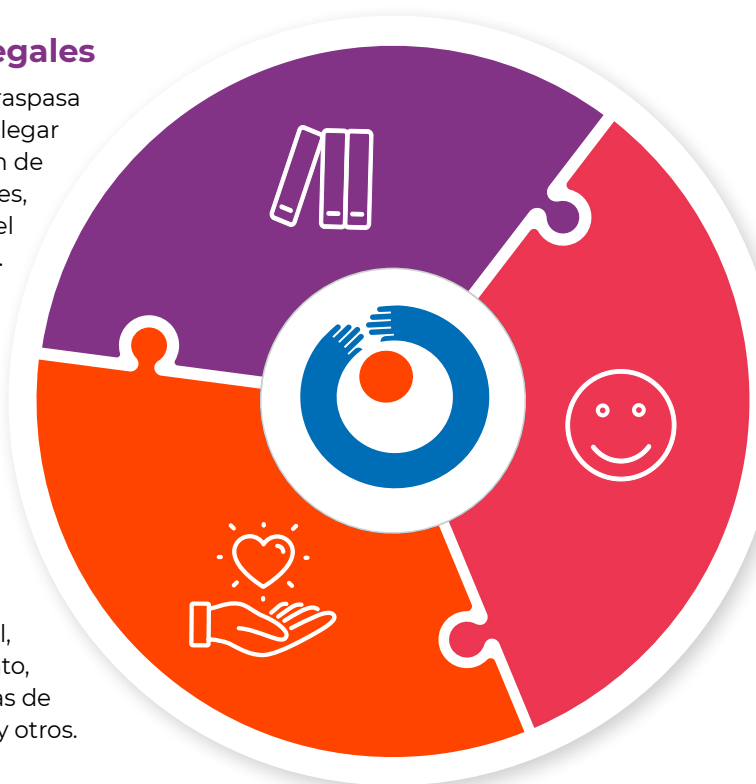
SERVICIOS PRESTADOS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Prestaciones legales

El Estado nos traspasa recursos para delegar la administración de asignaciones familiares, licencias médicas y el subsidio de cesantía.

Prestaciones de bienestar social y adicionales

Entregamos créditos sociales por un plazo máximo de cinco años para afiliados(as) y proveemos prestaciones adicionales de bienestar social, como bonos de fallecimiento, nacimiento, escolaridad, becas de estudio y otros.



Prestaciones complementarias

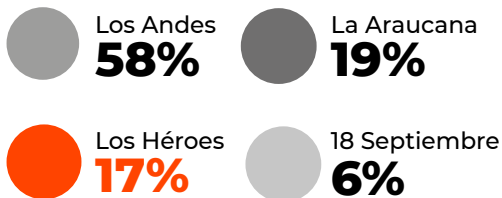
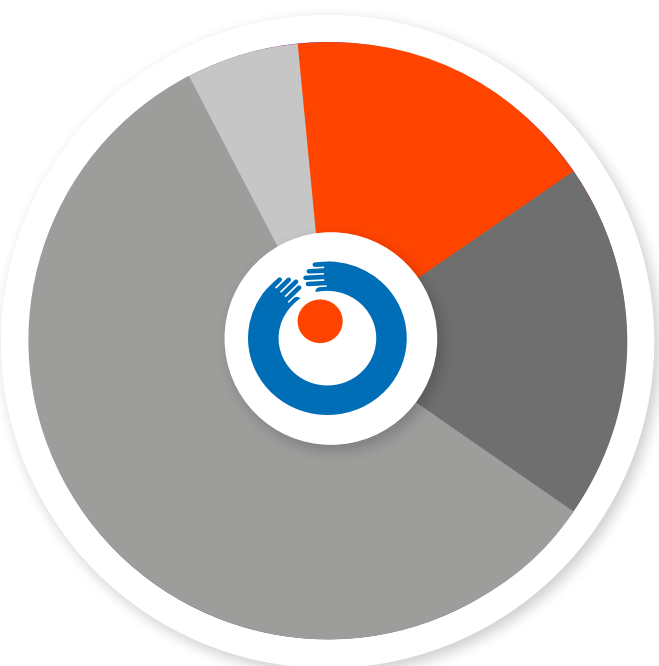
Proveemos otros beneficios financiados con la administración de fondos proporcionados por el empleador, los(as) trabajadores(as) o por ambos en su conjunto.

(*)Tema material.



En Chile existen cuatro cajas de compensación: La Araucana, 18 de Septiembre, Los Andes y Los Héroes. Todas son supervisadas por la SUSESO y tres de ellas, además, por la 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.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO SEGÚN CANTIDAD DE AFILIADOS



Fuente: SUSESO

NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS(AS)

CCAF	2023	2022	2021
Los Andes	4.112.084	4.122.703	4.046.785
La Araucana	1.343.868	1.362.189	1.305.608
Los Héroes	1.185.060	1.181.449	1.115.155
18 de Septiembre	418.571	421.874	419.810
Total	7.059.583	7.088.215	6.887.358

Fuente: SUSESO

NÚMERO DE PENSIONADOS(AS) AFILIADOS(AS)

CCAF	2023	2022	2021
Los Andes	402.085	398.904	398.171
La Araucana	199.962	196.845	207.210
Los Héroes	682.220	674.091	673.274
18 de Septiembre	139.568	133.354	132.228
Total	1.423.835	1.403.194	1.410.883

Fuente: SUSESO

NÚMERO DE TRABAJADORES AFILIADOS

CCAF	2023	2022	2021
Los Andes	3.709.999	3.723.799	3.648.614
La Araucana	1.143.906	1.165.344	1.098.398
Los Héroes	502.840	507.358	441.881
18 de Septiembre	279.003	288.520	287.582
Total	5.635.748	5.685.021	5.476.475

Fuente: SUSESO

NÚMERO DE EMPRESAS AFILIADAS

CCAF	2023	2022	2021
Los Andes	55.712	55.685	55.653
La Araucana	8.460	8.420	8.444
Los Héroes	10.151	10.518	10.686
18 de Septiembre	8.447	8.862	9.400
Total	82.770	83.485	84.183

Fuente: SUSESO



1.8. Marco Legal

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar se encuentran regidas por la Ley N°18.833, que establece un Nuevo Estatuto para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) y sus reglamentos, por sus estatutos y, supletoriamente, por las disposiciones del Título XXXIII del Libro I del Código Civil. Su fiscalización corresponde a la 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 CMF, como emisor de valores de oferta pública.

Las Cajas de Compensación son corporaciones de derecho privado sin fines de lucro, cuyo objeto es administrar diversas prestaciones de seguridad social, sean éstas 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, y**
- **Prestaciones adicionales de bienestar social, como bonos por fallecimiento, matrimonio, nacimiento o escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y el uso de centros vacacionales o recreacionales.**

En particular, las Cajas están facultadas para administrar los regímenes sobre Prestaciones de Crédito Social y Prestaciones Adicionales, regulados por la Ley N°18.833, por los Decretos Nos. 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, las cuales actualmente se encuentran contenidas en el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, aprobado por Resolución Exenta N° 250 de 29 de marzo de 2023 de la Superintendencia de Seguridad Social.

Adicionalmente, las Cajas otorgan una serie de beneficios a sus afiliados, denominados prestaciones complementarias, financiados con la administración de los fondos proporcionados por el empleador, los trabajadores o ambos en conjunto.





Principales modificaciones legales realizadas en 2023

• Resolución Exenta N°250 que aprueba el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Publicado el 29 de marzo por la SUSESO, este compendio está compuesto por ocho libros, que constituyen la normativa vigente de la Ley N°18.833, emitida por la SUSESO, en un cuerpo único, coordinado y sistematizado. En este Compendio no se contienen las instrucciones relativas al régimen de subsidios por incapacidad laboral de origen común y maternal, ni las del régimen de prestaciones familiares, las que serán objeto de futuros compendios.

• Ley N°21.561, que reduce la jornada laboral.

Esta norma, publicada el 26 de abril, modifica el Código del Trabajo, en el sentido de reducir gradualmente la extensión de la jornada laboral establecida el artículo 22, de 45 a 40 horas semanales en un plazo de 5 años, lo que será aplicado del siguiente modo: 44 horas semanales al cabo del primer año, 42 horas a los 3 años, y 40 horas al cabo de 5 años.

• Ley N°21.595, nueva Ley de Delitos Económicos.

Publicada el 17 de agosto de 2023, esta ley sistematiza los delitos económicos y atentados contra el medioambiente, regula las penas y consecuencias adicionales aplicables a las personas responsables de estos delitos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar y complementar su normativa en el ámbito del derecho penal económico. Introduce una serie de modificaciones al Código Penal, al Código Procesal Penal, a la Ley Sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y otros cuerpos legales que establecen delitos económicos, con el fin de perfeccionar y complementar su normativa en el ámbito penal económico.

• Ley N°21.614, que crea un seguro para el acompañamiento de niños y niñas que padezcan enfermedades.

Conocida también como Ley SANNA introdujo una serie de modificaciones a la Ley N°21.063, con objeto de crear un seguro obligatorio para madres y padres trabajadores de niños, niñas y jóvenes afectados por una condición grave de salud. Ello, con el objetivo de que puedan ausentarse de su trabajo durante un tiempo determinado, para poder prestarles atención, acompañamiento o cuidado personal. Durante ese periodo los trabajadores afectados deben recibir un subsidio que reemplazo total o parcialmente su remuneración o renta mensual. Este cuerpo legal fue promulgado el 28 de septiembre de 2023.

Por otro lado, en miras a cumplir con sus deberes de información y debida diligencia, el Directorio de Caja Los Héroes mantiene un rol activo respecto a las modificaciones legales que pudieran afectar el accionar de la entidad. Ello lo hace a través de capacitaciones sobre los principales aspectos de la nueva normativa y sus impactos en el negocio por parte de Fiscalía.





2. GOBIERNO CORPORATIVO (*)

GRI 3-3

(*)Tema material.

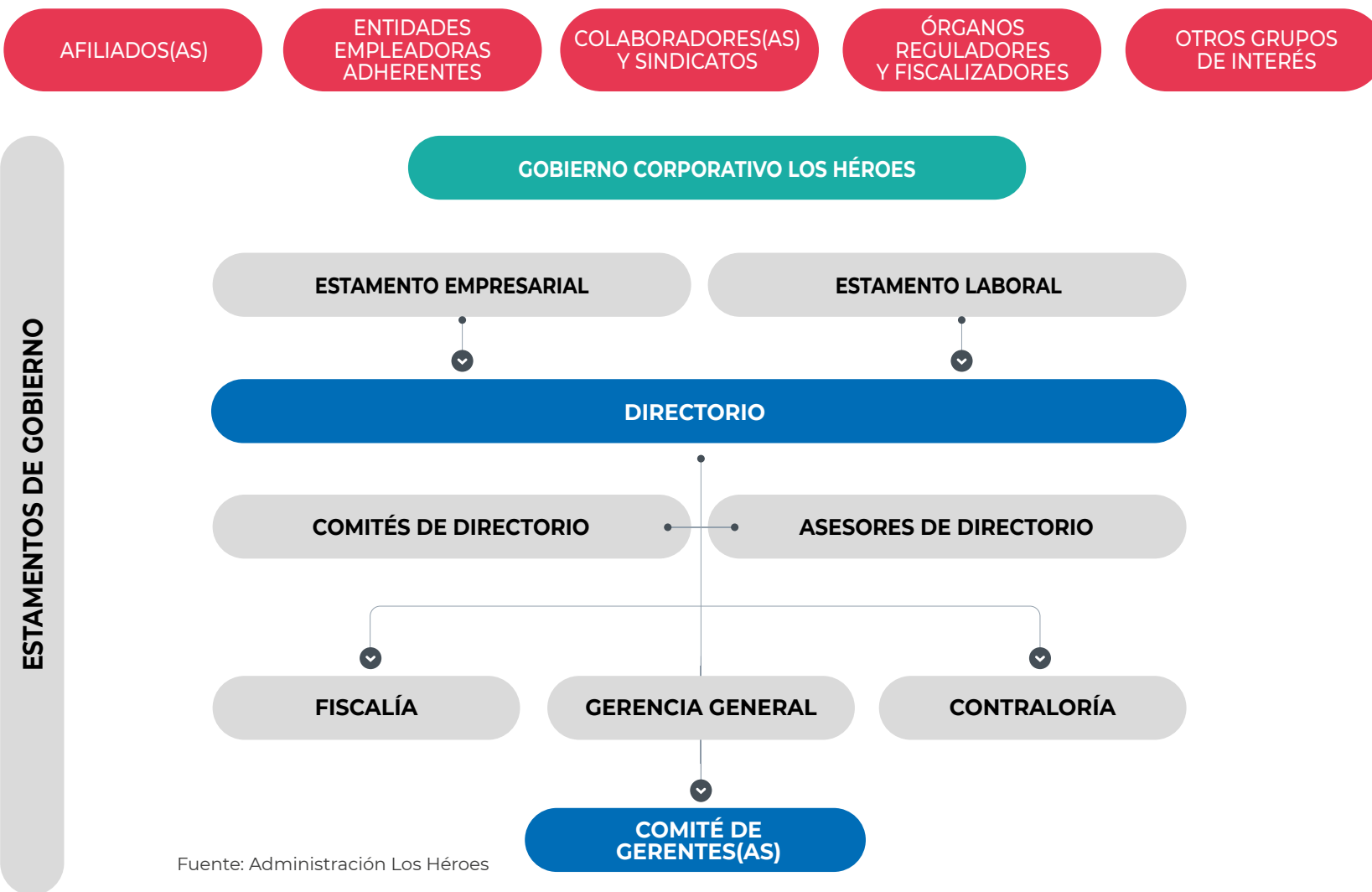
En Los Héroes tenemos un afán de mejora continua. Por ello, todos los años realizamos una autoevaluación de nuestro Gobierno Corporativo, sobre la base de las Buenas Prácticas definidas por la SUSESO.



2.1. Modelo de Gobierno Corporativo

GRI 2-9 / 2-15

En Caja Los Héroes disponemos de un Gobierno Corporativo sólido, con una estructura claramente definida para velar por el comportamiento ético y transparente, el cumplimiento de nuestro Propósito y el desarrollo sostenible, a través de una adecuada identificación y mitigación de riesgos.





Para ello, contamos con un Código de Gobierno Corporativo¹, que dispone un conjunto de principios, normas internas y un marco de estándares para regir nuestro Gobierno y quehacer diario.

En el documento, que es complementario al Código de Buenas Prácticas y de Conducta², y que es revisado y aprobado periódicamente por el Directorio, se establecen las principales prácticas de gobernanza orientadas al cumplimiento de la misión de la Caja como entidad de previsión social, masiva y de amplia cobertura, que se pueden resumir en:

• **Liderazgo:**

Ejercido por el Directorio como cuerpo colegiado, mediante una clara división de responsabilidades además de 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. Por ello, en Los Héroes esperamos que cada colaborador(a) mantenga un compromiso total con la transparencia, revelando y abordando todos los riesgos de una manera abierta y directa. Tenemos el convencimiento que sólo se pueden tomar decisiones de forma óptima cuando todos los hechos son 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 para evitar conflictos de interés, prevenir la corrupción y la comisión de delitos

especificados en la Ley N°20.393, así como prácticas que puedan derivar en hechos que afecten la libre competencia, como el uso de información privilegiada y que puedan afectar la relación con nuestros(as) colaboradores(as), afiliados(as) y otros grupos de interés.

Para esto, nuestro Código es complementado con una serie de políticas, manuales y procedimientos, tales como el Reglamento Interno, Política de Control Interno, Políticas de Gobierno Corporativo, Gobernanza de Riesgo, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, entre muchas otras.

• **Relaciones con los afiliados, entidades empleadoras adherentes y otros grupos de interés:**

Respetamos y hacemos respetar los derechos que la ley establece. Por eso, nuestros estatutos consagran a los afiliados 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.

Existe un involucramiento directo del Directorio en esta materia través de sus comités, para velar de contar con políticas y prácticas para abordar las preocupaciones de estos grupos y establecer un ambiente de desarrollo y control de seguimiento y revisión crítica de acciones. Ejemplo de ello son el estudio anual de materialidad y la realización de estudios de marca, percepción de clientes y de satisfacción de estos, así como monitoreo de redes sociales y prensa.

• **Control interno y gestión de riesgo:**

Buscamos determinar la naturaleza y alcance de los riesgos significativos que estamos dispuestos a tolerar para alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Contamos con un robusto sistema de gestión de riesgo y control interno, basado en políticas y procedimientos que orientan a nuestros colaboradores(as), estructuras organizacionales, procesos y sistemas que sustentan su operatividad, de modo de generar sustentablemente los excedentes necesarios para maximizar el bienestar de los afiliados(as). Este ambiente de control considera además un canal para denunciar eventuales irregularidades o ilícitos, con el debido resguardo de confidencialidad.

¹ El Código de Gobierno Corporativo fue aprobado en marzo de 2020.

² El Código de Buenas Prácticas y de Conducta fue aprobado en noviembre de 2022.



Otros aspectos que abordamos a través de otras políticas, prácticas y procedimientos

- **Sostenibilidad:** En Los Héroes buscamos aportar valor a nuestros grupos de interés y fomentar la cooperación activa con ellos, para proyectarnos en el largo plazo y mejorar el bienestar de nuestros afiliados. Este compromiso lo reafirmamos en 2023, con la aprobación de nuestra Política de Sostenibilidad, que entrega directrices para reducir los impactos socioambientales negativos y ampliar el desarrollo de acciones que promuevan el cuidado del medioambiente; generar impactos positivos por medio de distintas actividades en los grupos de interés con que nos vinculamos, y mantener y ampliar la gestión transparente de su gobierno corporativo, con especial foco en la divulgación pública de las materias relevantes para la actividad.
- **Promoción de la innovación:** Consideramos que la innovación permanente es fundamental para crecer día a día el abordaje de las necesidades de nuestros afiliados. Para promoverla, contamos con una Gerencia de Transformación Digital, responsable de implementar soluciones de punta que mejoren la experiencia de uso, considerando las últimas tecnologías y tendencias del mercado. Los recursos necesarios para su ejecución son aprobados por el Comité de Inversiones, instancia en la que los proyectos son revisados.
- **Promoción de la diversidad y detección de barreras organizacionales:** Tenemos el convencimiento que la diversidad es un aporte para la construcción de un mejor país. Nuestra Política de Reclutamiento y Selección³ así como con una Política de Igualdad de Género y Conciliación y un Sistema de Gestión de Diversidad⁴, están orientadas a velar por la igualdad de condiciones para todas las personas, en cuanto a la atracción y selección de los mejores talentos. Los documentos toman en consideración elementos definidos en la Ley N°21.015 de Inclusión Laboral y Ley N°20.609 que establece medidas contra la discriminación y el Sistema de Gestión de Diversidad.

³ La última actualización de la Política de Reclutamiento y Selección fue en el año 2020.

⁴ La Política de Igualdad de Género y Conciliación y un Sistema de Gestión de Diversidad fue aprobada en enero de 2020.



Evaluación del Gobierno Corporativo

Todos los años realizamos una autoevaluación anual de nuestro Gobierno Corporativo, sobre la base del cuestionario de Buenas Prácticas emitido por la SUSESO. Este instrumento aborda el funcionamiento del Directorio y nuestros Comités, la relación con nuestros grupos de interés, el sistema de control interno y la gestión de riesgos, entre otros aspectos. 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.

Por otro lado, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.2.4 del Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, de la Superintendencia de Seguridad Social, los directores firmantes declaran que C.C.A.F. Los Héroes ha dado cumplimiento material al 92% de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo establecidas en el citado Compendio.

Asimismo, los directores que suscriben esta declaración dejan constancia que aquellas prácticas no implementadas

en los términos recomendados por el regulador, a su buen juicio, no afectan el cumplimiento de las funciones de esta Corporación como entidad de previsión social, en cuanto a maximizar el bienestar de sus afiliados(as); velar por la transparencia en sus operaciones y en su administración; ampliar el conocimiento por parte del Directorio de la gestión de los recursos del Fondo Social de C.C.A.F. Los Héroes; y en la implementación de mecanismos para la resolución de eventuales conflictos de interés.



Conoce nuestro Código
de Gobierno Corporativo





2.2 Directorio

GRI 2-9

2.2.1 Nuestros directores

GRI 2-11



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.

Fecha ingreso al Directorio: 27.04.1999



Gastón Lewin Gómez

Vicepresidente
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.

Fecha ingreso al Directorio: 29.04.2014



Carolina Iturra Quintanilla

Directora
13.035.368-1

Secretaria Administrativa, se desempeña en la Gerencia de Operaciones de AZA a cargo de contratos de Acería, logística de mantenimiento y costos.

Fue elegida mejor trabajadora de Acería el año 2007 y de AZA el año 2018. Es Directora de Los Héroes por el estamento laboral desde abril de 2023.

Fecha ingreso al Directorio: 27.04.2023



Consuelo Zanzo García

Directora
8.697.865-2

Abogada y Magíster en Derecho, con amplia experiencia en derecho del Trabajo, derecho Previsional y Seguridad Social. Se desempeña en la Fiscalía de la Empresa Nacional de Aeronáutica de Chile, ENAER, como abogada asesora y litigante. Ha ejercido también la docencia universitaria. Es directora Suplente de DTS SpA, filial de ENAER. Directora de Los Héroes por el estamento laboral entre abril y septiembre de 2023.

Fecha de ingreso al Directorio: 27.04.2023

Fecha de cesación en el cargo: 30.09.2023



José 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.

Fecha ingreso al Directorio: 25.04.2017



Enrique 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.

Fecha ingreso al Directorio: 27.11.2023



Víctor 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; en Higiene Ocupacional de la Universidad de Chile, y Magíster en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeña 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.

Fecha ingreso al Directorio: 27.04.2020

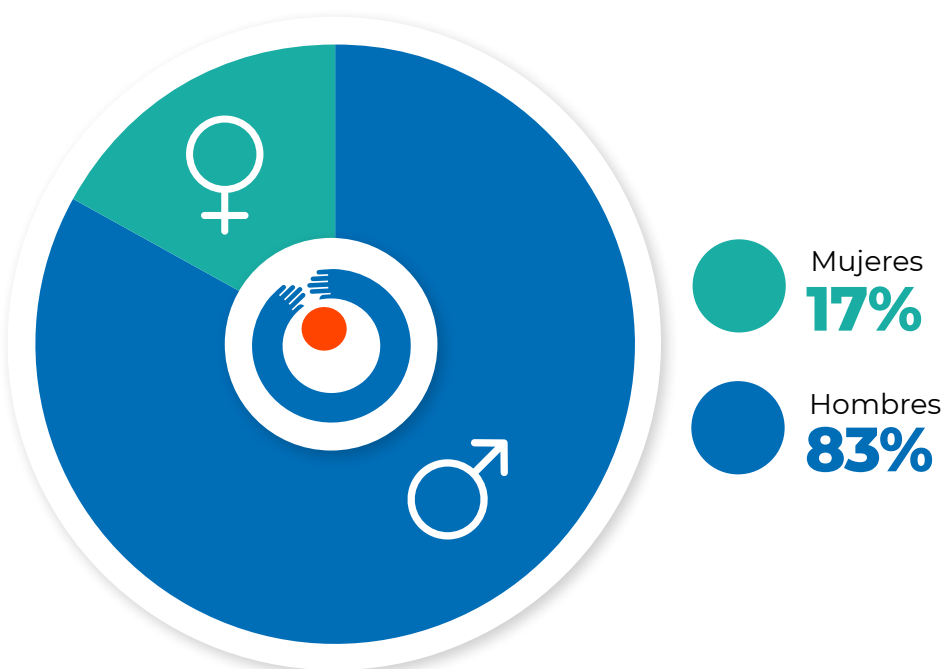


2.2.2. Diversidad en el Directorio

GRI 405-1

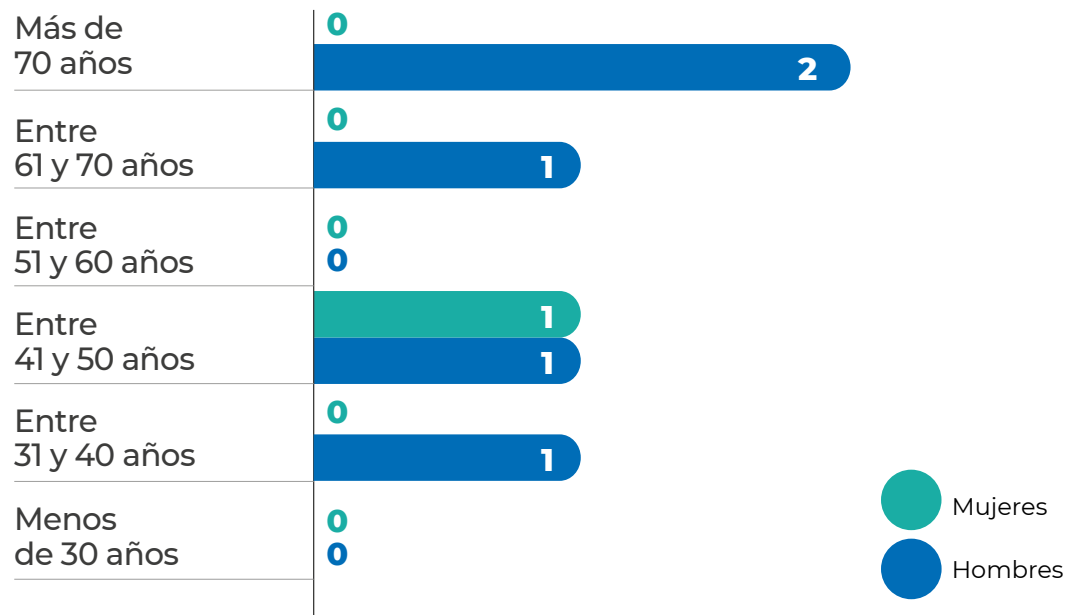
Nuestro Directorio está compuesto por seis miembros titulares, todos chilenos. Su composición es paritaria: tres representan a los(as) trabajadores(as) afiliados(as) (Estamento Laboral) y tres a entidades empleadoras (Estamento Empresarial). El Presidente puede pertenecer a cualquiera de estos dos. En abril de 2023 se incorporaron las primeras mujeres Directoras al organismo: doña Carolina Iturra Quintanilla y doña Consuelo Zanzo García⁵.

COMPOSICIÓN POR SEXO²



Fuente: Los Héroes

COMPOSICIÓN POR RANGO ETARIO



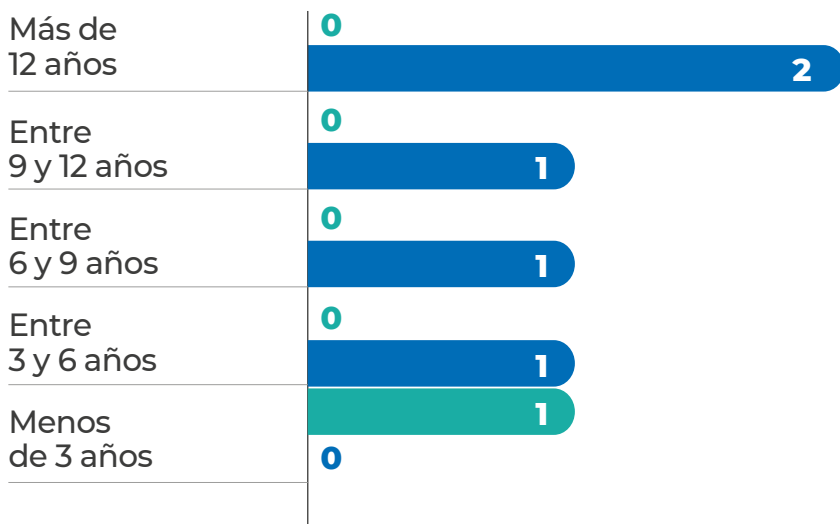
Fuente: Los Héroes

⁵ María Consuelo Zanzo García fue miembro del Directorio hasta el 30 de septiembre de 2023. Fue reemplazada por don Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes, quien asumió el 27 de noviembre de 2023.

⁶ Al 31 de diciembre de 2023 el Directorio de Los Héroes está compuesto por cinco hombres y una mujer, tras las modificaciones efectuadas en septiembre y noviembre.

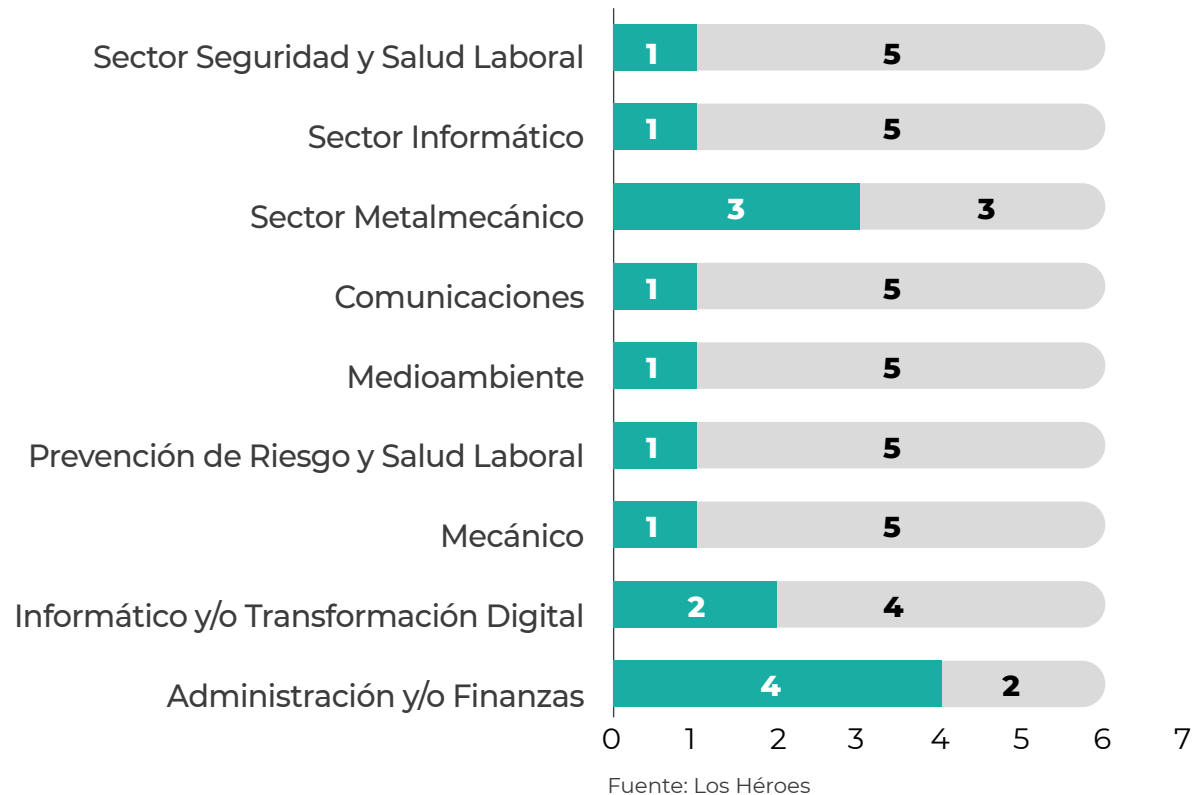


ANTIGÜEDAD DE LOS DIRECTORES



Fuente: Los Héroes

MATRIZ DE HABILIDADES, CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA





Nuestro Código de Gobierno Corporativo define claramente las funciones y deberes de nuestro Directorio y cada uno de sus miembros.

2.2.3. Funciones y deberes de nuestro Directorio

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.

Deber de 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.

Deber de 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.

Deber de 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.

Deber de 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.

Deber de independencia y derecho para discrepar



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.



2.2.4. Proceso de elección de los miembros del organismo

GRI 2-10

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(a) Director(a) Empresarial y a un(a) Director(a) Laboral, al menos 120 días antes de la fecha de expiración del Directorio en ejercicio. Este último, por su parte, debe seleccionar a los cuatro directores restantes.

La 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. Se considera la conformación de una Comisión Electoral, conformada por dos miembros del Directorio que cesa en funciones, el Fiscal y el Gerente General, que es responsable de tomar todas las medidas a dar la más amplia difusión al proceso de postulación, entre empresas adherentes y los trabajadores afiliados, así como de desarrollar todas las acciones necesarias para el proceso de postulación y elección.

El actual Directorio de Caja Los Héroes asumió sus funciones el 27 de abril de 2023, para el periodo abril de 2023 a abril de 2026, conforme las designaciones realizadas por ASIMET A.G. en diciembre de 2022 y a la elección realizada por el Directorio en febrero de 2023.

2.2.5. Funcionamiento del Directorio

El Directorio cumple con su labor de supervisión de manera periódica, a través de Comités donde se revisan los reportes elaborados por la Administración. Estos incluyen la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales, con sus impactos, riesgos y oportunidades, cuando son pertinentes a la gestión de la Caja.

Conforme a los Estatutos Sociales, el organismo sesiona todos los meses, según una agenda establecida con las distintas temáticas a tratar. La fecha se recuerda con al menos tres días de antelación, a través del sistema electrónico dispuesto para ello donde además se sube el material sobre a exponer. Las reuniones del Directorio se realizan de manera presencial, remota o híbrida, y tienen una duración promedio de tres horas.

El sistema de información con que cuenta el organismo permite el acceso remoto, seguro y permanente a cada uno de sus miembros. Contiene las actas y documentos revisados en las sesiones de cada Directorio o de sus Comités, así como diversa información de relevancia para los directores. El repositorio tiene, además, un registro histórico de actas y documentos desde el año 2012.





2.2.6. Preparación y perfeccionamiento

GRI 2-17 / 2-18

Según lo definido en la Política de Administración de Gobierno Corporativo⁷, cada Director(a) que se integre a nuestra organización debe participar en un proceso de inducción individual, para que pueda aportar con su visión de manera rápida y eficaz. Este proceso, cuya coordinación es de responsabilidad de la Gerencia de Personas y Comunicaciones, vela porque los nuevos(as) directores(as) conozcan todas las políticas, códigos y manuales de Los Héroes, junto con información relevante para nuestra actividad y rol social.

Así, se le da a conocer la descripción de la industria de las Cajas de Compensación y sus entidades reguladoras; principales grupos de interés; sistema de control interno, y antecedentes financieros y de gestión de Los Héroes, entre otros. La inducción incluye la entrega de documentos, además de presentaciones y/o reuniones con los principales ejecutivos de la entidad.

En Los Héroes se procura que tanto los miembros del Directorio como de sus Comités cuenten con la *expertise* necesaria para informarse y para las mejores decisiones posibles de manera oportuna ante posibles cambios legales, normativos y otros relativos al cumplimiento de nuestro propósito social. Para ello, el Directorio puede solicitar, para sí o para sus Comités, la contratación de asesores externos a la Gerencia de Personas y Comunicaciones, la cual es responsable de buscar a los candidatos(as) idóneos(as), según la materia solicitada, los que luego son evaluados por un comité o miembros del Directorio. La asesoría por parte de expertos puede ser permanente o no, y considera la participación en los comités, según su especialidad, y la emisión de informes especiales a solicitud del Directorio.

Los asesores reciben remuneraciones en base a valores de mercado y son evaluados anualmente por el Directorio, bajo un procedimiento determinado por éste.

DESEMBOLSO POR ASESORÍAS CONTRATADAS

(en M\$)

Empresa	Servicios prestados	2023	2022	2021
Deloitte Auditores y Consultores Ltda.	Auditoría estados financieros	0	0	110.350
KPMG Auditores Consultores Limitada	Auditoría estados financieros	147.919	154.913	0
International Credit Rating Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	12.612	16.610	0
Fitch Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	20.318	18.383	9.002
Humphreys Clasificadora de riesgo	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	3.646		
Gustavo Favre Domínguez	Asesoría Comité de Riesgo	29.060	30.039	27.018
Total		213.555	219.945	146.370

Fuente: Los Héroes

⁷ La Política de Administración de Gobierno Corporativo fue aprobada en julio de 2023.



DIEZ PRINCIPALES ASESORÍAS PROFESIONALES

(en M\$)

Tipo	2023	2022	2021
Auditoría	160.427	183.269	126.875
Comercial	50.800	0	53.215
Estratégica	124.283	69.049	58.886
Financiera	51.466	99.164	13.557
Infraestructura	53.364	29.125	45.977
Legal	8.893	20.833	2.528
Recursos Humanos	85.917	43.156	11.315
Seguridad	14.664	2.500	0
Tecnológica	17.965	117.264	62.145
Tributaria	28.630	40.370	43.267
Total	596.409	604.730	417.765

Fuente: Los Héroes

Evaluación del Directorio

Con el objetivo de conocer las fortalezas y oportunidades de mejora en sus ámbitos de gestión, así como sus necesidades de perfeccionamiento, el Directorio tiene definido un proceso anual de autoevaluación y de cada uno de sus Comités y los asesores externos, según se define en la Política de Administración de Gobierno Corporativo.

En cada caso, el instrumento a utilizar es diseñado por la función de Gobierno Corporativo del Comité de Personas y Gobierno Corporativo, y luego aprobado por el Comité de Personas y Gobierno Corporativo. La Contraloría Corporativa es la responsable de remitir el cuestionario a cada miembro del Directorio, y luego procesar los resultados para finalmente remitir los resultados al Presidente. Estos son presentados al Directorio, para definir los cursos de acción⁸.



⁸ Al cierre de 2023, el Procedimiento de Autoevaluación no consideraba la detección de barreras organizacionales, sociales o culturales.



2.2.7. Directorio conectado con el quehacer

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.

Reuniones con áreas



Reunión con área de riesgos



Periodicidad: Mensual en Comité de Riesgo

Temas abordados: Materias relativas a Riesgo Financiero, Riesgo Crédito, Riesgo de Ciberseguridad, Riesgo Operacional, Riesgos de Externalización de Servicios, Riesgos con Impacto sobre la Reputación, entre otros.



Reunión para informarse de materias sociales y de responsabilidad social



Periodicidad: Mensual en Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Temas abordados: Contribución social; servicios prestados a terceros; nuevos beneficios y prestaciones adicionales, calidad de servicio, entre otros.



Reuniones con auditoría interna



Periodicidad: Mensual en Comité de Auditoría

Temas abordados: Resultado de cada una de las auditorías planificadas anualmente, seguimiento y cumplimiento de hallazgos de control interno, temas relacionados con prevención de delitos y otros temas relevantes que amerite el conocimiento del Directorio.

Por otro lado, para conocer el funcionamiento de las dependencias y preocupaciones de los equipos que en ellas se desempeñan, los directores realizan durante el año diversas visitas a sucursales de Los Héroes.



2.2.8. Remuneraciones y gastos del Directorio

GRI 2-19 / 2-20

Directorio de Los Héroes

Las remuneraciones de Directores se encuentran definidas en los Estatutos de la Caja de Compensación Familiar Los Héroes.

REMUNERACIONES DE LOS(AS) DIRECTORES(AS) (en M\$)

Director(a)	2023				2022			
	Dietas	Comités	Gastos de representación	Total	Dietas	Comités	Gastos de representación	Total
Alfredo Kunze Schütze	23.286	61.211	0	84.497	14.632	56.357	0	70.989
Gabriel Riveros Infante	3.964	12.422	0	16.386	14.632	37.155	0	51.787
Marcelo Enrique Oyarce	8.564	0	0		14.632	0	0	14.632
Gastón Lewin Gómez	23.286	36.822	0	60.108	14.632	27.231	0	41.863
Arturo Lyon Parot	23.286	28.305	0	51.591	14.632	26.107	0	40.739
Víctor Riveros Contreras	23.286	10.351	0	33.637	14.632	0	0	14.632
Carolina Iturra	19.321	0	0	19.321	0	0	0	0
María Consuelo Sanzo	12.421	0	0	12.421				
Total	137.414	149.111	0	286.525	87.792	146.850	0	234.642

TOTAL GASTOS DEL DIRECTORIO (en M\$)

Ítem	2023	2022
Dietas	137.414	87.792
Otros gastos	149.111	146.850
Total	286.525	234.642

Nota: En el Directorio de Los Héroes no existe brecha salarial. Todos sus miembros, salvo el Presidente, perciben la misma dieta. Las variaciones en el total corresponden a participaciones en comités.

Fuente: Los Héroes



Directorio Prepago Los Héroes

REMUNERACIONES DIRECTORIO (en M\$)

Director(a)	2023				2022			
	Dietas	Comités	Gastos de representación	Total	Dietas	Comités	Gastos de representación	Total
Alfredo Kunze Schütze	21.610	38.200	0	59.811	19.898	35.199	-	55.097
Gastón Lewin Gómez	14.264	27.280	0	41.544	13.132	27.231	-	40.363
Alejandro Muñoz R.	14.264	21.868	0	36.132	13.132	20.240	-	33.372
Gustavo Favre D.	14.264	36.915	0	51.179	13.132	35.220	-	48.352
Luis Brahm G.	14.264	38.204	0	52.468	13.132	35.210	-	48.342
Total	78.666	162.467	0	241.133	72.426	153.100	-	225.526

TOTAL GASTOS DEL DIRECTORIO (en M\$)

Ítem	2023	2022	2021
Dietas	78.666	72.426	65.226
Otros gastos	162.467	153.100	134.780
Total	241.133	225.526	200.006

Nota: En el Directorio de Prepago Los Héroes no existe brecha salarial. Todos sus miembros, salvo el Presidente, perciben la misma dieta. Las variaciones en el total corresponden a participaciones en comités.

Fuente: Los Héroes



2.3. Comités del Directorio

El Directorio de Los Héroes cuenta con cuatro Comités que le permiten dar un seguimiento profundo, sistemático y periódico a las materias que considera relevantes para su gestión, y las actividades fundamentales para la materialización del Propósito Social de la Caja. 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 éstas a las políticas y prácticas de Los Héroes. Para esto, observa la gestión de cada empresa en las materias que le atañen, para lo que recibe permanentemente información sobre su gestión y la solicita sobre materias específicas, en caso de estimarlo necesario. En casos excepcionales por su urgencia o relevancia, el Presidente puede presentar directamente al Directorio un asunto sin haber sido analizado previamente por el respectivo Comité.

Respecto a sus planes de trabajo, cada Comité presenta al Directorio su propuesta para el año siguiente, en el que se incluyen las actividades y calendarización de éstas. Esto lo hacen durante el último trimestre de cada ejercicio.

Los nuevos documentos, las revisiones anuales, y las modificaciones o cambios parciales de políticas, códigos, estatutos, y manuales que por normativa así lo requieran, son validados y autorizados por los Comités, antes de ser

presentados al Directorio para su aprobación. Por ser una Corporación de Derecho Privado, Caja Los Héroes no está obligada a contar con un Comité de Directores según lo definido por el artículo 50 bis de la Ley de 18.046, de Sociedades Anónimas.

Los Comités de Directorio vigentes al 31 de diciembre de 2023 son:

- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Riesgo**
- **Comité de Personas y Gobierno Corporativo**
- **Comité de Estrategia y Beneficios Sociales**





2.3.1. Comité de Auditoría

Integrantes: Dos directores (Gastón Lewin, Presidente, y Víctor Riveros).

Invitados permanentes: Gerente General, Fiscal, Gerente de Auditoría y Asesor Externo de Auditoría (si procede).

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

Frecuencia: Mensual.

Reporte al Directorio: Mensual.

Objetivos:



- Velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores.
- Velar 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.
- Deber tener siempre 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 con la gestión de la relación con los auditores externos.
- Revisar el alcance y desarrollo del plan de trabajo del Área 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.
- Revisar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los(as) gerentes(as), ejecutivos(as) 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 y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de Caja CCAF Los Héroes, para lo cual tomará conocimiento de la gestión de cada filial, en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia, debiendo requerir toda aquella información que al efecto se estime necesaria e informar al Directorio cualquier materia relevante de la cual tome conocimiento.



Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento

Frecuencia: Mensual, en comunión con el Comité de Auditoría



Funciones:

- Supervisar la aplicación de los lineamientos y de sus documentos asociados, asegurando que éstos se alineen con las directrices establecidas por la normativa legal y reglamentaria vigente así como 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, a efectos de determinar el curso de acción a seguir. Éstos pueden ser iniciar un procedimiento de investigación interna, realizar la denuncia pertinente o tomar medidas disciplinarias, entre otros.
- Efectuar el seguimiento de los compromisos y planes de acción diseñados para mitigación de riesgos de fraudes.



LOS HEROES



2.3.2. Comité de Riesgo

Integrantes: Dos directores (Alfredo Kunze, Presidente, y Arturo Lyon).

Invitados permanentes: Gerente General, Fiscal, Contralor(a) y Asesor Externo de Riesgo (si procede).

Coordinador y secretario(a): Gerente Corporativo de Riesgo.

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

Reporte al Directorio: 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.



2.3.3. Comité de Personas y Gobierno Corporativo

Integrantes: Tres directores (Alfredo Kunze, Presidente, Arturo Lyon y Gastón Lewin)

Invitados permanentes: Gerente General, Fiscal, Gerente Corporativo de Riesgo, Subgerente(a) de Compensaciones y Asesor Externo (si procede).

Coordinador y secretario(a): Gerente(a) de Personas y Comunicaciones.

Frecuencia: Bimestral.

Reporte al Directorio: Bimestral.

Está compuesto por las secciones de Personas y Gobierno Corporativo, que 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 en las materias que les compete y son responsables de mantener informado al Directorio al respecto. Para esto, toman conocimiento de la gestión de cada una en aquellas materias que correspondan y solicitan toda la información que estimen necesaria para cumplir con su rol.

Sección Personas

Objetivo:



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 de los principales ejecutivos de la institución.



Funciones:

- Conocer el Plan Estratégico de Los Héroes e indicadores asociados que reflejan 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.



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.



2.3.4. Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Integrantes: Cuatro directores (Alfredo Kunze, Presidente, Arturo Lyon y Gastón Lewin)⁹

Invitados permanentes: Gerente General, Fiscal, Contralor(a) y Asesor en Materias Tecnológicas (si procede).

Coordinador y secretario(a): Gerente(a) de Productos, Beneficios y Clientes.

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

Reporte al Directorio: Mensual (a excepción del mes de febrero).

⁹ Al cierre de 2023 se encontraba un cupo vacante.

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.

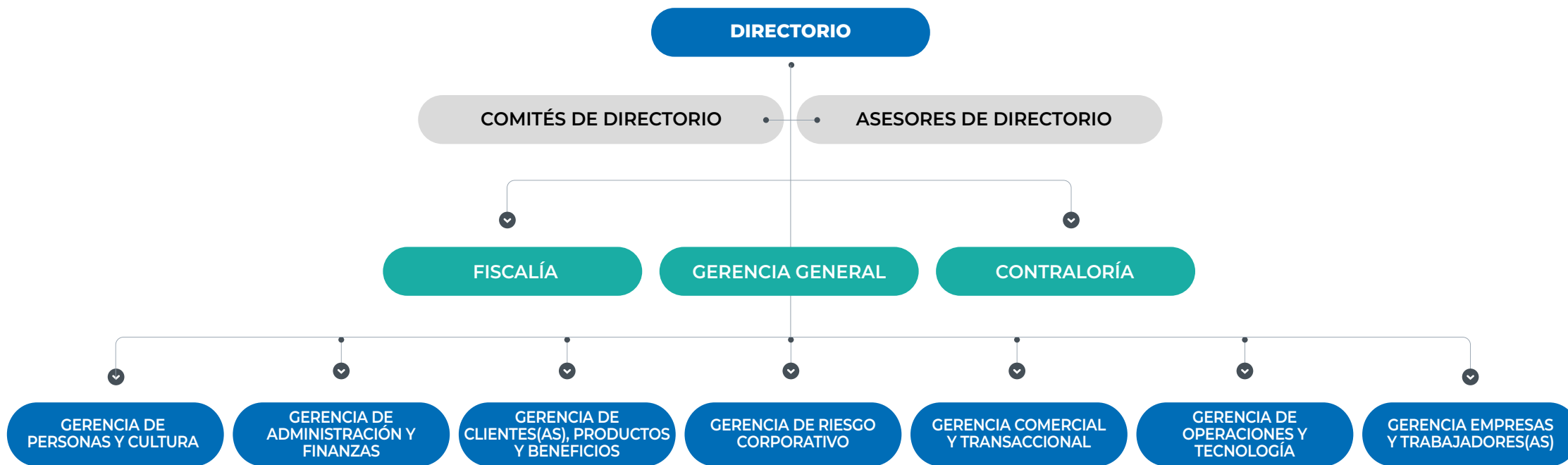
Funciones:

- 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 actividad comercial, tecnología e 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 y de contribución social, competencia, calidad de servicio, comunicaciones corporativas, proveedores, entidades relacionadas y asuntos públicos.
- Aprobar gastos sobre \$ 270 millones y hasta \$ 539 millones, 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 Caja Los Héroes, para lo cual toma conocimiento de la gestión de cada una en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia. Para esto debe requerir toda la información que estime necesaria y notificar al Directorio cualquier tema relevante del cual tome conocimiento.



2.4. Alta administración y principales ejecutivos

2.4.1. Organigrama



Fuente: Los Héroes



2.4.2. Funciones de las gerencias

> Contraloría Corporativa

Planifica, gestiona y controla las actividades relacionadas con la Gerencia de Auditoría, la Subgerencia de Cumplimiento y la Subgerencia de Mejora Continua y QA, 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
- El cumplimiento normativo
- La gestión del Modelo de Prevención de Delitos
- La prevención de fraudes
- La adopción de las mejores prácticas globales de auditoría interna

Adicionalmente, 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, al Gerente General 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 el Directorio.

> Gerencia de Personas y Comunicaciones

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. Adicionalmente, 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 los miembros de nuestro equipo y diferentes grupos de interés, apoyando el cumplimiento de nuestros objetivos de contribución social e inclusión financiera.





> Gerencia de Administración y Finanzas

Conduce las 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 Caja Los Héroes, identificando y gestionando los riesgos de manera integral.

> Gerencia Comercial y Transaccional

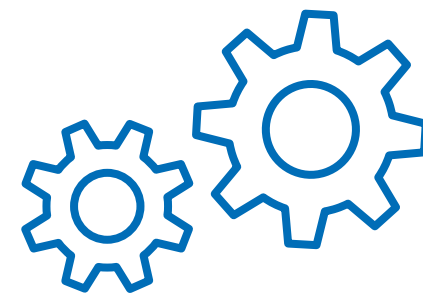
Planifica, dirige y controla la gestión comercial, operacional y de atención en los canales remotos y presenciales, así como la implementación de la estrategia definida para el negocio de pensionados(as) y empresas Pyme. Busca garantizar el cumplimiento de los desafíos comerciales y del modelo de atención de la Caja, de acuerdo con la estrategia, políticas y estándares internos definidos por nuestro Directorio. Adicionalmente, 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 la Caja, mediante el cumplimiento de la normativa vigente, los valores y principios de la Caja.

> 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.





2.4.3. Líderes del compromiso social

Tenemos la convicción de que la presencia femenina se debe dar a todos los niveles de las instituciones. Por ello, desde 2019 hemos mantenido la paridad de género entre quienes componen la Alta Administración de Los Héroes.



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. 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 y de Recreativa, desde el 25 de abril de 2016.

Fecha de nombramiento: 28 de diciembre 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 diversos cargos en importantes bancos nacionales y extranjeros, así como en estudios de abogados internacionales. En abril de 2020 se incorporó a Los Héroes como Fiscal.

Fecha de nombramiento: 24 de abril de 2020.



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 Magíster 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. Se ha desempeñado en el sector financiero y la banca privada. Posee 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.

Fecha de nombramiento: 1 de febrero de 2012.



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 Magíster en Finanzas de la Universidad de Chile. Tiene amplia trayectoria en la gestión de riesgo crédito, financiero, operacional y modelos de riesgo. Ingresó a Los Héroes en marzo de 2017 como Gerente de Riesgo Crédito y Financiero. 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.

Fecha de nombramiento: 16 de enero de 2020.



Valeska Barrera Galleguillos
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 la banca, donde desarrolló estrategias de segmentos y productos, así como diseño de planes comerciales para clientes(as) personas y pymes, entre otros. En abril de 2019 asumió su cargo actual en Los Héroes.

Fecha de nombramiento: 1 de abril de 2019.



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 distintos bancos de la plaza en las áreas comerciales, de ventas y marketing. Tiene experiencia en el desarrollo de estrategias de segmentos y canales, así como en el diseño, gestión e implementación de planes comerciales. 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.

Fecha de nombramiento: 25 de enero de 2011.



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. Ingresó a Los Héroes en 2017 como Gerente de Administración y Finanzas, cargo que ocupa desde abril de ese año.

Fecha de nombramiento: 17 de abril de 2017.



Verónica Villarroel Molina

Gerenta de Personas y Comunicaciones
11.670.268-1

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.

Fecha de nombramiento: 18 de agosto de 2016.



Claudia Carrasco Cifuentes

Gerenta 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 distintas empresas. Ha sido directora de diversas entidades ligadas al sector previsional. Asumió el cargo de Gerenta de Operaciones y Tecnología de Los Héroes en junio de 2018.

Fecha de nombramiento: 18 de junio de 2016.



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 la banca. Ingresó a Los Héroes en diciembre de 2018 como Gerente de Empresas y Trabajadores(as). Es director de Reactiva desde el 21 de agosto de 2020.

Fecha de nombramiento: 3 de diciembre de 2018.



2.4.4. Remuneraciones y estructuras salariales

Contamos con estructuras salariales que compatibilizan la equidad interna (evaluación de puestos) y las retribuciones de mercado (equidad externa). Para ello, se realiza una revisión anual en el mes de julio, mediante una encuesta de mercado encargada por la Gerencia de Personas y Comunicaciones de Caja Los Héroes.

Ésta trabaja además con un estadígrafo, con la que compara las remuneraciones vigentes con el mercado de referencia. La definición del estadígrafo en el cual posicionarse, depende de los recursos financieros, disponibilidad de talentos, ciclo de vida y expectativas de desempeño de la organización entre otros factores de índole estratégicos.

La información de mercado es presentada por la Gerencia de Personas y Comunicaciones de Caja Los Héroes en el Comité de Personas y Gobierno Corporativo de Los Héroes, instancia que decide la modificación o no de la estructura salarial de los ejecutivos que reportan a la Gerencia General y al Directorio.

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 por resultados. Éste busca que la Caja alcance sus objetivos estratégicos, alineando a sus ejecutivos(as) hacia los focos y metas definidos y promueve el desarrollo y retención de profesionales motivados(as) hacia los resultados, así como 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.

REMUNERACIONES EJECUTIVOS(AS) PRINCIPALES

(remuneraciones devengadas en M\$)

2023	2022	2021
2.092.908	1.803.835	1.657.850

Fuente: Los Héroes

INDEMNIZACIONES

(en \$)

Estamento	2023	2022	2021
Rol general / Asistentes, administrativos, ejecutivos de venta	465.955.259	242.590.010	569.799.608
Rol Privado / Profesionales y jefes(as)	289.356.300	331.846.283	396.342.552
Rol Ejecutivo / Gerentes y subgerentes(as)	0	106.798.121	39.395.548
TOTAL	755.311.559	681.234.414	1.005.537.708

Fuente: Los Héroes

En Caja Los Héroes no se contempla el pago de indemnizaciones por años de servicio a gerentes(as) ni ejecutivos(as) principales, distintos a los establecidos por ley.



2.4.5. Plan de sucesión

La Política de Gestión de Personas¹⁰ contiene un Plan de Sucesión cuyo objetivo es asegurar la sustentabilidad de la Organización y su continuidad operacional, a través de la identificación de los cargos clave, diagnóstico desempeño y potencial de los colaboradores y desarrollo de brechas asociadas a las competencias requeridas para ocupar los roles clave de la organización y de esta manera cumplir las metas y estrategias de Los Héroes.

Así, el plan considera la identificación de los cargos claves, para destinar los esfuerzos y recursos del Programa de Desarrollo Estratégico de Personas hacia los cargos relevantes y personas que se distinguen dentro de la organización por tener un desempeño destacado y un potencial de desarrollo significativo, que los hace poder ocupar posiciones de mayor liderazgo y/o un rol con significativa expansión de responsabilidades, hacia niveles superiores o transversales en la organización.

¹⁰ La última actualización de la política se realizó en mayo de 2023 y fue aprobada por el Directorio de Caja Los Héroes.

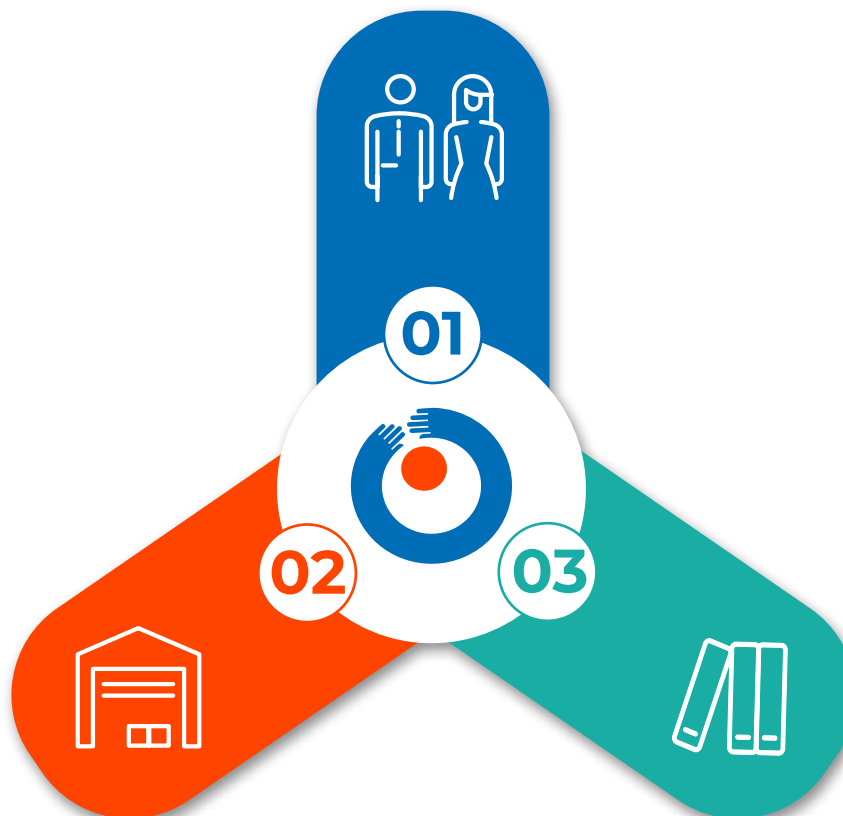
2.5. Gestión de riesgos (*)

2.5.1. Directrices generales para la identificación y gestión de riesgos

GRI 2-12 / 2-13

Caja Los Héroes dispone de un marco de gobernanza para la gestión de riesgos, para asegurar la generación de excedentes de manera sustentable y perdurable en el tiempo, para cuidar la continuidad del rol social que inspira su accionar, y que se traduce en un apoyo permanente a sus afiliados(as) trabajadores(as) y pensionados(as). La estructura y cultura de riesgo en la Caja está basada en elementos culturales, estructurales y normativos.

ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS



01 Elementos culturales

- Valores y conducta ética.
- Cultura corporativa de riesgo marcada por la responsabilidad y el cumplimiento.
- Enfoque de riesgo y retorno en la toma de decisiones.
- Transparencia y comunicación, con políticas y manuales actualizados y disponibles para toda la organización.

02 Elementos estructurales

- Definiciones de riesgos claramente estipuladas para todos en la organización.
- Estructura de gobernanza.
- Procesos para identificar, medir, controlar y gestionar riesgos.
- Unidades de negocio responsables de ser disciplinados en la gobernanza y gestión de riesgos.

03 Elementos normativos

- Disposiciones legales y normativas. Constituyen el piso sobre el cual se construye la gestión de riesgos.

(*)Tema material.



La administración de riesgos es de suma relevancia para la Organización, puesto que presenta impactos a todo nivel, y en particular, en tres ámbitos estratégicos claves para la gestión sostenible de su rol social:

- **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 la actividad de la Caja.**

Las principales directrices en torno a la gestión de riesgos están recogidas en el documento Gobernanza de Riesgo¹¹, en el cual se establece que el monitoreo, gestión y seguimiento de riesgos se efectúa siguiendo el Modelo de Tres Líneas de Defensa, que tiene responsabilidades claramente definidas:

- **Primera Línea de Defensa:** Responsables de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos propios, así como fomentar el conocimiento y cumplimiento de las políticas, y cumplir con la correcta ejecución de los procedimientos de control que aseguren alcanzar los objetivos de la Organización. Está compuesta por las gerencias: Comercial; de Productos, Beneficios y Clientes; de Operaciones y Tecnología; de Asuntos Corporativos; de Empresas y Trabajadores(as); y de Administración y Finanzas.

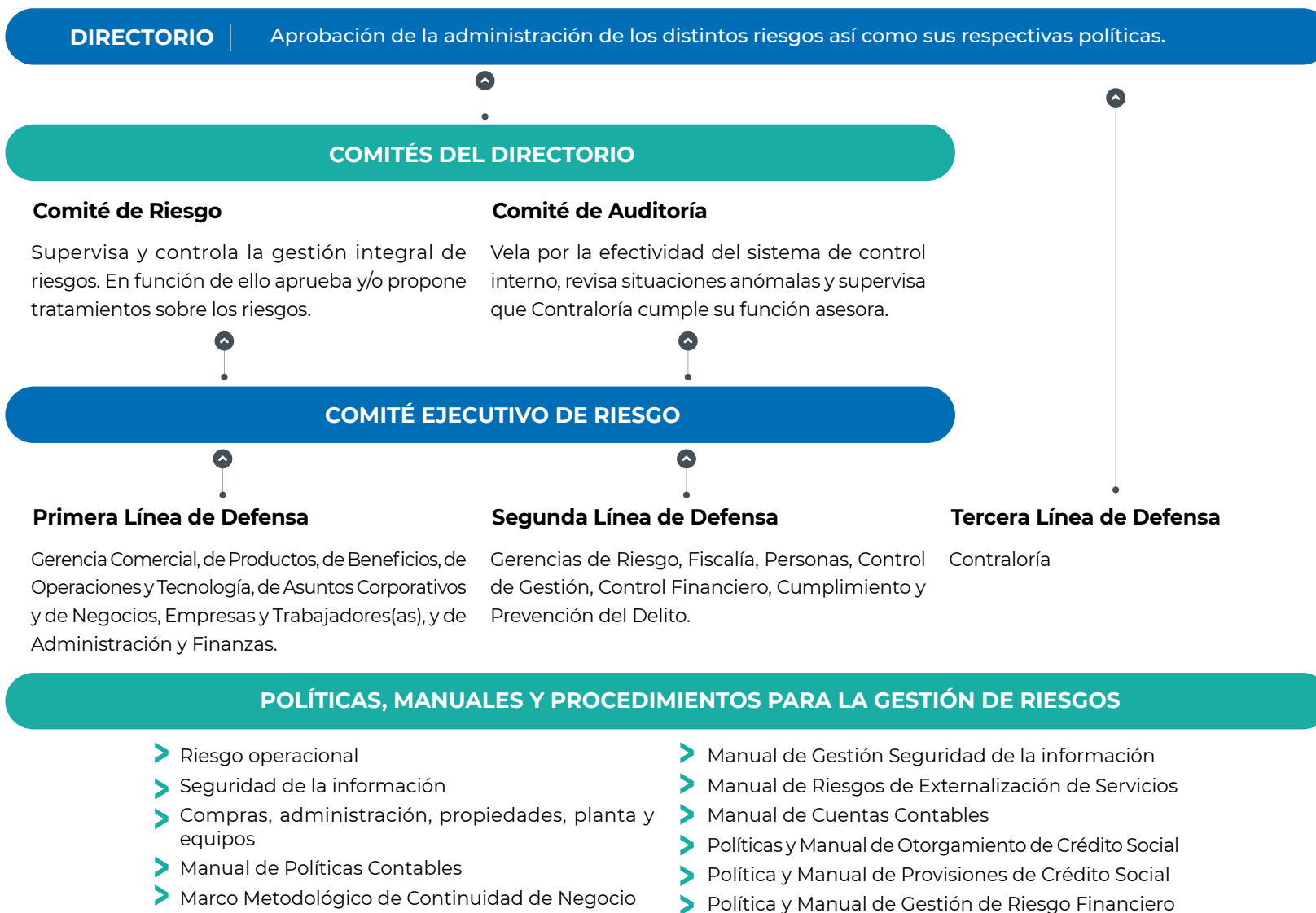
- **Segunda Línea de Defensa:** Proponen al Directorio políticas orientadas a velar por el desarrollo de un robusto ambiente de control interno. Asimismo, desarrollan procedimientos y metodologías que sirven de guía para que la Caja cumpla sus funciones y gestione sus riesgos y controles adecuadamente, 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. Está compuesta por las gerencias de Riesgo; Fiscalía; Personas; Control de Gestión; Control Financiero; Cumplimiento y Prevención del Delito.

- **Tercera Línea de Defensa:** 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. En la Caja recae en la Gerencia de Contraloría.

¹¹ Documento aprobado por el Directorio en mayo de 2023.



GOBERNANZA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LOS HÉROES



AUDITORÍA EXTERNA



2.5.2. Modelo de identificación y gestión de riesgos

Los Héroes administra sus riesgos de acuerdo con lo establecido regulatoriamente por la SUSESO. No obstante, 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, ha adoptado algunos aspectos atinentes de los requerimientos del Comité de Basilea y de IFRS9 en materia de Riesgos de Crédito, Financiero y Operacional, además de incorporar aspectos metodológicos de 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 son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio, el Comité de Riesgo y las distintas instancias de Gobierno Corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en las estrategias de la actividad de la Caja, productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado y las regulaciones.

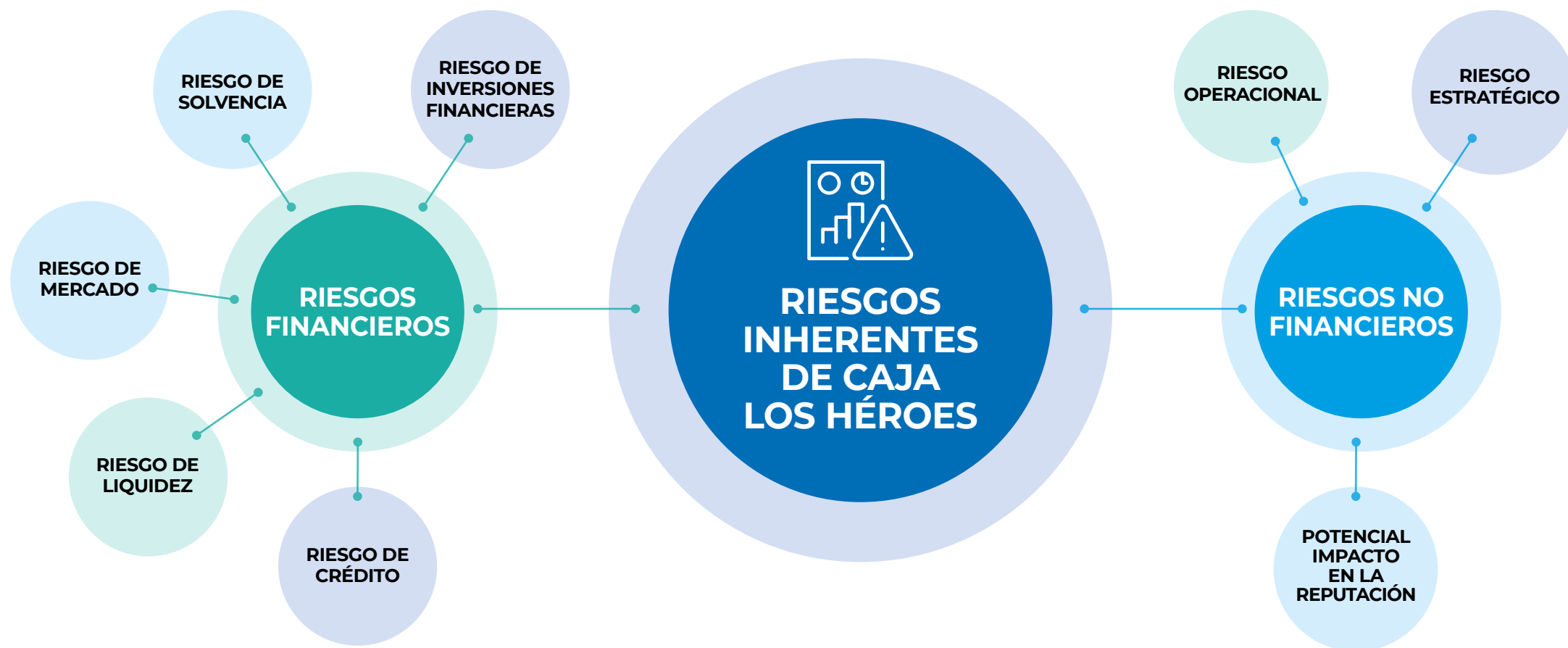
Además, los documentos contienen los lineamientos y límites para acotar los riesgos a los que está expuesto Los Héroes. Estos permiten monitorear y controlar: en riesgo de crédito, concentraciones de cartera e indicadores de morosidad, provisiones y su suficiencia, y clasificación de contrapartes; en 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.

El monitoreo y gestión de riesgos es un desafío permanente, para el que hay que estar siempre preparado. Por ello, Los Héroes cuenta con una Matriz Corporativa de Riesgos, que es permanentemente actualizada y revisada por el Comité de Riesgo y el Directorio.



2.5.3. Riesgos inherentes a las Cajas de Compensación

Los riesgos propios de nuestra actividad están claramente identificados, en cuanto al impacto que podrían tener en el cumplimiento de nuestro rol social. Por ello, contamos con una gobernanza adecuada y mecanismos para gestionarlos y mitigarlos.



Fuente: Los Héroes



01 Riesgo de Crédito



Descripción e impacto en el negocio: Corresponde a la 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.

Mitigación y control: Contamos con políticas de crédito específicas por producto y segmento, que se revisan periódicamente para asegurar su vigencia, lo que es autorizado por el Comité de Riesgo y aprobado por el Directorio, lo que permite administrar el riesgo crédito en forma acorde a las características de la cartera. Estos lineamientos 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 crédito en función de la clasificación de empresas, el riesgo trabajador (medido a través de un puntaje o score de originación) y el riesgo pensionado, así como también las atribuciones de crédito asignadas a los distintos roles para la aprobación de operaciones de crédito.

Complementariamente, para el segmento de Trabajadores se focaliza la gestión comercial en prospectos preaprobados, que poseen un menor riesgo crédito respecto al promedio de la cartera, contribuyendo así a disminuir el riesgo crédito estructural, y a un controlado nivel de gasto neto en provisiones. Junto con esto, se cuenta con una estructura de cobranza profesionalizada, que permite gestionar y controlar las distintas fases de morosidad de la cartera de crédito, y ofrecer soluciones de normalización a los(as) afiliados(as).

02 Riesgo de mercado



Descripción e impacto en el negocio: 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. Se genera por el riesgo de tasa de interés y el riesgo de reajustabilidad.

Mitigación y control: Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotado el Riesgo de Mercado, disponemos de una Política de Riesgo Financiero que, en su apartado de Política de Riesgo de Mercado, 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 autorizado por el Comité de Riesgo y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.

03 Riesgo de liquidez



Descripción e impacto en el negocio: 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 está expuesto a dos tipos de riesgo de liquidez: de financiamiento y de mercado.

Mitigación y control: La administración de liquidez 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, documento que es autorizado por el Comité de Riesgo y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.



04 Riesgo de inversiones financieras



Descripción e impacto en el negocio: Se relaciona con las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja, lo que conlleva un el riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones.

Mitigación y control: A través de la Política de Riesgo Financiero contiene la 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.

05 Riesgo de solvencia



Descripción e impacto en el negocio: Capacidad de una persona natural o jurídica para hacer frente a sus obligaciones de pago a medida que éstas van venciendo.

Mitigación y control: Nuestra Política de Riesgo Financiero considera una Política de Riesgo de Solvencia, que establece requerimientos mínimos de capital, gestionando y controlando tolerancia a las pérdidas, solidez patrimonial, y requerimientos mínimos de capital.

06 Riesgo operacional



Descripción e impacto: 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. Se puede originar en procesos internos, los mismos trabajadores de la Organización, tecnologías de la información (procesos relacionados con la ciberseguridad) y eventos externos.

Mitigación y control: 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, tenemos 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.

Todo lo anterior se refleja en Políticas de Riesgo Operacional, de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, de Continuidad del Negocio, de Riesgos de Externalización de Servicios, y de Riesgos con Impacto sobre la Reputación, cuyos documentos son autorizados por el Comité de Riesgo y aprobados por el Directorio al menos una vez al año.



07 Riesgo estratégico



Descripción e impacto: Es 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.

Mitigación y control: Hemos levantado e identificado nuestros riesgos estratégicos, los cuales se encuentran contenidos en la 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 este tipo de riesgo, éstos son reportados acorde a su ocurrencia en el Comité de Riesgo y gestionados por la Alta Administración.

08 Riesgos con impacto sobre la reputación



Descripción e impacto: 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 efecto y/o resultado negativo que puede tener lugar sobre la imagen corporativa de Los Héroes, 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.

Mitigación y control: La responsable de la gestión de este tipo de riesgo es la Gerencia de Personas y Comunicaciones (área de Asuntos Públicos), apoyada en la base metodológica de gestión de riesgo y el monitoreo de la Gerencia de Riesgo Operacional. En esa línea, vela por la actualización periódica de la Política de Riesgos con Impacto sobre la Reputación (aprobada periódicamente por el Directorio), así como el monitoreo continuo de un set de indicadores enfocados al seguimiento de grupos de interés de la Caja, tales como: afiliados(as); colaboradores(as); autoridades y reguladores; proveedores; opinión pública; mercado de capitales; gremios; entre otros. Estos son reportados regularmente al Comité de Riesgo.



2.5.4. Principales focos de trabajo 2023

Durante el año el trabajo de nuestra Gerencia Corporativa de Riesgos se enfocó en una adecuada gestión del riesgo de crédito y el fortalecimiento de la cultura de ciberseguridad dentro de la Caja.

Gestión de riesgo de crédito:

En este ámbito se implementó la herramienta Motor de Decisión, que permite administrar las Políticas de Crédito Social de forma flexible y oportuna, y controlar focos de mayor Riesgo Crédito, lo cual incluye eventuales impactos de variables macroeconómicas sobre la cartera de crédito social. Como principales resultados, se obtuvo un aumento de participación de créditos aprobados en la cartera de crédito social (aporte a un menor riesgo crédito estructural), y una mayor integración de nuestros modelos estadísticos (Originación y Provisiones, entre otros).

Asimismo, se profundizó en la integración de la Gestión de Otorgamiento y Cobranza con diversas gerencias corporativas. En Gestión de Cobranza, se implementaron estrategias que permitieron contener los efectos del incremento del desempleo y cartas de finiquito a nivel nacional, y lograr un nivel relevante de recuperación de créditos castigados.

Todo lo anterior nos permitió construir una cartera de crédito social con menores índices de morosidad y gasto neto en provisiones, lo que impactó positivamente el resultado de la Caja y el debido resguardo del fondo social, apoyando de la mejor manera las necesidades financieras de nuestros(as) afiliados(as).

Cultivo de una cultura en torno a la ciberseguridad:

En 2023 pusimos especial énfasis en el fortalecimiento de la cultura en torno a las mejores prácticas sobre ciberseguridad dentro de la Organización. Esto se trabajó a través de una serie de actividades, como capacitaciones obligatorias, charlas, envío de cápsulas informativas (referidas a gestión de claves, reacción frente a intentos de phishing, entre otros), realización de ejercicios técnicos de ciberseguridad (como hackeos éticos, entre otros), y el establecimiento de octubre como el Mes de la Ciberseguridad.



2.5.5. Ciberseguridad y cuidado de los datos de nuestros(as) afiliados(as) (*)

GRI 3-3

Mantenemos un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y de Ciberseguridad, compuesto por una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, aprobada anualmente por el Directorio y que describe los lineamientos del mencionado sistema. Este último está compuesto por manuales y procedimientos técnicos y operativos que describen controles y tareas sobre estas materias. Todo lo anterior es seguido y monitoreado a través de múltiples indicadores, que son reportados mensualmente por la Administración al Comité de Riesgo y al Directorio; y a través de mesas de trabajo que sesionan con un equipo colegiado y de especialistas. Toda esta información se analiza y procesa para mantener un robusto Sistema de Gestión, mediante mejora continua.

Además, en cumplimiento con los lineamientos asociados al Compendio de Normas de la SUSESO, realizamos revisiones periódicas al Sistema de Gestión para medir su nivel de adherencia. Para ello, utilizamos como referencia las normas ISO/IEC, principalmente de la familia 27000, y la norma NIST, entre otras, para la mantención del mencionado sistema. La responsabilidad recae en la unidad de Riesgo Tecnológico, integrada por un Oficial de Seguridad de la Información, que monitorea los indicadores de riesgo asociados a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, para elaborar el reporte mensual para el Comité de Riesgo y el Directorio, y reportar eventuales incidentes. Adicionalmente, el Directorio aprueba un Plan de Ciberseguridad de carácter anual.

Para potenciar la gestión de la Seguridad de la Información, y particularmente la seguridad de los datos, contamos con profesionales certificados en el liderazgo de la implementación y mantención de la Seguridad de la Información (ISO 27.001), la Ciberseguridad (ISO 27.032), y la Privacidad de Datos (ISO 27.701), para mantener un Sistema de Gestión y sus procesos asociados alineados a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

(*)Tema material.





Bases de nuestra estrategia de ciberseguridad y seguridad de la información:

- Lineamientos generales contenidos en políticas aprobadas por el Directorio.
- Procesos claros, que indican cómo se debe operar en el levantamiento y mantención de activos de información, análisis y evaluación de riesgos, planes de mitigación, entre otros.
- Infraestructura de seguridad tecnológica y seguimientos de las vulnerabilidades de la industria, mediante unidades técnicas especializadas y apoyo mediante un Centro de Operaciones de Seguridad (Security Operation Center, SOC).
- Generación y mantención de una cultura organizacional, con el objeto de entregar adherencia a las buenas prácticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, con el fin de lograr la mitigación de riesgos asociados a los usuarios(as).
- Monitoreo periódico mediante indicadores de riesgo, reportes, mesas de trabajo, e instancias en Comités Ejecutivos, Comité de Riesgo y Directorio.
- Mirada de mejora continua, orientada a revisar permanentemente el estado de la ciberseguridad en la industria, así como las nuevas amenazas y los cambios estratégicos de la Corporación, que pudiesen implicar ajustes a la metodología.



2.5.6. Velando por la continuidad operacional de la Caja (*)

GRI 3-3

Mantener la continuidad operacional es crucial. Conscientes de esto, contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, en cuyo diseño e implementación se tomaron en consideración aspectos de la Norma ISO/IEC 22.301. Sus lineamientos generales están contenidos en la Política de Continuidad del Negocio¹², que da soporte al proceso operativo y está compuesto, entre otros aspectos, por:

- Un análisis de Riesgos de Continuidad del Negocio, el cual tiene estándares mínimos de amenazas identificadas.
- La realización de análisis de impactos, para identificar:
 - Cuáles son los procesos más críticos para la continuidad operacional.
 - Insumos mínimos para la operación de los procesos a nivel de personas, infraestructuras, tecnologías y proveedores.
 - Tiempos máximos de recuperación de dichos procesos, para que la creación de sus planes esté alineada con la necesidad de continuidad operativa de Los Héroes y los servicios que presta a sus afiliados.
- Generación de procesos de contingencia para la mantención de la continuidad de las operaciones, los cuales son probados mediante ensayos simulados, con lo que se pueden detectar brechas para mejorar los planes de contingencia.
- Monitoreo mediante indicadores de riesgo, los que son reportados tanto en mesas de trabajo, como en los respectivos Comités.
- Generación de instancias de mejora continua, en las que se revisa el comportamiento de los eventos que potencialmente podrían causar indisponibilidad de las operaciones, de forma de ajustar los procesos de contingencia.

El Oficial de Continuidad del Negocio es el responsable de mantener el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio. Reporta su estado a diferentes instancias del Gobierno Corporativo, Comités de la Administración y del Directorio.



¹² Política aprobada en diciembre de 2023.

(*)Tema material.



2.5.7. Formación para una cultura de gestión de riesgo

Para incrementar la adherencia cultural de nuestros(as) colaboradores(as) a la gestión de riesgos, en Los Héroes se realizan de manera permanente diversas actividades de información y capacitación:



Procesos de toma de conocimiento, que os que se informan las modificaciones provenientes de las revisiones periódicas de las diversas políticas corporativas, luego de lo cual deben contestar una breve evaluación al respecto.



Cursos de capacitación, charlas, cápsulas informativas, mailing, entre otras herramientas de capacitación, en materias tales como: ciberseguridad, seguridad de la información, riesgo operacional, continuidad del negocio, riesgos con impacto sobre la reputación, o riesgo crédito.



Base documental online, en la que se depositan las políticas, manuales, procedimientos y documentos relevantes, con acceso disponible para toda la Organización.





2.6. Compromiso con la ética y cumplimiento (*)

GRI 2-27

2.6.1. Modelo de Prevención de Delitos

GRI 205-1 / 205-2

En Los Héroes es fundamental promover y favorecer permanentemente una conducta ética, conforme a los principios y valores establecidos. Para ello, fomentamos una cultura de prevención de riesgo y preservación de los estándares empresariales y el cumplimiento de la normativa regulatoria, para lo cual contamos con una Política de Prevención de Delitos, que establece los lineamientos para la adopción, implementación y operación de un Modelo de Prevención de Delitos.

Este modelo es de carácter corporativo por lo que su cumplimiento incluye a directores, asesores, alta administración, ejecutivos(as) principales, colaboradores(as), proveedores y cualquier tercero relacionado con Los Héroes. Es difundido y conocido por toda la Organización, y los(as) colaboradores(as) son capacitados en esta materia anualmente.

Conforme a la Ley N°20.393 y sus modificaciones, el MPD considera una serie de políticas y procedimientos para el establecimiento de lineamientos, en los cuales se sustenta su adopción, implementación y operación. El modelo incluye los delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo, cohecho, informáticos, entre otros. Asimismo, considera un Sistema de Prevención de Delitos, que contempla actividades de prevención, detección y respuesta.

Nuestro Modelo es certificado cada dos años por BH Compliance, y nuestra última recertificación fue en septiembre de 2023. Se considera además un monitoreo permanentemente por parte de esta empresa para velar por la correcta implementación y vigencia de los controles, mitigar los riesgos identificados por Los Héroes y evitar así, la posible comisión de los delitos contemplados en la ley y sus respectivas sanciones.

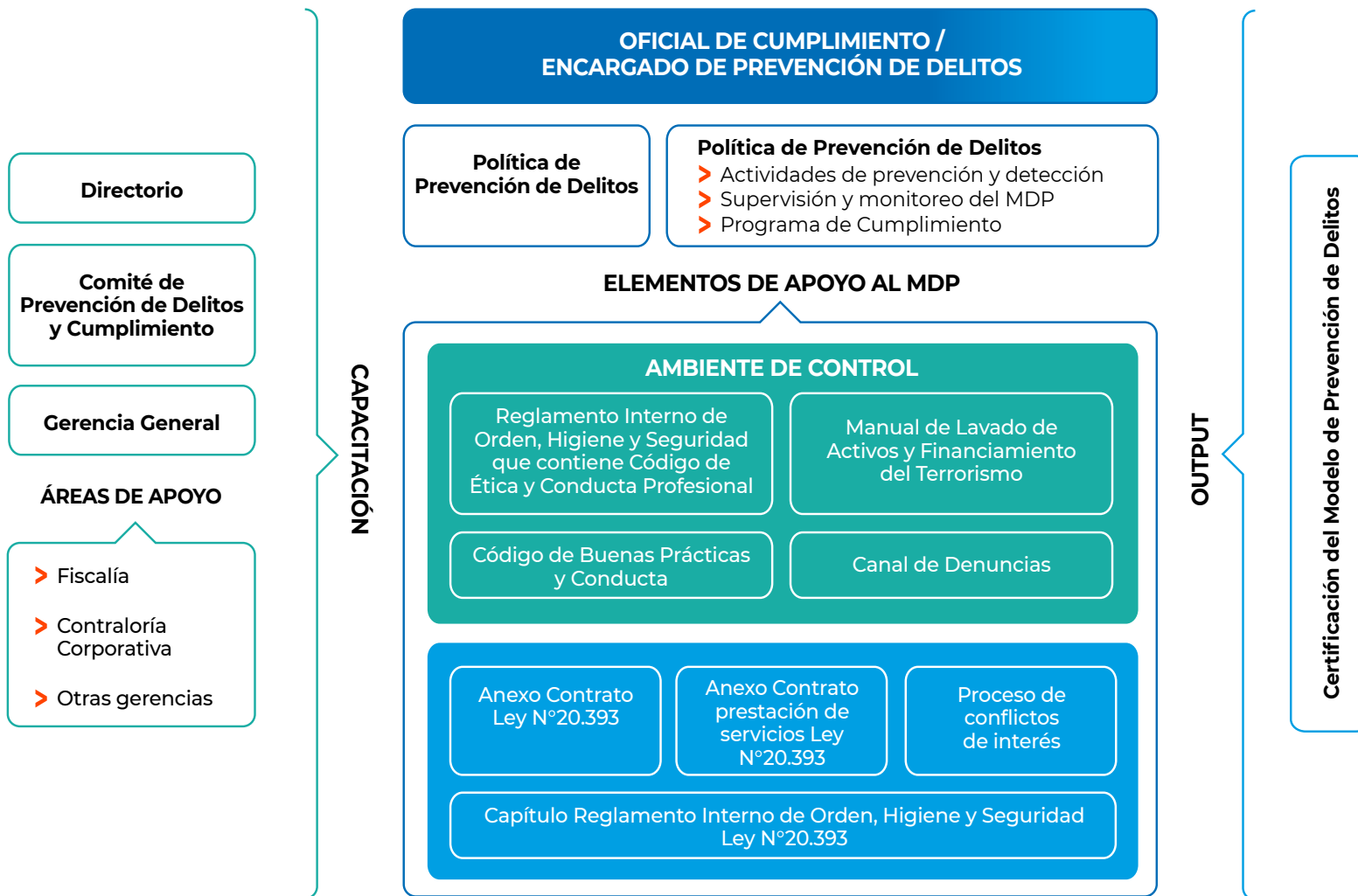
Gobierno del Modelo de Prevención de Delitos de Los Héroes:

- **Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento:** Sesiona mensualmente, en comunión con el Comité de Auditoría y es responsable de planificar y coordinar las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionadas con el modelo, así como tomar conocimiento de los casos reportados por el Encargado de Prevención de Delitos.
- **Alta Administración:** Debe otorgar los medios y recursos necesarios para que el Encargado de Prevención de Delitos pueda cumplir con su rol y responsabilidades; velar por la correcta implementación del modelo; informar al Encargado de Prevención cualquier situación anómala o delito; colaborar con la difusión, e implementar controles para las brechas identificadas.
- **Encargado de Prevención de Delitos:** Es responsable de identificar y analizar los riesgos de delitos y otras conductas que constituyan riesgo de comisión de delito, conocer los casos de incumplimiento u operaciones inusuales recibidos por el canal de denuncias; velar por la actualización de la política; organizar las actividades de difusión y capacitación; evaluar la eficacia, suficiencia y vigencia del modelo, y presentar al Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento informes de gestión en la materia, entre otros.
- **Apoyo al MPD:** En la Política de Prevención de Delitos se establece que el MPD será apoyado principalmente por la Fiscalía y las gerencias de Auditoría Interna; de Personas, Marca y Asuntos Corporativos; de Operaciones y Tecnología, y Comercial.

(*)Tema material.



MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS



Fuente: Los Héroes

2.6.2. Lineamientos éticos para todos y todas

GRI 2-15 / 2-26

En Los Héroes disponemos de un Código de Buenas Prácticas y Conducta, que establece los principios, prácticas y conductas que cada persona relacionada con la Caja debe adoptar en el desempeño de sus funciones. El Directorio mandata programas de cumplimiento y un plan anual para asegurar que se sigan las normas establecidas, las cuales son evaluadas permanentemente mediante auditorías.

Principales temáticas del Código de Buenas Prácticas y Conducta:

- 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 2023, la Oficial de Cumplimiento en conjunto con el Fiscal realizaron Jornadas de Perfeccionamiento al Directorio, respecto del Código de Buenas Prácticas y Conducta, las que se encuentran enmarcadas en dar a conocer cómo se valida el cumplimiento de dicho Código y las temáticas que este contempla.

Adicionalmente, el área de Cumplimiento realizó charlas tanto a ejecutivos, como a colaboradores de afiliación y mantención de empresas, las que profundizan en los aspectos del Cumplimiento, obligaciones y deberes respecto de las Buenas Prácticas y Conductas que deben mantener en su quehacer diario.

Conoce nuestro Código de
Buenas Prácticas y Conducta





2.6.3. Canal de denuncias

GRI 2-16 / 2-26

Contamos con un canal cuyo uso responsable y oportuno nos permite fortalecer el compromiso con nuestros(as) colaboradores(as), recibir denuncias, directas o anónimas, 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 todo tipo de denuncias, esta herramienta trabaja en una plataforma externa de una empresa de prestigio internacional como es Deloitte.

De acuerdo con la Política de Prevención de Delitos, las denuncias recibidas son calificadas y, si cuentan con los antecedentes necesarios, se abre una investigación que puede ser interna o externa, dependiendo de su naturaleza. Las externas son trabajadas con estudios jurídicos contratados, a fin de establecer los hechos, responsabilidades y aplicar medidas disciplinarias.

Todas las investigaciones están enmarcadas en un protocolo definido, sin perjuicio de que Los Héroes debe interponer denuncias o querellas ante la justicia ordinaria, en caso de determinarse la existencia de hechos constitutivos de delito.

Accede a nuestro
Canal de Denuncias





2.6.4. Cultura de cumplimiento

Nuestra cultura de cumplimiento se materializa a través del control de la observancia de las políticas y del trabajo bien hecho. El monitoreo está a cargo de la Gerencia de Contraloría Corporativa, a través de su área de Cumplimiento, que es independiente y reporta directamente al Directorio. Esta gerencia trabaja además junto a la Fiscalía, para estar al día con las últimas modificaciones normativas y legales, de modo de contribuir oportunamente en la solidez del Gobierno Corporativo.

Por su parte, la Gerencia de Auditoría Interna realiza pruebas de auditoría continua, para monitorear el cumplimiento de la normativa y entregar alertas respecto de situaciones de interés resultantes de este monitoreo y las auditorías de procesos.

Además, se realizan acciones de capacitación y difusión necesarias para que todos los(as) colaboradores(as) tengan un actuar coherente y sean conscientes de la relevancia de la normativa, así como de las políticas, manuales y procedimientos. Entre estas acciones están:

- **Curso anual obligatorio sobre el Modelo de Prevención del Delito.**
- **Charlas específicas para ejecutivos y áreas en materia de cumplimiento.**
- **Auditorías permanentes en sucursales, en las que se da una retroalimentación en cuanto a sus necesidades de cumplimiento.**



2.6.5. Focos de trabajo 2023

En 2023, se modificó la estructura de la Contraloría Corporativa creando la Subgerencia de Mejora Continua y Aseguramiento de Calidad. Su objetivo es revisar y evaluar que las actividades de la Gerencia de Auditoría cumplan con los estándares internacionales de auditoría interna, en búsqueda de la excelencia, para lo cual actualizan políticas, procedimientos y/o metodologías, dentro del marco de su Código de Conducta y Buenas Prácticas, así como de las Normas Internacionales de Auditoría.

El área de Auditoría Interna ha reforzado sus auditorías continuas, a través de herramientas de automatización y análisis de datos. Este proceso es desarrollado por profesionales del área, lo que permite su constante evolución y perfeccionamiento, así como una mayor eficiencia y cobertura de las revisiones y temas auditables.

Por otro lado, ante la publicación en el Diario Oficial la Ley N°21.595 de Delitos Económicos, que sistematiza los delitos económicos y los

atentados contra el medio ambiente, modifica diversos cuerpos legales que tipifican los delitos contra el orden socioeconómico, y amplía la responsabilidad penal de las personas jurídicas, el área de Cumplimiento realizó un análisis e identificación a nivel Corporativo de los delitos aplicables a los procesos de la Caja. Esto se coordinó con distintas áreas de la corporación, lo que permitió identificar las oportunidades de mejoras y desarrollar un plan de trabajo para abordarlas.

Adicionalmente, se realizaron jornadas de perfeccionamiento, con relatores expertos en delitos económicos, tanto a nivel Directivo, como a nivel ejecutivo respecto de las implicancias de la nueva ley en las actividades de Los Héroes. Por último, para hacer frente a los nuevos desafíos que abre esta norma, el área de Cumplimiento fortaleció su estructura con el objetivo de enfrentar los cambios normativos, que implican un aumento en las actividades de monitoreo y prevención.





3.

NUESTRO MODELO

En Caja Los Héroes generamos valor para la sociedad a través de un conjunto de iniciativas vinculadas con contribución social, inclusión social financiera y digital, y la red de pagos de seguridad social del Estado.



3.1. Modelo de creación de valor

GRI 2-6

Como Corporación de derecho privado sin fines de lucro, trabajamos día a día para cumplir con nuestro propósito social de estar presentes en la vida de las personas, especialmente en el momento que más lo necesitan, a través de una atención cordial y cercana, en la entrega de beneficios sociales y estatales, el pago de pensiones y el desarrollo de productos relacionados con la inclusión social financiera.





INSUMOS

Recursos que utilizamos para crear valor

CAPITAL FINANCIERO

- Sólido perfil crediticio para acceder a fuentes de financiamiento
- **MM\$ 40.000** y MMUF 3,5 en bonos corporativos
- **MM\$ 18.000** en efectos de comercio
- **MMUSD 60** financiamiento internacional
- **MM\$ 53 mil** en créditos bancarios

CAPITAL FÍSICO

- **160** sucursales a nivel nacional
- **6** centros vacacionales

CAPITAL HUMANO

- **1.547** colaboradores, 64% mujeres, 99% con contrato indefinido
- **44%** de mujeres en cargo de responsabilidad
- Desarrollo y gestión de talento
- Promoción de la diversidad, equidad e inclusión

CAPITAL SOCIAL

- **1,2 millones** de personas afiliadas a Los Héroes
- Contrato con IPS para pago de beneficios estatales
- Alianzas para potenciar nuestra contribución social

CAPITAL NATURAL

- **3.521** árboles plantados en nuestros seis centros vacacionales



PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Liderazgo - Divulgación - Probidad - Sostenibilidad - Relaciones con grupos de interés

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

De crédito - Operacional - Financiero - Estratégico - Con impacto en la reputación

GRUPOS DE INTERÉS

Comunidad, autoridades, afiliados, usuarios, mercado de capitales, colaboradores, gremios, opinión pública, proveedores y fundaciones y ONGs.

RESULTADO E IMPACTO

Valor creado para nuestros grupos de interés a través de nuestras operaciones.

RESULTADOS FINANCIEROS

- **MM\$ 12.422** excedentes
- **MM\$ 5.259** en ingresos financieros
- **MM\$ 21.507** en EBTDA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

- **5,3** millones de beneficios entregados
- **1,5** millones beneficios en salud
- **60%** afiliados obtuvo al menos un beneficio
- **9,3** millones pagos IPS en sucursales
- **817.590** pagos IPS en zonas rurales
- **54,7%** de préstamos a mujeres sobre el stock total de créditos sociales
- **1.350** puntos de pago rural
- **18** estudios CIPEM

COLABORADORES

- **MM\$ 318,6** en capacitaciones
- **41** horas promedio de capacitación por colaborador
- **1.090** colaboradores(as) capacitados sobre discapacidad
- **90%** de los colaboradores considera que tenemos una cultura equitativa e igualitaria
- **97,9%** brecha salarial promedio
- **85%** de compromiso con la Organización

PROVEEDORES

- **MM\$ 60.164** en compras
- **427** proveedores
- **4.492** facturas pagadas, 98% en menos de 30 días

MEDIOAMBIENTE

- **346,65** tCO2 emisiones GEI capturadas al año
- **64.269** visitas a parques



3.2. Qué hacemos

GRI 2-6

En Caja Los Héroes generamos valor para la sociedad a través de un conjunto de iniciativas vinculadas con contribución social, inclusión social financiera y digital, y la red de pagos de seguridad social del Estado.

3.2.1. Contribución social



Nuestro aporte se canaliza a través de beneficios, acciones y vinculación con nuestros(as) afiliados(as), pensionados(as) y trabajadores(as) en los pilares de la seguridad social: salud, recreación y esparcimiento, educación y apoyo social.

3.2.2. Inclusión social financiera



Ampliamos las oportunidades y acompañamos en los momentos de necesidad a personas que no tienen acceso al sistema bancario tradicional, ofreciéndoles créditos sociales, medios de pago y micro seguros, con enfoque de endeudamiento saludable y acompañamiento en la digitalización.

3.2.3. Red de pagos de seguridad social



Contamos con una extensa red de 160 sucursales a lo largo del país, que se complementan con sistema móvil de atención que abarca 1.350 localidades remotas. También, con plataformas digitales de atención para la prestación de servicios de recaudación y pagos a entidades del Estado y empresas privadas.



3.3. A quiénes atendemos

3.3.1. Nuestros(as) beneficiarios(as) en una mirada

682.220

Nº Pensionados(as)

10.151

Nº Entidades
empleadoras afiliadas

502.840

Nº de trabajadores(as)
afiliados(as)

968.805

Nº Usuarios(as) por pago
de beneficios sociales



9.341.470

Nº pagos IPS en sucursales

817.590

Nº de pagos rurales

Fuente: Los Héroes

3.3.2. Conoce a nuestros(as) afiliados(as)



Pensionados(as)

Actualmente nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as) llegan a 682.220 personas. Este es un segmento de la sociedad que se caracteriza por un alto nivel de vulnerabilidad, por lo que, como Caja, tenemos un fuerte compromiso social con ellos(as), por tratarse de un grupo que necesitan apoyo para enfrentar los desafíos propios de su etapa vital.



Entidades empleadoras y trabajadores(as)

Al cierre de 2023 las entidades empleadoras afiliadas a Los Héroes fueron 10.151, mientras que los(as) trabajadores(as) afiliados(as) sumaron 502.840. A ellos les ofrecemos una oferta de valor y un modelo de atención diseñado para resolver sus necesidades.



Usuarios(as) por pago de beneficios sociales

Atendemos a 968.805 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.



3.3.3. Cifras de pagos de los últimos dos años

Indicador (en número)	2023	2022
Pago de pensiones		
Pagos de pensiones IPS en sucursales	7.404.158	7.733.002
Pagos de pensiones AFP en sucursales	891.849	1.002.406
Pagos de pensiones en red móvil	643.881	693.817
Pago de beneficios		
Pagos de beneficios estatales en sucursales	778.996	2.114.180
Pagos de beneficios estatales en red móvil	173.709	249.592
Pagos IFE realizados en sucursales	92	27.985
Bonos marzo entregados	88.412	84.360
Pagos rurales		
Pagos rurales	817.590	943.409
Personas atendidas en puntos de pago rural	74.457	88.262
Monto pagos rurales (MM\$)	181.007	176.597
Promedio mensual de transacciones de pago (sin incluir Bono Marzo)	719.088	816.064

Fuente: Los Héroes



3.4. Nuestros canales de atención (*)

GRI 3-3

En Los Héroes ponemos a disposición de nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as) diversos canales de atención, a través de los cuales buscamos prestarles un servicio cercano y de excelencia para atender sus necesidades y situaciones de vida. En 2023 abordamos el desafío de que el cliente elija el canal de atención, tanto para la contratación de productos como para la postulación y cobro de beneficios. Por ello, desarrollamos la multicanalidad para crédito social, licencias médicas, asignaciones familiares y la postulación y cobro de beneficios.

(*)Tema material.

3.4.1. Sucursales

Estamos orgullosos de ser la institución de seguridad social con mayor presencia en Chile, con 160 sucursales entre Arica y Punta Arenas y 1.350 puntos de pago rural con los que llegamos a las zonas más recónditas del país. 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 2023, los servicios más demandados en sucursales fueron los pagos de pensiones y beneficios del Estado.



SUCURSALES

1	Arica y Parinacota
3	Tarapacá
3	Antofagasta
2	Atacama
5	Coquimbo
16	Valparaíso
42	Metropolitana
7	O'Higgins
10	Maule
6	Ñuble
23	Biobío
22	La Araucanía
6	Los Ríos
12	Los Lagos
1	Aysén
1	Magallanes y Antártica Chilena



PUNTOS DE PAGO RURAL

27	Arica y Parinacota
46	Tarapacá
14	Antofagasta
35	Atacama
266	Coquimbo
30	Valparaíso
45	Metropolitana
65	O'Higgins
292	Maule
82	Ñuble
51	Biobío
71	La Araucanía
49	Los Ríos
248	Los Lagos
29	Aysén
-	Magallanes y Antártica Chilena



3.4.2. Call center



Nuestros 37 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 2023 atendimos por esta vía a 299.687 llamadas para la resolución de consultas y realizamos 237.492 contactos, de los cuales 50.215 correspondieron a llamadas de acompañamiento.

3.4.3. 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.





3.4.4. Unidad centralizada de productos



Proyecto para la gestión de Prepagado Los Héroes ejecutado, durante el 2023, 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 Prepagado. De esta forma, se redujeron los tiempos de emisión y entrega a la mitad, respecto de aquellas gestionadas por los canales tradicionales.

3.4.5. Portal único de transacciones remotas



Permite a nuestros afiliados pensionados y trabajadores tramitar de manera remota el pago de sus licencias médicas, asignación familiar, cobro de bonos y reembolsos médicos. Con este canal podemos llegar a más afiliados con nuestros servicios y beneficios, entregando la comodidad de realizar sus trámites desde su computador o teléfono móvil.

3.4.6. Canales digitales



En el año 2023 los canales de atención digital continuaron consolidando su importancia al momento de entregar información de productos y beneficios a nuestros afiliados. Destacó la performance de nuestra sucursal virtual para empresas, que logró un 20% de incremento en las empresas usuarias, permitiendo que durante el año más de 5.000 empresas afiliadas tuvieran acceso en línea a información relevante para su gestión. En tanto, la web de Los Héroes aumentó en un 13% el número de visitas, al superar los ocho millones de visitas. Alineado con este incremento hemos trabajado en el desarrollo responsivo de nuestros sitios, con el objetivo de que nuestros afiliados(as) y usuarios(as) dispongan de acceso de calidad a estos canales, independiente del dispositivo con que cuenten.



Nuestros principales canales digitales:

➤ **Web de Recreativa:** Esta filial de Caja Los Héroes administra nuestros centros vacacionales y presta servicios de producción de eventos y de bienestar a distintas empresas. En 2023 se desarrolló una nueva plataforma, con principios de experiencia de usuario y diseño responsivo, con el objetivo de potenciar sus unidades de negocios lo que permitió una fácil visualización y acceso a información, en una amplia gama de equipos. Estos nuevos desarrollos permitieron incrementar en 28% en las visitas a esta web.

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

➤ **Web de Los Héroes:** Continuamos potenciando la incorporación de funcionalidades y espacios destinados a la entrega de información sobre productos y beneficios, lo que ha significado ampliar en nuestra web los banners con contenidos de campañas para nuestros afiliados, lo que se tradujo en un incremento de un 14% en las visitas durante 2023. Adicionalmente, se incorporó las ubicaciones georreferenciadas de todas las sucursales a lo largo del país, que permiten a los afiliados ver la mejor ruta disponible para llegar a la sucursal más cercana según su ubicación.

Conoce las webs relevantes para nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as):

- Solicitud de afiliación a través de la web:



<https://www.losheroes.cl/empresas/afiliacion/elige-los-heroes>

- Portal de beneficios afiliados:



<https://beneficios.losheroes.cl/beneficios/index.xhtml>

- Sucursal virtual:



<https://sucursalvirtual.losheroes.cl>

- Plataforma pago de remuneraciones y proveedores:



<https://www.losheroes.cl/empresas/servicios/plataforma-pago-remuneraciones-yproveedores>

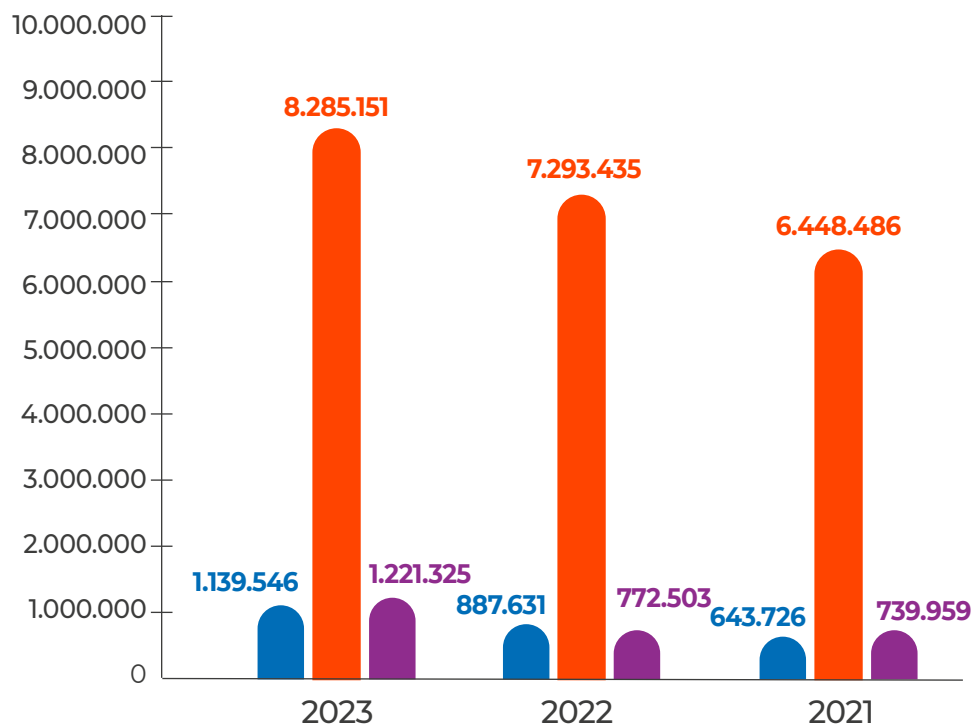
- Plataforma de beneficios empresas:



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



NÚMERO DE VISITAS SITIOS WEB 2021 - 2023



Fuente: Los Héroes



Web Recreativa

Da acceso a reservas en centros vacacionales y servicios de producción de eventos, entre otros.



Web Los Héroes

Sitio de la Caja a través del cual nuestros afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as) pueden acceder a los distintos beneficios y contar con los servicios para cubrir sus necesidades.



Portal de beneficios

Sitio que concentra todos los beneficios que ponemos a disposición, agrupados por tipo. Dispone de un buscador que facilita el acceso a estos.





3.5. Preocupación constante por la calidad de atención (*)

GRI 3-3

La atención cordial, cercana y eficiente de nuestros afiliados(as) y usuarios(as) nos ha valido distintos reconocimientos a nivel de industria. Así, en 2023 obtuvimos el 1º lugar en el sector Cajas de Compensación del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2023. Adicionalmente, fuimos destacados en el 3º lugar en el Ranking de Mercado Financiero, realizado por el Servicio Nacional del Consumidor.

3.5.1. Los(as) afiliados(as) y usuarios(as) al centro

Tenemos la convicción de que la cercanía, eficiencia, transparencia y construcción de confianzas es fundamental para cumplir con nuestro rol. Por ello, hemos estructurado un modelo de atención multicanal, que consiste en ofrecer un abanico de posibilidades para el/la afiliado(a) elija cómo y cuándo gestionar su solicitud. En éste la sucursal tiene un rol fundamental, porque es allí donde nuestros(as) ejecutivos(as) de atención asesoran a nuestros(as) afiliados(as) proveyéndoles toda la información y orientación necesaria para que solucionen sus necesidades y sientan la tranquilidad de que lo entregado es lo requerido por ellos(as).

En 2023 incorporamos a los canales digitales la solicitud de crédito social, licencias médicas, asignaciones familiares y postulación y cobro de beneficios. Adicionalmente, nos enfocamos en reducir los tiempos asociados a la realización de trámites en sucursales, para que nuestros(as) ejecutivos se centraran en profundizar su relación con el/la afiliado(a). Así, logramos disminuir de entre 60 – 90 minutos que se demoraba la obtención de un crédito social a un tiempo de entre 20 – 30 minutos.

(*)Tema material.



3.5.2. Iniciativas para la gestión de calidad

Mantenernos cerca de nuestros(as) afiliados(as) y entregarles una alta calidad de servicio siempre ha sido nuestro foco. Por eso, permanentemente evaluamos las respuestas que les damos respecto de los diferentes productos y servicios, a través de nuestro Cliente Incógnito y de encuestas de satisfacción. Gracias a ello, durante el 2023 logramos continuar siendo la Caja con los menores tiempos de atención de la industria, promediando un tiempo de respuesta a requerimientos de 2,8 días.



Entidad	Solicitudes totales	Solicitudes respondidas	Solicitudes pendientes	Solicitudes respondidas dentro del plazo con una iteración	Solicitudes pendientes dentro de plazo	Total solicitudes con una iteración	Porcentaje de solicitudes respondidas fuera de plazo	Porcentaje de solicitudes pendientes que están dentro de plazo	Porcentaje de solicitudes con una sola iteración	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes (sólo LME)
CCAF DE LOS ANDES	4.725	4.725	0	4.616	0	4.704	98,1	0	99,6	4,3	3,9
CCAF LA ARAUCANA	958	958	0	958	0	958	100	0	100	4,1	3,9
CCAF LOS HÉROES	797	797	0	795	0	795	100	0	99,7	2,8	2,3
CCAF 18 DE SEPTIEMBRE	432	432	0	431	0	431	100	0	99,8	4,4	4,7

Fuente: SUSESO, diciembre 2023.



Cliente incógnito

En Los Héroes medimos la calidad de nuestra atención con la metodología del cliente incógnito, analizando tres dimensiones: Actitud, Protocolo e Infraestructura. El trabajo permanente con nuestros(as) colaboradores(as) ha permitido que esta evaluación mejore persistentemente año tras año.

Dimensión	Qué se evalúa del ejecutivo	2023	2022
Actitud	• 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.	85%	80%
Protocolo	• Saluda cortésmente y presentándose con su nombre. • Se despide de manera formal. • Solicita el carnet de identidad.	74%	74%
Infraestructura	• Televisor encendido con publicidad corporativa • Baños visibles y señalizados • Libro de sugerencias visible	96%	91%

Fuente: Activa Research, octubre 2023



Encuesta de satisfacción

Evaluamos la calidad de las respuestas entregadas a nuestros(as) afiliados(as) sobre los diferentes productos y servicios de manera semestral. En esta medición se considera:

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

En 2023 mantuvimos los resultados positivos en esta medición. Obtuvimos un 78% de notas 6 y 7 en el segmento trabajadores(as), un 92% de notas 6 y 7 en pensionados(as).



3.5.3. Gestión de reclamos

Estamos siempre atentos a los comentarios, sugerencias y oportunidades de mejoras que se puedan presentar. Nuestros(as) pensionados(as), afiliados(as) y usuarios(as) la posibilidad de ingresar reclamos en el libro de sugerencias dispuestos en las sucursales o en los canales online (sitio web y sucursal virtual). Disponemos de personal capacitado para que, una vez recibidos los reclamos, estos sean respondidos en forma completa y dentro de plazo.

CANAL DE INGRESO

Canal de ingreso	2021	2022	Var. 2021- 2022	2023	Var. 2022- 2023
Internos	13.907	14.067	1,15%	14.661	4,22%
SUSESO	1.252	1.118	-10,70%	1.377	23,17%
SERNAC	148	276	86,49%	200	-27,54%
Total de reclamos	15.307	15.461	1,01%	16.238	5,03%

Fuente: Los Héroes

ÍNDICE DE RECLAMOS

Canal de ingreso	2021	2022	Var. 2021- 2022	2023	Var. 2022- 2023
Internos	1,04%	1,01%	-3,02%	1,14%	13,16%
SUSESO	0,09%	0,08%	-14,39%	0,11%	33,73%
SERNAC	0,01%	0,02%	78,89%	0,02%	-21,32%
Total de reclamos	1,14%	1,11%	-3,16%	1,26%	14,03%

Fuente: Los Héroes





3.6. Gestión de proveedores

En Los Héroes contamos con una Política de Compras¹⁴, que establece los lineamientos que regulan la compra y contratación de productos y servicios, para velar por la objetividad, transparencia y excelencia de estos procesos. Asimismo, a través de la Política de Riesgos de Externalización de Servicios¹⁵ se clasifica, evalúa, selecciona, contrata y revalúa a los proveedores externos, estableciendo claras directrices para mitigar los riesgos inherentes a cada uno de los servicios contratados.

Mediante estas políticas, el proceso de compra y contratación de Los Héroes considera:

- Preevaluación de los proveedores potenciales. Se les exige 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).

En 2023 se pre evaluaron 1.843 proveedores para Los Héroes, de los cuales 665 eran nuevos (11 de extranjeros), para participar en 148 procesos.

Adicionalmente, se realizó la mantención de proveedores críticos con contrato vigente, de acuerdo con la metodología descrita en la Política de Riesgos de Externalización de Servicios. Al cierre del periodo, se reevaluaron 42 servicios, se aplicaron 36 matrices de riesgo operacional, correspondiente a 28 proveedores.

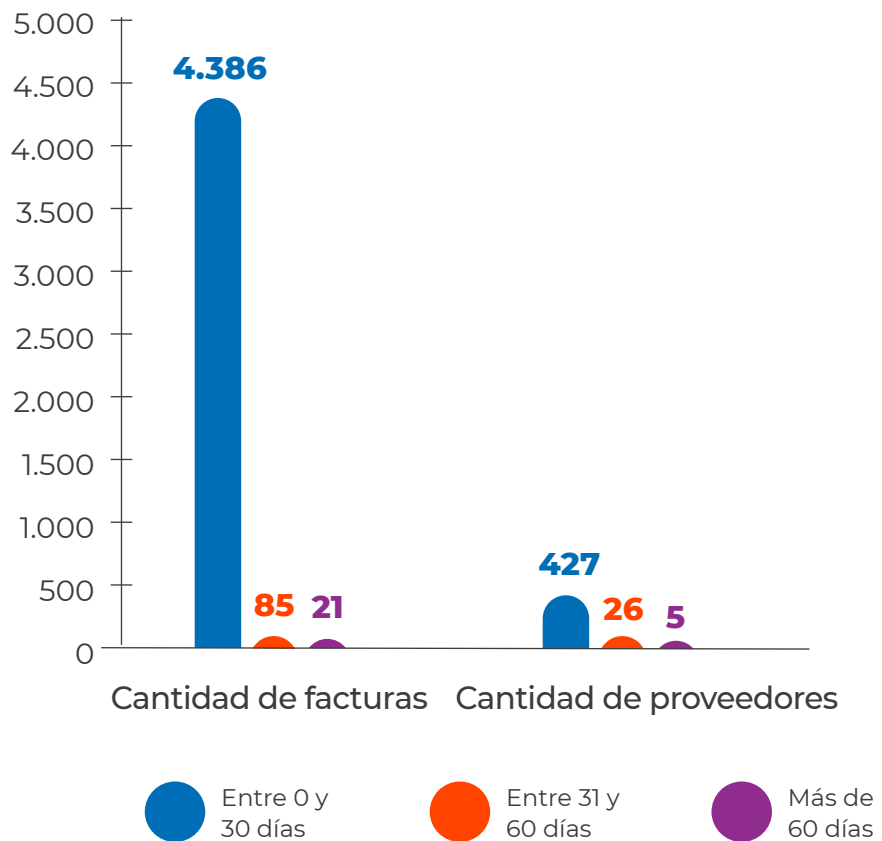
Nuestra política de pagos a los proveedores nacionales y/o extranjeros es a 30 días desde la fecha de recepción de la factura, sin ningún tipo de distinción. Durante el 2023 en Los Héroes se pagaron un total de 4.492 facturas, a 427 proveedores, por una suma total de \$ 60.164.255.406. En 2023 sólo un proveedor (Brinks S.A.) concentró de manera individual sobre el 10% de las compras realizadas.

¹⁴ Política actualizada por el Directorio en diciembre de 2023.

¹⁵ Aprobada por el Directorio en agosto de 2023.



PAGO A PROVEEDORES EN 2023



Fuente: Los Héroes





4. VALOR SOCIAL

Nos interesamos en las personas, trabajamos por la inclusión, la calidad de vida y la protección de quienes más lo necesitan. En Los Héroes trabajamos por aportar de manera permanente a la sociedad.



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 ese rol 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.

En 2023 seguimos profundizando en nuestra labor de apoyo social, buscando nuevos beneficios y llegar de mejor manera al segmento pensionado, que es uno de los más vulnerables de nuestro país. De esta manera, las personas pudieron recibir diversos beneficios gratuitos, con descuentos, bonificaciones o bien al costo, en cada rincón del país.





4.2. Comprometidos con el desarrollo sostenible

GRI 2-23

4.2.1. Política de Sostenibilidad

Desde nuestros inicios buscamos aportar valor a nuestros grupos de interés y fomentar la cooperación activa con ellos, para proyectarnos en el largo plazo y mejorar el bienestar de nuestros afiliados. Este compromiso se refleja a través de nuestro rol social, el desarrollo de distintas herramientas de inclusión social financiera y de nuestra adhesión a Pacto Global Chile.

Reafirmamos esta convicción con la aprobación, en mayo de 2023, de nuestra Política de Sostenibilidad, cuyo objetivo es proyectar a la Caja en el largo plazo y maximizar el bienestar de nuestros(as) afiliados(as) y de sus familias.

El documento define principios generales y lineamientos estratégicos en el ámbito de la sostenibilidad, y se nutre de diversos planes, principios y acciones orientadas a hacer las cosas de manera correcta, dentro de un marco ético y responsable. De esta forma, se vincula de manera directa con nuestros códigos de Gobierno Corporativo

y de Buenas Prácticas y Conducta, así como con las directrices impartidas por la SUSESO y guías internacionales, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030 de las Naciones Unidas.

En línea con nuestro rol social, a través de esta política nos comprometemos a gestionar los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), con el objetivo de reducir los impactos socioambientales de nuestra actividad y ampliar el desarrollo de acciones que promuevan el cuidado del medioambiente. En segundo lugar, generar impactos positivos en nuestros grupos de interés, que consideran a colaboradores(as), afiliados(as), usuarios(as), pensionados(as), autoridades, gremios, inversionistas, proveedores, opinión pública, ONG, fundaciones y comunidad en general. Y tercero, mantener y ampliar la gestión transparente de nuestro gobierno corporativo y actividades, con especial foco en la divulgación pública de los aspectos más relevantes para la Caja.





Sello Huella y cuantificación de emisiones y captura de CO²

En línea con lo definido, en 2023 realizamos la cuantificación de las emisiones de carbono asociadas a las actividades realizadas a nivel organizacional en 2022. En ese contexto, en diciembre el Ministerio de Medio Ambiente otorgó a la Caja el sello Huella Chile, por haber cuantificado su emisión directa e indirecta de gases de efecto invernadero (emisiones GEI), que totalizó 807,07 tCO₂eq. La medición consideró los edificios corporativos de Antonio Varas y Holanda, así como las sucursales de La Serena, Valparaíso, Puente Alto, Chillán, Talcahuano y Osorno.



Por su capacidad de absorber carbono y producir oxígeno a través del proceso de fotosíntesis, los árboles son una excelente opción para reducir el carbono emitido a la atmósfera. Por ello, por primer año medimos nuestra cooperación en este ámbito, a través de los más de 2.300 árboles plantados en 111,47 hectáreas, que se distribuyen entre nuestros seis centros vacacionales.

Según el análisis, la captura de emisiones alcanza las 346,65 tCO₂ anuales, siendo el Parque San José el que representa un mayor aporte, con un 67,66% del total de la captura generada por sus 902 árboles, entre los que se cuentan eucaliptos, acacias, olmos y quillayes.

Adicionalmente, en 2023 recibimos el Certificado de Impacto Ambiental por recuperación de 2.270 kilos de papeles y cartones que la Fundación San José entrega en conjunto con CMPC y Sorepa. De acuerdo con la Environmental Protection Agency esto equivale a 39 árboles que se dejaron de cortar; a 12 MWh de ahorro de energía; 28 mt³ de espacio de vertedero que no se utilizaron, y 2 tn de emisiones GEI.

EMISIONES TOTALES DE CAJA LOS HÉROES

Sitio de emisión	Emisiones directas tCO ₂ eq	Emisiones indirectas tCO ₂ eq	Otras emisiones indirectas tCO ₂ eq	Total tCO ₂ eq
Edificio corporativo Antonio Varas	-	102,84	146,61	249,45
Edificio corporativo Holanda 64	0,03	85,85	134,01	219,89
Sucursal La Serena	-	11,49	33,06	44,55
Sucursal Valparaíso	-	12,41	37,23	49,63
Sucursal Puente Alto	-	40,60	36,96	77,56
Sucursal Chillán	-	15,94	18,52	34,46
Sucursal Talcahuano	-	8,69	90,29	98,98
Sucursal Osorno	-	15,99	16,54	32,54
Total tCO₂eq	0,03	293,82	513,22	807,07

Fuente: ASGREEN, diciembre 2023

CAPTURA CO₂ POR CENTRO VACACIONAL

Parques CCAF Los Héroes	Captura (tCO ₂ /año)	% incidencia
Parque San Juan	9,70	2,80 %
Parque San José	234,52	67,66 %
Parque San Jorge	18,15	5,24 %
Apart Hotel	1,75	0,50 %
Parque Chillán	46,37	13,38 %
Parque Llanquihue	36,15	10,43 %
Total	346,65	100,00 %

Fuente: ASGREEN, diciembre 2023



4.2.2. Cómo aportamos a nuestros grupos de interés

GRI 2-24

En Caja Los Héroes consideramos a cada uno de nuestros grupos de interés como aliados estratégicos del cumplimiento de nuestro rol social. Procuramos relacionarnos con ellos a través de una escucha activa, construcción de vínculos y difusión permanente.

Grupo de interés	Formas de relacionamiento	Canales de información	Unidad responsable
Afiliados(as): Pensionados(as) y trabajadores(as) afiliados, departamentos de Recursos Humanos de las entidades empleadoras.	• Asistente virtual • Sucursal virtual • Call center • Red de sucursales • Ejecutivos presenciales • Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailings corporativos	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas • Estudios	> Gerencia Red Comercial y Transaccional > Gerencia de productos, beneficios y clientes. > Gerencia Empresas y Trabajadores > Gerencia Personas y Comunicaciones
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.	• Asistente virtual • Sucursal virtual • Call center • Red de sucursales • Ejecutivos presenciales • Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailings corporativos	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas • Estudios	> Gerencia Red Comercial y Transaccional > Gerencia de productos, beneficios y clientes. > Gerencia Empresas y Trabajadores > Gerencia Personas y Comunicaciones





Grupo de interés	Formas de relacionamiento	Canales de información	Unidad responsable
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.	• Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailings corporativos • Comunicados internos	• Portal web internas (Intranet y canal de denuncia) • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas • Estudios	➤ Gerencia Personas y Comunicaciones
Comunidad: Público en general, representado a través de diferentes organizaciones de pensionados(as), trabajadores(as) y consumidores(as).	• Asistente virtual • Sucursal virtual • Call center • Red de sucursales • Ejecutivos presenciales • Eventos corporativos • Iniciativas sociales	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas • Estudios	➤ Gerencia Red Comercial y Transaccional ➤ Gerencia de productos, beneficios y clientes. ➤ Gerencia Personas y Comunicaciones
Autoridades: Instituciones del Estado, entidades reguladoras, servicios públicos, parlamentarios(as) y autoridades de Gobierno.	• Reuniones de gestión e información. • Eventos corporativos • Mailing corporativos	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas	➤ Gerencia Personas y Comunicaciones
Mercado de capitales: Inversionistas y empresas de apoyo financiero.	• Reuniones de gestión e información. • Eventos corporativos • Mailing corporativos	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa	➤ Gerencia Personas y Comunicaciones



Grupo de interés	Formas de relacionamiento	Canales de información	Unidad responsable
Gremios de empresas: Industria y asociaciones empresariales relevantes para Los Héroes	• Reuniones de gestión e información • Eventos corporativos • Mailing corporativos	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas • Estudios	➤ Gerencia Personas y Comunicaciones
Proveedores: Locales y nacionales, que entregan productos o realizan servicios para nuestra Caja.	• Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailing corporativos • Reuniones de gestión e información	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación Memoria corporativa	➤ Gerencia de Administración y Finanzas ➤ Gerencia Personas y Comunicaciones
Opinión pública: Prensa nacional, redes sociales y líderes de opinión.	• Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailing corporativos • Comunicados de prensa • Gestión de prensa	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas • Estudios sobre valor y satisfacción	➤ Gerencia Personas y Comunicaciones
ONG y Fundaciones: Organizaciones sin fines de lucro que son relevantes para Los Héroes.	• Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailing corporativos • Reuniones de gestión e información	• Portal web • Redes sociales • Vía telefónica • Mail corporativo • Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) • Videos corporativos • Medios de comunicación • Memoria corporativa • Campañas	➤ Gerencia Personas y Comunicaciones



4.2.3. Aporte al cumplimiento de los ODS

GRI 2-24

Como entidad adherida a Pacto Global, en Caja Los Héroes sabemos lo relevante que es aportar a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Nuestra contribución se asocia a nuestro rol, la inclusión social financiera, nuestro trabajo dentro del sistema de seguridad social y la promoción de la Diversidad, Equidad e Inclusión.

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Iniciativas	Acciones 2023
Fin de la pobreza 	Canal de pagos de beneficios del Estado de Chile y de pensiones de diversas Administradoras de Fondos de Pensiones. Para ello, pone a su disposición sus sucursales y su sistema móvil para pagos en localidades alejadas. Otorgamiento de créditos sociales, con especial foco en grupos vulnerables, mujeres, migrantes y adultos mayores.	952.705 beneficios del Estado pagados y 891.849 pagos de pensiones AFP en sucursales. Nº Créditos vendidos 186.498; colocación neta MM\$ 191.630; venta bruta MM\$ 295.729; stock final MM\$ 428.280.
Salud y bienestar 	Beneficios en salud para afiliados, como descuentos en farmacias, exámenes de salud preventivos Alianzas con Fundación Arturo López Pérez (FALP) para atención preventiva en prevención precoz del cáncer de mama. Actividades enfocadas en el cuidado del bienestar físico y emocional de nuestros(as) colaboradores(as).	• 1.478.482 descuentos en farmacias utilizados. • Más de 4.000 exámenes de salud preventivos. • 100 días de operativos. • 80 comunas visitadas (entre Iquique y Chiloé. • 2.700 mamografías gratuitas. Programa Los Héroes te cuida. En 2023 consideró las siguientes acciones: • Charla de salud integrativa a cargo de un médico. • Exámenes preventivos (mediciones de IMC, presión arterial, colesterol, glucosa y antígeno prostático) a 571 colaboradores. • Jornadas de masajes en el puesto de trabajo en las que participaron 1.000 colaboradores. • Consultas gratuitas de telemedicina. • Prevención de enfermedades como cáncer de mamas y próstata mediante la realización de talleres.
Educación de calidad 	Apoyamos la educación a través de la entrega de becas y la gestión de convenios.	• \$ 140 millones en bonos para reconocer el mérito de cinco mil beneficiarios. • Gestión de convenios para apoyar a docentes afiliados.



Objetivo de Desarrollo Sostenible	Iniciativas	Acciones 2023
Igualdad de Género 	Impulsamos la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva, enfocado en la diversidad, equidad e inclusión (DEI) reconoce a cuatro grupos: principales: Personas mayores; Mujeres y equidad de género; Personas en situación de discapacidad; y Migrantes. Mujeres y equidad de género.	Brecha salarial promedio de 97,9%; Sistema de gestión y estrategia DEI, y portal sobre DEI. Recertificación + upgrade en NCh3262; Programa de apoyo y prevención de la violencia; Programa Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género (BPLEG); Pacto Global + TGE.
Trabajo decente y crecimiento económico 	Protección de nuestros colaboradores con el cumplimiento de la normativa laboral y diversos beneficios enfocados en el trabajo digno, empleo pleno y productivo para mujeres y hombres. Acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros. Impulsamos la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva, enfocado en la diversidad, equidad e inclusión (DEI) reconoce a cuatro grupos: principales: Personas mayores; Personas en situación de discapacidad; y Migrantes. Diversidad, equidad e inclusión (DEI) - Migrantes. Diversidad, equidad e inclusión (DEI) - Personas en situación de discapacidad.	• Red social interna – Engage: fomenta la diversidad, la inclusión, la equidad de género, el trato respetuoso y la cercanía que nos caracteriza. • Programa de Reconocimiento. • Sistema de gestión y estrategia DEI. • Portal sobre DEI. • Charlas de interculturalidad (10 charlas y 120 colaboradores(as) que participaron). • Reconocimiento a nuestros(as) colaboradores(as) migrantes . • Plataforma Migrantes. • Interculturalidad en el trabajo: participación en Conversatorio actividad organizada por el Servicio Nacional de Migraciones. • Segundo Estudio interno sobre discapacidad. • Cumplimos con el número máximo de articulaciones para la gestión de sus credenciales, ante la COMPIN. • Capacitaciones en cultura inclusiva (dos grupos de personas: el primero, conformado por jefaturas y ejecutivos(as), participaron 431 personas; en el segundo, el resto de las personas de la Organización, lo hicieron 659 personas).
Reducción de las desigualdades 	Promover la educación financiera, nos comprometemos a facilitar la comprensión de conceptos económicos para nuestros afiliados/as y comunidad en general. Inclusión financiera mediante Tarjeta de Prepago Los Héroes para afiliados y no afiliados a Caja Los Héroes.	• Alcance de publicaciones campañas en redes sociales (Facebook e Instagram): (pendiente). • Envíos totales de campañas vía email para trabajadores y pensionados (pendiente). • Visitas sección Educación Financiera sitio web www.losheroes.cl (pendiente). • Visualización videos y campañas en redes sociales (pendiente). • Programa “Héroe Conectado” para la digitalización de pensionados(as). 133.399 tarjetas Prepago Los Héroes vigentes.
...	Contribuir al conocimiento y políticas públicas que aporten a la discusión y mejoramiento asociadas a personas mayores. Velar por igualdad de oportunidades eliminando prácticas discriminatorias en la relación con los Proveedores	33 estudios (Infografías, informes, reportes, conservatorios). • Política de pago a proveedores a 30 días • Compras a 427 proveedores por M\$ 60.000. • Programa “Héroe de la cocina”, para la entrega de conocimientos culinarios.



Objetivo de Desarrollo Sostenible	Iniciativas	Acciones 2023
Ciudades y comunidades sostenibles 	Contar con una red de parques siendo zonas verdes, espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.	Red de centros vacacionales Recreativa: 111,47 hectáreas, con más de 2.300 árboles.
Acción por el Clima 	Disponer de una Política de Sostenibilidad para la Caja. Gestionar la Huella de Carbono mediante un inventario y mitigación de las fuentes de emisión. Contribución de parques Los Héroes en captura de carbono (CO2).	Objetivos, principios y lineamientos en ASG para la Organización. Certificación Sello Huella Chile - Cuantificación. Captura de emisiones 346,65 tCO2/año. Los parques que generan mayor volumen de captura son, en orden de importancia: Parque San José, Parque Chillán y Parque Llanquihue.
Paz, justicia e instituciones sólidas 	Gestión de riesgos enfocado en la Ciberseguridad para garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.	- Modelo Prevención del Delito e iniciativas orientadas a la ciberseguridad y protección de datos de los afiliados(as). - Generación de una cultura de la ciberseguridad y protección de datos, a través de actividades capacitaciones obligatorias, charlas, envío de cápsulas informativas, realización de ejercicios técnicos de ciberseguridad, y el establecimiento de octubre.
Alianzas para lograr los objetivos 	Nos vinculamos con distintas entidades para brindar diversas prestaciones sociales en salud, educación, recreación, concretando convenios con instituciones estatales y universidades para el desarrollo de programas.	Pacto Global Chile, Universidad del Desarrollo, Instituto de Previsión Social, Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), Cajas de Chile A.G., y Fundación Conecta Mayor.



4.3. Contribución social (*)

Generamos actividades y beneficios para nuestros afiliados y sus familias para contribuir a su bienestar social y solucionar necesidades, con especial foco en salud, apoyo social, educación y esparcimiento familiar. Para lograrlo, contamos con convenios y alianzas con distintas empresas de bienes y servicios, que pasan a ser parte de nuestra red de prestadores, luego de cumplir con un estricto proceso de evaluación.

En un año particularmente complejo para nuestros afiliados por las constantes alzas de precios, nos planteamos el objetivo de ampliar el alcance de los beneficios. Durante el período, el plan de prestaciones adicionales se enfocó en apoyar a los segmentos que atendemos en materias definidos en nuestros pilares de beneficios: Salud, apoyo social, educación y entretenimiento con enfoque familiar y como aporte a la salud mental.

Gracias a lo anterior, en 2023 alcanzamos una nueva cifra récord de 5,3 millones de beneficios entregados, focalizados en zonas de bajo uso de beneficios y en segmentos más vulnerables, lo que nos permitió aumentar en el segmento pensionados(as) el alcance de estas prestaciones y también mejorar los indicadores de uso en la zona sur del país.

4.3.1. Salud

Por tratarse de una necesidad fundamental y de alto costo, este pilar continúa siendo el más relevante y valorado. En 2023 mantuvimos un particular foco sobre las atenciones médicas de nuestro plan de prestaciones adicionales, mediante el refuerzo de convenios con diferentes centros médicos a nivel nacional. El año se caracterizó en esta materia por un incremento sostenido en el uso de las atenciones médicas y en su costo, a partir de los reajustes de los valores Fonasa.

Entregamos una oferta completa en salud para nuestros(as) afiliados(as) gracias a que nuestra red de centros médicos en convenio es complementada por una amplia red de servicios ópticos, dentales y de servicios médicos. La promoción y comunicación de estos servicios que se realiza a través de nuestros canales de difusión y activaciones tanto en empresas afiliadas como en nuestras sucursales, en las que se entrega además orientación gratuita de salud.



(*)Tema material.



Atención móvil de salud

Un componente relevante de nuestra oferta de salud es el servicio de atención móvil, a través del cual acercamos atenciones de orientación médica a distintos puntos del país, en especial a zonas aisladas y pequeñas. Este beneficio, que partió como una respuesta a las dificultades generadas por la pandemia, se fue transformando en un componente importante en nuestra propuesta de valor.

Durante 2023 proveímos atenciones de oftalmología audiometría y podología clínica, en coordinación con la red de sucursales y con nuestros equipos comerciales de Empresas y Trabajadores. Entregamos 3.512 prestaciones de salud a afiliados(as) y pensionados(as), en 60 localidades entre Caldera, en la Región de Atacama, y Quellón, en la Región de Los Lagos.



Convenio con la FALP

Contamos con un acuerdo de cooperación con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), para facilitar el acceso a mamografías gratuitas a mujeres afiliadas. En 2023 reforzamos este compromiso con 100 días de atenciones en más 80 comunas, entre Iquique y la Isla de Chiloé, y superamos los 2.700 beneficios.



Medicamentos

Un complemento importante en la oferta de beneficios de salud la constituyen la red de alianzas con redes de farmacias que permite entregar descuentos permanentes a nuestros afiliados en compra de medicamentos, lo que refuerza con algunas campañas puntuales y estacionales durante el año.

Para los(as) pensionados(as) el gasto en medicamentos representa una parte importante de sus ingresos, por lo cual mantuvimos durante el año 2023 el beneficio de reembolso en sucursales para compras de medicamentos en Farmacias Ahumada y Cruz Verde en todo el país. Esto fue complementado con el nuevo beneficio de reembolso hasta \$ 5.000 para compras en cualquier farmacia del país, lo que permitió incorporar a las farmacias de localidades pequeñas.

Conoce nuestras
farmacias en convenio



Otros beneficios destacados:

- Campañas con copago de \$ 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.



4.3.2. Servicios básicos

En 2023 mantuvimos las campañas orientadas a apoyar a nuestros(as) afiliados(as) en la compra y pago de sus servicios básicos, en un contexto de incremento importante de precios en algunos servicios y productos. También, reforzamos este compromiso con alianzas con Lipigas y con Gasco, que significaron descuentos permanentes en la compra de gas.

Durante los meses de invierno también se entregaron beneficios de cash back o de devolución de dinero para pensionados(as) en la compra en calefacción, medicamentos en farmacias y alimentación.



4.3.3. Educación

En 2023 entregamos más de \$ 140 millones en bonos de estímulo de educación, que llegaron a casi 5.000 beneficiarios(as) en reconocimiento a su mérito y esfuerzo en sus estudios académicos. También gestionamos convenios para apoyar a los(as) docentes afiliados(as), de manera de facilitarles herramientas que les ayuden a hacer frente a las necesidades de la situación actual en los colegios y apoyarlos en sus procesos de certificaciones anuales.

Adicionalmente, ampliamos a regiones el programa Héroe Conectado. Éste consiste en talleres para pensionados(as) orientados a capacitarlos en acceso a información web y redes sociales. En 2023 nos enfocamos en el uso de teléfonos inteligentes.

Héroes de la Cocina

La categoría educación la complementamos con “Héroes de la Cocina”, programa diseñado para entregar conocimientos y técnicas en gastronomía a nuestros pensionados(as), al mismo tiempo activar a nuestros(as) adultos(as) mayores, ya que pueden replicar las recetas en sus casas y, en algunos casos, generar ingresos propios gracias a ello. Los cursos se desarrollaron en ocho ciudades en conjunto con INACAP, en sus instalaciones de gastronomía y fueron dictados por chefs profesionales.

Revista Héroes

Esta publicación es parte de nuestra oferta de valor en materia de beneficios y representa un canal de comunicación con nuestros(as) afiliados(as), que cuenta con una versión impresa y otra digital, para ampliar su nivel de alcance. Durante 2023 distribuimos 30.000 ejemplares de su versión física a través de nuestra red de sucursales, para cada una de sus 10 ediciones.



4.3.4. Entretenimiento

Otro pilar importante en nuestro programa de prestaciones adicionales es la entretenimiento y la recreación, siempre tan necesarias para la salud mental de nuestros(as) afiliados(as) y sus familias.

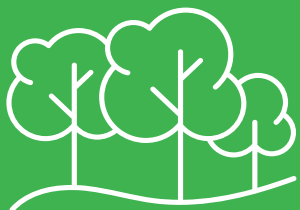
En 2023 implementamos distintos panoramas, tanto en verano como en vacaciones de invierno, para las familias de los trabajadores, como la celebración de nuestro aniversario número 68, evento realizado tanto en Santiago como en Concepción, y que fue cerrado con un espectáculo de los Duendes Mágicos en vivo.

En Valparaíso y junto a afiliados y afiliadas de la región, la Caja presentó el capítulo “Mente sana, cuerpo sano”, uno de los seis que conformarán la serie documental de los reconocidos cineastas Maite Alberdi y Cristián Leighton, producida por Surreal.

Cerca de 200 adultos mayores afiliados de la Región de Valparaíso participaron junto a los cineastas, directores, ejecutivos y colaboradores de Los Héroes, de la exhibición de uno de los capítulos de la serie documental.



4.3.5. Red de parques



Poseemos una red compuesta por cinco parques y un centro vacacional, con tarifas y descuentos especiales para nuestros(as) afiliados(as), que complementan la oferta de servicios de recreación. Tiene el objetivo de otorgar beneficios en recreación y entretenimiento, para la generación de experiencias memorables para nuestros afiliados(as) pensionados, afiliados trabajadores, empresas y colaboradores y sus familias.

Las instalaciones, ubicadas entre Coquimbo y Los Lagos, cuentan con extensas áreas verdes en las que se puede observar flora y fauna autóctona. También con cabañas, piscinas, hosterías, multicanchas y zonas de juego, además de zonas de deportes y eventos.

En 2023 medimos el aporte de estos espacios a la reducción de la huella de carbono emitida por nuestras actividades, a través de la absorción de los más de 2.300 árboles plantados en 111,47 hectáreas, que se distribuyen entre nuestro hotel y parques.

La captura de emisiones alcanza las 346,65 tCO₂ anuales, siendo el Parque San José el que representa un mayor aporte, con un 67,66% del total de la captura generada por sus 902 árboles, entre los que se cuentan eucaliptos, acacias, olmos y quillayes.



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



4.3.6. Atención en sucursales

Nuestras sucursales son un punto de encuentro muy importante para el segmento pensionados en todo el país. También constituyen un canal importante de entrega directa de beneficios tangibles para este segmento. En 2023, a través de esta modalidad distribuimos bolsos de seguridad para proteger documentos y artículos personales de valor; una botella de agua para hidratación y un pastillero para la Organización de remedios y medicamentos. Continuamos la entrega de la tarjeta Bip! Adulto Mayor para descuentos en transporte público.



4.3.7. Call center

Nuestros 37 ejecutivos(as) atienden diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de los(as) afiliados(as). A través de este canal hacemos también llamadas de acompañamiento a pensionados(as) afiliados(as) con quienes entablamos conversaciones cercanas periódicas, generando verdaderos lazos de amistad telefónica. En 2023 atendimos por esta vía a 299.687 llamadas para la resolución de consultas y realizamos 237.492 contactos, que incluyen los de acompañamiento.

4.3.8. Convenios y otros beneficios

En el ejercicio seguimos trabajando en el ámbito de los convenios y descuentos. Entre ellos destacan los generados con Dominó, Amphora, Mi CocaCola, Dimeiggs, Santillana, Torre, GMO, Doña Carne, Samsung, entre otros.

Plan Más Héroes

Durante el año comenzamos la implementación del Plan Más Héroes, un pack de beneficios de salud, apoyo social, entretención y educación. La iniciativa, que busca potenciar el Programa de Prestaciones Adicionales, está orientada a afiliados(as) trabajadores(as) de empresas de distintos tamaños, postulable a través de un proceso aleatorio nacional. Los packs son de entrega semestral.

El volumen total anual de packs a entregar es de 200. La cantidad por empresa depende del tamaño de ésta:

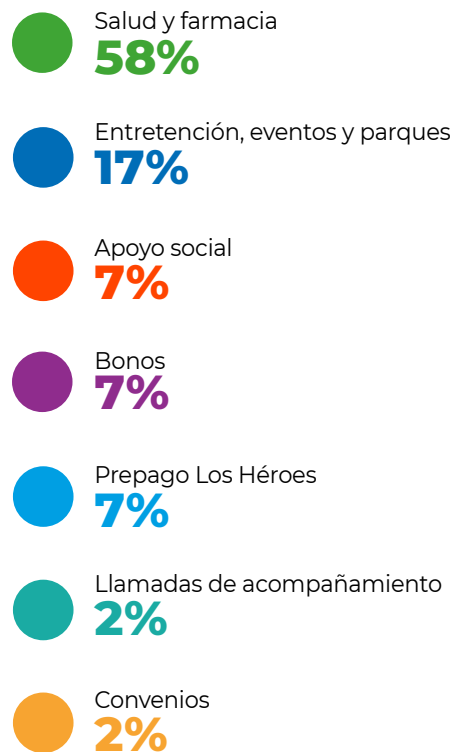
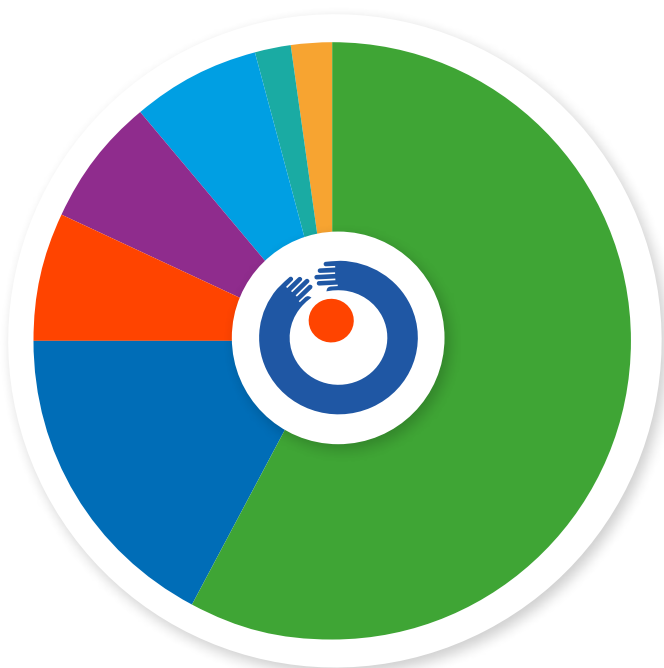
- 100 packs para empresas grandes
- 75 packs empresas medianas
- 25 packs empresas pequeñas





4.3.9. Contribución social en cifras

DISTRIBUCIÓN DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL



Fuente: Los Héroes





Indicador	2023	2022
N° beneficios entregados	5.319.598	5.197.583
N° afiliados(as) que usaron los beneficios	823.077	841.276
% afiliados que obtuvo al menos un beneficio	60%	60%
N° beneficios en salud	1.460.335	1.452.015
N° descuentos en farmacia	1.478.482	1.807.322
Total beneficios en salud (salud + farmacia)	2.938.817	3.259.337

Fuente: Los Héroes

USOS DE BENEFICIOS (N°)				GASTO ASOCIADO (\$)			
Beneficio	Pensionado	Trabajador	Total	Pensionado	Trabajador	Total	% del total
Apoyo social	264.644	42.047	306.691	396.088.011	36.150.743	432.238.754	4,56%
Bonos en dinero	5.771	23.593	29.364	117.606.847	549.268.106	666.874.953	7,04%
Convenios	471.110	248.361	719.471	92.921.735	86.352.678	179.274.413	1,89%
Entretención / eventos	231.231	484.007	715.238	698.004.581	630.114.504	1.328.119.086	14,02%
Farmacia	707.841	911.760	1.619.601	44.470.544	0	44.470.544	0,47%
Llamadas de acompañamiento	102.724	-	102.724	139.437.912	0	139.437.912	1,47%
Parques	14.255	42.185	56.440	169.299.141	446.087.838	615.386.979	6,50%
Prepago	156.554	18.312	174.866	505.925.621	162.622.257	668.547.878	7,06%
Salud	841.108	754.095	1.595.203	3.047.878.021	2.351.706.347	5.399.584.368	56,99%
Total	2.795.238	2.524.360	5.319.598	5.211.632.413	4.262.302.474	9.473.934.887	100,00%

Fuente: Los Héroes



4.4. Inclusión social financiera

Nuestro Propósito está íntimamente ligado a incluir al sistema financiero a aquellos que normalmente no tienen acceso a la banca tradicional. Así trabajamos para que pensionados(as), afiliados(as), usuarios(as) y pequeños emprendedores (as) abran sus posibilidades y mejoren su calidad de vida, con el acceso a créditos, a seguros y a una cuenta socialmente responsable (por no generar deuda) que les permita realizar distintos tipos de transacciones.

Este trabajo lo realizamos en distintos niveles a través del crédito social para la concreción de proyectos, pagar deudas o cubrir necesidades personales, entre otros. Nuestra Tarjeta Prepago Los Héroes, especialmente en el caso de los(as) adultos(as) mayores, ha permitido a miles de personas contar con un medio de pago digital para recibir su dinero sin tener que salir de casa.

INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA EN CIFRAS



186.498

Créditos sociales



133.399

Tarjetas Prepago Los
Héroes vigentes



16.553

Micro seguros
contratados

Fuente: Los Héroes



4.4.1. Crédito social

Durante 2023 implementamos la herramienta tecnológica Motor de Decisión, que permite administrar las Políticas de Crédito Social de manera flexible y oportuna, así como controlar los focos de riesgo de crédito relacionados con el no pago del mismo, para evitar eventuales impactos sobre la cartera de crédito social. Esto permitió que incrementáramos tanto la cantidad de operaciones como el monto en pesos de las colocaciones, y que éstas fueran adquiridas por personas con mejor comportamiento crediticio.

El crédito social favorece el apoyo financiero y el sano endeudamiento, al aplicar los límites normativos de la carga financiera que una cuota de crédito social puede representar en su ingreso.

Formas de adquisición del crédito social

- **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, y,
- **Canal de venta web auto asistida para afiliados(as).** Durante 2023 nos enfocamos en incrementar el uso de este último, mediante acciones de difusión, para

explicar de manera didáctica y sencilla el funcionamiento de la autoatención.

Las tasas de interés de este crédito están reguladas por la CMF. Si bien en el otorgamiento de estas tasas no se discrimina entre afiliados(as), se favorece al segmento pensionados, en atención a su mayor estado de vulnerabilidad- con tasas inferiores versus el de trabajadores(as). El descuento de la cuota se realiza en la respectiva liquidación de pensión o remuneración, evitando que se deba concurrir a una sucursal para pagarla.

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 incorporamos la consulta del registro para toda solicitud de crédito superior o igual a UF 50. Asimismo, implementamos el control en flujo de crédito para la retención de parte del monto solicitado a los deudores de pensión de alimentos.

Indicador	2023	2022	2021
Nº Créditos vendidos	186.498	185.200	105.673
Venta neta (MM\$)	191.630	187.250	100.491
Venta bruta (MM\$)	295.729	275.535	161.880
Stock final (MM\$)	428.280	364.211	290.624

Fuente: Los Héroes



4.4.2. Seguros

En la Caja disponemos de diferentes micro seguros 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.

Tenemos alianza comercial con la Compañía de Seguros SURA, que ofrece 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. La aseguradora también ofrece micro seguros de protección personal o de bienes del hogar y la familia, con la mejor combinación de precio y coberturas.



4.4.3. Prepago Los Héroes

Prepago Los Héroes nació como una herramienta de inclusión social financiera, para personas que tradicionalmente no tienen acceso al sistema financiero dispongan de un medio de pago seguro y completo. De ahí la importancia de nuestra tarjeta de prepago, un medio de seguro, confiable, eficiente y socialmente responsable, debido a que no genera deuda en sus tarjetahabientes: afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as) de Caja Los Héroes, así como cualquier chileno(a) mayor de 18 años residente en el país.

En la Emisora se cultiva una cultura del cumplimiento basada en nuestros Código de Buenas Prácticas y Conducta y los Modelos de Prevención de Delitos y de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como la ciberseguridad y la privacidad de datos de los(as) clientes(as).

El equipo, apoyado por algunas áreas de Los Héroes, trabaja día a día para mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan, gracias al cultivo de una cultura organizacional basada en los valores del compromiso social, la cercanía, transparencia, creatividad y calidad de servicio.

En 2023 trabajamos en conjunto para consolidar la Cuenta Prepago Los Héroes para la entrega beneficios a nuestros afiliados(as) que cuenten con tarjeta. Firmamos un convenio con Eco Carga para la implementación de un sistema de compra de detergente con descuento en dispositivos de autoservicio. Esta innovación se puso en marcha a modo de piloto en las sucursales de Puente Alto y Maipú, en la Región Metropolitana.

Adicionalmente, Prepago creó la Subgerencia de Transformación Digital, para promover y facilitar la innovación en coordinación con Los Héroes. Una de las novedades del año fue la integración para la recarga de la tarjeta *Bip!*, las 24 horas del día, desde cualquier lugar. También se automatizaron los procesos para reducir los tiempos relacionados con la conciliación transaccional desde cuatro o cinco horas a tan solo minutos, permitiendo contar con más y mejores controles para evitar la comisión de fraudes y/o errores humanos.

CIFRAS QUE HABLAN DE LA ACEPTACIÓN DE PREPAGO LOS HÉROES



133.399

tarjetas vigentes



18.251.916

Transacciones



Composición de cartera

Mujeres
61%

Vive en regiones
57%

Mayores de
65 años
40%

Ingreso menor a
\$ 500.000.
68%

Migrantes
3%



4.4.4. Educación Financiera

Para que la inclusión social financiera sea efectiva debe venir acompañada de información, acompañamiento y asesoría para que los afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as) de la Caja hagan buen uso de sus recursos.

Por ello, estamos comprometidos con facilitar la comprensión de conceptos económicos por parte de nuestros afiliados(as) y la comunidad en general. Nos proponemos utilizar un enfoque claro y accesible, en un lenguaje sencillo, para que todos y todas comprendan y aprovechen las herramientas financieras que ponemos a disposición. Asimismo, desarrollamos talleres digitales para adultos mayores, destinados a acortar la brecha digital y a ayudarlos a usar las herramientas online disponibles e integrarse al mundo digital.

A lo largo del año, continuamos impulsando nuestro Programa de Educación Financiera, con la participación de los personajes Clara, Clarita y Franco, quienes personifican los diversos segmentos de los(as) afiliados(as) y sus respectivas características financieras. En 2023, esta sección de nuestro sitio web tuvo 3.543 visitas.

Adicionalmente, contamos con el programa “Héroe Conectado”, consistente en talleres para pensionados(as) orientados a capacitarlos en acceso a información web y redes sociales. En muchas oportunidades son realizadas por adultos mayores, a fin de facilitar la comprensión y adopción de nuevas tecnologías, como el uso de los teléfonos inteligentes, temática en la que nos concentramos en 2023.





4.5. Red de seguridad social (*)

GRI 3-3

Entendemos que entre nuestros(as) afiliados(as) puede haber distintas preferencias en cuanto a la vía de resolución de sus necesidades. Para ello trabajamos en la multicanalidad, mediante el desarrollo y perfeccionamiento de los canales digitales, y potenciando continuamente la atención presencial, cálida, cercana y orientada a generar vínculos de largo plazo que caracteriza a Los Héroes.

(*)Tema material.

Velamos por mantener una continuidad operacional, porque entendemos la relevancia de nuestro rol en el apoyo a sectores no bancarizados y facilitando el abono de pensiones, bonos estatales y diferentes beneficios sociales. En 2023 avanzamos incorporando a los canales digitales la solicitud de crédito social, el pago de licencias médicas y de asignaciones familiares y la postulación y cobro de beneficios.

Atención presencial

Contamos con 160 sucursales destinadas a la entrega de pensiones, beneficios sociales del IPS, seguro de cesantía y bonos del Estado, entre otros. La atención de nuestras oficinas es complementada por red de pagos rurales, compuesta por más de 1.300 puntos a nivel nacional que son abordados mediante de un recorrido de más de 300 rutas, en las que se utilizan distintos medios como unidades móviles, helicóptero, barcaza y avioneta para llegar donde se requiera. En caso de desastres naturales, nos coordinamos con terceros, como gobernaciones regionales, para cumplir con el pago oportuno de pensiones y beneficios.

Atención virtual

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

Salud

- 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.





4.6. Socios estratégicos del Estado

Somos un aliado estratégico del Estado a través del Instituto de Previsión Social (IPS), para la entrega de beneficios sociales. Así, facilitamos el abono de pensiones, bonos y diversos beneficios, de manera rápida y expedita a sectores no bancarizados de la población o con dificultad para acceder a internet.

Asimismo, participamos del programa de Buenas Prácticas Laborales del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG), apoyando la difusión de nuestra experiencia en materia de diversidad, equidad e inclusión (DEI). En 2023 realizamos capacitaciones a empresas que están iniciado el proceso de certificación en la NCh3262-2021, instancia en la que compartimos experiencias, recomendaciones y realizamos sugerencias respecto de la realización del diagnóstico con enfoque de género, entre otros temas. Adicionalmente, expusimos sobre nuestro proceso de implementación de la Norma Ch3262 en el Encuentro Nacional sobre Intercambio de Buenas Prácticas Laborales.





4.7. Iniciativas Sociales

A través del programa Nuevos Héroes, reconocemos el aporte que personas realizan a sus comunidades a través de acciones desinteresadas. En esta cuarta versión casi duplicamos las postulaciones respecto a 2022, al llegar a las 900 nominaciones provenientes de todo el país.

El ganador del certamen fue el médico veterinario Javier Cabello, oriundo de Chiloé, por su iniciativa para el rescate de pudúes. Reconocido como el Doctor Pudú, Javier soñaba desde niño con proteger y crear un impacto positivo en la fauna chilena. Años más tarde hizo realidad su ilusión mediante la creación del Centro de Conservación de la Biodiversidad Chiloé Silvestre, organización sin fines de lucro que da valor a la conservación y promueve la educación sobre la biodiversidad y el medioambiente.

Entre los finalistas estuvieron también Leslie Lara, de la comuna de Combarbalá, quien ha dado esperanza a cerca 300 personas en situación de discapacidad, a través de talleres gratuitos de alfarería. Francisca Díaz, de la Fundación Candelaria Apoya, también estuvo entre las seleccionadas, por su acompañamiento y apoyo a jóvenes vulnerables que egresan del sistema de protección social.



4.8. Estudios e investigaciones para aportar al bienestar social

CIPEM - Conocimiento e Investigación en Personas Mayores genera estudios para aportar a la discusión y el mejoramiento de las políticas públicas asociadas a personas mayores, y difundir buenas prácticas internacionales.

Durante 2023, desarrolló 18 estudios, totalizando así más de 50 publicaciones desde su creación en 2018 en temáticas como el mercado del trabajo; la dependencia y cuidadores en las personas mayores; escolaridad y educación superior; buen trato a personas mayores; pobreza; actividades deportivas en países panamericanos; salud mental y personas mayores, y clasificación de gastos e ingresos.

Además de los estudios y reportes, CIPEM desarrolla distintas piezas comunicacionales para cumplir con su propósito. Entre 2018 y 2023 éstas llegaron a 129 iniciativas.





5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

En Los Héroes contamos con un equipo comprometido con el quehacer diario, para ayudar a quienes más lo necesitan. Esto lo hemos logrado, gracias al cultivo de una cultura diversa e inclusiva y un clima de respeto, la gestión de talentos y capacitación permanente.



5.1. Dotación y diversidad

GRI 2-7 / 405-1



La gestión de talentos es la clave para descubrir lo nuevo y lo diferente, así como para contribuir en la construcción de un país más diverso e inclusivo. Nuestro equipo está compuesto por más de 1.500 personas, de las cuales 64% son mujeres, las que tienen presencia en nuestro Directorio (20%) y cargos de responsabilidad (44%). Asimismo, desde 2019, hemos mantenido la paridad de género entre quienes componen la Alta Administración de Los Héroes.

COMPOSICIÓN DEL EQUIPO POR TIPO DE CARGO

N° de colaboradores por tipo de cargo	2023	2022	2021	2020
Gerentes y ejecutivos(as) principales	64	60	61	71
Profesionales y técnicos	638	616	607	634
Trabajadores(as) administrativos(as)	841	871	846	884
Total	1.543	1.547	1.514	1.589

Fuente: Los Héroes





DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACIÓN



Nº de colaboradores por género	2023	2022	2021	2020
Masculino	550	551	537	566
Femenino	993	996	977	1.023
Total	1.543	1.547	1.514	1.589



Nº de colaboradores por nacionalidad	2023	2022	2021	2020
Chilena	1.510	1.515	1.485	1.562
Extranjera	33	32	29	27
Total	1.543	1.547	1.514	1.589



Nº de colaboradores por tipo de contrato	2023	2022	2021	2020
Indefinido	1.492	1.535	1.421	1.552
Plazo fijo	51	12	93	37
Total	1.543	1.547	1.514	1.589



Nº de colaboradores por tipo de contrato	2023	2022	2021	2020
Menos de 3 años	373	327	343	449
Entre 3 y 6 años	273	373	402	495
Entre 7 y 9 años	264	300	299	327
Entre 10 y 12 años	245	283	208	72
Más de 12 años	388	264	262	246
Total	1.543	1.547	1.514	1.589



Nº de colaboradores por edad	2023	2022	2021	2020
Menor de 30 años	60	74	77	97
Entre 30 y 40 años	497	524	543	600
Entre 41 y 50 años	564	578	573	588
Entre 51 y 60 años	354	317	274	261
Entre 61 y 70 años	66	52	46	43
Más de 70 años	2	2	1	0
Total	1.543	1.547	1.514	1.589

Fuente: Los Héroes



DIVERSIDAD EN LA GERENCIA



N° de gerentes por género	2023	2022	2021	2020
Masculino	38	36	37	45
Femenino	26	24	24	26
Total	64	60	61	71



N° de gerentes por nacionalidad	2023	2022	2021	2020
Chilena	63	60	61	71
Extranjera	1	0	0	0
Total	64	60	61	71



Cargo	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	0	0
Gerencia	0	1
Jefatura	1	2
Fuerza de venta	6	1
Administrativo	0	0
Otros profesionales	0	1
Otros técnicos	2	0
Total	9	5



N° de gerentes por edad	2023	2022	2021	2020
Menor de 30 años	0	0	0	0
Entre 30 y 40 años	11	10	7	12
Entre 41 y 50 años	29	31	38	43
Entre 51 y 60 años	21	16	14	13
Entre 61 y 70 años	3	3	2	3
Más de 70 años	0	0	0	0
Total	64	60	61	71



N° de gerentes por antigüedad en la empresa	2023	2022	2021	2020
Menos de 3 años	2	3	9	22
Entre 3 y 6 años	14	17	18	15
Entre 7 y 9 años	13	12	6	16
Entre 10 y 12 años	14	14	13	5
Más de 12 años	21	14	15	13
Total	64	60	61	71

Fuente: Los Héroes



5.2. Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión (*)

GRI 3-3

Contamos con un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, del cual se desprende una estrategia para abordar temáticas de inclusión, equidad y no discriminación, orientada a personas mayores, mujeres, personas en situación de discapacidad y migrantes.

5.2.1. Personas con discapacidad

En agosto de 2023 realizamos nuestro segundo Estudio Interno sobre Discapacidad, con el objetivo de brindar apoyo, orientación y acompañamiento a las personas de la Caja que presenten alguna situación de salud ser acreditable como discapacidad.

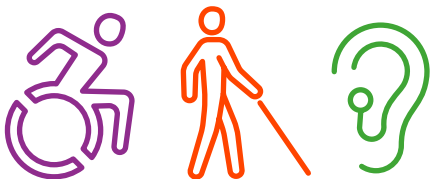
El análisis, efectuado en conjunto con una consultora externa, consistió en una encuesta confidencial con cuyos resultados se implementará un programa de apoyo y acompañamiento para los(as) colaboradores(as) que se identificaron con alguna discapacidad o que deseaban obtener orientación al respecto.

La actividad tuvo una positiva acogida dentro de los equipos. Se respondieron más de 700 encuestas, en 300 de las cuales personas se identificaron con alguna situación de salud que puede ser considerada como discapacidad.

En tanto, en 2023 cumplimos con el número máximo de articulaciones para la gestión de sus credenciales, ante la COMPIN, brindando la oportunidad de mejorar la calidad de vida de las personas que participaron.

(*)Tema material.





Fomento de la inclusión de personas con discapacidad

Para seguir fomentando la cultura inclusiva, desarrollamos un plan de capacitaciones integral. La actividad se realizó en dos grupos de personas, logrando un 70% de participación. El primero, conformado por jefaturas y ejecutivos, alcanzó a 431 personas de manera virtual sincrónica. Su foco fue la educación general en esta materia y conocimientos acerca de la discapacidad en Chile, lenguaje inclusivo, tipos de discapacidad, entre otros temas, además, de herramientas claves de liderazgo que permiten fomentar la inclusión y la gestión de equipos diversos.

El segundo grupo sumó a 659 personas de toda la Organización. Se trató de una sensibilización cercana y educativa, en la que se entregó información sobre discapacidad y el uso del lenguaje y mitos asociados, con la finalidad de derribar barreras actitudinales que se pudieran encontrar. Esta capacitación se llevó a cabo de forma virtual y asincrónica.

PARTICIPANTES EN CAPACITACIONES SOBRE DISCAPACIDAD

Grupo	Tipo de participante	Cantidad
Grupo 1	Ejecutivos y jefaturas	431
Grupo 2	Colaboradores(as)	659
Total participantes		1.090

Fuente: Los Héroes





5.2.2. Compromiso con la equidad y la conciliación (*)

Nuestra Política del Sistema de Gestión Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, aprobada por el Directorio en abril de 2020, tiene como objetivo expresar el compromiso de Los Héroes para avanzar en un sistema de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Define lineamientos transversales para la gestión de personas, cultura organizacional y modelos de gestión de cada área para promover tanto la equidad de género como la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los(as) trabajadores(as) de Los Héroes. El documento establece que es responsabilidad del Directorio velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos; de la Gerencia General el promover y asegurar su implementación y mantención, y de la Gerencia de Personas y Marca el diseño, implementación y control de acciones, programas, procesos e indicadores.

Contamos con un Portal DEI, a través del cual nuestros equipos 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.

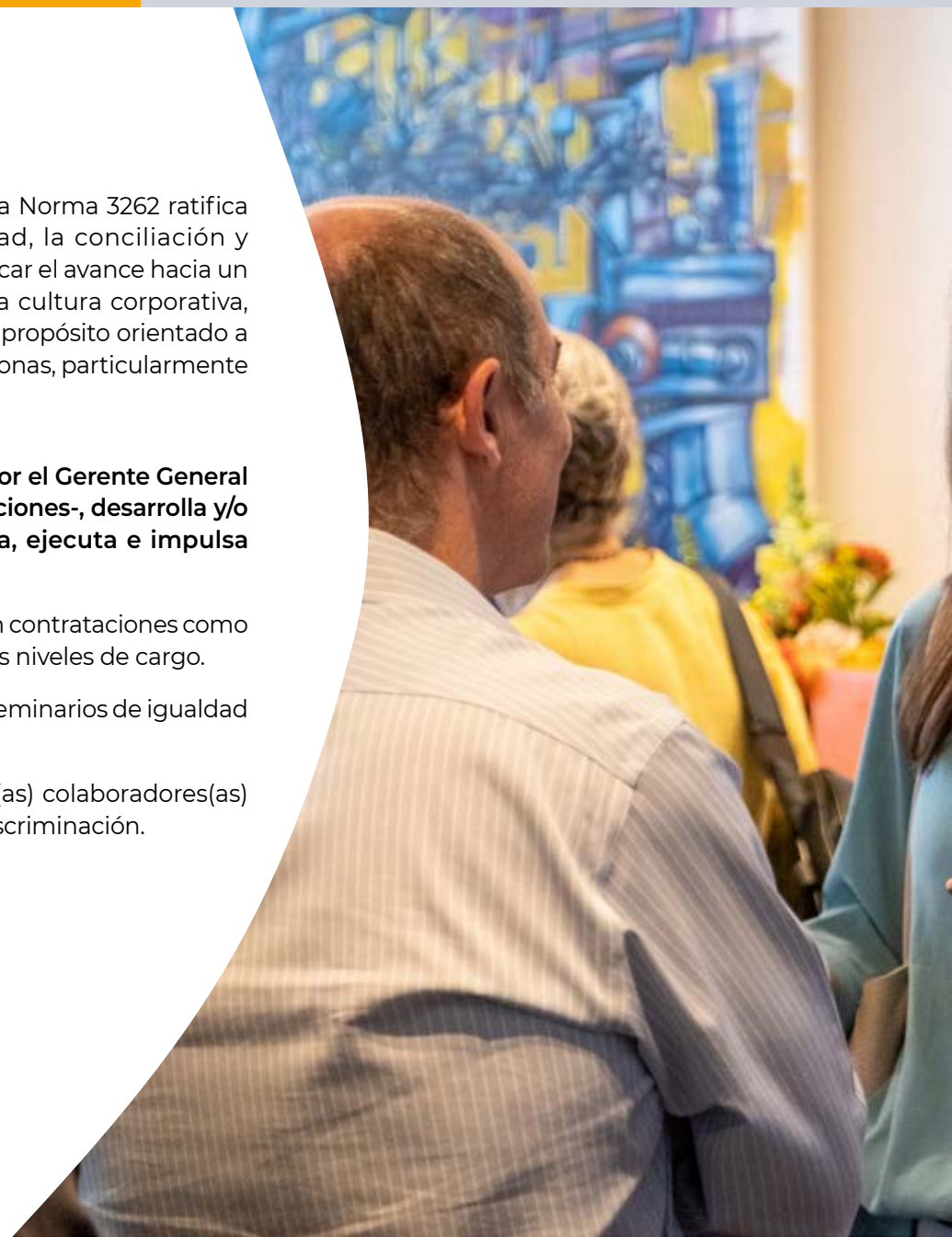
El año 2020 Caja Los Héroes se convirtió en la primera Caja de Compensación en certificar su Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, basado en la Norma Chilena 3262. En 2023 logramos la renovación de esa certificación hasta 2026, lo que muestra un avance progresivo en indicadores de equidad que impactan a las personas.

Para nosotros, la implementación de la Norma 3262 ratifica nuestro compromiso con la igualdad, la conciliación y corresponsabilidad, junto con ejemplificar el avance hacia un crecimiento sostenible, con una sólida cultura corporativa, diversa e inclusiva y en sintonía con su propósito orientado a resolver las vulnerabilidades de las personas, particularmente las excluidas o invisibilizadas.

Nuestro equipo de género -liderado por el Gerente General y la Gerenta de Personas y Comunicaciones-, desarrolla y/o actualiza procedimientos, y 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.
- Crear canales directos para que los(as) colaboradores(as) puedan levantar casos de acoso o discriminación.

(*)Tema material.





CIFRAS QUE HABLAN DE LOS RESULTADOS DE NUESTRA CULTURA DIVERSA, EQUITATIVA E INCLUSIVA

90%

de colaboradores(as) considera que Los Héroes es una organización diversa e inclusiva



15%

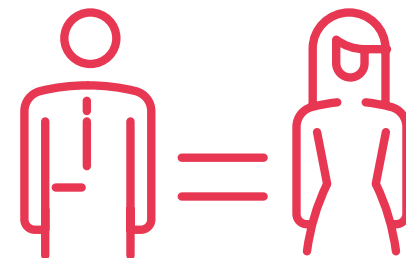
de crecimiento en la valoración de las medidas de conciliación

34%

en las de apoyo en violencia intrafamiliar



Equidad en cantidad de horas de capacitación entre colaboradores y colaboradoras.



47%

de presencia femenina en los procesos de selección, lo que implicó un alza de 13% en comparación a 2022.

66%

de promociones internas ocupadas por mujeres.



BRECHA SALARIAL

Grupo	2023	2022	2021
Gerentes y ejecutivos principales	115%	107,71%	102%
Profesionales y técnicos	92,6%	92,0%	88%
Trabajadores administrativos	86,1%	90,3%	78%

Fuente: Los Héroes

Apoyo a la conciliación familiar y laboral

La conciliación de la vida laboral con la familiar y la corresponsabilidad también son importantes para nosotros. Sentimos orgullo por ello, ya que este año fuimos premiados con el segundo lugar en el Ranking Grandes Corporaciones del Estudio “Mejores Organizaciones para Integrar vida Personal y Trabajo”.

Nuestro compromiso con la conciliación se reafirma también a través del set de beneficios que ofrecemos a nuestros equipos relacionados con la flexibilidad laboral, como días adicionales de vacaciones en periodos de temporada baja y teletrabajo desde la segunda vivienda, entre otros. También, en que 205 de nuestros(as) colaboradores(as) cuentan con pactos de adaptabilidad laboral para poder cumplir sus labores de cuidado y estar más cerca de quienes más los necesitan.

Asimismo, desde el punto de vista legal, cumplimos a cabalidad la Ley N°20.545 sobre protección a la maternidad, que otorga a las madres un descanso de 12 semanas tras el parto y un permiso adicional, que puede ser tomado en dos modalidades: 12 semanas a tiempo completo o 24 semanas a medio tiempo. Esta normativa permite entregar parte de las semanas al padre, que tiene un permiso pagado de cinco días, que es complementado otros tres en Los Héroes. En 2023 siete hombres y 28 mujeres hicieron uso del permiso postnatal.



Principales actividades desarrolladas en 2023

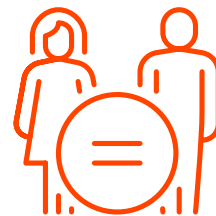
Actividades en el marco del Día de la Mujer

Con el objetivo de generar consciencia, impacto y compartir información valiosa para todos(as) organizamos dos paneles de conversación, en el marco del Día Internacional de la Mujer, celebrado cada 8 de marzo.

El primero, titulado “Desafíos y avances en equidad de género en Chile”, contó con la participación de Pamela Gana, superintendente de Seguridad Social; Patricia Roa, Oficial de Programación de la OIT; Patricia Barrientos, directora de REDMAD y Ximena Abogabir, vicepresidenta de Travesía 100.

En el segundo espacio de conversación, cinco gerentas de Los Héroes narraron su experiencia profesional y camino de liderazgo, con el objetivo de servir de inspiración las colaboradoras que asistieron al evento vía streaming. Asimismo, el bioquímico Gabriel León dio la charla “La Mujer Invisible” y se revisaron los hitos con que Caja Los Héroes ha consolidado una sólida cultura organizacional con perspectiva de género.





Aporte al avance en el ODS 5 Equidad de Género

Como miembros del grupo de empresas líderes por el ODS 5 – Equidad de Género de Pacto Global, en 2023 lideramos proyectos sobre la prevención de la violencia laboral con enfoque de género e impacto, tanto interno como externo, y que se transmiten a otras empresas que participan de la misma iniciativa.

En el mismo marco, fuimos parte del Tender Gender Equility (TGE), orientado a profundizar en temas relacionados con la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, y adquirir más y mejores herramientas para continuar con el cambio cultural que implica la transversalización del enfoque de género, la igualdad y la inclusión en las organizaciones.

Apoyo al SERNAMEG

Hemos participado de manera ininterrumpida, en los últimos años, en el programa Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género (BPLEG), en conjunto con el SERNAMEG.

Este año cumplimos con la labor de realizar capacitaciones a empresas que están iniciado el proceso de certificación en la NCh3262-2021, en las que compartimos experiencias, recomendaciones y realizamos sugerencias respecto de la realización del diagnóstico con enfoque de género, paso uno en este proceso, entregando además antecedentes para su preparación y los requisitos normativos que este debe cumplir.

También, fuimos una de las tres empresas invitadas a exponer su experiencia en la implementación de la Norma NCh3262 de Igualdad de Género en el Encuentro Nacional sobre intercambio de buenas prácticas laborales con equidad de género.



5.2.3. Rechazo a cualquier tipo de violencia y acoso

Cultivamos un ambiente libre de violencia y discriminación, fundamental para crecer en diversidad, equidad e inclusión. Por esto, contamos con un programa de apoyo y prevención de la violencia, tanto dentro como fuera de los espacios laborales, que considera:



- **Revisión y difusión semestral** de los procedimientos de detección y denuncia por discriminación y acoso laboral / sexual.
- **Campaña comunicacional** “Reconoce los límites, en Los Héroes nos tratamos con respeto”, que considera la difusión de videos, mensajería y correos electrónicos, para exponer diversas situaciones a las que podrían verse expuestas víctimas de discriminación, acoso laboral o sexual. Los contenidos también abordan definiciones legales de cada una de estas temáticas, además de reforzar el uso de los canales de denuncia existentes en la Organización.
- **Procedimiento para denuncias** sobre conductas asociadas a la ética, a acoso laboral o sexual y sobre igualdad de género, conciliación de vida laboral, familiar y personal, entre otros. La entrega de información puede ser realizada de manera directa a la Gerencia de Personas y Comunicaciones a las jefaturas directas, o a través del Canal de Denuncias de la Caja. Éste último está montado sobre una plataforma desarrollada por la empresa externa Deloitte, a fin de garantizar la transparencia y garantía de las investigaciones relacionadas con acoso laboral.
- **Charlas a líderes** sobre violencia en el trabajo, acoso laboral, sexual y discriminación y las normativas legales asociadas, y de reflexión sobre estereotipos y sesgos de género.
- **Inducción corporativa** considera información sobre ambiente laboral libre de violencia, discriminación y uso de los canales de denuncia, entre otras temáticas.

Violencia en espacios no laborales

Consideramos que una sociedad debe estar libre de violencia en todos los ámbitos. Por eso, en 2023 trabajamos en promover el respeto y apoyar casos de violencia fuera del trabajo:

Violencia intrafamiliar: Con el objetivo de dar una cobertura integral, realizamos actividades en varios niveles de la Caja:

- Concientización a líderes sobre violencia intrafamiliar y su rol en la detección y derivación de casos con énfasis en la no revictimización y cuidado de la salud mental de las personas afectada.
- Concientización a todos/as colaboradores sobre la violencia intrafamiliar, sus consecuencias y canales de apoyo.
- Apoyo a víctimas: flexibilidad horaria, traslados asistidos al domicilio, cambios de lugar de trabajo y jornada, apoyos económicos, protección al empleo, acompañamiento y derivación a especialistas.

• **Programa de apoyo** en situaciones de violencia en vía pública y domicilio, como robos, asaltos, portonazos u otros. Considera tres etapas:

- Prevención: charlas con especialistas y correos electrónicos educativos.
- Contención a la víctima: Días de permiso con goce de sueldo, apoyo económico, flexibilidad laboral.
- Seguimiento: Acompañamiento directo y periódico por la gerencia de personas
- Acceso online ilimitado a consultas psicológicas y psiquiátricas.



5.3. Salud y bienestar de nuestros equipos

GRI 401-2

BENEFICIOS PARA COLABORADORES A JORNADA COMPLETA

En Los Héroes velamos por el bienestar integral de nuestros equipos. Contamos con una malla de más de 30 beneficios para colaboradores(as) a jornada completa, orientados a mejorar su calidad de vida y a promover la conciliación de la vida laboral y familiar.

Salud integral

- Seguro de vida
- Seguro salud y catastrófico
- Seguro dental
- Convenio Fundación Arturo López Pérez (FALP)
- Convenio Farmacias Cruz Verde
- Vacuna antiinfluenza
- Consultas de medicina general online gratuitas
- Consultas psicológicas online gratuitas
- Programa nutricional

Flexibilidad laboral

- Banco de días libre
- Permiso de un día al año por cambio de casa
- Permiso por enfermedad terminal
- Días adicionales de vacaciones en temporada baja (solo para RG-RP)
- Teletrabajo en segunda vivienda

Fuente: Los Héroes



Integración y familia

- Día de la secretaria
- Celebración por trayectoria
 - Fiestas Patrias
 - Fiesta de Navidad
- Regalos de cumpleaños
- Regalos de Navidad para hijos(as) menores de 12 años
- Regalos de Navidad colaboradores(as)
- Permiso por nacimiento (tres días adicionales sobre lo legal)
 - Permiso de medio día por evento médico hijo(a) menor de seis meses
- 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)

Apoyo económico

- Subsidio licencia para los tres primeros días
 - Aporte para primera vivienda
 - Becas de estudios
- Aporte para deportista destacado(a) (colaboradores(as) e hijos)
- 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



Los Héroes te cuida

En 2023 desarrollamos el programa “Los Héroes te cuida”, que fomenta el bienestar y autocuidado mediante acciones preventivas, educativas y entrega de beneficios que permiten mejorar la salud de forma integral. La iniciativa considera las siguientes acciones:

01



Charlas on-line realizadas en varias jornadas, sobre diversas temáticas, como actitud positiva, el poder de la comunicación, redes, tecnología y su impacto en la salud, manejo de situaciones difíciles, buen descanso y como lograrlo, equilibrio, familia y corresponsabilidad, entre otros.



Panel de conversación para líderes, con participación de psicóloga experta en temas de salud mental y otros invitados del área de la salud, realizado en el marco de la Conmemoración del Día Mundial de la Salud Mental.



Programa nutricional online y gratuito y charlas nutricionales con expertos.

02



Sitio web interno de salud mental, con información sobre depresión, prevención del suicidio, estrés, entre otros y su impacto en adultos mayores, mujer, niños(as), además, de accesos directos a canales de apoyo internos y externos de la Organización.



Jornada recreativa de bienestar y autocuidado dirigida a todos nuestros colaboradores(as) y sus familias, orientada a promover la salud mental y bienestar de los asistentes, a través actividades deportivas, baile entretenido, masajes, charlas de autocuidado y de bienestar emocional, así como y atenciones de salud en el camión de la salud de Los Héroes. A la actividad asistieron más de 500 personas.



Masajes en el lugar de trabajo, con la finalidad de promover el bienestar y la salud a través de la relajación y alivio de la tensión muscular, en sucursales a nivel nacional.

03



Charlas para líderes información sobre depresión, prevención del suicidio, estrés, entre otros y su impacto en adultos mayores, mujer, niños(as), además, de accesos directos a canales de apoyo internos y externos de la organización.



Beneficio de atención psicológica y psiquiátrica on-line y gratuita, para colaboradores(as) y sus familias a través de nuestro nuevo convenio con la Asociación Chilena de Seguridad.



Exámenes de salud móvil, visitas realizadas por profesionales de la salud para la realización de exámenes preventivos en sucursales a nivel nacional.



Protocolo psicosocial

Para conocer mejor a nuestros equipos, implementamos el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental (CEAL-SM/SUSESO), que incorpora dimensiones de condiciones de empleo, salud, riesgo psicosocial, justicia en el trato y acoso laboral.

En el año se aplicó la encuesta en 11 centros de trabajo, y los resultados fueron analizados por los comités de aplicación de cada lugar en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad. Con estos se establecieron medidas de mitigación para aquellas dimensiones con potencial daño psíquico o físico sobre nuestros(as) colaboradores(as).

Trabajando para enfrentar la violencia por parte de terceros

Nuestra prioridad es proteger y empoderar a nuestros(as) colaboradores(as), proporcionándoles las herramientas y el conocimiento necesarios para navegar en un entorno desafiante. Con acciones proactivas y alianzas estratégicas, reafirmamos nuestro compromiso de crear un ambiente de trabajo seguro, en el que nuestros colaboradores(as) sepan cómo reaccionar frente a situaciones de violencia ligada a la delincuencia.

Así, durante 2023, preparamos a los equipos para enfrentar este tipo de contingencia, a través de la implementación de un procedimiento para reportar incidentes de violencia que los pueda afectar a en su rutina laboral diaria. Además, visitamos nuestras sucursales, con el objetivo de concientizar y proporcionar recomendaciones frente a estos escenarios adversos.

En colaboración con ACHS, creamos cápsulas interactivas con ofrecen orientación práctica y apoyo para minimizar el impacto emocional y físico que puede generar vivir una experiencia vinculada a situaciones de violencia.

Preparación frente a las emergencias

En 2023 realizamos acciones en la casa matriz y en sucursales orientadas a gestionar eventos inesperados que nos puedan afectar, a fin de establecer responsabilidades, planes de respuesta, organización y gestión de los recursos. Entre las actividades destacan dos ejercicios de evacuación programada en edificios corporativos, en los que participaron unidades de seguridad interna y externa, comités paritarios, la ACHS, el Departamento de Emergencias Comunes de la Municipalidad de Providencia y nuestro equipo de Prevención de Riesgos.

Asimismo, en conjunto con la ACHS capacitamos a los líderes y jefaturas de edificios centrales, sobre conocimientos técnicos y prácticos para enfrentar diferentes tipos de emergencias y ayudar en la evacuación de los(as) colaboradores(as).

Por último, reforzamos la seguridad en nuestras instalaciones a través de dos procesos de inspección (mayo y octubre), que nos permitieron identificar condiciones con necesidad de mejora, que luego gestionamos con las áreas correspondientes.





5.4. Gestión de personas y clima organizacional

5.4.1. Nuestros pilares culturales

GRI 2-30

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, nuestra cultura organizacional está basada en los siguientes valores:

Para materializar nuestro Propósito es necesario una cultura que garantice que nuestros equipos sientan, piensen y actúen en forma consistente con la promesa hecha a nuestros afiliados(as) y distintos grupos de interés, y, de ese modo, generar un impacto real en los resultados de la Caja y en los más necesitados de este país.



Compromiso Social



Nuestro compromiso es ayudar a mejorar la vida de 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.

(*)Tema material.



Nuestra Gerencia de Personas y Cultura trabaja en tres dimensiones: Gestión de personas, marca y posicionamiento con grupos de interés.

- **Gestión de personas:** Buscamos atraer, capacitar, desarrollar y fidelizar a los(as) colaboradores(as) para alinearlos con el Propósito para generar una cultura orientada a los(as) afiliados(as). Trabajamos para que nuestros equipos cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias; se desempeñen en un clima laboral positivo, y cuenten con un esquema de compensaciones claro. También implementamos políticas y prácticas que promuevan la equidad, igualdad e inclusión de género y de discapacitados, y desarrollamos buenas prácticas en relaciones laborales con sindicatos y empleados.
- **Relacionamiento con grupos de interés:** Nos interesa potenciar el posicionamiento positivo de la Caja entre los distintos grupos con que se relaciona, con el objetivo de aportar valor a la marca y cuidando siempre la sostenibilidad y la reputación.
- **Marca:** Enfocamos nuestros esfuerzos en la construcción de una relación positiva y emocional fundada en la cercanía.



Indicadores que reflejan los resultados de la implementación de este modelo cultural:

85% > de los(as) colaboradores(as) sienta un alto nivel de compromiso

90% > considera a nuestros(as) afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as) como su prioridad.

90% > valora la cultura de Equidad de Género e Inclusión que hemos instaurado.



> Premio ProCalidad por segundo año consecutivo en la categoría Cajas de Compensación.



5.4.2. Cuidado del clima laboral

Todos los años realizamos una encuesta de Clima y Compromiso, para medir la percepción de nuestros(as) colaboradores(as), y generar planes de acción que aumenten el nivel de adhesión de nuestros equipos. En 2023 nos enfocamos en fortalecer la habilitación y empoderamiento, así como la propuesta de valor, e incrementar el bienestar y fomentar la cultura interna.

Principales acciones por ámbito:

- **Habilitación y Empoderamiento:** Para potenciar el desarrollo habilidades, impartimos cursos de inglés y relacionados con Metodología Ágil, Power Bi y SQL. Adicionalmente, levantamos con las áreas de atención y servicio al cliente las principales oportunidades de perfeccionamiento en los procesos que impactan a nuestros(as) afiliados(as). Lo anterior, nos permitió mejorar la percepción de nuestros colaboradores respecto a la formación: en la encuesta clima 2023 se obtuvo un 89% de favorabilidad en este ámbito, lo que implica un crecimiento de 11 puntos en comparación con 2022.
- **Propuesta de Valor:** Adelantamos para agosto el ajuste del sueldo mínimo, exigido por el gobierno para el mes de septiembre.

Adicionalmente, se ajustó el bono de gestión a nivel profesional, lo que permitió mejorar la percepción y tener un sistema de compensación competitivo a nivel de mercado. Por último, se realizaron charlas sobre la forma de cálculo e indicadores que influyen en el bono de gestión anual. Este trabajo contribuyó a que los indicadores en este ámbito aumentaran 14 puntos porcentuales respecto al año pasado.

- **Bienestar y Conciliación:** Se fomentaron las actividades presenciales y la relevancia del bienestar de quienes se desempeñan en la Caja, sólo en el ámbito laboral si no también en el ámbito familiar. El foco fue generar actividades orientadas a mejorar el bienestar, como masajes, exámenes médicos preventivos, feria de salud mental y atención psicológica gratuita. Esto nos permitió posicionarnos como la segunda mejor organización para Integrar Vida Laboral y Familiar, según el ranking de la Fundación Chile Unido.
- **Cultura:** Reforzamos la conexión de nuestros(as) colaboradores(as) con nuestro Propósito mediante actividades, como visitas de áreas centrales a sucursales con el objetivo de conocer las necesidades y preocupaciones de nuestros(as) ejecutivos(as). También se

realizaron cascadas informativas para dar a conocer a nuestros(as) colaboradores(as) estrategias, planificación, campañas de difusión y logros, en las que participaron más de 600 personas.

Adicionalmente, habilitamos una nueva red social interna llamada Engage, con el objetivo de crear comunidad. En ella, además de poder compartir experiencias, nuestros empleados(as) pueden acceder a noticias sobre beneficios, eventos realizados y datos, así como acceder a un espacio que fomenta la conciencia ambiental y la economía circular, a través de la donación, venta o intercambio de artículos. A septiembre de 2023 Engage ya contaba con 864 publicaciones.

En Los Héroes buscamos premiar y celebrar a nuestros(as) colaboradores(as) por su nivel de compromiso y permanencia en el tiempo. Para ello, en 2023 realizamos dos actividades. Primero, invitamos a Santiago a 163 colaboradores(as) para celebrar junto a nuestros(as) ejecutivos(as) sus 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de trayectoria en la Caja. Segundo, realizamos la entrega de los Premios Los Héroes a quienes destacaron por sus buenas prácticas en las categorías de

Espíritu Héroe, Líder que Inspira y Proyecto Innovador. La actividad tuvo alto nivel de aceptación, con cerca de 400 nominaciones.

Fruto de todo este trabajo es que por segundo año consecutivo contamos con un nivel del 85% compromiso.

Dimensiones que nos hacen sentir orgullo:

- **90% de los(as) colaboradores(as) considera que contamos con una cultura equitativa e igualitaria.**
- **86% de los(as) colaboradores(as) considera que sus líderes realiza una buena gestión.**
- **85% de los(as) colaboradores(as) considera que los clientes son una prioridad y que estamos implementando los cambios necesarios para satisfacer sus necesidades**
- **Un 84% de los(as) colaboradores(as) se siente conectado con los valores y propósito de la Organización.**



5.4.3. Relaciones sindicales

GRI 2-30

Las negociaciones colectivas buscan el cultivo de buenas relaciones laborales, 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). En Los Héroes existen dos sindicatos, a los cuales están adheridos 827 colaboradores(as) de la Caja, lo que equivale al 54% de nuestro equipo.





5.5. Potenciando a nuestros equipos

5.5.1. Formación de talentos

GRI 404-4

Contamos con una Política de Gestión de Personas, que define a la capacitación como una actividad de carácter permanente y sistemática. Asimismo, estipula que está orientada a optimizar el desempeño y desarrollo de los trabajadores de la entidad, con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la Organización y potenciar el desarrollo individual de sus miembros.

Para materializar este compromiso, Los Héroes cuenta con programas de formación orientados a incorporar conocimientos y desarrollar competencias, habilidades y actitudes, para mejorar el desempeño, el rendimiento y la motivación. Estos se organizan de la siguiente manera:

- **Programa de Becas Corporativas:** Para colaboradores, con el fin de potenciar sus habilidades técnicas y facilitar el crecimiento profesional.
- **Formación de Líderes:** Desarrollo de una Comunidad con los líderes de la Caja fortaleciendo el rol, compartiendo buenas prácticas y reconociendo a líderes referentes, a partir de talleres y actividades on-line. Las principales temáticas abordadas han sido: Comunicación y Retroalimentación, Conversaciones Poderosas, Innovación Colaborativa y Liderazgo y Felicidad Organizacional entre otros.
- **Inducciones corporativas:** Orientadas a colaboradores que ingresan a Los Héroes con el objetivo de dar a conocer la cultura y procesos.
- **Capacitaciones de seguridad,** para reforzar la importancia del autocuidado.
- **Mallas de formación** con distintas temáticas para fortalecer el desarrollo integral de las personas. Contempla cursos de conocimientos transversales, normativos, de venta y servicio al cliente; diversidad, equidad e inclusión; conocimientos técnicos, y liderazgo.





Malla	Descripción	Cantidad de personas
Conocimientos normativos	El objetivo es dar cumplimiento a los requerimientos legales y normativos que comprometen a Caja Los Héroes. Se realiza durante el primer mes de ingreso de un nuevo miembro de la Caja. También, se refuerzan contenido anualmente según requerimientos y actualizaciones normativos.	1.604
Venta y servicio al cliente	Busca potenciar las habilidades comerciales con el fin de integrar distintas herramientas que se utilizan en venta, como también actualizar y profundizar el conocimiento de productos y servicios de Los Héroes.	544
Diversidad, equidad e inclusión	Esta malla considera temáticas relacionadas con igualdad de género, inclusión laboral y sensibilización en migrantes y personas con discapacidad. Considera actividades de sensibilización, capacitación y formación para la toma de conciencia respecto a la política, objetivos y pilares de la igualdad de género y entregar competencias a los distintos grupos objetivos vinculados a esta materia.	540
Liderazgo	Orientado al desarrollo de habilidades claves para la gestión de personas, con el fin de que los líderes puedan facilitar el cumplimiento de objetivos organizacionales por parte de los(as) colaboradores(as) a cargo. También se centra en actualizar sobre procedimientos atinentes a su rol, formar en temas asociados a normativas y leyes laborales.	447
Conocimientos transversales	Contiene cursos que apuntan a desarrollar habilidades personales que sean ajenas al cargo y que apalanquen indicadores de clima organizacional, con el objetivo de apalancar la cultura de Los Héroes.	376
Conocimientos técnicos	Corresponde a cursos específicos en alguna temática del negocio, que genera nuevos conocimientos y entrega herramientas técnicas. Generalmente, son cursos para un número reducido de colaboradores/as.	196

Fuente: Los Héroes

TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN POR MÉTODO

Método de capacitación	2023	2022	2021
Capacitación e-learning	51.846	22.852	18.842
Capacitación presencial	50	228	240
Capacitación vía streaming	10.345	13.412	9.312
Subtotal	62.241	36.492	28.394

Fuente: Los Héroes

Adicionalmente, para apalancar el foco de empoderamiento femenino, ampliamos la oferta de cursos en temáticas relacionadas con ciencias, tecnología y matemáticas (STEM, por su sigla en inglés). La iniciativa tuvo un buen nivel de acogida en las mujeres, con un 47% de asistencia femenina. Por otro lado, con el objetivo de desarrollar a nuestros talentos, inscribimos a 19 reportes de segunda línea en el Programa Gerencial Internacional, impartido por la Universidad Adolfo Ibáñez.

Durante el 2023, invertimos \$ 318,6 millones para capacitar al 100% de la dotación y casi duplicar el volumen total de horas destinadas a estas actividades, las que se realizaron de manera presencial y utilizando e-learning y streaming. Mientras las mujeres del equipo recibieron formación por un promedio de 42,5 horas; los hombres destinaron 39,4 horas a este tipo de actividades.



5.5.2. Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Cultivamos una cultura de retroalimentación, que es esencial para desarrollo y crecimiento laboral. Con el objetivo de apoyar el aporte individual que cada colaborador(a) entrega a la Caja, se ha fortalecido la Gestión del Desempeño mediante una evaluación anual de desempeño descendente y autoevaluación, así como un proceso de feedback intermedio. Adicionalmente, se utilizan matrices para gestionar metas corporativas y gerenciales, para el cumplimiento de los objetivos anuales y estratégicos de la Organización.

La Evaluación de Desempeño es uno de nuestros principales insumos para la toma de decisiones con respecto al desarrollo profesional. En 2023 el 100% de los(as) colaboradores(as) fue evaluado; el 98% realizó su autoevaluación, y el 88% alcanzó un buen nivel de desempeño.

Además, gracias a los resultados de la encuesta de clima detectamos nuevas oportunidades. Así, para promover la movilidad interna, retener talentos y mejorar la propuesta de valor hacia los(as) trabajadores(as) implementamos un mapa de carrera, que considera los siguientes aspectos:

- Análisis de niveles de cargo para definir desarrollo vertical y horizontal.
- Análisis de competencias para movilidad interna de cargos.
- Análisis descriptivo de la dotación actual con las características por cargo considerando edad, antigüedad, nivel de estudio.
- Comparación de casos de éxito durante los últimos tres años.

Resultados de las acciones realizadas en 2023:



35 movimientos
internos

66%

ocupados por mujeres.



Crecimiento de cuatro puntos porcentuales de la percepción de los(as) colaboradores(as) en cuanto a alcance de metas profesionales dentro de Los Héroes.



84%

siente el compromiso de Los Héroes con el desarrollo de sus equipos.



86%

considera que el feedback positivo contribuye a la mejora del desempeño.



6. INFORMACIÓN FINANCIERA

El dividendo social de Los Héroes son los beneficios que entregamos a nuestros afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as). Estos son financiados a través de excedentes, créditos bancarios, financiamiento internacional y emisión de bonos y líneas de comercio.



6.1. Generación de excedentes

El dividendo social de Los Héroes son los beneficios que entregamos a nuestros afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as).

Los financiamos principalmente 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.

Generamos estos excedentes gracias a la búsqueda de un alto nivel de eficiencia en el desarrollo de nuestros servicios y transacciones, a la que se suma una gestión integral de los riesgos. Ambos elementos son fundamentales en la contribución social, que es el objetivo que nos inspira en nuestro diario quehacer.

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, profundizar en una estrategia de diversificación financiera con resultados exitosos.

EXCEDENTES AÑOS 2021-2023

Año	Excedente (en MM\$)
2023	12.422
2022	12.745
2021	10.975

Fuente: Los Héroes

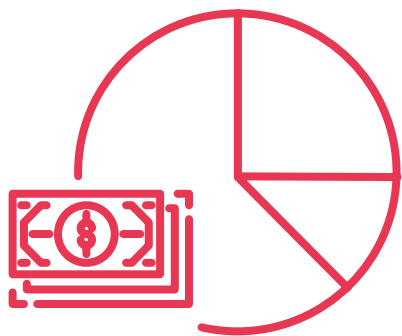
Los resultados 2023 se explican en que la cartera de créditos mantuvo su enérgico crecimiento, llegando a stock más alto en la última década, consolidando el 2º lugar en participación de mercado en la industria de CCAF, manteniendo niveles de riesgos acotados. Adicionalmente, en términos de ingresos, en 2023 el negocio IPS se desarrolló todo el año con las tarifas provenientes del nuevo contrato, mientras que en octubre 2023 se renovó la licitación de la Red 4 de pagas IPS por un año más.





6.2. Fuentes de financiamiento

6.2.1. Normativa de inversiones y financiamiento



Nuestra Política de Riesgo Financiero¹⁶ 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.

¹⁶ Política aprobada en agosto de 2023.





6.2.2. Fuentes de financiamiento

En 2023 registramos un crecimiento histórico de la cartera de colocaciones, en un contexto económico nacional y mundial complejo, que aún no deja atrás por completo los efectos de la pandemia, afectado los niveles de liquidez locales e internacionales con tasas de interés con importantes alzas. La gestión, a cargo de la Gerencia de Administración y Finanzas, 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, con el objetivo de 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.

Bonos corporativos

En la última década hemos colocado diez series de bonos corporativos, por un total en el mercado de renta fija local del orden de \$ 100.000 millones y más de UF 7 millones. En 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 cerca del 67% de este tipo de financiamiento.

En enero de 2020 colocamos la serie U de bonos corporativos por un total de UF 1 millón, con el fin de refinanciar pasivos. En junio de 2022 efectuamos la colocación de la serie Y de bonos corporativos de temática social, por un total de UF 1 millón; mientras que en 2023 colocamos la serie AA por UF 550 mil en fondos, para apoyar el crecimiento sustancial en la entrega de créditos sociales.





BONOS CORPORATIVOS

Serie	Moneda	Monto	Tasa de Colocación	Plazo	Vencimiento	Clasificación de riesgo
Q	UF	1.000.000	UF + 2,54%	6 años	agosto 2024	A- (Fitch) A+ (Humphreys)
T	CLP	40.000.000.000	UF + 3,78%	6 años	mayo 2025	A- (Fitch) A+ (Humphreys)
U	UF	1.000.000	UF + 3,07%	6 años	diciembre 2025	A (Fitch) A+ (ICR)
Y	UF	1.000.000	UF + 4,55%	6 años	abril 2028	A (Fitch) A+ (ICR)
AA	UF	550.000	UF + 6,30%	6 años	enero 2029	AA- (ICR)

Fuente: Los Héroes

EFFECTOS DE COMERCIO

Durante 2023 Los Héroes colocó siete efectos de comercio. Todos tuvieron una clasificación de riesgo de AA-.z

N° Línea	Serie	Moneda	Fecha de colocación	Vencimiento	Monto al vencimiento	Tasa de colocación	Clasificación de riesgo
150	C	CLP	17-04-23	11-09-23	3.000.000.000	1,15%	ICR Rating N1+/AA-
150	D	CLP	25-05-23	04-12-24	3.700.000.000	0,98%	ICR Rating N1+/AA-
150	D	CLP	28-07-23	04-12-24	1.300.000.000	0,90%	ICR Rating N1+/AA-
150	E	CLP	11-09-23	15-01-24	3.285.000.000	0,95%	ICR Rating N1+/AA-
150	E	CLP	14-09-23	15-01-24	1.715.000.000	0,95%	ICR Rating N1+/AA-
150	F	CLP	12-09-23	04-03-24	3.700.000.000	0,96%	ICR Rating N1+/AA-
150	F	CLP	15-09-23	04-03-24	1.300.000.000	0,96%	ICR Rating N1+/AA-

Fuente: Los Héroes



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 dichas entidades hasta marzo de 2024, por alrededor de \$ 53.000 millones. Adicionalmente, contamos con líneas de crédito vigentes con otras instituciones adicionales a este acuerdo.

Financiamiento internacional

En abril de 2018 firmamos un acuerdo con International Finance Corporation (IFC) por el otorgamiento de una línea de financiamiento por hasta USD 50 millones, de los cuales se giraron USD 30 millones en julio del mismo año, y posteriormente USD 10 millones en junio de 2020.

Esto se suma al acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest) firmado en junio de 2020, para una línea de financiamiento por USD 50 millones. En septiembre de 2021 se cursó el primer desembolso con cargo a la línea del BID por USD 10 millones, mientras que en diciembre de 2022 se concretó el segundo giro por USD 40 millones, recursos destinados principalmente al crecimiento de la cartera social.

En septiembre de 2023 celebramos una nueva de línea de financiamiento por USD 60 millones con IFC, lo cual demuestra la confianza que esta entidad internacional tiene en Los Héroes, y que incluye como nuevo partner de financiamiento a Blue Orchard, un fondo de inversión de impacto con foco en ESG. Los fondos fueron girados en su totalidad en 2023 con el propósito de financiamiento de operaciones de crédito con impacto social, con énfasis en mujeres pertenecientes a sectores vulnerables de nuestro país.

Clasificaciones de riesgo línea de bonos

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

- AA- por parte de ICR Moody's
- AA- por parte de Humphreys
- A+ por parte de Fitch Ratings

Asignación de fondos de bonos sociales

De los financiamientos que poseemos, cuatro series de bonos corporativos corresponden a bonos sociales: la serie Q, T, Y y AA. 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 cuyo fin es social, alocados como créditos en nuestros(as) trabajadores(as) y pensionados(as). De este modo, contribuimos a que los segmentos menos bancarizados puedan aliviar necesidades fundamentales, promoviendo la inclusión financiera en nuestros afiliados.





6.2.3. Relación con los inversionistas, clasificadoras y otros

La relación con los inversionistas y bonistas es realizada por la Gerencia de Administración y Finanzas. Para cumplir con esta función se efectúan reuniones uno a uno para resolución de dudas sobre Los Héroes y el devenir del mercado, así como *conference call* cada trimestre con inversionistas, en el que se exponen los resultados, resaltando los hitos e indicadores financieros y de beneficios sociales a bancos, inversionistas, clasificadores y grupos de interés en general. Además, se entregan press releases a todos los inversionistas y se mantiene actualizada la web institucional con los principales eventos financieros de la Caja. Todas estas acciones están reguladas por Políticas y Procedimientos de Divulgación hacia el Mercado, orientadas a mantener las mejores prácticas en este ámbito.

6.3. Planes de inversión

Durante el periodo 2023 se implementaron los siguientes planes de inversión, que se financiaron con los excedentes generados por la Caja, así como con deuda adquirida con entidades financieras.

1. Fusión de sucursales: En el marco de la eficiencia, se ejecutaron proyectos de fusión en comunas donde se emplazaban dos sucursales de Los Héroes, que consideró la remodelación de cinco de éstas.

Sucursal	Monto Estimado (en \$)	Estado
San Bernardo	72.000.000	Finalizado
Providencia	260.000.000	Finalizado
San Miguel	290.000.000	Finalizado
Rancagua	410.000.000	Finalizado
Concepción	179.000.000	80% de avance (CLP) 142.000.000, cierre en 2024

Fuente: Los Héroes

2. Mejora de Seguridad: Plan integral por \$ 800 millones, que considera mejoras de seguridad en las instalaciones de Los Héroes a nivel nacional. Al cierre de 2023 registra un estado de avance de 60%.



6.4. Resumen indicadores financieros

	Dic-23	Dic-22
Liquidez Corriente	1,29	1,63
Razón Ácida	0,52	0,77
R. Endeudamiento	1,73	1,32
Endeudamiento Neto	1,04	0,86
Pasivos Corrientes/total Pasivos	55%	47%
Pasivos No Corrientes/total No Pasivos	45%	53%
Total de Activos	634.095	581.417
Cartera Neta/ Deuda Financiera Neta	2,06	2,33
Excedentes	12.422	12.746
Excedentes (+ contribución)	20.374	19.761
Rentabilidad del patrimonio	4,9%	5,4%
Rentabilidad del patrimonio (+ contribución)	7,8%	7,9%
Rentabilidad del Activo	2,0%	2,4%
Rentabilidad del Activo (+ contribución)	3,2%	3,4%
FitchRating	A+ / Estable	A / Estable
ICR	AA- / Estable	A+ / Estable
Humphrey's	AA- / Estable	-

Fuente: Los Héroes





6.5. Bienes raíces de Los Héroes

PROPIEDADES LOS HÉROES

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Edificio matriz	1	Holanda 64	Holanda 64	Providencia
	2	Antonio Varas	Nueva Providencia 1480-1476	Providencia
Sucursales	1	Calama	Vívar 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	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	Rancagua	Bueras 445	Rancagua
	11	Talca	Calle Sur 635 / 645	Talca
	12	Temuco	Antonio Varas 1064	Temuco
Parques	1	San José de Maipo	Camino del Volcán 18357	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 7	Santiago
			Viollier 12, Depto 4	Santiago
Estacionamientos	1	Estacionamiento	Agustinas 1361	Santiago

PROPIEDADES LOS HÉROES NO ADMINISTRADAS POR RECREATIVA

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Propiedades	1	Juan López	Calle S/N MZ 42	Antofagasta
	2	Quintero	Baquedano 355	Quintero
	3	Licanray	Cacique Cariman 510 Lote 6	Villarrica

PROPIEDADES LOS HÉROES SIN OPERACIÓN

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	1	San Bernardo	Urmeneta 517	San Bernardo



PROPIEDADES LOS HÉROES SIN OPERACIÓN

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	1	Alto Hospicio	Av. La Pampa 3117	Alto Hospicio
	2	Ancud	Eleuterio Ramírez 320	Ancud
	3	Angol	Calle Prat 393 Local 1,2,3 y 4	Angol
	4	Antofagasta	Latorre 2628	Antofagasta
	5	Antofagasta	Washington 2530	Antofagasta
	6	Arauco	Chacabuco 339	Arauco
	7	Arica	21 de mayo 161-169	Arica
	8	Buin	Av. Manuel Montt 319, locales 1, 2, 3 y 4	Buin
	9	Bulnes	Carlos Palacios 128	Bulnes
	10	Cabrero	Calle Vial 100-A	Cabrero
	11	Calbuco	Ernesto Riquelme 99	Calbuco
	12	Cañete	Saavedra 968	Cañete
	13	Carahue	Villagrán 200	Carahue
	14	Cartagena	Av. Cartagena 702	Cartagena
	15	Castro	Gamboa 473	Castro
	16	Castro	Thompsons 214	Castro
	17	Catemu	Borja García Huidobro 222-B, locales 1 y 2	Catemu
	18	Cauquenes	Victoria 508	Cauquenes
	19	Cerrillos	Av. Pedro Aguirre Cerda 5445	Cerrillos
	20	Cerro Navia	Av. José Joaquín Pérez 6658	Cerro Navia
	21	Chiguayante	O'Higgins 2635, locales 2 y 3	Chiguayante
	22	Chillán	5 de Abril 572	Chillán
	23	Chimbarongo	Miraflores 399	Chimbarongo
	24	Chol-Chol	Vicuña Mackenna 267	Chol-Chol
	25	Coelemu	Matta 453	Coelemu
	26	Colina	Fontt 256	Colina
	27	Collipulli	Alcázar 840	Collipulli
	28	Coltauco	Arturo Prat 298	Coltauco

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	29	Concepción	Maipú 763	Concepción
	30	Conchalí	Av. Independencia 3672	Conchalí
	31	Constitución	Portales 310	Constitución
	32	Copiapó	Rodríguez 580	Copiapó
	33	Coquimbo	Aldunate 835	Coquimbo
	34	Coronel	Manuel Montt 162-A	Coronel
	35	Coyhaique	Roberto Horn 60	Coyhaique
	36	Cunco	Av. Llaima 850	Cunco
	37	Curacautín	O'Higgins 825, piso 1	Curacautín
	38	Curacaví	Presbítero Moraga 242	Curacaví
	39	Curanilahue	Caupolicán 733	Curanilahue
	40	Curicó	Arturo Prat 357	Curicó
	41	El Bosque	Américo Vespucio 33, Local 22 y 23B	El Bosque
	42	El Carmen	Baquedano 450, Locales 5 y 6	El Carmen
	43	El Monte	Independencia 80, Local 9 H, Galería El Ángel	El Monte
	44	El Quisco	Av. Isidoro Dubournais 695 -A	El Quisco
	45	Ercilla	Colo-Colo 220, Local 1	Ercilla
	46	Estación Central	Av. Bernardo O'Higgins 3465 - 3467	Estación Central
	47	La Florida	Eleuterio Ramírez 655	La Florida
	48	Freire	Almirante Lynch 377-B	Freire
	49	Frutillar	Cristino Winkler 318	Frutillar
	50	Galvarino	Av. León Gallo 290	Galvarino
	51	Hualpén	Calle Colón 8011	Hualpén
	52	Hualqui	Irrazábal 390, Local A y B	Hualqui
	53	Huechuraba	Av. Américo Vespucio 1737	Huechuraba
	54	Illapel	Calle Buin 464	Illapel
	55	Independencia	Independencia 149	Independencia
	56	Iquique	Ramírez 646-B	Iquique



PROPIEDADES LOS HÉROES SIN OPERACIÓN

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	56	Iquique	Ramírez 646-B	Iquique
	57	La Calera	José Joaquín Pérez 475 - 485	La Calera
	58	La Cisterna	Gran Avenida José M. Carrera 6375	La Cisterna
	59	La Florida	Av. Vicuña Mackenna 7410	La Florida
	60	La Granja	Cardenal Silva Henríquez 10297, Local 22, 23, 24, La Granja 33 y 34	
	61	La Ligua	Ortiz de Rosas 948	La Ligua
	62	La Pintana	Av. Santa Rosa 12.782 - 12.784	La Pintana
	63	La Unión	Calle Comercio 347, Local 2, 3 y 5	La Unión
	64	Laja	Balmaceda 408, Local 1, 2, 3 y 4	Laja
	65	Lampa	Arturo Prat 1221, Local 18, 19 y 20	Lampa
	66	Las Condes	Apoquindo 7460, Local 11	Las Condes
	67	Lautaro	Valdivia 154, Local 1, 2, 3 y 4	Lautaro
	68	Lebu	Calle Rioseco 225	Lebu
	69	Limache	Arturo Prat 157, Local 6, 7 y 8	Limache
	70	Linares	Independencia 789	Linares
	71	Llanquihue	Baquedano 616	Llanquihue
	72	Llay Llay	Av. José Manuel Balmaceda 87, Local 2 y 3	Llay Llay
	73	Lo Espejo	Av. Central 8115	Lo Espejo
	74	Lo Prado	San Pablo 5962, Local 1, 2 y 3	Lo Prado
	75	Loncoche	Pedro Montt 541	Loncoche
	76	Longaví	1 Oriente 286 E	Longaví
	77	Lonquimay	Carlos Condell 865 - 869	Lonquimay
	78	Los Álamos	Luis Sáez Mora 508-A	Los Álamos
	79	Los Andes	Maipú 559	Los Andes
	80	Los Muermos	Manuel Montt 387	Los Muermos
	81	Los Sauces	Aníbal Pinto 490	Los Sauces
	82	Lota	Serrano 608	Lota
	83	Macul	Av. José Pedro Alessandri 4711	Macul

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	84	Maipú	Av. Pajaritos 1380 - 1358	Maipú
	85	Mariquina	Alejo Carrillo 1290	Mariquina
	86	Melipilla	Serrano 287	Melipilla
	87	Molina	Luis Cruz Martínez 1452 A	Molina
	88	Mulchén	Aníbal Pinto 301	Mulchén
	89	Nacimiento	Freire 498	Nacimiento
	90	Nueva Imperial	Sotomayor 470	Nueva Imperial
	91	Núñoa	Av. Irarrázaval 3670, Local B	Núñoa
	92	Ovalle	Victoria 357	Ovalle
	93	Padre las Casas	Almirante Barroso 160	Padre las Casas
	94	Paillaco	Arturo Prat 758	Paillaco
	95	Paine	Miguel Campino 61, Local 9, 10, 11 y 12	Paine
	96	Panguipulli	Manuel Antonio Matta 155	Panguipulli
	97	Parral	Aníbal Pinto 698	Parral
	98	Pedro A. Cerda	José Joaquín Prieto 5531, Local D07	Pedro A. Cerda
	99	Penco	Maipú 335, Local 101 y 102	Penco
	100	Peñaflor	21 de Mayo 1153	Peñaflor
	101	Peñalolén	Av. Grecia 8345	Peñalolén
	102	Pitrufquén	Fco. Bilbao 702/ 5 de Abril 790 / 5 de Abril 794 (3 loc.)	Pitrufquén
	103	Pucón	Palguin 310	Pucón
	104	Pudahuel	San Pablo 8641	Pudahuel
	105	Puerto Varas	Del Salvador 257	Puerto Varas
	106	Punta Arenas	José Meléndez 900	Punta Arenas
	107	Purranque	21 de Mayo 239, Local 2 y 3	Purranque
	108	Quellón	22 de Mayo, esquina Jorge Viver, 350	Quellón
	109	Quillón	San Martín 279	Quillón
	110	Quillota	Chacabuco 115	Quillota
	111	Quilpué	Los Carrera 651	Quilpué



PROPIEDADES LOS HÉROES SIN OPERACIÓN

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	112	Quinta Normal	San Pablo 3227 - 3237	Quinta Normal
	113	Quintero	Av. Normandie 2670, Local 5	Quintero
	114	Recoleta	Einstein 623	Recoleta
	115	Renca	Av. José Manuel Balmaceda 4182	Renca
	116	Rengo	Carlos Condell 57	Rengo
	117	Río Bueno	Esmeralda 1455	Río Bueno
	118	Salamanca	Matilde Salamanca 170	Salamanca
	119	San Antonio	Av. Barros Luco 1613, Local 2	San Antonio
	120	San Bernardo	Freire 647	San Bernardo
	121	San Carlos	Independencia 645 - 641 - 649	San Carlos
	122	San Clemente	Huamachuco 731	San Clemente
	123	San Felipe	Combate de las Coimas 1112 (ex 152)	San Felipe
	124	San Fernando	Bernardo O'Higgins 469	San Fernando
	125	San Javier	Loncomilla 2324	San Javier
	126	San Joaquín	Vicuña Mackenna 3081	San Joaquín
	127	San Miguel	Gran Avenida José Miguel Carrera 4512	San Miguel
	128	San Pedro de la Paz	Pedro Aguirre Cerda 1001	San Pedro de la Paz
	129	San Ramón	Uruguay 2082	San Ramón
	130	San Vicente de Tagua Tagua	Carmen Gallegos 316 y 318	San Vicente de Tagua Tagua
	131	Santa Bárbara	Arturo Prat 470	Santa Bárbara
	132	Santa Cruz	Rafael Casanova 522	Santa Cruz
	133	Santiago 1 (Bandera)	Bandera 125, Local 5	Santiago 1 (Bandera)
	134	Santiago 2 (Merced)	Merced 570, Local 3 y 1B	Santiago 2 (Merced)
	135	Santiago (San Diego)	San Diego 198	Santiago (San Diego)
	136	Talagante	Balmaceda 710, Local 13, 14 y 15	Talagante
	137	Talcahuano	Av. Colón 515	Talcahuano
	138	Toltén	Bernardo O'Higgins 316	Toltén

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	139	Tomé	Manuel Montt 980	Tomé
	139	Traiguén	Errázuriz 404 y Lagos 807	Traiguén
	140	Valdivia	Chacabuco 215	Valdivia
	141	Vallenar	Alonso de Ercilla 642	Vallenar
	142	Valparaíso	Cochrane 893 - 887	Valparaíso
	143	Valparaíso	Pedro Montt 1739	Valparaíso
	144	Victoria	Lagos 650, Local 3	Victoria
	145	Villa Alemana	Santiago 598, Local 2 y 4	Villa Alemana
	146	Villarrica	Camilo Henríquez 359	Villarrica
	147	Viña del Mar	Arlegui 511 - 517	Viña del Mar
	148	Yumbel	Pedro de Valdivia 404	Yumbel
Módulos	1	Talcahuano	Asmar Av. Jorge Montt 250, Base Naval	Talcahuano
	2	La Reina	Hospital Militar de Santiago Alcalde Fernando La Reina Castillo Velasco 9100	La Reina
	3	Combarbalá	San Carlos N°328	Combarbalá
	4	Caldera	Cousiño 490, Oficina N°14, segundo piso	Caldera
	5	Yungay	Esmeralda 156, Oficina N°9, segundo piso	Yungay
	6	Puerto Aysén	Av. Bernardo O'Higgins N°605, Oficina 105	Puerto Aysén
Estacionamientos	1	Antofagasta	Washington 2562	Antofagasta
	2	Antonio Varas	Antonio Varas 115 (13 y 14)	Providencia
	3	Holanda 100	Av. Holanda 100	Providencia
	4	Las Condes	Apoquindo 7549	Las Condes
	5	Santiago 1 (Bandera)	21 de Mayo 576, Plaza de Armas	Santiago
	6	Santiago (San Diego)	Paseo Bulnes Bulnes N°141	Santiago
	7	San Miguel	Gran Avenida 4731	San Miguel
Bodegas	1	Iquique	San Martín 255	Iquique
	2	Virgen del Pilar	Virgen del Pilar 01054	La Cisterna



6.6. Entidades relacionadas

6.6.1. Estructura societaria



Nota: Inversiones y Asesoría Plaza Brasil fue disuelta con fecha 21 de diciembre de 2023.



6.6.2. Subsidiarias de Los Héroes

Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Información
Categoría	Entidad filial
Razón social	Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
Naturaleza Jurídica	Corporación de derecho privado
RUT	74.247.600-6
Domicilio	Holanda N°64, Providencia, Región Metropolitana
Objeto social y actividades que desarrolla	Sin operaciones actualmente
Capital suscrito y pagado	M\$ 18.612
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
Directorio	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz Con motivo de la renuncia presentada con fecha 26.12.23 por don Alejandro Muñoz al cargo de director, se designó en su reemplazo a doña Soledad Masalleras Lohmann.
Ejecutivos(as)	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación de la matriz	CCAF Los Héroes ejerce el control de la Corporación
Porcentaje que representa la sociedad sobre el total de activos de la matriz	No aplica
Directores y ejecutivos de la matriz que se desempeñan en la sociedad	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Soledad Masalleras Lohmann.
Relaciones comerciales entre la matriz y la subsidiaria	Sin operaciones actualmente.
Actos y contratos celebrados con la subsidiaria que influyan en las operaciones y resultados de la matriz	No aplica

Inversiones y Asesoría Plaza Brasil S.A.	Información
Categoría	Entidad filial
Razón social	Inversiones y Asesoría Plaza Brasil S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima
RUT	96.778.060-K
Domicilio	Holanda N°64, Providencia, Región Metropolitana
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversiones y asesoría. Actualmente no desarrolla actividades.
Capital suscrito y pagado	M\$ 15.959
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	No aplica por disolución de la Sociedad
Ejecutivos(as)	No aplica por disolución de la Sociedad
Porcentaje de participación de la matriz	No aplica por disolución de la Sociedad
Porcentaje que representa la sociedad sobre el total de activos de la matriz	No aplica por disolución de la Sociedad
Directores y ejecutivos de la matriz que se desempeñan en la sociedad	No aplica por disolución de la Sociedad
Relaciones comerciales entre la matriz y la subsidiaria	No aplica por disolución de la Sociedad
Actos y contratos celebrados con la subsidiaria que influyan en las operaciones y resultados de la matriz	No aplica por disolución de la Sociedad
Disolución	En Junta Extraordinaria de Accionista celebrada con fecha 15 de diciembre de 2023, se acordó la disolución anticipada y el proceso de liquidación de la sociedad Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. con efecto a partir de la fecha de celebración de la referida Junta, sin perjuicio de las inscripciones y publicaciones que deban realizarse de conformidad a la ley.



Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. Información	
Categoría	Entidad filial
Razón social	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima
RUT	76.965.737-1
Domicilio	Avenida Nueva Providencia N°1480, piso 5, OF 51 Providencia, Región Metropolitana
Objeto social y actividades que desarrolla	Emisora de tarjetas de prepago con provisión de fondos
Capital suscrito y pagado	MM\$ 14.873
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 (Gerente General), Rodrigo Callejas (Gerente de Negocios), José Pedro Urresti (Gerente de Operaciones y Tecnología)
Porcentaje de participación de la matriz	CCAF Los Héroes: 99,9%
Porcentaje que representa la sociedad sobre el total de activos de la matriz	El porcentaje que representa es de 0,719% de los activos en CCAF Los Héroes
Directores y ejecutivos de la matriz que se desempeñan en la sociedad	Alfredo Kunze (Director), Gastón Lewin (Director) y Alejandro Muñoz (Gerente General)
Relaciones comerciales entre la matriz y la subsidiaria	Servicios de apoyo y comerciales de CCAF Los Héroes a Emisora Los Héroes.
Actos y contratos celebrados con la subsidiaria que influyan en las operaciones y resultados de la matriz	16-06-2022 Contrato cuenta corriente mercantil

Los Héroes SPA Información	
Categoría	Entidad filial
Razón social	Los Héroes SPA
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones
RUT	76.896.673-7
Domicilio	Holanda N°64, depto. 601, Providencia, Región Metropolitana
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversionista pasiva.
Capital suscrito y pagado	M\$ 9.424
Socios actuales	CCAF Los Héroes
Directorio	Delegados Soledad Masalleras - Jaime Cruzat
Ejecutivos(as)	Soledad Masalleras
Porcentaje de participación de la matriz	100%
Porcentaje que representa la sociedad sobre el total de activos de la matriz	El porcentaje que representa es de 0,002% de los activos en CCAF Los Héroes
Directores y ejecutivos de la matriz que se desempeñan en la sociedad	Soledad Masalleras
Relaciones comerciales entre la matriz y la subsidiaria	Durante el 2023 no se realizaron actividades.
Actos y contratos celebrados con la subsidiaria que influyan en las operaciones y resultados de la matriz	Durante el 2023 no se realizaron actividades.



Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, Recreativa	
Categoría	Entidad subsidiaria
Razón social	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
Naturaleza Jurídica	Corporación de derecho privado
RUT	72.286.300-3
Domicilio	General Holley N°2395, Providencia, Región Metropolitana
Objeto social y actividades que desarrolla	Administración de centros recreacionales y producción de eventos.
Capital suscrito y pagado	M\$ 674.293
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
Directorio	Gastón Lewin (Presidente Directorio), José Arturo Lyon Parot, Alejandro Muñoz, Soledad Masalleras y Octavio Ruiz. Con motivo de la renuncia presentada con fecha 26.12.23 por don Alejandro Muñoz al cargo de director, se designó en su reemplazo a don Alfredo Kunze Schütze.
Ejecutivos(as)	Fernando Jaramillo, Gerente General
Porcentaje de participación de la matriz	CCAF Los Héroes ejerce control
Porcentaje que representa la sociedad sobre el total de activos de la matriz	No aplica
Directores y ejecutivos de la matriz que se desempeñan en la sociedad	Alfredo Kunze (Presidente), Gastón Lewin (Director), José Arturo Lyon (Director), Alejandro Muñoz (Gerente General), Soledad Masalleras (Gerente Red Comercial y Transaccional) y Octavio Ruiz (Gerente Empresas y Trabajadores)
Relaciones comerciales entre la matriz y la subsidiaria	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.
Actos y contratos celebrados con la subsidiaria que influyan en las operaciones y resultados de la matriz	05-07-2019 Servicios reserva cabañas y organización de eventos para CCAF Los Héroes 01-01-2010 Prestación de Servicios administración. 02-01-2019 Servicios de administración de recursos humanos.



6.7. Marcas, patentes, licencias y otros

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.

Caja Los Héroes no registra patentes ni cuenta con licencias, franquicias, royalties y/o concesiones para su operación.





6.8. Hechos esenciales



25 de enero (Hecho Relevante SUSESO)

Da cuenta de adjudicación de contrato a proveedor por montos superiores a UF 10.000. Revista Los Héroes.



28 de febrero (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)

Se comunicó la elección de directores de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes ("Caja Los Héroes"), para el periodo abril 2023 a abril 2026.

Nombre	Estamento	Entidad afiliada
Gastón Lewin Gómez	Empresarial	Linde High Lift Chile S.A.
Luis Arturo Lyon Parot	Empresarial	Maestranza Almahue Limitada
Carolina Iturra Quintanilla	Laboral	Aceros AZA S.A.
Víctor Riveros Contreras	Laboral	Asociación Chilena de Seguridad – ACHS

Por otro lado, conforme lo establecido en los citados Estatutos, la entidad fundadora de Caja Los Héroes, Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas A.G. – ASIMET, designó como directores para el periodo indicado a las siguientes personas:

Nombre	Estamento	Entidad afiliada
Alfredo Kunze Schütze	Empresarial	ASIMET A.G.
María Consuelo Zanzo García	Laboral	Empresa Nacional de Aeronáutica



28 de febrero (Hecho Relevante SUSESO)

Da cuenta de adjudicación de contrato a proveedor por montos superiores a UF 10.000. Telefónica Empresas.



29 de marzo (Hecho Relevante SUSESO)

Da cuenta de adjudicación de contrato a proveedor por montos superiores a UF 10.000. Renovación Equipos Computacionales.



29 de marzo (Hecho Relevante SUSESO)

Da cuenta de adjudicación de contrato a proveedor por montos superiores a UF 10.000. Servicio Cajeros.

**27 de abril (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero. Los fondos provenientes de la colocación serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

Características del efecto de comercio colocado

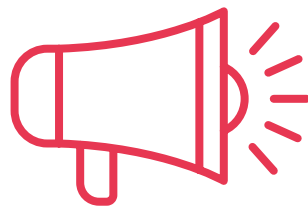
- Monto: \$ 3.000.000.000
- Tasa Colocación: 1,15%
- Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 11 de septiembre de 2023
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 11 de septiembre de 2023
- Clasificación de Riesgo: N1+/AA-, tendencia "Estable" por ICR Rating

**28 de abril (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que asumieron como directores de Caja de Compensación de Caja Los Héroes, para el periodo abril 2023 a abril 2026, las siguientes personas:

Nombre	Estamento	Entidad afiliada
Alfredo Kunze Schütze	Empresarial	ASIMET A.G.
Gastón Lewin Gómez	Empresarial	Linde High Lift Chile S.A.
Luis Arturo Lyon Parot	Empresarial	Maestranza Almahue Limitada
Víctor Riveros Contreras	Laboral	Asociación Chilena de Seguridad – ACHS
María Consuelo Zanzo García	Laboral	Empresa Nacional de Aeronáutica - ENAER
Carolina Iturra Quintanilla	Laboral	Aceros AZA S.A.

Asimismo, se informó que el Directorio acordó, en forma unánime, designar como presidente de Caja Los Héroes a don Alfredo Kunze Schütze y, como su subrogante en caso de ausencia temporal o definitiva, a don Gastón Lewin Gómez.

**25 de mayo (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero. Los fondos serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

Características del efecto de comercio colocado:

- Monto: \$ 3.700.000.000
- Tasa Colocación: 0,98%
- Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 4 de diciembre de 2024
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 4 de diciembre de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1 +/AA-, tendencia estable por ICR Ratings

**29 de mayo (Hecho Relevante SUSESO)**

Da cuenta de adjudicación de contrato a proveedor por montos superiores a UF 10.000. Servibanca – Microsoft Corporation.

**28 de julio (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, a destinarse a crédito social:

Características del efecto de comercio colocado:

Serie D (PH):

- Monto: \$ 1.300.000.000
- Tasa Colocación: 0,90%
- Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 4 de diciembre de 2024
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 4 de diciembre de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1 +/AA-, tendencia estable por ICR Ratings

**11 de agosto (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que 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 28 de septiembre de 2022, bajo el N°1119, que será destinado principalmente al financiamiento de colocaciones de crédito social.

Características del bono corporativo

Bono Serie AA (BHERAA0123)

- Monto Nominal: UF 550.000
- Tasa de Carátula: UF+6,00%
- Plazo: 6 Años
- Amortización: semestral en cuotas iguales, a partir del 20 de julio de 2026
- Pago de Intereses: semestralmente
- Vencimiento: 20 de enero de 2029
- Clasificación de Riesgo: AA- tendencia "Estable" (ICR Chile).

**7 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se rectificó la comunicación de fecha 11 de agosto de 2023, en la que se comunicó que Caja de Compensación de Asignación Familiar 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 28 de septiembre de 2022, bajo el N°1119.

En dicha comunicación se incurrió en un error al indicar como Tasa de Carátula UF + 6,00%, en circunstancias que la Tasa de Carátula esta es de UF + 5,50%.

**11 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, que será destinado a financiar colocaciones de crédito social.

Características del efecto de comercio emitido:

Serie E ONHER-150124 (PH):

- Monto: \$ 3.285.000.000
- Tasa Colocación: 0,95%
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 15 de enero de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings

**12 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, para financiar colocaciones de crédito social.

Características del efecto de comercio emitido:

Serie F ONHER-040324 (PH):

- Monto: \$ 3.700.000.000
- Tasa Colocación: 0,96%
- Vencimiento: 4 de marzo de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings

**14 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

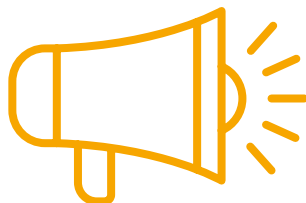
Con fecha 14 de septiembre de 2023 se comunicó que CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, para financiar colocaciones de crédito social.

Características del efecto de comercio emitido:

Serie E ONHER-150124 (PH):

- Monto: \$ 1.715.000.000
- Tasa Colocación: 0,95%
- Vencimiento: 15 de enero de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

**15 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, para financiar colocaciones de crédito social.

Características del efecto de comercio emitido:

Serie F ONHER-040324 (PH):

- Monto: \$ 1.300.000.000
- Tasa Colocación: 0,96%
- Vencimiento: 4 de marzo de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings

**27 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que el día 26 de septiembre de 2023 CCAF Los Héroes celebró con la International Finance Corporation (IFC), entidad de financiamiento multilateral dependiente del Banco Mundial, un contrato de crédito hasta por la suma de US\$ 35 millones, a destinarse a crédito social. Los términos y condiciones del Contrato fueron debidamente aprobados en sesión de Directorio N°873, ordinaria, celebrada con fecha 25 de julio de 2023.

El crédito se otorgará en dos tramos, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tramo 1: Por un monto en capital de hasta US\$ 30 millones. Este préstamo se contratará en pesos, moneda nacional, debiendo pagarse a IFC en dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo con el valor del dólar observado publicado por el Banco Central de Chile el día hábil bancario anterior a la fecha del correspondiente vencimiento, pudiendo realizarse su desembolso dentro de los próximos tres meses.

Tramo 2: Por un monto en capital de hasta US\$ 5 millones. Este préstamo se contratará y pagará en dólares de los Estados Unidos de América.

El capital adeudado en virtud de ambos tramos deberá amortizarse en un plazo máximo de 5 años, con 2 años de gracia, en cuotas semestrales y sucesivas. Los intereses devengados se pagarán semestralmente, el último día de cada periodo de intereses.

El Contrato contiene declaraciones y seguridades, estipulaciones de pago anticipado voluntario, obligaciones de hacer y no hacer, covenants financieros y causales de incumplimiento habituales en este tipo de financiamiento.

Finalmente, se considera un tramo opcional por hasta US\$ 25 millones, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América, que corresponde a un Participation Agreement, cuyo otorgamiento, además de las condiciones contractuales, está sujeto a la aprobación previa del Directorio de CCAF Los Héroes y de la Superintendencia de Seguridad Social.

**27 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO)**

Da cuenta de adjudicación de contrato a proveedor por montos superiores a UF 10.000. Seguro Colectivo de Salud Colaboradores.

**29 de septiembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que a contar del 30 de septiembre de 2023 María Consuelo Zanzo García, de conformidad con lo dispuesto en el número 4 del artículo 40 de la Ley N° 18.833, cesaría en su cargo de directora, toda vez que su entidad empleadora dejaría de estar afiliada a Caja Los Héroes.

La señora Zanzo, de acuerdo con el resultado de la votación realizada en la sesión de Directorio N°866, ordinaria, celebrada con fecha 27 de febrero de 2023, será reemplazada por el(la) director(a) reemplazante designado(a) en votación efectuada en dicha sesión.

**23 de octubre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que con fecha 20 de octubre de 2023, don Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes informó su aceptación al cargo de director laboral de CCAF Los Héroes, en reemplazo de la directora doña María Consuelo Zanzo García quien había cesado en su cargo de directora el 30 de septiembre de 2023.

Se dejó constancia que el señor Oyarce obtuvo la primera precedencia para reemplazar al (a la) director(a) laboral que cesare en su cargo, en la elección de Directorio de CCAF Los Héroes realizada en la sesión de Directorio N°866, ordinaria, celebrada el día 27 de febrero de 2023.

Se informó que don Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes asumiría su cargo en la sesión de Directorio a realizarse el día 27 de noviembre de 2023, toda vez que encontraba haciendo uso de licencia médica.

**13 de noviembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó en sesión extraordinaria de Directorio, la presentación de la renuncia voluntaria del Gerente General de la entidad don Alejandro Patricio Muñoz Rojas, con efecto el 31 de diciembre de 2023, fecha hasta la cual se mantendría en su cargo, inclusive. Luego de agradecer al señor Muñoz el importante aporte realizado al desarrollo de C.C.A.F. Los Héroes durante su gestión, el Directorio, en la misma sesión extraordinaria citada, acordó de forma unánime designar como Gerente General Interina a la actual Gerente Comercial, doña María Soledad Masalleras Lohmann, quien asumirá dicho cargo a contar del día 1 de enero de 2024.

**20 de diciembre (Hecho Relevante SUSESO / Hecho Esencial CMF)**

Se comunicó que se produjo el desembolso de los siguientes créditos contratados por C.C.A.F. Los Héroes con la International Finance Corporation – IFC, entidad dependiente del Banco Mundial, en los términos contenidos en el Master Agreement de 26 de septiembre de 2023, cuyo destino será financiar colocaciones de crédito social:

(a) Un crédito por un monto en capital de US\$ 5 millones, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América.

(b) Un crédito por un monto en capital de US\$ 25 millones, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América.

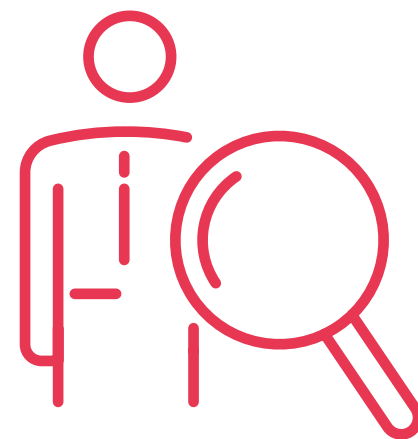
Se indicó que el capital adeudado en virtud de ambos créditos deberá amortizarse en un plazo máximo de 5 años, con 2 años de gracia, en cuotas semestrales y sucesivas, a contar de junio de 2026. Los intereses devengados se pagaran semestralmente, el último día de cada periodo de intereses.



6.9. Auditor externo

La auditoría a los estados financieros que comprende los ejercicios 2023 y 2022, fue efectuada por KPMG Auditores Consultores Limitada, con quienes se tiene un contrato por dichos años y finaliza con el cierre del ejercicio 2023.

Los auditores externos asisten a tres sesiones del Directorio y a cuatro sesiones del Comité de Auditoría durante el año. En la sesión del Directorio en la que es aprobado el Estado Financiero anual, los auditores se reúnen solo con el Directorio para informar respecto de la gestión de la Administración. Adicionalmente, el Comité de Auditoría o el Directorio, puede solicitar a los auditores la asistencia a otras sesiones, en el caso de ser necesario. La coordinación de la auditoría es realizada por la Contraloría Corporativa de Los Héroes, con quien mantiene una comunicación directa y periódica respecto del estado y avance de la asesoría.





7. ACERCA DE ESTA MEMORIA Y MÉTRICAS

GRI 2-2 / 2-3 / 2-4



La presente Memoria Integrada informa sobre el desempeño de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes en el periodo contenido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Esta publicación fue elaborada bajo los requerimientos de divulgación de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Asimismo, por segundo año consecutivo, incorporamos de manera voluntaria tópicos contenidos en la Norma de Carácter General N°461, que será obligatoria para nosotros a contar del ejercicio 2024. Adicionalmente, se ha incluido un índice de contenidos según la Global Reporting Initiative. Esto está alineado con nuestro trabajo permanente en la mejora de la divulgación hacia las autoridades, inversionistas, colaboradores(as), afiliados(as) y otros grupos de interés.

Periodicidad Memorias Caja Los Héroes: Anual.

Período informado: 1 de enero 2023 al 31 de diciembre de 2023.

Países en los que opera Los Héroes: Chile.

7.1. Proceso de materialidad

GRI 2-29

Para identificar y relevar los contenidos de esta memoria, entre los meses de agosto 2023 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.





7.1.1. Metodología

GRI 3-1

Para el desarrollo del estudio de materialidad correspondiente al año 2023, se aplicaron las etapas definidas por el GRI, donde se combinan distintos métodos de análisis y recolección de información.

Etapas de revisión

Con el propósito de conocer las acciones realizadas por la Caja de Compensación Los Héroes durante el año, se realizó un trabajo de gabinete donde se revisaron documentos internos de la institución, tales como: estudios sobre ESG, satisfacción y marca, certificados de gestión ambiental, informes de monitoreo de prensa y redes sociales, entre otros.

Adicionalmente, para complementar la información interna de la Caja, se revisaron documentos referidos a la industria de la seguridad social a nivel nacional e internacional.¹⁷

La información levantada en este proceso permitió identificar diversos temas relevantes para la institución, así como tendencias respecto de la sostenibilidad y la seguridad social. Esta información fue un insumo para diseñar las pautas de entrevistas realizadas a los públicos de interés consultados durante el presente proceso de materialidad.

Etapas de identificación

Busca visibilizar los temas relevantes para los públicos de interés tanto internos como externos¹⁸. Para ello, se recogió información a partir de entrevistas semi estructuradas, la que permitieron guiar la conversación de forma flexible de modo de facilitar la incorporación de materias que no hubiesen sido consideradas previamente. Los cuestionarios abordaron, principalmente, preguntas sobre las gestiones de Los Héroes sobre sostenibilidad.

Etapas de priorización

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 2023. 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 592 respuestas, un resultado positivo,

ya que aumentaron en un 8% las respuestas totales. Destaca la importante participación de los afiliados y asociados pensionados, grupos que el año pasado tuvieron una exígua presencia. Asimismo, es importante señalar que para este ejercicio se obtuvo respuesta de una autoridad, lo que no ocurrió el año pasado.

¹⁷ En la sección de Anexos se pueden ver todos los documentos revisados.

¹⁸ Los temas relevantes son aquellos temas potencialmente materiales, los cuales serán relevados en la etapa de priorización, pudiendo posteriormente transformarse en temas materiales.

Etapas de
revisión



Etapas de
identificación



Etapas de
priorización





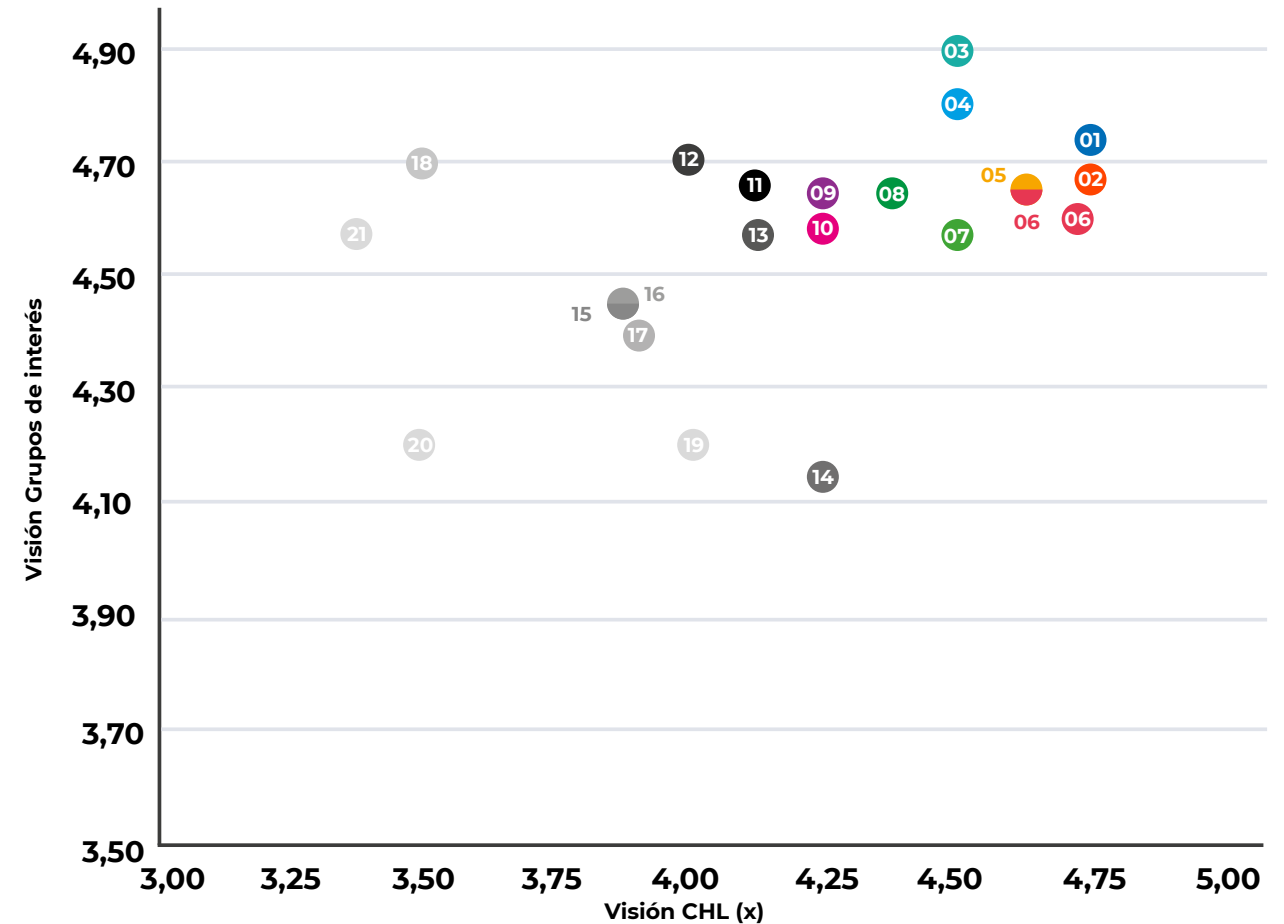
7.1.2. Temas materiales

GRI 3-2

Se refiere a aquellas temáticas que los públicos de interés consideran prioritarios de gestionar por la Organización, al ser considerados por estos como “importantes” o “muy importantes”. De esta manera, los definidos como más relevantes fueron:

- 01 **Comunicación rol y beneficios Cajas de Compensación**
- 02 **Cercanía con los(as) afiliado(as)**
- 03 **Beneficios afiliados(as) – afiliados(as) pensionados(as)**
- 04 **Equidad e inclusión**
- 05 **Gobierno Corporativo y gestión de riesgos**
- 06 **Vinculación con el Estado**
- 07 **Digitalización y transformación digital**
- 08 **Conciliación familiar**
- 09 **Ciberseguridad**
- 10 **Continuidad y flexibilidad operacional**
- 11 Vinculación con empresas afiliadas
- 12 Innovación en beneficios
- 13 Equidad de género
- 14 Sostenibilidad Ambiental
- 15 Inclusión Financiera
- 16 Acompañamiento de las distintas necesidades en el ciclo de vida de las personas
- 17 Beneficios regionales
- 18 Vículación adultos Mayores
- 19 Satisfacción de clientes/afiliados
- 20 Apoyo Pymes y emprendimientos adultos mayores
- 21 Gestión y vinculación con proveedores

Para comprender cómo se agruparon los temas relevantes para los grupos de interés y los importantes para Caja Los Héroes, presentamos a continuación la Matriz de Materialidad 2023.





7.1.3. 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.

	Jerarquización de temas				
	1	2	3	4	5
Alta Dirección Los Héroes	Comunicación Rol y beneficios Cajas Compensación	Cercanía con afiliados	Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Vinculación con el Estado	Equidad e inclusión
Colaboradores	Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Gestión y vinculación con proveedores	Continuidad y flexibilidad operacional	Vinculación con el Estado	Ciberseguridad
Afiliados pensionados	Ciberseguridad	Vinculación Adultos Mayores	Inclusión Financiera	Innovación en beneficios	Apoyo Pymes y Emprendimientos Adultos Mayores
Proveedores	Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Ciberseguridad	Equidad e inclusión	Beneficios afiliados - afiliados pensionados	Beneficios regionales
Agrupaciones de pensionados	Equidad e inclusión	Beneficios afiliados - afiliados pensionados	Vinculación Adultos Mayores	Innovación en beneficios	Vinculación con empresas afiliadas
ONG/Fundaciones	Beneficios afiliados - afiliados pensionados	Equidad e inclusión	Comunicación Rol y beneficios Cajas Compensación	Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Gestión y vinculación con proveedores



7.1.4. Temas materiales y vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para facilitar la comprensión de nuestro aporte social, vinculamos 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) y que tienen como propósito conseguir la colaboración entre distintos gobiernos, el sector privado y la ciudadanía.

Prioridad	Tema Material	Objetivo Desarrollo Sostenible	Meta Objetivo Desarrollo Sostenible asociada a tema material
1	Comunicación, rol y beneficios de Cajas de Compensación	ODS 3 Salud y bienestar ODS 4 Educación de calidad	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos 3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
2	Cercanía con afiliados	N/A	N/A
3	Beneficios para afiliados y afiliados pensionados	ODS 3 Salud y bienestar ODS 4 Educación de calidad	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos 3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento
4	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.
5	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.
6	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.
7	Digitalización y transformación digital	ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos	17.7 Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo.
8	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.
9	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.
10	Continuidad y flexibilidad operacional	ODS 9 Industria, innovación e infraestructura	9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados. 9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.



7.1.5. Cruce de los temas materiales con GRI

A continuación, se expone la tabla de indicadores (GRI e Indicadores Acción) propuesta para los temas materiales obtenidos para el período 2023.

INDICADORES GRI SEGÚN MATERIALIDAD

Prioridad	Tema Material	Indicador GRI	Número	Descripción
1	Comunicación rol y beneficios Cajas Compensación	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales.
2	Cercanía con afiliados	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales.
3	Beneficios afiliados - afiliados pensionados	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales.
4	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.
5	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.



INDICADORES GRI SEGÚN MATERIALIDAD

Prioridad	Tema Material	Indicador GRI	Número	Descripción
5	Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Gobernanza	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.
		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.
		Estrategia, políticas y prácticas	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.
6	Vinculación con el Estado	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales.
7	Digitalización y transformación digital	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales.
8	Conciliación Familiar	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales.
9	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.
10	Continuidad y flexibilidad operacional	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales.



7.2. Métricas

7.2.1. Diversidad en el Directorio

DIRECTORES POR GÉNERO

2023

Directores	Hombres	Mujeres
Titular	5	1
Suplentes	0	0
Total	5	1

Fuente: Los Héroes

DIRECTORES POR NACIONALIDAD

2023

Nacionalidad	Hombres	Mujeres
Chilena		
Titulares	5	1
Suplentes	0	0
Total	5	1

Fuente: Los Héroes

DIRECTORES POR RANGO ETARIO

2023

	Hombres	Mujeres
Menos de 30 años		
Titulares	0	0
Suplentes	0	0
Total	0	0
Entre 31 y 40 años		
Titulares	1	0
Suplentes	0	0
Total	1	0
Entre 41 y 50 años		
Titulares	0	1
Suplentes	0	0
Total	0	0
Entre 51 y 60 años		
Titulares	0	0
Suplentes	0	0
Total	0	0
Entre 61 y 70 años		
Titulares	1	0
Suplentes	0	0
Total	0	0
Más de 71 años		
Titulares	2	0
Suplentes	0	0
Total	2	0
Total	5	1

Fuente: Los Héroes



DIRECTORES POR ANTIGÜEDAD

2023

Antigüedad laboral	Hombres	Mujeres
Menos de 3 años		
Titulares	0	1
Suplentes	0	0
Total	0	0
Entre 3 y 6 años		
Titulares	1	0
Suplentes	0	0
Total	0	0
Entre 6 y 9 años		
Titulares	1	0
Suplentes	0	0
Total	0	0
Entre 9 y 12 años		
Titulares	1	0
Suplentes	0	0
Total	0	0
Más de 12 años		
Titulares	2	0
Suplentes	0	0
Total	0	0
Total	5	1

Fuente: Los Héroes

DIRECTORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

2023

Personas en situación de discapacidad	Hombres	Mujeres
Titulares	0	1
Suplentes	0	0
Total	0	0

Fuente: Los Héroes



7.2.2. Diversidad en la dotación

GRI 2-7

DIVERSIDAD POR SEXO

Función	Femenino	Masculino	Total
LOS HÉROES CCAF			
Alta Gerencia	3	5	8
Gerencia	22	33	55
Jefatura	162	183	345
Fuerza de venta	468	130	598
Administrativo	12	2	14
Otros profesionales	101	133	234
Otros técnicos	225	64	289
Subtotal	993	550	1.543
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.			
Alta Gerencia	0	1	1
Gerencia	2	6	8
Jefatura	2	5	7
Fuerza de venta	0	0	0
Administrativo	0	0	0
Otros profesionales	9	15	24
Otros técnicos	1	0	1
Subtotal	14	27	41
Total	1.007	577	1.584

Fuente: Los Héroes





DIVERSIDAD POR NACIONALIDAD

	Chilena		Colombiana		Ecuatoriana		Peruana		Venezolana		Argentina		Boliviana		
Función	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
LOS HÉROES CCAF															
Alta Gerencia	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Gerencia	21	33	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55
Jefatura	160	182	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	345
Fuerza de venta	458	125	2	1	1	0	2	2	6	1	0	1	1	0	600
Administrativo	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Otros profesionales	92	129	2	0	1	0	0	1	4	3	0	0	0	0	232
Otros técnicos	225	64	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	290
Subtotal	970	540	5	1	2	0	2	3	13	5	0	1	1	0	1.543
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.															
Alta Gerencia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Jefatura	2	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	7
Fuerza de venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	9	14	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	24
Otros técnicos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Subtotal	14	24	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	41
Total	984	564	5	1	2	0	2	3	13	8	0	1	1	0	1.584

Fuente: Los Héroes



DIVERSIDAD POR EDAD

	Menos de 30 años		Entre 31 y 40 años		Entre 41 y 50 años		Entre 51 y 60 años		Entre 61 y 70 años		Más de 70 años		
Función	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Total
LOS HÉROES CCAF													
Alta Gerencia	0	0	0	1	0	2	2	2	1	0	0	0	8
Gerencia	0	0	4	6	13	14	5	11	0	2	0	0	55
Jefatura	1	0	34	35	81	70	40	58	6	20	0	0	345
Fuerza de venta	21	5	134	46	174	50	120	24	19	4	0	1	598
Administrativo	1	0	4	1	4	0	3	1	0	0	0	0	14
Otros profesionales	8	13	62	69	24	34	5	14	2	3	0	0	234
Otros técnicos	7	4	80	21	76	22	55	14	7	2		1	289
Subtotal	38	22	318	179	372	192	230	124	35	31	0	2	1.543
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.													
Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Gerencia	0	0	0	2	1	4	1	0	0	0	0	0	8
Jefatura	0	0	2	1	0	1	0	3	0	0	0	0	7
Fuerza de venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	0	1	6	6	3	5	0	3	0	0	0	0	24
Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subtotal	0	1	8	9	4	10	2	6	1	0	0	0	41
Total	38	23	326	188	376	202	232	130	36	31	0	2	1.584

Fuente: Los Héroes



DIVERSIDAD POR ANTIGÜEDAD LABORAL

	Menos de 3 años		Entre 3 y 6 años		Más de 6 y menos de 9		Entre 9 y 12 años		Más de 12 años		
Función	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Total
LOS HÉROES CCAF											
Alta Gerencia	0	0	1	2	1	2	0	1	1	0	8
Gerencia	2	0	4	7	5	5	4	9	7	12	55
Jefatura	11	14	21	39	21	26	23	21	86	83	345
Fuerza de venta	139	57	87	25	99	30	48	6	95	12	598
Administrativo	1		2	1	3	1	4		2		14
Otros profesionales	38	51	20	29	18	25	11	13	14	15	234
Otros técnicos	43	17	26	9	21	7	90	15	45	16	289
Subtotal	234	139	161	112	168	96	180	65	250	138	1.543
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.											
Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gerencia	1	3	1	3	0	0	0	0	0	0	8
Jefatura	0	2	1	3	0	0	0	0	1	0	7
Fuerza de venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	6	12	1	1	1	0	1	0	1	1	24
Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Subtotal	7	17	3	7	1	0	1	0	3	2	41
Total	241	156	164	119	169	96	181	65	253	140	1.584

Fuente: Los Héroes



PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

	Femenino	Masculino	Total
LOS HÉROES CCAF			
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	0	1	1
Jefatura	1	2	3
Fuerza de venta	6	1	7
Administrativo	0	0	0
Otros profesionales	0	1	1
Otros técnicos	2	0	2
Subtotal	9	5	14
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.			
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	0	0	0
Jefatura	0	0	0
Fuerza de venta	0	0	0
Administrativo	0	0	0
Otros profesionales	0	0	0
Otros técnicos	0	0	0
Subtotal	0	0	0
Total	9	5	14

Fuente: Los Héroes



7.2.3. Formalidad laboral

GRI 2-8

Sociedad	Contrato indefinido						Contrato a plazo fijo					
	Mujeres		Hombres		Total	% con contrato indefinido	Mujeres		Hombres		Total	% con contrato a plazo fijo
	Nº	%	Nº	%			Nº	%	Nº	%		
LOS HÉROES CCAF	955	62%	537	35%	1.492	97%	38	75%	13	25%	51	3%
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	14	34%	27	66%	41	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	969	63,2%	564	36,8%	1.533	96,8%	38	74,5%	13	25,5%	51	3,2%

Nota: Los Héroes CCAF y la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no cuentan con colaboradores(as) que se desempeñen bajo la modalidad de honorarios y contrato por obra o faena.

Fuente: Los Héroes

ADAPTABILIDAD LABORAL

	Jornada ordinaria de trabajo						Jornada a tiempo parcial						Pactos de adaptabilidad						Teletrabajo							
Sociedad	Mujeres		Hombres		Total	%	Mujeres		Hombres		Total	%	Mujeres		Hombres		Total	%	Mujeres		Hombres		Total	%	Total	%
	Nº	%	Nº	%			Nº	%	Nº	%			Nº	%	Nº	%			Nº	%	Nº	%				
LOS HÉROES CCAF	754	70%	329	30%	1.083	70%	0	0%	0	0%	0	0%	70%	0	0%	0	0%	0	127	50%	128	50%	255	17%	1.543	97,4%
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	0%	41	2,6%
Total	754	69,6%	329	30,4%	1.083	68,4%	0	0%	0	0%	0	0%	68,4%	0	0%	0	0%	0	127	49,8%	128	50,2%	255	16,1%	1.584	100,0%

Nota: En ambas entidades no hay colaboradores(as) contratados(as) a jornada parcial.

Fuente: Los Héroes



BRECHA SALARIAL

Entidad	Media	Mediana
LOS HÉROES CCAF (matriz)		
Alta Gerencia	120%	112%
Gerencia	110%	97%
Jefatura	92%	86%
Fuerza de venta	84%	78%
Administrativo	109%	106%
Otros profesionales	88%	91%
Otros técnicos	98%	93%
Promedio	100%	95%
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.		
Alta Gerencia	N/A	N/A
Gerencia	84%	97%
Jefatura	94%	93%
Fuerza de venta	N/A	N/A
Administrativo	N/A	N/A
Otros profesionales	107%	108%
Otros técnicos	N/A	N/A
Promedio	95%	99%
Promedio General	98%	97%

Fuente: Los Héroes





7.2.4. Salud y bienestar

SEGURIDAD LABORAL

Indicadores 2023				
Entidad	Tasa accidentabilidad	Tasa fatalidad	Tasa enfermedades profesionales	Promedio días perdidos
LOS HÉROES CCAF	0,9	0	1,6	62
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	0	0	0	0

Fuente: Los Héroes

USO DE POSTNATAL

GRI 401-3

PORCENTAJE DE USO

Sociedad	Personal elegible		% de personal elegible que hizo uso del beneficio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
LOS HÉROES CCAF	8	28	87,5	100%
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	0	1	0	100%

Fuente: Los Héroes



PROMEDIO DE DÍAS USADOS POR CATEGORÍA DE CARGO

Función	Hombres		Mujeres	
	Posnatal 5 días	Posnatal parental	Posnatal	Posnatal parental
LOS HÉROES CCAF				
Alta Gerencia	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0
Jefatura	5	0	48	72
Fuerza de venta	5	4	68	63
Administrativo	0	0	0	0
Otros profesionales	0	0	68	63
Otros técnicos	0	0	83	62
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.				
Alta Gerencia	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0
Jefatura	0	0	48	84
Fuerza de venta	0	0	0	0
Administrativo	0	0	0	0
Otros profesionales	0	0	0	0
Otros técnicos	0	0	0	0

Fuente: Los Héroes



USO DE BENEFICIOS

GRI 401-2

Beneficios	Personas
• Un día libre al año	1.097
• Permiso de un día al año por cambio de casa	41
• Permiso por enfermedad terminal	3
• Días adicionales de vacaciones en temporada baja (solo para RG-RP)	279
• Teletrabajo en segunda vivienda	14
• Ingreso liberado a parques Los Héroes (hasta cuatro invitados	197
• Subsidio licencia para los tres primeros días	395
• Aporte para primera vivienda	4
• Becas de estudios	0
• Aporte para deportista destacado(a) (colaboradores(as) e hijos)	5
• Premio prueba PAES, para hijos(as) de colaboradores(as) o colaboradores(as) con puntaje superior a 850 puntos	7
• Giftcard por trayectoria	161
• Préstamo personal de emergencia	17
• Vacuna antiinfluenza	621
• Consultas de medicina general online gratuitas para colaboradores(as)	101
• Consultas psicológicas online gratuitas para colaboradores(as)	106
• Programa nutricional (Consultas médicas)	20
• Programa nutricional (Charla Nutricional 1)	415
• Programa nutricional (Charla Nutricional 2)	128
Total	3.611

Fuente: Los Héroes





7.2.5. Capacitación

GRI 404-1

INVERSIÓN Y PERSONAL CAPACITADO POR ENTIDAD

Personal capacitado

Sociedad	Monto invertido (\$)	Total	% sobre el total
LOS HÉROES CCAF	318.664.046	1.624	100%
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	6.703.862	43	100%
Total	325.367.908	1.667	

Fuente: Los Héroes

CANTIDAD DE HORAS POR TIPO DE CAPACITACIÓN

Tipo de capacitación	2013	2022
Capacitación e-learning	51.846	22.852
Capacitación presencial	50	228
Capacitación vía streaming	10.345	13.412
Total	62.241	36.492

Fuente: Los Héroes

PROMEDIO ANUAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN

Entidad	Mujeres	Hombres
LOS HÉROES CCAF		
Alta Gerencia	18	15
Gerencia	75	59
Jefatura	55	51
Fuerza de venta	24	20
Administrativo	30	51
Otros profesionales	68	50
Otros técnicos	28	30
Subtotal	42,57	39,42
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.		
Alta Gerencia	0	22
Gerencia	26	38
Jefatura	5	57
Fuerza de venta	0	0
Administrativo	0	0
Otros profesionales	23	30
Otros técnicos	19	0
Subtotal	10,42	21,10
Total	27	30

Fuente: Los Héroes



7.2.6. Proveedores y clientes

INDICADORES DE PAGO A PROVEEDORES

	Número de proveedores			Cantidad de facturas			Monto pagado (\$)			
Días de pago por entidades	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	N° acuerdos inscritos
Los Héroes CCAF										
0-30 días	12	415	427	38	4348	4386	1.845.532.047	54.953.447.072	56.798.979.119	0
31-60 días	0	26	26	0	85	85	0	3.344.233.680	3.344.233.680	0
Más de 60 días	0	5	5	0	21	21	0	21.042.607	21.042.607	0
Subtotal	12	446	458	38	4454	4492	1.845.532.047	58.318.723.359	60.164.255.406	0
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes										
0-30 días	12	415	427	38	4348	4386	1.845.532.047	54.953.447.072	56.798.979.119	0
31-60 días	0	26	26	0	85	85	0	3.344.233.680	3.344.233.680	0
Más de 60 días	0	5	5	0	21	21	0	21.042.607	21.042.607	0
Subtotal	12	446	458	38	4454	4492	1.845.532.047	58.318.723.359	60.164.255.406	0
Corp. De Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes										
0-30 días	0	2	2	0	2	2	0	3.981.269	3.981.269	0
31-60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de 60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	2	2	0	2	2	0	3.981.269	3.981.269	0
Los Héroes SpA										
0-30 días	0	1	1	0	1	1	0	3.913.303	3.913.303	0
31-60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de 60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	1	1	0	1	1	0	3.913.303	3.913.303	0
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.										
0-30 días	0	2	2	0	3	3	0	8.127.843	8.127.843	0
31-60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de 60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	2	2	0	3	3	0	8.127.843	8.127.843	0
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.										
0-30 días	0	67	67	0	694	694	0	2.676.959.199	2.676.959.199	0
31-60 días	0	5	5	0	8	8	0	64.901.507	64.901.507	0
Más de 60 días	0	1	1	0	2	2	0	1.569.444	1.569.444	0
Subtotal	0	73	73	0	704	704	0	2.743.430.150	2.743.430.150	0
Total	12	943	955	38	8.079	8.117	1.845.532.047	66.124.811.022	67.970.343.069	0

Fuente: Los Héroes



PROVEEDORES QUE CONCENTRAN DE MANERA INDIVIDUAL EL 10% DE LAS COMPRAS

Entidad	Cantidad	Empresas
Los Héroes CCAF	1	BRINK'S S.A
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes	-	-
Corp. De Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	1	KPMG Auditores Consultores Ltda.
Los Héroes SpA	1	KPMG Auditores Consultores Ltda.
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	1	KPMG Auditores Consultores Ltda.
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	0	
Total	4	

X

Fuente: Los Héroes

CLIENTES QUE REPRESENTAN DE MANERA INDIVIDUAL
SOBRE EL 10% DE LOS INGRESOS

Entidad	Cantidad	2023		2022	
		Empresas	Cantidad	Empresas	
LOS HÉROES CCAF	1	IPS	1	IPS	
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreativa)	3	CCAF Los Héroes Minera Escondida Ltda. BHP Chile Inc	4	Minera Escondida Ltda. CCAF Los Héroes BHP Chile Inc Minera Spence S.A.	
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	4	Banco del Estado de Chile Transbank S.A. Fidi Spa Krédito Spa"	3	Lana Chile Spa Maxxa Capital Spa Rappi Chile Spa	

Fuente: Los Héroes



7.3 Sucursales Los Héroes por región y ciudad

REGIÓN	CIUDADES
Arica y Parinacota	Arica
Tarapacá	Alto Hospicio
	Iquique
	Iquique
Antofagasta	Antofagasta
	Antofagasta LH
	Calama
Atacama	Copiapó
	Vallenar
Coquimbo	Coquimbo
	Illapel
	La Serena
	Ovalle
	Salamanca
Valparaíso	Cartagena
	Catemu
	El Quisco
	La Calera
	La Ligua
	Limache
	Llay Llay
	Los Andes
	Quillota
	Quilpue
	Quintero
	San Antonio
	San Felipe
	Valparaíso
	Villa Alemana
	Viña del Mar
Metropolitana	Buín
	Cerrillos

REGIÓN	CIUDADES
Metropolitana	Cerro Navia
	Colina
	Conchalí
	Curacaví
	El Bosque
	El Monte
	Estación Central
	Huechuraba
	Independencia
	La Cisterna
	La Florida
	La Granja
	La Pintana
	Lampa
	Las Condes
	Lo Espejo
	Lo Prado
	Macul
	Maipú
	Melipilla
	Nuñoa
	Paine
	Pedro Aguirre Cerda
	Peñaflor
	Peñalolén
	Providencia
	Pudahuel
	Puente Alto
	Quilicura
	Quinta Normal
	Recoleta
	Renca
	San Bernardo

REGIÓN	CIUDADES
Metropolitana	San Diego
	San Joaquín
	San Miguel
	San Ramón
	Santiago 1- Bandera
	Santiago 2 - Merced
	Talagante
De O'Higgins	Chimbarongo
	Coltauco
	Rancagua
	Rengo
	San Fernando
	San Vicente de Tagua Tagua
	Santa Cruz
Del Maule	Cauquenes
	Constitución
	Curicó
	Linares
	Longaví
	Molina
	Parral
	San Clemente
	San Javier
	Talca
Ñuble	Bulnes
	Chillán
	Coelemu
	El Carmen
	Quillón
	San Carlos
Del Biobío	Arauco
	Cabrero

REGIÓN	CIUDADES
Del Biobío	Cañete
	Chiguayante
	Concepción
	Coronel
	Curanilahue
	Florida
	Hualpén
	Hualqui
	Laja
	Lebu
	Los Alamos
	Los Angeles
	Lota
	Mulchén
	Nacimiento
	Penco
	San Pedro de la Paz
	Santa Bárbara
	Talcahuano
	Tomé
	Yumbel
La Araucanía	Angol
	Carahue
	Chol-Chol
	Collipulli
	Cunco
	Curacautín
	Ercilla
	Freire
	Galvarino
	Lautaro
	Loncoche
	Lonquimay

REGIÓN	CIUDADES
La Araucanía	Los Sauces
	Nueva Imperial
	Padre de Las Casas
	Pitrufquén
	Pucón
	Temuco
	Toltén
	Traiguén
	Victoria
	Villarrica
Los Ríos	La Unión
	Mariquina
	Paillaco
	Panguipulli
	Río Bueno
	Valdivia
Los Lagos	Ancud
	Calbuco
	Castro
	Castro LH
	Frutillar
	Llanquihue
	Los Muermos
	Osorno
	Puerto Montt
	Puerto Varas
	Purranque
	Quellón
Aysén	Coyhaique
Magallanes	Punta Arenas



7.4. Índices

7.4.1. Índice NCG N°461

Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
1.0	Índice de contenidos			Índice de contenidos		
2.0	Perfil de la entidad					
2.1	Misión, visión, propósito y valores		1. Somos Los Héroes	1.2 Nuestra identidad 1.6 Alianzas para potenciar nuestro aporte	7 21	
2.2	Información histórica		1. Somos Los Héroes	1.4.1 Línea de tiempo 1.4.2 Hitos 2023	12	
2.3	Propiedad					
2.3.1	Situación de control		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas ni controladores.
2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica, ya que de acuerdo con la Ley N°18.833 y el artículo 3 de sus Estatutos, Caja Los Héroes es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social, por lo que no posee accionistas ni, por ende, controladores.
2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas. La forma de elección de éste se detalla en el Capítulo de Gobierno Corporativo.
2.3.4	Acciones, sus características y derechos					
2.3.4.i	Acciones, sus características y derechos	i. Descripción de las series de acciones	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas. Esta entidades no distribuyen dividendos, no obstante lo cual los excedentes generados por su actividad, también conocidos como "dividendo social", se destinan a financiar la Prestaciones Adicionales, que son prestaciones de bienestar social que pueden ser en dinero, en especie o en servicio que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar puede otorgar a sus afiliados, tanto trabajadores como pensionados y sus causantes de asignación familiar, ya sea en forma gratuita u onerosa, de acuerdo con un programa que define anualmente, destinado a proporcionar a éstos cobertura frente a estados de necesidad derivados de hechos tales como nupcialidad, natalidad, fallecimiento u otros relacionados con educación, salud, cultura, asistencia social, deportes y recreación o por otros hechos o actividades de análoga naturaleza a los expresados.



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
2.3.4.ii	Acciones, sus características y derechos	ii. Política de dividendos	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas. Esta entidades no distribuyen dividendos, no obstante lo cual los excedentes generados por su actividad, también conocidos como "dividendo social", se destinan a financiar la Prestaciones Adicionales, que son prestaciones de bienestar social que pueden ser en dinero, en especie o en servicio que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar puede otorgar a sus afiliados, tanto trabajadores como pensionados y sus causantes de asignación familiar, ya sea en forma gratuita u onerosa, de acuerdo con un programa que define anualmente, destinado a proporcionar a éstos cobertura frente a estados de necesidad derivados de hechos tales como nupcialidad, natalidad, fallecimiento u otros relacionados con educación, salud, cultura, asistencia social, deportes y recreación o por otros hechos o actividades de análoga naturaleza a los expresados.
2.3.4.iii	Acciones, sus características y derechos	iii. Información estadística: a. Dividendos repartidos b. Transacciones en Bolsa c. Número de accionistas	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas. Esta entidades no distribuyen dividendos, no obstante lo cual los excedentes generados por su actividad, también conocidos como "dividendo social", se destinan a financiar la Prestaciones Adicionales, que son prestaciones de bienestar social que pueden ser en dinero, en especie o en servicio que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar puede otorgar a sus afiliados, tanto trabajadores como pensionados y sus causantes de asignación familiar, ya sea en forma gratuita u onerosa, de acuerdo con un programa que define anualmente, destinado a proporcionar a éstos cobertura frente a estados de necesidad derivados de hechos tales como nupcialidad, natalidad, fallecimiento u otros relacionados con educación, salud, cultura, asistencia social, deportes y recreación o por otros hechos o actividades de análoga naturaleza a los expresados.
2.3.5	Otros Valores		6 - Información financiera	6.2.2 Fuentes de financiamiento	143	
3.	Gobierno corporativo					
3.1	Marco de gobernanza	Se deberá divulgar la estructura y funcionamiento del gobierno corporativo de la entidad, haciendo referencia a la adopción de buenas prácticas, en caso que corresponda, al menos respecto de las siguientes materias:	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	27	
3.1.i	Marco de gobernanza	i. Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo.	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	27	
3.1.ii	Marco de gobernanza	ii. Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios.	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	28	
3.1.iii	Marco de gobernanza	iii. Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta, las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia leal, y cómo se previene la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	27	
3.1.iv	Marco de gobernanza	iv. Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés.	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	27	



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
3.1.v	Marco de gobernanza	v. Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo.	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	28	
3.1.vi	Marco de gobernanza	vi. Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad.	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	28	
3.1.vii	Marco de gobernanza	vii. Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones.	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	28	
3.1.2	Marco de gobernanza	Organigrama	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de gobierno corporativo	48	
3.2	Directorio					
3.2	Diversidad en el Directorio	i) Número de Personas por Género.	2 - Gobierno Corporativo 7 - Acerca de esta memoria y métricas	2.2.2 Diversidad en el Directorio 7.2.1 Diversidad en el Directorio	33 172	
3.3	Diversidad en el Directorio	ii) Número de Personas por Nacionalidad.	2 - Gobierno Corporativo 7 - Acerca de esta memoria y métricas	2.2.2 Diversidad en el Directorio 7.2.1 Diversidad en el Directorio	33 172	
3.4	Diversidad en el Directorio	iii) Número de Personas por Rango de Edad.	2 - Gobierno Corporativo 7 - Acerca de esta memoria y métricas	2.2.2 Diversidad en el Directorio 7.2.1 Diversidad en el Directorio	33 172	
3.5	Diversidad en el Directorio	iv) Número de Personas por Antigüedad.	2 - Gobierno Corporativo 7 - Acerca de esta memoria y métricas	2.2.2 Diversidad en el Directorio 7.2.1 Diversidad en el Directorio	33 172	
3.2.i	Directorio	i. La identificación de cada uno de sus integrantes	2 - Gobierno Corporativo	2.2.1 Nuestros Directores	31	
3.2.ii	Directorio	ii. Los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio, identificando el origen de los mismos y presentados en términos comparativos con el ejercicio del año anterior.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.8 Remuneraciones del Directorio	40	
3.2.iii	Directorio	iii. Una descripción de la política que se hubiera implementado para la contratación por parte del Directorio de expertos. Respecto de los servicios contratados con la firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros, como también con otras entidades, que por su monto se estime que resultan relevantes.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.6 Preparación y perfeccionamiento	38	
3.2.iv	Directorio	iv. Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.2 Diversidad en el Directorio	33	



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
3.2.v	Directorio	v. Procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.6 Preparación y perfeccionamiento	37	
3.2.vi	Directorio	vi. La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.7 Directorio conectado con el quehacer	39	
3.2.vii	Directorio	vii. Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.7 Directorio conectado con el quehacer	39	
3.2.viii	Directorio	viii. Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la entidad.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.7 Directorio conectado con el quehacer	39	
3.2.ix	Directorio	ix. Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités, indicando los procedimientos que se hubieren implementado para el mejoramiento continuo de su funcionamiento, señalando la periodicidad con la cual se evalúa ese desempeño y se revisan y actualizan esos procedimientos.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.6 Preparación y perfeccionamiento	37	
3.2.x	Directorio	x. Si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.5 Funcionamiento del Directorio	36	
3.2.xii	Directorio	xii. Si cuenta con un sistema de información que le permita acceder a cada integrante, de manera segura, remota y permanente, a actas y documentos para cada sesión; minuta de materias a tratar; sistema o canal de denuncias implementado, y actas definitivas de cada sesión.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.5 Funcionamiento del Directorio 2.6.3 Canal de denuncias	36 73	
3.2.xiii	Directorio	xiii. Diversidad del Directorio (composición según sexo, edad y antigüedad)	2 - Gobierno Corporativo 7 - Acerca de esta memoria y métricas	2.2.2 Diversidad en el Directorio 7.2.1 Diversidad en el Directorio	33 172	
3.2.xiii	Directorio	e. El número de directores en situación de discapacidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	En el Directorio de Caja Los Héroes ninguno de sus miembros presentan algún tipo de discapacidad.



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
3.2.xiii	Directorio	f. La brecha salarial por sexo en función de la media y la mediana.	2 - Gobierno Corporativo	2.2.8 Remuneraciones del Directorio	40	
3.3	Comités del Directorio	Descripción; identificación de sus integrantes y sus remuneraciones; principales actividades; política asesorías, e informe anual (en el caso del Comité de Directores)	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Comités del Directorio 2.2.8 Remuneraciones del Directorio 2.2.6 Preparación y perfeccionamiento	42 40 37	
3.4	Ejecutivos principales					
3.4.i	Ejecutivos principales	Identificación	2 - Gobierno Corporativo	2.4.3 Líderes del compromiso social	52	
3.4.ii	Ejecutivos principales	Remuneraciones	2 - Gobierno Corporativo	2.4.4 Remuneraciones y estructuras salariales	55	
3.4.iii	Ejecutivos principales	Planes de compensación	2 - Gobierno Corporativo	2.4.4 Remuneraciones y estructuras salariales	55	
3.4.iv	Ejecutivos principales	Participación en la propiedad	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas y los miembros del Directorio y/o sus ejecutivos principales no tienen participación en su propiedad.
3.6	Gestión de riesgos					
3.6.i	Gestión de riesgos	Directrices generales	2 - Gobierno Corporativo	2.5.1 Directrices generales para la gestión de riesgos	57	
3.6.ii	Gestión de riesgos	ii. Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera. Al menos se deberá hacer referencia, en lo que resulte pertinente, a:				
3.6.ii.a	Gestión de riesgos	a. Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad	2 - Gobierno Corporativo	2.5.3 Riesgos inherentes a las Cajas de Compensación	61	
3.6.ii.b	Gestión de riesgos	b. Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes.	2 - Gobierno Corporativo	2.5.5 Ciberseguridad y cuidado de los datos de nuestros(as) afiliados(as)	66	
3.6.ii.c	Gestión de riesgos	c. Riesgos relativos a la libre competencia.	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	CCAF Los Héroes mantiene una Matriz Corporativa de Riesgos donde se identifican riesgos transversales, desde la concentración de la industria, pasando por riesgos regulatorios, hasta la diversidad de fuentes de financiamiento, los cuales tienen un proceso de seguimiento para identificar y tratar cualquiera de ellos que se vayan materializando, incluido el cumplimiento de las leyes y normas legales en todas las materias, incluidas la de la libre competencia.
3.6.ii.d	Gestión de riesgos	d. Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores.	-	-	-	



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
3.6.ii.e	Gestión de riesgos	e. Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medioambiente o en la sociedad.	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	Los Héroes tiene un rol y compromisos hacia la sociedad de acuerdo con los servicios que entrega a los(as) afiliados(as), en cuanto a subsidios laborales y maternales, prestaciones adicionales y complementarias, entre otros, y a la comunidad en general, a través del pago de pensiones y su pertenencia a la cadena de pagos transaccionales, a través de su filial Sociedad Emisora de Tarjetas de Prepago. Por ende, los riesgos más relevantes son aquellos referidos a la continuidad de los servicios para lo cual Los Héroes mantiene un sistema de gestión de continuidad de los servicios, el cual considera jerarquización de los procesos según su criticidad en la continuidad, y qué tipo de pruebas de continuidad aplicar.
3.6.iii	Gestión de riesgos	iii. Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás.	2 - Gobierno Corporativo	2.5.2 Modelo de identificación y gestión de riesgos	60	
3.6.iv	Gestión de riesgos	iv. Cuál es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos.	2 - Gobierno Corporativo	2.5.1 Directrices generales para la gestión de riesgos	57	
3.6.v	Gestión de riesgos	v. Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos.	2 - Gobierno Corporativo	2.5.1 Directrices generales para la gestión de riesgos	57	
3.6.vi	Gestión de riesgos	vi. Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	2 - Gobierno Corporativo	2.5.1 Directrices generales para la gestión de riesgos	57	
3.6.vii	Gestión de riesgos	vii. Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente.	2 - Gobierno Corporativo	2.6.2 Lineamientos éticos para todos y todas	72	
3.6.viii	Gestión de riesgos	viii. Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación para la gestión de riesgos.	2 - Gobierno Corporativo	2.5.7 Formación para una cultura de gestión de riesgos	69	
3.6.ix	Gestión de riesgos	ix. Si cuenta con un canal de denuncias.	2 - Gobierno Corporativo	2.6.3 Canal de denuncias	73	
3.6.x	Gestión de riesgos	x. Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión.	2 - Gobierno Corporativo	2.4.5 Plan de sucesión	56	
3.6.xiii	Gestión de riesgos	xiii. Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización.	2 - Gobierno Corporativo	2.6.1 Modelo de Prevención de Delitos	69	
3.7	Relación con los grupos de interés y el público en general					
3.7.i	Relación con los grupos de interés y el público en general	i. Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas.	6 - Información financiera	6.2.3 Relación con los inversionistas, clasificadoras y otros	147	



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
3.7.iii	Relación con los grupos de interés y el público en general	iii. Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán Directores.	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas. La forma de elección de éste se detalla en el Capítulo de Gobierno Corporativo.
3.7.iv	Relación con los grupos de interés y el público en general	iv. Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos.	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas. La forma de elección de éste se detalla en el Capítulo de Gobierno Corporativo.
4.0	Estrategia					
4.2	Objetivos estratégicos	Se deberá hacer mención a los objetivos estratégicos de la entidad. Se deberá indicar los compromisos estratégicos que se hubieren adoptado en el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas u otros equivalentes.	3 - Nuestro Modelo 4 - Valor social	3.1 Modelo de creación de valor 4.2.3 Aporte al cumplimiento de los ODS	77 99	
4.3	Planes de inversión	En el evento que la entidad haya aprobado la implementación de un plan de inversiones (siempre y cuando éstas no tengan un carácter estratégico): el horizonte de tiempo, una descripción y el monto estimado a invertir, su avance, el monto invertido a la fecha y las fuentes de financiamiento utilizadas.	6 - Información financiera	6.3 Planes de inversión	147	
5.0	Personas					
5.1	Dotación de personal					
5.1.1	Número de personas por sexo		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.2 Diversidad en la dotación	174	
5.1.2	Número de personas por nacionalidad		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.2 Diversidad en la dotación	175	
5.1.3	Número de personas por rango de edad		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.2 Diversidad en la dotación	176	
5.1.4	Antigüedad laboral		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.2 Diversidad en la dotación	177	
5.1.5	Número de personas con discapacidad		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.2 Diversidad en la dotación	178	
5.2	Formalidad laboral		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.3 Formalidad laboral	179	
5.3	Adaptabilidad laboral		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.3 Formalidad laboral	179	



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
5.4	Equidad salarial por sexo	Política de equidad salarial y brecha salarial	5 - Nuestra organización 7- Acerca de esta memoria y métricas	5.2.2 Compromiso con la equidad y la conciliación 7.2.2 Diversidad en la dotación	122 179	
5.5	Acoso laboral y sexual	Deberá divulgar si la entidad cuenta con políticas para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual. Además, divulgar porcentaje del personal capacitado y denuncias en la materia.	5 - Nuestra organización	5.2.3 Rechazo a cualquier tipo de violencia y acoso	130	
5.6	Seguridad laboral	Deberá referirse a las políticas de la entidad sobre seguridad laboral. También a indicadores y metas en la materia.	5 - Nuestra organización 7 - Acerca de esta memoria y métricas	5.3 Salud y bienestar de nuestros equipos 7.4.1 Salud y bienestar	131 181	
5.7	Permiso postnatal	Se deberá divulgar si cuenta con una política que establezca un período de descanso. Junto con ello, porcentaje de uso y días promedio utilizados por el personal elegible.	5 - Nuestra organización 7- Acerca de esta memoria y métricas	5.2.2 Compromiso con la equidad y la conciliación 7.4.1 Salud y bienestar	123 181	
5.8	Capacitación y beneficios					
5.8.i	Capacitación y beneficios	La entidad deberá informar respecto a la existencia de políticas de capacitación y beneficios a sus trabajadores, incluyendo: inversión y porcentaje que representa sobre los ingresos; personal capacitado; promedio anual de horas por categoría de funciones, y materias tratadas	5 - Nuestra organización 7 - Acerca de esta memoria y métricas	5.5 Potenciando a nuestros equipos 7.2.5 Capacitación	138 183	
5.8.v	Capacitación y beneficios	v. Respecto de los beneficios que la entidad otorga al personal, se deberá señalar específicamente qué tipo de beneficios considera.	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.4.1 Salud y bienestar	181	
5.9	Política de subcontratación		3 - Nuestro Modelo	3.6 Gestión de proveedores	90	
6.1	Sector industrial					
6.1	Sector industrial	Productos comercializados, competencia, marco legal, entidades reguladoras, principales grupos de interés y afiliaciones.	1 - Somos Los Héroes 4- Valor social 1 - Somos Los Héroes	1.7 Cajas de Compensación en Chile 1.8 Marco Legal 4.2.2 Cómo aportamos a nuestros grupos de interés 1.6 Alianzas para potenciar nuestro aporte	22 24 96 21	
6.2	Negocios					
6.2.i	Negocios	Bienes y/o servicios prestados y canales de venta	3 - Nuestro modelo 4 - Valor social	3.2 Qué hacemos 4.3 Contribución social	78 102	
6.2.iii	Negocios	Canales de venta	3 - Nuestro Modelo 7- Acerca de esta memoria y métricas	3.4 Nuestros canales de atención 7.3 Sucursales Los Héroes por región y ciudad	81 186	



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
6.2.iii	Negocios	Proveedores que representen el 10% de las compras	3 - Nuestro Modelo	3.4 Nuestros canales de atención	81	
6.2.iv	Negocios	Clientes que representen el 10% de las ventas	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.2.6 Proveedores y clientes	184	
6.2.v	Negocios	Principales marcas utilizadas	6 - Información financiera	6.7 Marcas, patentes, licencias y otros	157	
6.2.vi	Negocios	Patentes utilizadas	6 - Información financiera	6.7 Marcas, patentes, licencias y otros	157	
6.2.vii	Negocios	Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad.	6 - Información financiera	6.7 Marcas, patentes, licencias y otros	157	
6.2.viii	Negocios	Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad.	6 - Información financiera	6.1 Generación de excedentes	142	
6.3	Grupos de interés	Describir relevancia de cada uno. También, si la entidad pertenece, está afiliada o participa en gremios, asociaciones u organizaciones.	4 - Valor social 1 - Somos Los Héroes	4.2.2 Cómo aportamos a nuestros grupos de interés 1.6 Alianzas para potenciar nuestro aporte	96 21	
6.4	Propiedades e instalaciones		6 - Información financiera	6.5 Bienes raíces de Los Héroes	149	
6.5	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades		6 - Información financiera	6.6 Entidades relacionadas	153 y 154	
7.0	Gestión de proveedores	Título				
7.1	Pago a proveedores	Política de pago a proveedores, indicando si ésta distingue entre proveedores críticos y no críticos; si la entidad cuenta con políticas que promuevan plazos de pago oportuno; y si se ha definido una meta, en número de días calendario, como plazo máximo de pago a sus proveedores nacionales y/o extranjeros. Junto con ello deberá divulgar, en rangos de hasta 30 días, entre 31 y 60 días, y más de 60 días calendario, desde la fecha de recepción de la factura, distinguiendo, al menos, entre proveedores nacionales y extranjeros, cuando corresponda: número de facturas pagadas, monto total, total de intereses por pago de mora, número de proveedores y número de acuerdos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago.	3 - Nuestro Modelo 7- Acerca de esta memoria y métricas	3.5.3 Gestión de proveedores 7.2.6 Proveedores y clientes	90 184	



Cod NCG 461	Título	Detalle	CAPÍTULO	SECCIÓN	PG.	NOTA
7.2.i	Evaluación de proveedores	Si la entidad cuenta con una política de evaluación de proveedores. Asimismo, divulgar la cantidad de proveedores analizados bajo criterios de sostenibilidad, además de compras realizadas a estos, entre otros datos.	3 - Nuestro Modelo	3.5.3 Gestión de proveedores	90	
8.0	Indicadores					
8.1	Cumplimiento legal y normativo					
8.1.5	Otros	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como sanciones ejecutoriadas en la materia.	2 - Gobierno Corporativo	2.6.1 Modelo de Prevención de Delitos	69	
9.	Hechos relevantes o esenciales		6 - Información financiera	6.8 Hechos esenciales	157	
10.	Comentarios de accionistas y del comité de directores		7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.1 Índice NCG 461	-	No aplica. La Ley 18.833 que fija el Estatuto General de la Cajas de Compensación de Asignación Familiar, las define como entidades de previsión social, señalando que éstas son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social. Su máximo órgano de administración es su Directorio, y no cuentan con socios o accionistas.
11.	Informes financieros	Se deberá señalar que los estados financieros de la entidad están disponibles en el sitio en Internet de la Comisión para el Mercado Financiero y en el de la propia entidad, en caso de tenerlo, indicando las URLs de ambos sitios.	8 - Estados Financieros	8 - Estados Financieros	200	



7.4.2. Índice GRI

Declaración de uso	Caja Los Héroes ha reportado la información citada en este índice de contenido GRI para el período 1 de enero 2023 al 31 de diciembre de 2023 con referencia a los Estándares GRI.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	DIVULGACIÓN	CAPÍTULO / RESPUESTA	SECCIÓN	PG.
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	1 - Somos Los Héroes	1.2. Nuestra identidad 1.5. Documentos constitutivos	7 20
	2-2 Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7. Acerca de esta memoria 0.1. Datos de contacto	3 164
	2-3 Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7. Acerca de esta memoria	164
	2-4 Actualización de la información	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7. Acerca de esta memoria	164
	2-5 Verificación externa	Este documento no fue verificado.		-
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3 - Nuestro Modelo	3.1. Modelo de Creación de Valor 3.2. Qué hacemos	76 77
	2-7 Empleados	5 - Nuestra organización 7- Acerca de esta memoria y métricas	5.1. Dotación y diversidad 7.3. Métricas	119 173
	2-8 Trabajadores que no son empleados	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3. Métricas - Formalidad laboral	178
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	2 - Gobierno Corporativo	2.1. Modelo de gobierno corporativo 2.2. Directorio	27 31
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	2.2.4 .Proceso de elección de los miembros del organismo	36
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	2.2.1. Nuestros directores	31
	2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	2 - Gobierno Corporativo	2.5.1. Directrices generales para la identificación y gestión de riesgos	56
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	2 - Gobierno Corporativo	2.5.1. Directrices generales para la identificación y gestión de riesgos	56
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.4. Declaración jurada de responsabilidad de esta Memoria Integrada	199
	2-15 Conflictos de intereses	2 - Gobierno Corporativo	2.1. Modelo de Gobierno Corporativo 2.6.2 Lineamientos éticos para todos y todas"	27 71
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	2 - Gobierno Corporativo	2.6.3 Canal de denuncias	72
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	2.2.6. Preparación y perfeccionamiento	37



ESTÁNDAR GRI	DIVULGACIÓN	CAPÍTULO / RESPUESTA	SECCIÓN	PG.
CONTENIDOS GENERALES				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	2.2.6. Preparación y perfeccionamiento	37
	2-19 Políticas de remuneración	2 - Gobierno Corporativo	2.2.8. Remuneraciones y gastos del Directorio	40
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	2 - Gobierno Corporativo	2.2.8. Remuneraciones y gastos del Directorio	40
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	-	-
	2-22 Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible	1 - Somos Los Héroes	1.1. Carta del Presidente	5
	2-23 Compromisos de política	4 - Valor Social	4.2. Comprometidos con el desarrollo sostenible	93
	2-24 Incorporación de compromisos políticos	4 - Valor Social	4.2.2. Cómo aportamos a nuestros grupos de interés	95
			4.2.3. Aporte al cumplimiento de los ODS	98
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	-		
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	2 - Gobierno Corporativo	2.6.2. Lineamientos éticos para todos y todas	71
			2.6.3. Canal de denuncias	72
	2-27 Cumplimiento de leyes y regulaciones	2 - Gobierno Corporativo	2.6. Compromiso con la ética	69
	2-28 Asociaciones de membresía	1 - Somos Los Héroes	1.6. Alianzas para potenciar nuestro aporte	21
	2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.1. Proceso de materialidad	164
	2-30 Convenios de negociación colectiva	5 - Nuestra organización	5.4.1. Pilares culturales	133
			5.4.3. Relaciones sindicales	136
TEMAS MATERIALES				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.1.1. Metodología	165
	3-2 Lista de temas materiales	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.1.2. Temas materiales	166
Comunicación rol y beneficios Cajas de Compensación				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	1 - Somos Los Héroes	1.7. Cajas de compensación en Chile	22
		3 - Nuestro modelo	3.4. Nuestros canales de atención	80
		4 - Rol social	4.3. Contribución social	101
Cercanía con los afiliados				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	3 - Nuestro modelo	3.4. Nuestros canales de atención	80
			3.5. Preocupación constante por la calidad de atención	85
Equidad e inclusión				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	5 - Nuestro Equipo	5.2. Compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión	122
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	2 - Gobierno Corporativo	2.2.2. Diversidad en el Directorio	33
GRI 406: Ni discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	5- Nuestra organización	5.1. Dotación y diversidad	119
		Información no disponible		
Gobierno corporativo y gestión de riesgos				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza a 2-21 Ratio de compensación total anual	2 - Gobierno Corporativo	Capítulo completo	26



ESTÁNDAR GRI	DIVULGACIÓN	CAPÍTULO / RESPUESTA	SECCIÓN	PG.
TEMAS MATERIALES				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	2 - Gobierno Corporativo	2.6.1. Modelo de Prevención de Delitos	69
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2 - Gobierno Corporativo	2.6.1. Modelo de Prevención de Delitos	69
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y acciones tomadas	En 2023 en Caja Los Héroes no hubo incidentes de corrupción ni medidas tomadas al respecto.		
GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1 Acciones judiciales por conductas anticompetitivas, antimonopolio y prácticas monopólicas	En 2023 no se registraron acciones legales en estos ámbitos.		
Vinculación con el Estado				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales			
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	4 - Valor social	4.5. Red de seguridad social		114
Digitalización y transformación digital				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales			
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	2 - Gobierno Corporativo	2.5.5. Ciberseguridad y cuidado de los datos de nuestros afiliados(as)		65
Conciliación familiar				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales			
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	5 - Nuestra organización	5.2.2. Compromiso con la equidad y la conciliación		124
Ciberseguridad				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales			
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	2 - Gobierno Corporativo	2.5.5. Ciberseguridad y cuidado de los datos de nuestros afiliados(as)		65
Continuidad y flexibilidad operacional				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales			
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	2 - Gobierno Corporativo	2.5.6. Velando por la continuidad operacional de la Caja		67
TEMAS DE LOS ESTÁNDARES SECTORIALES GRI APLICABLES NO CONSIDERADOS COMO MATERIALES				
GRI 401 - Empleo 2016	401-2 Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de tiempo parcial	5 - Nuestra organización 7- Acerca de esta memoria y métricas"	5.3. Salud y bienestar de nuestros equipos 7.3.6. Uso de beneficios	130
	401-3 Licencia parental	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.4. Uso de postnatal	180
GRI 404 - Formación y Educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	7 - Acerca de esta memoria y métricas	7.3.5. Capacitaciones	182
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	5 - Nuestra organización	5.5.1. Formación de talentos	122
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben revisiones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	5 - Nuestra organización	5.5.2. Evaluación de desempeño	124



7.5. Declaración Jurada de Responsabilidad

GRI 2-14

En conformidad con la Norma de Carácter General N°30, de la Superintendencia de Valores y Seguros, y con lo dispuesto en el numeral 7.2.4 del Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, 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
Schutze

Firmado
digitalmente por
Alfredo Walter
Kunze Schutze
Fecha: 2024.03.27
10:23:18 -03'00'

Alfredo Kunze Schütze
Presidente / 6.786.991-5

Gaston
Lewin
Gomez

Firmado digitalmente por
Gaston Lewin Gomez
Fecha: 2024.03.27
11:58:39 -03'00'

Gastón Lewin Gómez
Director / 6.362.516-7

José
Arturo
Lyon Parot

Firmado
digitalmente por
José Arturo Lyon
Parot
Fecha: 2024.03.27
12:30:17 -03'00'

José Arturo Lyon Parot
Director / 5.256.612-6

ENRIQUE
MARCELO
OYARCE
CIFUENTES

Firmado
digitalmente por
ENRIQUE MARCELO
OYARCE CIFUENTES
Fecha: 2024.03.27
12:45:08 -03'00'

Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes
Director / 8.699.650-2

Victor
Manuel
Riveros
Contreras

Firmado
digitalmente por
Victor Manuel
Riveros Contreras
Fecha: 2024.03.27
12:54:24 -03'00'

Víctor Manuel Riveros Contreras
Director / 17.672.399-8

CAROLINA
EVA ITURRA
QUINTANILLA

Firmado digitalmente
por CAROLINA EVA
ITURRA QUINTANILLA
Fecha: 2024.03.27
14:41:30 -03'00'

Carolina Iturra Quintanilla
Directora / 13.035.368-1

Gonzalo
Andres Muñoz
Moukarzel

Digitally signed by
Gonzalo Andres Muñoz
Moukarzel
Date: 2024.03.27
08:53:35 -03'00'



8. ESTADOS FINANCIEROS



8.1. Informe del auditor independiente



Informe de los Auditores Independientes

A los señores Presidente y Directores de
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes:

Opinión

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2023 y 2022 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

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 al 31 de diciembre de 2023 y 2022, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Base para la opinión

Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Nuestras responsabilidades de acuerdo a tales normas se describen, posteriormente, en los párrafos bajo la sección "Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros consolidados" del presente informe. De acuerdo a los requerimientos éticos pertinentes para nuestras auditorías de los estados financieros consolidados se nos requiere ser independientes de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y cumplir con las demás responsabilidades éticas de acuerdo a tales requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Responsabilidades 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 contables e instrucciones impartidas 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.

Al preparar los estados financieros consolidados la Administración es requerida que evalúe si existen hechos o circunstancias, que considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, para continuar como una empresa en marcha por al menos los doce meses siguientes a partir del final del período sobre el que se informa, sin limitarse a dicho período.

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

Santiago
Av. Presidente Riesco 5685,
piso 15, Las Condes



Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable que los estados financieros consolidados como un todo, están exentos de representaciones incorrectas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe del auditor que incluya nuestra opinión. Una seguridad razonable, es un alto, pero no absoluto, nivel de seguridad y, por lo tanto, no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile siempre detectará una representación incorrecta significativa cuando ésta exista. El riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a fraude es mayor que el riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, ocultamiento, representaciones inadecuadas o hacer caso omiso de los controles por parte de la Administración. Una representación incorrecta se considera significativa si, individualmente, o en su sumatoria, éstas podrían influir el juicio que un usuario razonable realiza a base de estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile, nosotros:

- Ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos nuestro escepticismo profesional durante toda la auditoría.
- Identificamos y evaluamos los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría en respuesta a tales riesgos. Tales procedimientos incluyen el examen, a base de pruebas, de la evidencia con respecto a los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados.
- Obtenemos un entendimiento del control interno pertinente para una auditoría 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 Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión.
- Evaluamos lo apropiado que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como evaluamos lo apropiado de la presentación general de los estados financieros consolidados.
- Concluimos si a nuestro juicio existen hechos o circunstancias, que considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes para continuar como una empresa en marcha por un período de tiempo razonable.

Se nos requiere comunicar a los responsables del Gobierno Corporativo, entre otros asuntos, la oportunidad y el alcance planificados de la auditoría, y los hallazgos significativos de la auditoría incluyendo, cualquier deficiencia significativa y debilidad importante del control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

Juan Pablo Belderrain P.

KPMG Ltda.

Santiago, 27 de febrero de 2024

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



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 2023 y 2022 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 de los Estados Financieros	X
Resumen de Hechos Relevantes del Período	X

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	Alfredo Walter Kunze Schütze Firmado digitalmente por Alfredo Kunze Schütze Fecha: 2024.02.28 09:01:39 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Gaston Lewin Gomez Firmado digitalmente por Gaston Lewin Gomez Fecha: 2024.02.28 10:59:22 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	José Arturo Lyon Parot Firmado digitalmente por José Arturo Lyon Parot Fecha: 2024.02.28 12:36:50 -03'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES Firmado digitalmente por ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES Fecha: 2024.02.28 13:11:48 -03'00'
Carolina Iturra Quintanilla	Director Laboral	13.035.368-1	CAROLINA EVA ITURRA QUINTANILLA Firmado digitalmente por CAROLINA EVA ITURRA QUINTANILLA Fecha: 2024.02.28 16:58:55 -03'00'
Victor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Victor Manuel Riveros Contreras Firmado digitalmente por Victor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2024.02.28 16:33:53 -03'00'
Maria Soledad Masalleras Lohmann	Gerente General	7.038.295-4	Maria Soledad Masalleras Lohmann Firmado digitalmente por Maria Soledad Masalleras Lohmann Fecha: 2024.02.28 18:13:16 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 27 de febrero de 2024



8.3. Resumen de los Hechos Esenciales



Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

Con fecha 27 de abril de 2023, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyas características principales son las siguientes:

- Monto: CLP\$ 3.000.000.000
- Tasa Colocación: 1,15%
- Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 11 de septiembre de 2023
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 11 de septiembre de 2023
- Clasificación de Riesgo: N1+/AA-, tendencia "Estable" por ICR Rating.

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

Con fecha 28 de abril de 2023 se constituyó el nuevo Directorio de la CCAF Los Heroes, que conducirá la organización durante el periodo abril 2023 – abril 2026, el cual quedó conformado por las siguientes personas:

- Alfredo Kunze Schütze, director empresarial, presidente.
- Gastón Lewin Gómez, director empresarial, vicepresidente.
- Luis Arturo Lyon Parot, director empresarial.
- Víctor Riveros Contreras, director laboral.
- María Consuelo Zanzo García, director laboral.
- Carolina Iturra Quintanilla, director laboral.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023 (actual):
continuación

Con fecha 25 de mayo de 2023, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyas características principales son las siguientes:

- Monto: CLP\$3.700.000.000
- Tasa Colocación: 0,98%
- Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 4 de diciembre de 2024 .
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento.
- Vencimiento: 4 de diciembre de 2024.
- Clasificación de Riesgo: N 1 +/AA-, tendencia estable por ICR Ratings.

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

Con fecha 28 de julio de 2023, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyas características principales son las siguientes:

Serie D (PH):

- Monto: CLP\$1.300.000.000
- Tasa Colocación: 0,90%
- Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 4 de diciembre de 2024
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento.
- Vencimiento: 4 de diciembre de 2024.
- Clasificación de Riesgo: N 1 +/AA-, tendencia estable por ICR Ratings.

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio, serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023 (actual):
continuación

Con fecha 11 de agosto de 2023, 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 28 de septiembre de 2022, bajo el N°1119, cuyas características principales son las siguientes:

Bono Serie AA (BHERAA0123)

- Monto Nominal: UF 550.000
- Tasa de Carátula: UF+6,00%
- Plazo: 6 Años
- Amortización: semestral en cuotas iguales, a partir del 20 de julio de 2026
- Pago de Intereses: semestralmente
- Vencimiento: 20 de enero de 2029
- Clasificación de Riesgo: AA- tendencia "Estable" (ICR Chile).

Los fondos provenientes de la colocación del bono serie AA, se destinarán principalmente al financiamiento colocaciones de crédito social.

Con fecha 7 de septiembre de 2023, se rectifica la comunicación de fecha 11 de agosto de 2023, en la que, como Hecho Esencial, se comunicó que Caja de Compensación de Asignación Familiar 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 28 de septiembre de 2022, bajo el N°1119.

En dicha comunicación se incurrió en un error al indicar como Tasa de Carátula UF + 6,00%, en circunstancias que la Tasa de Carátula esta es de UF + 5,50%.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023 (actual):
continuación

Con fecha 11 de septiembre de 2023, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyas características principales son las siguientes:

Serie E ONHER-150124 (PH):

- Monto: CLP\$3.285.000.000
- Tasa Colocación: 0,95%
- Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento.
- Vencimiento: 15 de enero de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings.

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio, serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

Con fecha 12 de septiembre de 2023, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyas características principales son las siguientes:

Serie F ONHER-040324 (PH):

- Monto: CLP\$3.700.000.000
- Tasa Colocación: 0,96%
- Vencimiento: 4 de marzo de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings.

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio, serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023 (actual):
continuación

Con fecha 14 de septiembre de 2023, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyas características principales son las siguientes:

Serie E ONHER-150124 (PH):

- Monto: CLP\$1.715.000.000
- Tasa Colocación: 0,95%
- Vencimiento: 15 de enero de 2024.
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings.

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio, serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

Con fecha 15 de septiembre de 2023, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea N°150 inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyas características principales son las siguientes:

Serie F ONHER-040324 (PH):

- Monto: CLP\$1.300.000.000
- Tasa Colocación: 0,96%
- Vencimiento: 4 de marzo de 2024
- Clasificación de Riesgo: N 1+/AA-, tendencia estable por ICR Ratings.

Los fondos provenientes de la colocación de la presente serie de efectos de comercio, serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023 (actual):
Continuación

Con fecha 26 de septiembre de 2023, CCAF Los Héroes celebró con la International Finance Corporation – IFC, entidad de financiamiento multilateral dependiente del Banco Mundial, un contrato de crédito (el “Contrato”) hasta por la suma de US\$ 35 millones, en dos tramos, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tramo 1: Por un monto en capital de hasta US\$ 30 millones. Este préstamo se contratará en pesos, moneda nacional, debiendo pagarse a IFC en dólares de los Estados Unidos de América, de acuerdo con el valor del dólar observado publicado por el Banco Central de Chile el día hábil bancario anterior a la fecha del correspondiente vencimiento, pudiendo realizarse su desembolso dentro de los próximos tres meses.

Tramo 2: Por un monto en capital de hasta US\$ 5 millones. Este préstamo se contratará y pagará en dólares de los Estados Unidos de América.

El capital adeudado en virtud de ambos tramos deberá amortizarse en un plazo máximo de 5 años, con 2 años de gracia, en cuotas semestrales y sucesivas. Los intereses devengados se pagarán semestralmente, el último día de cada periodo de intereses.

Este crédito estará destinado a financiar las colocaciones de crédito social, en los términos contenidos en el Contrato.

El Contrato contiene declaraciones y seguridades, estipulaciones de pago anticipado voluntario, obligaciones de hacer y no hacer, covenants financieros y causales de incumplimiento habituales en este tipo de financiamiento.

Los términos y condiciones del Contrato fueron debidamente aprobados en sesión de Directorio N°873, ordinaria, celebrada con fecha 25 de julio de 2023.

Finalmente, el Contrato considera un tramo opcional por hasta US\$ 25 millones, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América, que corresponde a un Participation Agreement, cuyo otorgamiento, además de las condiciones contractuales, está sujeto a la aprobación previa del Directorio de CCAF Los Héroes y de la Superintendencia de Seguridad Social.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023 (actual):
Continuación

Con fecha 29 de septiembre de 2023, CCAF Los Héroes comunicó que, a contar del 30 de septiembre de 2023, doña María Consuelo Zanzo García, de conformidad con lo dispuesto en el número 4 del artículo 40 de la Ley N° 18.833, cesará en su cargo de directora, toda vez que su entidad empleadora dejará de estar afiliada a Caja Los Héroes.

Con fecha 23 de octubre de 2023, CCAF Los Héroes comunicó que, don Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes ha informado su aceptación al cargo de director laboral de CCAF Los Héroes, en reemplazo de la directora doña María Consuelo Zanzo García quien, de conformidad con lo dispuesto en el número 4 del artículo 40 de la Ley N° 18.833, ha cesado en su cargo de directora laboral, toda vez que su entidad empleadora ha dejado de estar afiliada a CCAF Los Héroes.

Con fecha 13 de noviembre de 2023, CCAF Los Héroes comunicó que, en sesión extraordinaria de Directorio, ha presentado su renuncia voluntaria el Gerente General de la entidad don Alejandro Patricio Muñoz Rojas, con efecto el 31 de diciembre de 2023, fecha hasta la cual se mantendrá en su cargo, inclusive.

Asimismo, y luego de agradecer al señor Muñoz el importante aporte realizado al desarrollo de C.C.A.F. Los Héroes durante su gestión, el Directorio, en la misma sesión extraordinaria citada, acordó de forma unánime designar como Gerente General Interina a la actual Gerente Comercial, doña María Soledad Masalleras Lohmann, quien asumirá dicho cargo a contar del día 1 de enero de 2024.

Con fecha 19 de diciembre de 2023, se ha producido el desembolso de los siguientes créditos contratados por C.C.A.F Los Héroes con la International Finance Corporation – IFC, entidad dependiente del Banco Mundial, en los términos contenidos en el Master Agreement de fecha 26 de septiembre de 2023, cuyo destino será financiar colocaciones de crédito social:

- a) Un crédito por un monto en capital de US\$ 5 millones, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América.
- b) Un crédito por un monto en capital de US\$ 25 millones, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América.

El capital adeudado en virtud de ambos créditos deberá amortizarse en un plazo máximo de 5 años, con 2 años de gracia, en cuotas semestrales y sucesivas, a contar del mes de junio de 2026. Los intereses devengados se pagarán semestralmente, el último día de cada periodo de intereses.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2022:

Durante el período transcurrido entre el 1º 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.



8.4. Estados Financieros Consolidados

Estados Financieros Consolidados

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

Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023 y 2022



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre 2023 y 2022

ACTIVOS	Nota	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	100.974.688	115.415.810
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.6a)	5.961.711	4.462.810
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	2.747.769	612.983
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	124.104.535	102.952.200
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	13.759.647	10.940.645
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	13.043.347	11.529.196
Inventarios	(14)	149.392	199.802
Activos por impuestos corrientes	(25)	777.163	725.420
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>261.518.252</u>	<u>246.838.866</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	(16 (c))	<u>4.523.658</u>	<u>5.384.593</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>4.523.658</u>	<u>5.384.593</u>
Total de activos corrientes		<u>266.041.910</u>	<u>252.223.459</u>
Activos no Corrientes			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	4.977.885	7.514.112
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	1.579.411	2.162.367
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	287.301.879	245.566.736
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	-	9.758
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	2.799.161	2.280.801
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	52.857.195	51.444.993
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	4.848.817	3.403.027
Activos por derecho de uso, no corriente	(29)	13.688.654	16.812.018
Total de activos no corrientes		<u>368.053.002</u>	<u>329.193.812</u>
Total de Activos		<u>634.094.912</u>	<u>581.417.271</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 2023 y 2022

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
PASIVOS			
Pasivos corrientes			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	131.329.210	78.166.184
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	61.425.250	65.976.275
Otras provisiones a corto plazo	(28)	463.715	570.498
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	-	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	6.182.762	4.802.801
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	510.582	421.998
Pasivos por arrendamiento, corriente	(29)	5.582.307	4.879.955
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		205.493.826	154.817.711
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total de pasivos corrientes		205.493.826	154.817.711
Pasivos no Corrientes			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	154.139.993	159.820.670
Otras provisiones, no corrientes	(28)	797.319	755.150
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	-	-
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	1.497.289	1.457.987
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	(23)	1.910.162	1.664.077
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	640.726	532.008
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(29)	8.826.722	12.211.086
Total de pasivos no corrientes		167.812.211	176.440.978
Total de pasivos		373.306.037	331.258.689
PATRIMONIO			
Fondo social		215.122.032	202.376.495
Otras reservas		33.244.408	35.036.550
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		12.422.435	12.745.537
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		260.788.875	250.158.582
Participación no controladora		-	-
Total de patrimonio		260.788.875	250.158.582
Total de Pasivos y Patrimonio		634.094.912	581.417.271

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 Resultado Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022

	Notas	Acumulado	
		01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(33)	89.307.684	65.865.936
Ingresos de actividades ordinarias	(34)	49.340.762	46.583.144
Otros ingresos	(35)	29.251.846	25.958.974
Gastos por intereses y reajustes	(38)	(24.458.366)	(14.576.016)
Deterioro por riesgo de crédito	(30)	(12.118.099)	(9.011.311)
Materias primas y consumibles utilizados		(708.874)	(853.410)
Gastos por beneficios a los empleados	(36)	(48.117.087)	(38.577.672)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17-29)	(10.533.892)	(10.039.845)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(31)	(464.817)	22.955
Otros gastos, por naturaleza	(37)	(65.702.167)	(56.847.522)
Otras ganancias (pérdida)	(40)	(245.575)	(527.393)
Ingresos financieros	(32)	5.258.962	3.462.872
Resultados por unidades de reajuste	(39)	<u>163.176</u>	<u>133.452</u>
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		<u>10.973.553</u>	<u>11.594.164</u>
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	<u>1.448.882</u>	<u>1.151.373</u>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		<u>12.422.435</u>	<u>12.745.537</u>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		<u>12.422.435</u>	<u>12.745.537</u>
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		12.422.435	12.745.537
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		<u>12.422.435</u>	<u>12.745.537</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 2023 y 2022

Estado del Resultado Integral	Notas	Acumulado	
		01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Ganancia (pérdida)		12.422.435	12.745.537
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	16 (c)	77.033	21.497.248
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), actuariales por planes de beneficios definidos	23	(179.645)	(232.810)
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		<u>(102.612)</u>	<u>21.264.438</u>
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	(1.689.530)	(2.734.538)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		<u>(1.689.530)</u>	<u>(2.734.538)</u>
Total otros componentes de otro resultado integral, antes de impuesto		<u>(1.792.142)</u>	<u>18.529.900</u>
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		<u>(1.792.142)</u>	<u>18.529.900</u>
Resultado integral total		<u>10.630.293</u>	<u>31.275.437</u>
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		10.630.293	31.275.437
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		<u>10.630.293</u>	<u>31.275.437</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 Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022

31.12.2023

	Fondo Social	Superávit de Revaluación	Otras Reservas Reserva de Cobertura Flujo de Caja (1)	Otras Reservas Varias (2)	Total otras Reservas	Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2023	202.376.495	36.202.227	(1.021.212)	(144.465)	35.036.550	12.745.537	250.158.582	-	250.158.582
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	202.376.495	36.202.227	(1.021.212)	(144.465)	35.036.550	12.745.537	250.158.582	-	250.158.582
Cambios en patrimonio									
Resultado integral									
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	12.422.435	12.422.435	-	12.422.435
Otro resultado integral	-	77.033	(1.689.530)	(179.645)	(1.792.142)	-	(1.792.142)	-	(1.792.142)
Resultado integral	-	77.033	(1.689.530)	(179.645)	(1.792.142)	12.422.435	10.630.293	-	10.630.293
Incremento (disminución) del fondo social	12.745.537	-	-	-	-	(12.745.537)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	12.745.537	77.033	(1.689.530)	(179.645)	(1.792.142)	(323.102)	10.630.293	-	10.630.293
Saldo Final del período Actual 31.12.2023	215.122.032	36.279.260	(2.710.742)	(324.110)	33.244.408	12.422.435	260.788.875	-	260.788.875

- 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 por M\$(131.970). Adicionalmente, incluye M\$(192.140) 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.

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 2023 y 2022

31.12.2022

	Fondo Social	Otras Reservas			Total 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)					
	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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022

	Nota	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 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)	72.459.108	64.788.861
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		459.129	427.054
Otros cobros por actividades de operación	(42 b)	3.080.131.403	3.013.933.120
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(65.548.793)	(54.390.716)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(43.172.190)	(38.042.711)
Otros pagos por actividades de operación	(42 c)	(3.079.129.617)	(3.046.850.839)
Intereses pagados		(21.674.415)	(12.371.387)
Intereses recibidos		5.259.128	3.462.872
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		311.988	(97.192)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(42 d)	(564.329)	(676.556)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		(51.468.588)	(69.817.494)
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en)			
Actividades de Inversión			
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de filiales 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		736.301	(1.023)
Compras de propiedades, planta y equipo		(2.061.019)	(370.374)
Compras de activos intangibles		(1.662.724)	(2.755.276)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(2.987.442)	(3.126.673)

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

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022

	Nota	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		160.783.768	133.954.261
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		17.812.106	22.543.794
Total importes procedentes de préstamos		178.595.874	156.498.055
Pagos de préstamos		(133.323.340)	(115.616.556)
Pagos de pasivos por arrendamientos		(5.257.626)	(4.877.276)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		40.014.908	36.004.223
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio		(14.441.122)	(36.939.944)
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		(14.441.122)	(36.939.944)
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período	(5)	115.415.810	152.355.754
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5)	100.974.688	115.415.810

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 2023 y 2022

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 2023 y 2022

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 2023 y 2022

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 Héroes 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 Héroes 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 Héroes CCAF. Le corresponde generar una visión única respecto al plan estratégico de largo plazo de Los Héroes 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 Héroes 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 (Filiales)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2023 y 2022 consolidó sus estados financieros 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 e Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

Las filiales 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 Héroes CCAF y los riesgos y beneficios de estas sociedades, Los Héroes 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 2023 y 2022

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Filiales) (continuación)

Las filiales 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 filiales:

	RUT	País	Moneda Funcional
Filiales: 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 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados

a) Período contable

Los estados financieros consolidados incluyen los siguientes ejercicios:

Estados de Situación Financiera Consolidados al 31 de diciembre de 2023 y 2022, Estados de Resultados Integrales por Naturaleza, Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza, Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados y Estados de Flujos de Efectivo Método Directo Consolidados por el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023 y 2022.

b) Bases de preparación y presentación

Los estados financieros consolidados de CCAF Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2023, 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 de Contabilidad NIIF, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (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 esperada. 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 el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI.GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F, capítulo 6.4.5 Modelos Propios de Evaluación, que formaliza los criterios metodológicos de desarrollo de modelos propios. Los efectos de estas diferencias se resumen a continuación:

	Deterioro de la Cartera de Crédito 31.12.2023	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/CMF	17.199.201	Ver Nota N°6 (3) c)
Bajo IFRS	15.609.609	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	1.589.592	

De lo anterior se concluye que CCAF Los Héroes tiene una mayor provisión de M\$1.589.592 respecto a la provisión obtenida bajo la normativa IFRS 9.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Reclasificaciones y cambios contables

i) Reclasificaciones

No han existido reclasificaciones contables significativas que afecten la presentación de estos estados financieros en relación con los estados financieros al 31 de diciembre de 2022.

ii) Cambios de políticas contables

La Caja y sus filiales no han efectuado cambios contables en los estados financieros consolidados en el período finalizado al 31 de diciembre de 2023, con respecto al informe emitido el período anterior.

Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

El Directorio de la Caja ha tomado conocimiento de la información contenida en estos estados financieros consolidados, y se declara responsable respecto de la veracidad de la información incorporada en los mismos, y de la aplicación total de los principios y criterios incluidos en las normas contables señaladas en la letra b) anterior.

Los presentes estados financieros Consolidados han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 27 de febrero de 2024.

d) Bases de consolidación

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y las entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad tiene:

- poder sobre la inversión (derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada);
- exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su involucramiento en la participada; y
- capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en sus rendimientos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

d) Bases de consolidación (continuación)

La Sociedad reevalúa si tiene o no control en una participada, si los hechos y circunstancias indican que ha habido cambios en uno o más de los tres elementos de control mencionados anteriormente.

Cuando la Sociedad tiene menos que la mayoría de los derechos a voto de una sociedad participada, tiene el poder sobre la sociedad participada cuando estos derechos a voto son suficientes para darle en la práctica la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada unilateralmente. La Sociedad considera todos los hechos y circunstancias para evaluar si los derechos a voto en una participada son suficientes para darle el poder, incluyendo:

- el número de los derechos de voto que mantiene el inversor en relación con el número y dispersión de los que mantienen otros tenedores de voto;
- los derechos de voto potenciales mantenidos por el inversor, otros tenedores de voto u otras partes;
- derechos que surgen de otros acuerdos contractuales; y
- cualesquiera hechos y circunstancias adicionales que indiquen que el inversor tiene, o no tiene, la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes en el momento en que esas decisiones necesiten tomarse, incluyendo los patrones de conducta de voto en reuniones de accionistas anteriores.

La consolidación de una subsidiaria comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada y cesará cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

La ganancia o pérdida de cada componente de otros resultados integrales son atribuidas a los propietarios de la Sociedad y a la participación no controladora, según corresponda. El total de resultados integrales es atribuido a los propietarios de la Sociedad y a las participaciones no controladoras aun cuando el resultado de la participación no controladora tenga un déficit de saldo.

Si una subsidiaria utiliza políticas contables diferentes de las adoptadas en los estados financieros consolidados, para transacciones y otros sucesos similares en circunstancias parecidas, se realizarán los ajustes adecuados en los estados financieros de las filiales al elaborar los estados financieros consolidados para asegurar la conformidad con las políticas contables de la Sociedad.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

d) Bases de consolidación (continuación)

Bases de consolidación general

Los estados financieros Consolidados de Los Héroes CCAF y filiales incluyen activos, pasivos, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo al 31 de diciembre 2023 y 2022. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los períodos 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 filiales que se han consolidado con Los Héroes CCAF.

De acuerdo con IFRS 10, Los Héroes CCAF posee el control sobre sus filiales, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2023 y 2022, 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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

e) Método de conversión de saldos y transacciones en monedas extranjeras y unidades de reajuste

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en unidades de fomento, son traducidos a la moneda funcional de la sociedad 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:

	31.12.2023	31.12.2022
	\$	\$
Unidad de Fomento (UF)	36.789,36	35.110,98
Dólares estadounidenses (USD)	877,12	855,86

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".

f) Moneda funcional y moneda de presentación

Los estados financieros consolidados son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación de Los Héroes CCAF y de sus filiales, y que representa la moneda del ambiente económico primario en la cual operan las entidades que conforman el Grupo. La moneda de presentación también corresponde a pesos chilenos.

g) Inventarios

Corresponde a suministros para el consumo propio y se valorizan al menor valor entre el costo de adquisición y el valor neto realizable. Adicionalmente se incluyen las adquisiciones de los plásticos de tarjetas de prepago y coordinadas, las cuales están destinadas para ser asignadas a los clientes de la filial Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

h) Propiedades, planta y equipos

h.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.

Una partida de propiedades, planta y equipo es dada de baja al momento de su enajenación o cuando no se espera que surjan beneficios económicos futuros del uso continuado del activo, las ganancias o pérdidas generadas en la venta de un ítem de propiedades, planta y equipos se determinan comparando los precios de las ventas o retiros 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 y sus filiales utilizan el modelo de revaluación para la valoración 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.

h.2) Costos posteriores

El costo incurrido por reemplazar parte de un ítem de propiedades, planta y equipos es activado a 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 elementos de propiedades, planta y equipos 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 consolidado.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

h) Propiedades, planta y equipos (continuación)

h.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 depreciación utilizados son revisados al cierre de cada ejercicio y, si corresponde, se ajustan de manera prospectiva.

h.4) Arrendamientos

i) Sociedad como arrendataria

Los Héroes CCAF y sus filiales evalúan 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 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

h) Propiedades, planta y equipos (continuación)

h.4) Arrendamientos (continuación)

i) Sociedad como arrendatario (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 y sus filiales 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 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

h) Propiedades, planta y equipos (continuación)

h.4) Arrendamientos (continuación)

i) Sociedad como arrendatario (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.

Cuando Los Héroes CCAF y sus filiales incurren 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 y sus filiales 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 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

h) Propiedades, planta y equipos (continuación)

h.4) Arrendamientos (continuación)

ii) Sociedad como arrendador

Los arrendamientos en los cuales la Sociedad es un arrendador son clasificados como arrendamientos financieros u operacionales. Cuando los términos del arrendamiento transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad al arrendatario, el contrato es clasificado como un arrendamiento financiero. Todos los otros arrendamientos son clasificados como arrendamientos operativos.

Cuando la Sociedad es un arrendador intermedio, contabiliza el arrendamiento principal y el subarrendamiento como dos contratos separados. El subarrendamiento es clasificado como un arrendamiento financiero u operativo por referencia al activo por derecho de uso que se origina del arrendamiento principal.

El ingreso por arrendamiento de arrendamientos operativos se reconoce sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento. Los costos directos iniciales incurridos en la negociación y acuerdo de un arrendamiento operativo son agregados al importe en libros del activo arrendado y reconocidos sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento.

Los importes por cobrar a los arrendatarios bajo arrendamientos financieros son reconocidos como cuentas por cobrar al importe de la inversión neta de la Sociedad en los arrendamientos. El ingreso por arrendamientos financieros es asignado a los períodos contables de manera tal de reflejar una tasa de rendimiento periódica constante sobre la inversión neta pendiente de la Sociedad con respecto a los arrendamientos.

h.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 CCAAF y sus filiales.

Las propiedades de inversión son reconocidas inicialmente a su costo de adquisición incluyendo los costos de transacción y posteriormente al valor razonable, con cambios en resultados, lo cual representa el valor en un mercado activo determinado por tasadores externos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

h) Propiedades, planta y equipos (continuación)

h.5) Propiedades de inversión (continuación)

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.

Una propiedad de inversión se da de baja al momento de la enajenación o cuando la propiedad de inversión es retirada permanentemente del uso y no se esperan beneficios económicos futuros de la enajenación.

Cualquier ganancia o pérdida que surja de la baja de la propiedad (calculada como la diferencia entre los ingresos netos de la venta y el importe en libros del activo) se incluye en resultados en el ejercicio en que se da de baja la propiedad.

i) 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 revaluado, caso en el cual el reverso es tratado como un aumento de reevaluación. La Administración de la Caja, en base al resultado de su evaluación de deterioro, considera que el valor recuperable supera el valor de libros de los mismos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

j) 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 de manera 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.

k) Activos intangibles

Los activos intangibles 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 de manera prospectiva.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, para ambos ejercicios las vidas útiles estimadas de los activos intangibles son las siguientes:

	Vida Útil Mínima (Meses)	Vida Útil Máxima (Meses)
Software y otros intangibles	1	36



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

I) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

Los Héroes CCAF y sus filiales contabilizan el 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 y otros créditos, según lo indicado en la Ley de Impuesto a la Renta.

Los impuestos diferidos son aquellos que Los Héroes CCAF y sus filiales 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.

El impuesto corriente y las variaciones en los impuestos diferidos se registran en resultados o en rubros de patrimonio neto en el estado de situación financiera, en función de donde se hayan registrado las ganancias o pérdidas que lo hayan originado, excepto activos o pasivos que provengan de combinaciones de negocios.

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.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para todas las diferencias temporarias, excepto aquellas derivadas del reconocimiento inicial de plusvalías compradas y de aquellas cuyo origen está dado por la valorización de las inversiones en filiales, asociadas y entidades bajo control conjunto, en las cuales la Sociedad pueda controlar la reversión de las mismas y es probable que no se reviertan en un futuro previsible.

El valor libro de un activo por impuestos diferidos debe someterse a revisión al final de cada período sobre el que se informe y se debe reducir en la medida de que ya no se estime probable que estarán disponibles suficientes ganancias fiscales como para permitir que se recupere la totalidad o una parte del activo.

El resultado por impuesto a las ganancias del período se determina como la suma del impuesto corriente de las distintas sociedades filiales y resulta de la aplicación del tipo de gravamen sobre la base imponible del período, una vez aplicadas las deducciones tributarias, más la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos y créditos tributarios.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

El impuesto corriente y las variaciones en los impuestos diferidos se registran en resultados o en rubros de patrimonio neto en el estado de situación financiera, en función de donde se hayan registrado las ganancias o pérdidas que lo hayan originado, excepto activos o pasivos que provengan de combinaciones de negocios.

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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros

m.1) Activos financieros excepto derivados

m.1.1) Clasificación y presentación

b) Préstamos y cuentas por cobrar

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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1.2) Valorizaciones en momento de reconocimiento inicial y enajenación

Valorización posterior

En caso que el valor razonable sea inferior al costo de adquisición, si existe una evidencia objetiva que el activo ha sufrido un deterioro que no pueda considerarse temporal, la diferencia se registra directamente en pérdidas del ejercicio.

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 filiales no tienen pasivos bajo esta categoría.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.2) Pasivos financieros excepto derivados

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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

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 periodos 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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

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 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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

n) Medición del valor razonable (continuación)

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.
- 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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (continuación)

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 2023 y 2022

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

El cálculo de las provisiones para Deudores Comerciales, Otras cuentas por Cobrar Corrientes y Derechos por Cobrar no Corrientes, se realiza de acuerdo con Modelo Simplificado de Pérdida Esperada (Simplified Expected Loss Approach) señalado en las Normas de Contabilidad NIIF (IFRS 9), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standard Board (IASB)). Este modelo de estimación de pérdidas esperadas se basa en estimaciones sencillas de incumplimiento y recuperación para aquellos activos financieros sin componente de financiación importante, se aplica tanto para Caja de compensación de asignación familiar Los Héroes como para sus Filiales.

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 filiales 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 2023 y 2022

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 filiales 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.

Los criterios y supuestos específicos utilizados para el cálculo de estos beneficios, se presenta en Nota 23.

Este tipo de beneficios, de acuerdo a NIC 19, corresponden a planes de beneficio definidos, cuyo costo de proporcionar beneficios se determina utilizando el método de la unidad de crédito proyectada, con valuaciones actuariales llevadas a cabo al cierre de cada período anual de reporte. La remediación, que comprende las ganancias y pérdidas actuariales se refleja inmediatamente en el estado de situación financiera con cargo o abono reconocido en otros resultados integrales en el período en que ocurren. La remediación reconocida en otros resultados integrales se refleja inmediatamente en resultados retenidos y no será reclasificada a resultados del ejercicio al momento de la liquidación de la obligación. El costo por servicios pasados se reconoce en resultados en el período de una modificación al plan. El interés neto se calcula multiplicando la tasa de descuento al comienzo del período por el activo o pasivo neto por beneficios definidos. Los costos por beneficios definidos se categorizan como sigue:

Costo por servicios (incluyendo el costo por servicios actuales, costo por servicios pasados, así como también las ganancias o pérdidas por reducciones y liquidaciones); Gasto o ingreso por interés neto; y Remediación.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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 filiales. Los Héroes CCAF y sus filiales no reconocen ningún activo contingente, se revelará en notas a los estados financieros consolidados 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 filiales

Los Héroes CCAF y sus filiales no reconocen ningún pasivo contingente, solo se incluyen las revelaciones correspondientes en notas a los estados financieros consolidados.

r) Transacciones con partes relacionadas

Los Héroes CCAF y sus filiales 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 filiales, 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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos, (continuación)

s.2) Ingresos de actividades ordinarias

- Ingresos por Prestaciones complementarias

El ingreso es medido basándose en la contraprestación especificada en un contrato con un cliente. La Sociedad reconoce ingresos cuando transfiere el control de un producto o servicio a un cliente.

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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

t) Clasificación corriente y no corriente

En el estado de situación financiera consolidado, 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 filiales 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 2023 y 2022

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 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) 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 filiales 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 filiales, 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 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) 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) |



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

y) Nuevos pronunciamientos contables

a) Normas modificaciones e interpretaciones a las normas existentes que no han entrado en vigencia y que la Corporación no ha adoptado con anticipación.

a.1) Las siguientes normas, enmiendas e interpretaciones no han sido adoptadas durante el presente ejercicio:

Nuevas Normas	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 17 "Contratos de Seguros". Su finalidad es asegurar que la entidad proporcione información relevante, que represente fielmente los derechos y obligaciones provenientes de los contratos de seguros que emite.	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023. Se permite adopción anticipada para entidades que aplican la NIIF 9 y la NIIF 15 en o antes de esa fecha.

La Corporación no ha determinado el potencial impacto de la adopción de esta Norma, sobre sus estados financieros, considerando, además, que esta norma no aplica en dichos estados financieros Individuales.

a.2) Las siguientes modificaciones a la norma, se encuentran vigentes a la fecha de los estados financieros consolidados y que no tienen impacto en la emisión de los mismos.

Modificaciones a las Normas	Fecha de aplicación obligatoria
NIC 1 Revelaciones de políticas contables.	Ejercicios anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
NIC 8 Definición de estimación contable.	Ejercicios anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
NIC 12 Impuestos diferidos relacionados con activos y pasivos que surgen de una única transacción.	Ejercicios anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023 fecha de aplicación obligatoria
NIIF 17 y NIIF 9 Aplicación inicial NIIF17 y NIIF9 - Información comparativa con NIIF 17 Contratos de seguros.	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023.
NIC 12 Reforma Fiscal Internacional Reglas del Modelo del Segundo Pilar.	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2023.

La Corporación no ha cuantificado el impacto de la aplicación de estas modificaciones, sin embargo, no tienen incidencia en la emisión 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 2023 y 2022

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

y) Nuevos pronunciamientos contables (continuación)

a) Normas modificaciones e interpretaciones a las normas existentes que no han entrado en vigencia, y que la Corporación no ha adoptado con anticipación. (continuación)

a.3) Las siguientes nuevas normas, modificaciones e interpretaciones que aún no se encuentran vigentes para el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2023:

Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
NIC 1 Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes.	Ejercicios anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2024.
NIIF 10, NIIF 11 y NIC 28 Venta o Aportaciones de Activos entre un Inversor y su Asociada o Negocio Conjunto.	Fecha efectiva diferida indefinidamente.
NIIF 16 Pasivos por arrendamientos en una Venta con Arrendamiento Posterior.	Ejercicios anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024. Se permite adopción anticipada.
NIC 1 Pasivos no corrientes con covenants.	Ejercicios anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2024.
NIC 7 y NIIF 7 Acuerdo de Financiación de Proveedores.	Ejercicios anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2024.
NIC 21 Ausencia de convertibilidad.	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2025. Se permite adopción anticipada.

La Corporación no espera que estos pronunciamientos contables emitidos aún no vigentes, tengan un impacto significativo sobre los estados financieros consolidados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 3 - Cambios Contables

Las políticas contables adoptadas en la preparación de los presentes estados financieros Consolidados son consistentes con las utilizadas en la preparación de los estados financieros anuales de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, para el año finalizado el 31 de diciembre de 2022.

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 comunicados y sean comprendidos por todos los colaboradores(as).

La gobernanza de riesgo de Los Héroes se cimenta en su estructura y cultura, las cuales supervisan y orientan la gestión de riesgo y retorno esperado. Los componentes claves de nuestra cultura y estructura de gobernanza incluyen:

- Elementos Culturales: Valores y conducta ética; cultura de gobernanza de riesgo, la cual se enfoca en la responsabilidad y cumplimiento; enfoque en el riesgo y retorno esperado, resguardando el Fondo Social.
- Elementos Estructurales: Donde encontramos las definiciones de riesgo; estructura de gobernanza, incluyendo el Directorio, Gerencias, 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 las unidades de negocio.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

- Elementos Normativos: Las disposiciones legales y normativas que aplican a la administración de los riesgos de la institución constituyen la base sobre la cual se construye la gestión de riesgo.

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 de la actividad de Los Héroes CCAF, 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, ciberseguridad y el riesgo con impacto sobre la reputación.

El Comité Ejecutivo de Riesgo es la instancia de revisión de aquellas materias críticas en términos de gestión de riesgo y del monitoreo sobre el desarrollo de las actividades planificadas en base a los procesos y nuevas iniciativas que se implementen o modificaciones que se realicen por las distintas áreas de la organización.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

Los Héroes CCAF administra sus riesgos de acuerdo con lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social en el Compendio de Normas que regulan a las CCAF¹, 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 de 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 la actividad de Los Héroes CCAF, 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

¹ Compendio de Normas que regulan a las CCAF: Este Compendio está compuesto por ocho libros, que constituyen la normativa vigente de la Ley N°18.833, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, en un cuerpo único, coordinado y sistematizado.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 de la actividad de Los Héroes CCAF, 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 vigente², que considera tres categorías de provisiones (estándar, complementaria y adicional) que se relacionan con los distintos tipos de riesgo de la cartera de crédito.

²Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F., capítulo 6.4.5 Modelos Propios de Evaluación.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 regulador³. 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 el conocimiento de su actividad 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 el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI.GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F., capítulo 6.4.5.2 Requisitos para el Uso de Modelos Propios. De este modo, al cierre del ejercicio 2023, Los Héroes CCAF continúa siendo la primera y única Caja de Compensación con un Modelo de Provisiones interno basado en la metodología de Pérdida Esperada, en la línea de Basilea e IFRS 9, y aprobado por la SUSESO previo a su puesta en producción en enero 2019, cumpliendo así con todos los requerimientos establecidos por el regulador.

³ Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI.GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F., capítulo 6.4.4.2 Cálculo de la provisión estándar para Créditos de Consumo, Créditos a Microempresarios y Créditos con Fines de Educación.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Los parámetros del modelo interno de Pérdida Esperada son:

- o Probabilidad de Incumplimiento (*Probability of Default*, PD): Probabilidad de ingreso al estado de incumplimiento en un horizonte de medición determinado.
- o Pérdida dado el Incumplimiento (*Loss Given Default*, LGD): Estimación de la pérdida efectiva dado el ingreso al estado de incumplimiento.
- o 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:

$$PE = PD \times LGD \times EAD$$

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 2018⁴, 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 el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI, GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F, capítulo 6.4.4.3 Créditos Hipotecarios 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.

⁴ 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 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

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 por planilla, de forma directa a través de la remuneración.

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 2023 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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

El cuadro siguiente muestra la distribución por tipo de segmento al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

Segmento	% Total Stock de Colocaciones	% Total Stock de Colocaciones
	dic-23	dic-22
Pensionado	57,34%	58,95%
Trabajador	42,66%	41,05%
Total	100,00%	100,00%

En el cuadro precedente se aprecia que la composición por segmento al 31 de diciembre de 2023 es de 42,66% para el Segmento Trabajador y 57,34% para el Segmento Pensionado. Si bien las carteras de ambos segmentos han presentado crecimientos durante el año, la participación de la cartera del Segmento Trabajador es mayor a la del cierre del ejercicio 2022, debido al mayor volumen proporcional de colocación de créditos observado durante el transcurso del año 2023, respecto al segmento Pensionados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, 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, muestra los resultados que se detallan a continuación:

Industria	Dic-23	Dic-22
Municipios	13%	13%
Educación	13%	14%
Servicios	11%	11%
Gobierno Central	9%	10%
Alimentación	8%	8%
Manufacturero	7%	7%
Comercio	5%	4%
Forestal	5%	5%
Supermercados	6%	6%
Minería	4%	5%
Otras Industrias	19%	17%
Total	100%	100%



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Información de Provisiones en M\$ a diciembre de 2023				
Categoría de Riesgo				Total Provisión
				M\$
				M\$
A				4.372.214
B				1.314.704
C				735.223
D				767.481
E				984.309
F				924.159
G				905.855
H				5.487.767
Cartera	Vigente provisión	100%	(por	550.277
arrastre)				-
Total Crédito Social				16.041.989
Hipotecario				77.437
Más Salud				235.775
Sistémica				844.000
Total				17.199.201



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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

El stock de provisiones total al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es M\$17.199.201 (M\$16.041.853), que se compone de la cartera vigente de Crédito Social por M\$16.041.989 (M\$13.086.788), de Crédito Social Hipotecario por M\$77.437 (M\$67.819), de producto Más Salud (exposición contingente) por M\$235.775 (M\$236.246), y de M\$844.000 (M\$2.651.000) de Provisión Sistémica para el Segmento Trabajador; esta última cifra se basa íntegramente en los resultados actualizados de un Modelo que, incorporando metodologías de IFRS 9, libera por una parte la provisión sistémica constituida al cierre de diciembre 2022 (M\$2.651.000), y por otra parte constituye M\$844.000 al cierre de diciembre 2023. Lo anterior basado en la actualización de las variables macroeconómicas que cuantifican perspectivas macroeconómicas adversas para el ejercicio del año 2024, que podrían afectar los resultados de la cartera de Crédito Social, generando impactos que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Pérdida Esperada en forma anticipada. Todos los antecedentes técnicos y resultados del Modelo de Provisión Sistémica son puestos en conocimiento de la SUSESO mediante el envío de un Informe Fundado aprobado por el Directorio, acorde a la normativa vigente para este tipo de modelos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

El índice de provisiones de la cartera de Crédito Social (cociente entre el stock de provisiones y el stock de colocaciones) es 3,66% al 31 de diciembre de 2023, mayor al 3,52% registrado en diciembre de 2022. El alza en el índice de provisiones en el cierre de diciembre de 2023 se debe principalmente al incremento de la participación del Segmento Trabajador en la cartera respecto al cierre de diciembre de 2022, segmento que tiene un mayor riesgo crédito estructural respecto al Segmento Pensionados.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones se utiliza el indicador de cobertura Back Test, referido a las veces (años) que el stock de provisiones cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses, lo cual debe ser mayor a la unidad (mayor que 1 año), y es deseable que sea superior al menos al duration de la cartera. Para Los Héroes CCAF, la cobertura Back Test de provisiones es holgada, suficiente, y por ende, muy superior al duration de la cartera; lo anterior debido principalmente al menor castigo neto promedio observado durante el año 2022 y el primer semestre de 2023 (respecto a periodos anteriores), producto de una adecuada gestión de riesgo crédito, reflejada en estrategias de cobranza orientadas a generar una mayor contención de las distintas fases de morosidad, minimizando el flujo de castigos, así como una mayor efectividad en la recuperación de cartera castigada. Cabe señalar que Los Héroes CCAF también muestra una adecuada suficiencia de provisiones al considerar un segundo indicador de suficiencia, más exigente, el cual mide las veces (años) que el stock de provisiones cubre la Cartera en Incumplimiento medida en un horizonte de desempeño de 12 meses, en términos de la definición de incumplimiento del Modelo de Pérdida Esperada.

En resumen, el seguimiento del Modelo de Pérdida Esperada muestra resultados satisfactorios, cumpliendo con todos los aspectos normativos y todas las métricas internas de seguimiento establecidas por Los Héroes CCAF, brindando una holgada suficiencia de provisiones.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 2023 Los Héroes CCAF mantiene posiciones en instrumentos derivados con el propósito de realizar cobertura al riesgo de reajustabilidad y tasas de interés.

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 de la actividad 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 normativo⁵ 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

⁵ Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F., capítulo 6.2 Título II Riesgo de Mercado.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado (continuación)

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

Libro	Posición Monto (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Monto (M\$)	%	Límite Normativo		Exposición al	
					Base		31.12.2023	31.12.2022
							%	%
Libro de Negociación ⁶	-	-	833.478	5%	Margen Trimestral Promedio	Financiero	0,00%	0,00%
Libro de Caja Corto Plazo ⁷	101.307.383	2.171.974	3.333.911	20%	Margen Trimestral Promedio	Financiero	13,03%	17,83%
Libro de Caja Largo Plazo ⁸	355.192.562	9.315.248	25.995.619	10%	Patrimonio	Patrimonio	3,49%	2,98%

Al 31 de diciembre de 2023, 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 2,98% a un 3,49% (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 13,03% estando por debajo de su límite de 20% al 31 de diciembre de 2023.

Trimestralmente y de acuerdo con lo instruido por SUSESO⁹, 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 cambio¹⁰.

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 adecuada posición de liquidez en la que se encuentra Los Héroes CCAF al 31 de diciembre de 2023.

⁶ Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.

⁷ 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.

⁸ 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.

⁹ Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F., capítulo 6.2 Título II Riesgo de Mercado.

¹⁰ Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F., capítulo 6.2.6 Pruebas de Estrés.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 que Los Héroes CCAF incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevas actividades o a crecimiento de las 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 2023 y 2022

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 vigente¹¹, 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.

¹¹ Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI. GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F., capítulo 6.3 Título II Riesgo de Liquidez



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

31.12.2023					
Ingresos M\$					
Detalle de Cuenta	<= 15 Días	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Disponible	12.773.163	12.773.163	12.773.163	12.773.163	12.773.163
Inversiones Financieras	39.596.028	40.603.028	40.603.028	40.603.028	40.603.028
Colocaciones de Crédito Social	15.157.502	15.157.502	49.800.502	100.932.108	197.334.040
Mutuos Hipotecarios No Endosables	1.679	1.679	5.036	10.073	19.945
Mutuos Hipotecarios Endosables	5.440	5.440	16.362	32.821	65.291
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	1.171.694	2.343.387	7.058.446	12.665.266	24.040.913
Ingresos por SIL	15.989.390	15.989.390	45.437.411	89.839.280	178.465.449
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	2.432.086	2.432.086	7.296.931	14.627.923	29.276.909
Cotización Previsional	26.442	26.443	79.328	158.656	317.312
Deudores por venta de servicios a terceros	-	-	3.916.615	9.805.877	21.574.275
Deudores varios	-	-	6.350	15.874	22.223
Ingresos por Comisiones	-	-	7.468.699	17.526.603	38.330.786
Otros Ingresos	-	44.271	138.348	260.093	553.391
Total Ingresos	87.153.424	89.376.389	174.600.219	299.250.765	543.376.725



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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	<= 15 Días	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Disponible	8.351	8.351	8.351	8.351	8.351
Inversiones Financieras	45.637.283	46.646.783	46.646.783	46.646.783	46.646.783
Colocaciones de Crédito Social	13.150.345	13.150.345	57.876.338	87.002.205	182.971.260
Mutuos Hipotecarios No Endosables	2.271	2.271	6.813	13.626	27.252
Mutuos Hipotecarios Endosables	9.023	9.023	26.986	53.806	107.445
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	823.586	1.647.173	4.810.149	8.856.958	17.205.028
Ingresos por SIL	14.880.019	14.880.019	43.005.697	85.066.072	169.117.169
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	2.099.628	2.099.628	6.161.103	12.297.272	24.557.292
Cotización Previsional	15.866	15.865	47.594	95.190	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	76.626.372	78.485.487	174.574.135	265.837.064	502.461.642



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egresos

31.12.2023					
Egresos M\$					
Detalle de cuenta	<= 15 Días	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	89.414	89.414	57.843.440	76.466.824	85.804.808
Pasivos Financieros	-	-	8.357.606	25.435.004	49.905.876
Egresos por Prestaciones Adicionales	51.670	275.709	679.839	1.356.899	3.022.813
Egresos por Prestaciones Complementarias	930.453	1.860.905	6.369.819	12.234.962	23.514.139
Egresos por SIL	6.942.415	13.884.830	44.282.974	88.626.998	177.469.987
Egr. Fdo. Único					
Prestaciones Familiares y Cesantía	1.162.467	2.324.935	7.324.865	14.651.091	29.297.161
Obligaciones con terceros	6.863.368	6.863.368	12.709.941	12.709.941	12.709.941
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-	-
Gastos de Administración	-	6.357.894	19.073.682	38.147.363	76.294.726
Otros Egresos	-	592.208	1.850.649	3.479.223	7.402.600
Total Egresos	16.039.787	32.249.263	158.492.815	273.108.305	465.422.051



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egresos (continuación)

31.12.2022					
Egresos M\$					
Detalle de cuenta	<= 15 Días	<= 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	248.672	530.125	1.275.522	2.557.119	5.652.827
Egresos por Prestaciones Complementarias	780.455	1.560.910	4.828.298	9.014.481	17.294.979
Egresos por SIL	6.614.296	13.228.592	42.038.836	83.446.128	168.283.358
Egr. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.008.148	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	8.651.571	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 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Brecha de Liquidez % sobre Fondo Social = $\frac{\text{Total Egresos} - \text{Total Ingresos}}{\text{Fondo Social}}$

Riesgo de Liquidez				
Brechas de Liquidez	31.12.2023	31.12.2022	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(28%)	(36%)	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(33%)	(29%)	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(27%)	(44%)	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(7%)	(45%)	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(12%)	(62%)	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 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

e) Solvencia: requerimientos de capital

De acuerdo con lo instruido por la SUSESO en el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F, capítulo 6.5.1.3 Límites exigidos por la Presente Normativa Complementaria de Solvencia, 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 el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, del 30 de marzo de 2023, LIBRO VI GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS C.C.A.F, capítulo 6.5.2 Activo Total y Activos Ponderados por Riesgo.

En este contexto, al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

	31.12.2023	31.12.2022
Activos Ponderados por Riesgo	M\$529.665.343	M\$468.580.783
Patrimonio mínimo exigido (16%)	M\$ 84.746.455	M\$ 74.972.925
Fondo Social Los Héroes CCAF	M\$215.122.032	M\$202.108.938

La relación Fondo Social / APRC al 31 de diciembre de 2023 y 2022 de Los Héroes CCAF es 40,61% (43,13%) respectivamente, que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido por SUSESO.

f) Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad que se materialice un acontecimiento (o también llamado evento), que pueda impactar en el logro de los objetivos de su actividad, 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



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

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.

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 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 su actividad, 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 Operacional, orientado a tratar las temáticas atinentes al control interno, de tal manera de prevenir incrementos importantes en la exposición al riesgo de la Corporación, donde destacan actividades tales como: análisis preventivos y correctivos del riesgo operacional, el reporte de los principales eventos de riesgo operacional y la evaluación del riesgo operacional sobre los procesos, proveedores de servicios, principales proyectos e iniciativas que desarrolle la Organización.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

Adicionalmente, Los Héroes CCAF ha implementado un panel de gestión , el cual tiene por objetivo, realizar el monitoreo de los principales indicadores claves de Riesgo Operacional (KRIs¹²), distribuidos en los procesos de Crédito Social, Licencias Médicas, Asignación Familiar, Gestión Comercial y Mantención de Pensionados, Prestaciones Adicionales, Pagos (IPS, AFP y Compañías de Seguros), Red de Sucursales y Afiliación, Gestión Comercial y Mantención de Empresas y Trabajadores, Cobranza, Externalización de Servicios, 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 a la actividad de Los Héroes CCAF.

Todas estas materias, son presentadas periódicamente en el Comité de Riesgo del Directorio, en el cual participan Directores y la alta Administración.

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 a su actividad, 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.

En el ámbito de la Ciberseguridad, Los Héroes CCAF, realiza de forma periódica, diversos tipos de pruebas técnicas con objeto de mantener un ambiente de control sobre potenciales vulnerabilidades que puedan afectar a los sistemas, plataformas e infraestructura crítica de la Organización.

¹² 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 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

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, cursos y tomas de conocimiento sobre políticas internas, además del envío de comunicados y boletines informativos, 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 erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados; nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de su actividad, 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.

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

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 su base metodológica, sobre la gestión de riesgo y monitoreo, por la Gerencia de Riesgo Operacional. En esa línea, y acorde al nuevo "Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación y Asignación Familiar" de SUSESO¹³ vigente sobre esta materia, se vela por la actualización periódica de la Política de Gestión de Riesgos con Impacto sobre la Reputación, así como por la identificación, levantamiento y control de nuevas fuentes de riesgos que puedan generar un impacto en la reputación corporativa, además del 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.

¹³ En marzo de 2023 SUSESO publica el nuevo "Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación y Asignación Familiar", el cual refunde y sistematiza las instrucciones actualmente vigentes impartidas por esta Superintendencia. Sobre lo anterior, las temáticas asociadas a Riesgo con Impacto sobre la reputación, se encuentra en su Libro VI Gestión del Riesgo en CCAF, título VII.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Caja (a)	30.725.888	46.151.816
Bancos (b)	24.778.133	19.006.430
Depósitos a plazo (c)	6.918.525	3.719.057
Pactos de retroventa (d)	38.552.142	46.538.507
Total	<u>100.974.688</u>	<u>115.415.810</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.

Los depósitos a plazo y pactos de retroventa vencen en un plazo inferior a tres meses desde su fecha de adquisición y devengan el interés de mercado para este tipo de inversiones.

(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 2023 y 2022

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 2023 y 2022 es el siguiente:

31.12.2023

Institución	Fecha inicio	Fecha término	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa anual promedio %	Días promedio al vencimiento	Capital moneda local M\$	devengados moneda local M\$	Valor Contable M\$
Banco Security	06-12-2023	05-01-2024	CLP	2.000.000	0,70%	5	2.000.000	11.667	2.011.667
Banco de Chile	26-12-2023	02-01-2024	CLP	750.000	0,65%	2	750.000	812	750.812
Banco de Chile	27-12-2023	03-01-2024	CLP	1.600.000	0,65%	3	1.600.000	1.387	1.601.387
Banco de Chile	28-12-2023	04-01-2024	CLP	2.340.000	0,65%	4	2.340.000	1.521	2.341.521
Banco de Chile	28-12-2023	25-01-2024	CLP	213.000	0,65%	5	213.000	138	213.138
Total				6.903.000			6.903.000	15.525	6.918.525

31.12.2022

Institución	Fecha inicio	Fecha término	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa anual promedio %	Días promedio al vencimiento	Capital moneda local M\$	Interes devengados moneda local M\$	Valor Contable M\$
Banco de Chile	15-12-2022	17-01-2023	CLP	155.000	0,93%	17	155.000	769	155.769
Banco de Chile	27-12-2022	03-01-2023	CLP	760.000	0,91%	3	760.000	922	760.922
Banco de Chile	27-12-2022	03-01-2023	CLP	1.100.000	0,91%	3	1.100.000	1.335	1.101.335
Banco de Chile	29-12-2022	05-01-2023	CLP	1.700.000	0,91%	5	1.700.000	1.031	1.701.031
Total				3.715.000			3.715.000	4.057	3.719.057



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

(d) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

31.12.2023

Institución	Moneda	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Valor Inicial (Nominal)	Valor Final	Tasa Anual	Valor contable
		M\$		M\$	M\$	%	M\$
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	CLP	22-12-2023	02-01-2024	11.500.000	11.530.782	8,76%	11.525.185
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	CLP	26-12-2023	04-01-2024	5.000.000	5.010.950	8,76%	5.006.083
BBVA Corredora de Bolsa S.A	CLP	26-12-2023	03-01-2024	6.000.000	6.011.200	8,40%	6.007.000
Banco Estado Corredor de Bolsa	CLP	27-12-2023	04-01-2024	6.000.000	6.010.720	8,04%	6.005.360
Banco Estado Corredor de Bolsa	CLP	27-12-2023	03-01-2024	5.000.000	5.007.817	8,04%	5.004.467
I.M Trust S.A	CLP	28-12-2023	08-01-2024	4.000.000	4.010.560	8,64%	4.002.880
BBVA Corredora de Bolsa S.A	CLP	26-12-2023	25-01-2024	1.000.000	1.007.000	8,40%	1.001.167
Total				38.500.000	38.589.029		38.552.142

31.12.2022

Institución	Moneda	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Valor Inicial (Nominal)	Valor Final	Tasa Anual	Valor contable
		M\$	%	M\$	M\$	%	M\$
Banco Estado Corredora de Bosla S.A	CLP	27-12-2022	04-01-2023	4.500.000	4.511.520	11,52%	4.505.760
Banco Estado Corredora de Bolsa S.A	CLP	27-12-2022	05-01-2023	4.500.000	4.512.960	11,52%	4.505.760
Banco Estado Corredora de Bolsa S.A	CLP	28-12-2022	03-01-2023	5.000.000	5.009.600	11,52%	5.004.800
Banco Estado Corredora de Bolsa S.A	CLP	28-12-2022	09-01-2023	5.500.000	5.521.120	11,52%	5.505.280
BBVA Corredora de Bolsa S.A	CLP	29-12-2022	10-01-2023	4.000.000	4.015.840	11,88%	4.002.640
BBVA Corredora de Bolsa S.A	CLP	29-12-2022	11-01-2023	4.000.000	4.017.160	11,88%	4.002.640
BBVA Corredora de Bolsa S.A	CLP	29-12-2022	12-01-2023	4.500.000	4.520.790	11,88%	4.502.970
I.M Trust S.A	CLP	29-12-2022	06-01-2023	8.500.000	8.521.760	11,52%	8.505.440
Consortio Corredora de Bolsa S.A	CLP	30-12-2022	03-01-2023	5.000.000	5.006.533	11,76%	5.001.633
I.M Trust S.A	CLP	26-12-2022	25-01-2023	1.000.000	1.009.500	11,40%	1.001.584
Total				46.500.000	46.646.783		46.538.507



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2023			31.12.2022		
	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)	127.837.890	(3.733.355)	124.104.535	108.360.972	(5.408.772)	102.952.200
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	127.837.890	(3.733.355)	124.104.535	108.360.972	(5.408.772)	102.952.200
Deudor previsional (**) (6.2)	22.754.211	(8.994.564)	13.759.647	17.629.809	(6.689.164)	10.940.645
Total Deudor Previsional, (neto)	22.754.211	(8.994.564)	13.759.647	17.629.809	(6.689.164)	10.940.645
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1)+(6.2))	150.592.101	(12.727.919)	137.864.182	125.990.781	(12.097.936)	113.892.845

(*) 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\$921.445 (M\$682.043 al 31 de diciembre de 2022) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2023 es M\$1.236.700, (M\$1.072.166 al 31 de diciembre de 2022).

(**) 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\$92.028 (M\$65.195 al 31 de diciembre de 2022).

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:

	31.12.2023			31.12.2022		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (6.1.1)	126.422.912	(3.694.293)	122.728.619	106.827.047	(5.372.991)	101.454.056
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	19.587	(46)	19.541	20.253	(73)	20.180
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.296.108	(39.016)	1.257.092	1.425.189	(35.708)	1.389.481
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	99.263	-	99.263	88.483	-	88.483
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.3)	-	-	-	-	-	-
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	127.837.890	(3.733.355)	124.104.535	108.360.972	(5.408.772)	102.952.200



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 2023

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1) (2)	56.217.325	(3.342.056)	52.875.269
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	17.435	(44)	17.391
Subtotal	56.234.760	(3.342.100)	52.892.660

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	70.205.587	(352.237)	69.853.350
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	2.152	(2)	2.150
Sub-Total	70.207.739	(352.239)	69.855.500
Total	126.442.499	(3.694.339)	122.748.160

(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\$921.445. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

(2) Incluye provisión sistémica por M\$844.000 asignada en el segmento trabajador, producto de las variables macroeconómicas. (ver nota N°4 a))

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



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 2022 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)(2)	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.

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2023

Concepto	Fines del Mutuo		Total	
	Bienes Raíces			Refinanciamiento
	Trabajador	Pensionado		
N° de Mutuos	76	6	-	82
Monto (1) M\$	1.244.405	51.703	-	1.296.108
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(25.594)	(13.422)	-	(39.016)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.218.811	38.281	-	1.257.092



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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)

31.12.2022

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

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2023

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
	Trabajador M\$	Pensionado M\$		
Dividendos por cobrar	71.559	15.176	-	86.735
Seguros de desgravamen	3.407	958	-	4.365
Seguros de incendio y sismo	3.337	483	-	3.820
Seguros de cesantía	4.363	-	-	4.363
Total	82.666	16.617	-	99.283



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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)

31.12.2022

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
	Trabajador M\$	Pensionado 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

6.1.3) Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (neto)

31.12.2023

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 2023 y 2022

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)

31.12.2022

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)	-	-	-

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 2023 y 2022, es el siguiente:

31.12.2023

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	20.123.030	(8.018.911)	12.104.119
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	209.971	(37.677)	172.294
Sub-Total (1)	20.333.001	(8.056.588)	12.276.413



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2023 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	2.421.210	(937.976)	1.483.234
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	2.421.210	(937.976)	1.483.234
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	22.754.211	(8.994.564)	13.759.647

(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\$92.028.

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
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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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:

Al 31.12.2023	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	310.899	3.489	1.504	1.118
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	389.314.406	7.505.512	2.737.179	1.935.165
N° de clientes cartera repactada	24.791	899	367	342
Cartera repactada bruta en miles de pesos	18.804.468	1.440.396	691.755	602.773
Total cartera bruta en miles de pesos	408.118.874	8.945.908	3.428.934	2.537.938
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(6.888.344)	(1.277.837)	(677.743)	(662.890)
Total cartera neta en miles de pesos	401.230.530	7.668.071	2.751.191	1.875.048
	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	1.077	944	864	811
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	2.127.275	1.817.149	1.587.257	1.627.205
N° de clientes cartera repactada	656	251	220	276
Cartera repactada bruta en miles de pesos	627.799	377.037	379.915	503.253
Total cartera bruta en miles de pesos	2.755.074	2.194.186	1.967.172	2.130.458
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(910.011)	(842.272)	(814.444)	(1.067.477)
Total cartera neta en miles de pesos	1.845.063	1.351.914	1.152.728	1.062.981
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	801	2.590	324.097	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.569.891	5.120.539	415.341.578	
N° de clientes cartera repactada	241	754	28.797	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	445.521	1.225.663	25.098.580	
Total cartera bruta en miles de pesos	2.015.412	6.346.202	440.440.158	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(989.543)	(3.068.640)	(17.199.201)	
Total cartera neta en miles de pesos	1.025.869	3.277.562	423.240.957 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2023 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$136.850.709 y en el activo no corriente por M\$286.390.248. 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 2023 y 2022

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 31.12.2022	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)	(1.226.308)	(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	976.260
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\$113.145.608 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 2023 y 2022

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2023	Documentos por Cobrar Protestados	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial
	Cartera de crédito	Cartera de crédito
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	875	21.480
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	559.062	63.735.988
Al 31.12.2022	Documentos por Cobrar Protestados	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial
	Cartera de crédito	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

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:

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2023	16.041.853
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(10.960.751)
Constitución de provisiones (2)	12.118.099
Saldo de provisión al 31.12.2023 (3)	17.199.201

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2023 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo con lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.
- (2) Este monto corresponde al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del período 2023.
- (3) Provisión compuesta por M\$12.727.919 clasificada en corriente y M\$4.471.282 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 2023 ascendió a M\$12.118.099.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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)

31.12.2022	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2022	16.309.457
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(9.278.915)
Constitución de provisiones (2)	9.011.311
Saldo de provisión al 31.12.2022 (3)	<u>16.041.853</u>

- (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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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:

31.12.2023					
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)	-	11.353.931	2.729.969	844.000	14.927.900
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	25.594	-	-	-	25.594
Mutuos hipotecarios no endosables	38.407	-	-	-	38.407
Sub-Total	64.001	11.353.931	2.729.969	844.000	14.991.901
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.704.414	489.450	-	2.193.864
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	13.422	-	-	-	13.422
Mutuos hipotecarios no endosables	14	-	-	-	14
Sub-Total	13.436	1.704.414	489.450	-	2.207.300
Total stock de provisiones	77.437	13.058.345	3.219.419	844.000	17.199.201



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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)

31.12.2022					
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

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:

	31.12.2023			31.12.2022		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	1.273.242	(835.485)	437.757	795.991	(565.008)	230.983
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	1.020.147	(19.945)	1.000.202	948.558	(23.385)	925.173
Deudores por venta de propiedades	-	-	-	114.875	-	114.875
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	1.266.224	(7.997)	1.258.227	997.187	(6.119)	991.068
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas	-	-	-	-	-	-
Los Héroes	265.178	(158.290)	106.888	408.784	(95)	408.689
Deudores varios (4)	5.253.224	(898.548)	4.354.676	7.033.912	(1.254.127)	5.779.785
Cheques protestados (5)	192.098	(134.957)	57.141	163.798	(138.760)	25.038
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	5.828.456	-	5.828.456	3.053.585	-	3.053.585
Total	15.098.569	(2.055.222)	13.043.347	13.516.690	(1.987.494)	11.529.196



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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:

31.12.2023

Cartera al día	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Total	Total
	Entre 1-30	Entre 31-60	Entre 61-90	Entre 91-120	Entre 121-150	Entre 151-180	Entre 181-210	Entre 211-250	Más de 250	Corrientes	Corrientes	MS	MS
MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
N° Operaciones	55	27	23	31	21	28	13	31	36	3.068			
Cuentas por cobrar fondos nacionales	304.767	74.952	13.173	8.841	2.063	3.211	5.730	10.036	844.991	1.273.242	-		
N° Operaciones	44	62	15	1	9	-	1	-	19				
Deudores por venta de servicios a terceros	563.853	433.070	11.558	888	169	-	37	-	10.572	1.020.147	-		
N° Operaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Deudores por venta de propiedades	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
N° Operaciones	10	41	4	-	9	-	-	-	6				
Hotelería y arriendo de caballos	339.020	875.618	8.333	6.843	19.069	-	12.180	-	5.151	1.266.224	-		
N° Operaciones	40	32	24	16	11	13	227	-	-				
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	32.597	36.015	16.210	1.639	6.881	6.663	12.943	152.230	-	265.178	-		
N° Operaciones	2.268	915	160	81	81	92	155	96	106	29.969			
Deudores varios	3.739.975	188.861	6.809	28.654	1.204	54.039	23.197	204.997	1.348	1.004.140	5.253.224	-	
N° Operaciones	9	-	1	7	2	-	1	1	1	624			
Cheques protestados	22.000	-	2.709	4.290	3.366	-	1.237	2.521	1.956	154.019	192.088	-	
N° Operaciones	7	-	-	-	-	-	-	-	-				
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	5.850.767	-	-	-	-	-	-	-	-	7.689	6.828.456	-	
Saldo bruto al 31.12.2023	10.823.020	1.658.146	58.739	51.105	32.752	66.521	49.525	377.468	13.339	2.026.562	13.598.569	-	
Detentores de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(24.109)	(112.100)	(13.609)	(13.473)	(13.669)	(11.561)	(17.862)	(172.609)	(10.000)	(1.696.126)	(2.055.222)	-	
Saldo neto al 31.12.2023	10.798.911	1.546.046	45.130	37.632	19.083	54.960	32.663	204.159	3.339	370.436	11.543.347	-	

31.12.2022

	Cartera al día										Total Corrientes	Total Corrientes MS
	Morosidad		Morosidad		Morosidad		Morosidad		Morosidad			
	Entre 1-30 MS	Entre 31-60 MS	Entre 61-90 MS	Entre 91-120 MS	Entre 121-150 MS	Entre 151-180 MS	Entre 181-210 MS	Entre 211-250 MS	Más de 250 MS			
N° Operaciones	9	12	81	9	11	15	20	57	36	3.301		
Cuenta por cobrar fondos nacionales	353.956	7.780	17.429	1.025	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	12.795	17.740	12.709	2.186	11	-	10	341	15.340	548.508	
N° Operaciones	1	-	-	-	-	-	-	-	-			
Deudores por venta de propiedades	114.875	-	-	-	-	-	-	-	-	114.875		9.758
N° Operaciones	5	36	9	6	18	-	-	8	-			
Hotelería y arriendo de caballos	320.778	614.954	34.483	6.509	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	17.547	147.794	33.654	50.742	8.184	3.346	18.914	20.033	30.661	77.609	498.794	
N° Operaciones	1.390	789	517	354	691	198	155	120	115	11.334		
Deudores varios	2.796.872	2.024.001	74.380	733.140	293.845	37.074	6.951	7.662	2.469	1.007.143	7.033.912	
N° Operaciones	1	2	-	-	1	1	1	-	-	614		
Cheques protestados	3.954	215	-	-	885	542	35	-	-	158.367	163.798	
N° Operaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2.787.436	-	-	17.811	240.819	-	-	-	-	7.689	3.053.985	
Saldo bruto al 31.12.2022	7.283.279	2.887.489	177.086	822.802	563.465	41.718	29.789	49.954	40.589	1.699.827	13.516.890	9.758
Detentores de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(5.543)	(12.113)	(8.369)	(422.301)	(3.317)	(32)	-	(429)	(241)	(1.524.367)	(1.587.456)	
Saldo neto al 31.12.2022	7.277.736	2.785.376	168.717	400.509	560.148	41.686	29.789	49.525	40.239	168.460	11.929.434	9.758



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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) El detalle de las cuentas por cobrar Fondos Nacionales es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2023, M\$454.205 corresponden al déficit de los fondos por subsidios maternal y asignación familiar al mes de diciembre de 2023 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$349.231 al 31 de diciembre de 2022), M\$809.760 a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$435.485 al 31 de diciembre de 2022) y M\$9.277 corresponden al seguro para el acompañamiento de los niños y niñas "Ley Sanna" (M\$11.275 al 31 de diciembre de 2022). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$835.485 (M\$565.008 al 31 de diciembre de 2022).

(2) El detalle de los Deudores por Venta de Servicios a Terceros es el siguiente:

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2023	31.12.2022
			M\$	M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	26.149	10.823
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	42.155	34.118
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	75.794	21.029
Cia. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	340	1.006
Principal Cia. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	-	2.149
ITAU Chile Cia. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	39.650	92.717
Mutuales de seguridad		Servicios Ley Sanna	21.983	20.906
Varios deudores		Prestaciones complementarias	46.643	15.895
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	4.415	4.200
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	20.035	15.787
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	14.081	13.825
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	134.796	537.168
Seguros de Vida Suramericana S.A.	76.263.414-7	Servicios de recaudación primas de seguros	480.922	125.703
Seguros Generales Suramericana S.A.	99.017.000-2	Servicios de recaudación primas de seguros	100.012	35.026
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	13.192	18.206
Subtotales			1.020.147	945.358
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(19.945)	(23.385)
Total			1.000.202	925.173

(*) 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	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Saldo inicial	(23.385)	(25.441)
Constitución de provisión	(116.496)	(4.997)
Aplicación provisión	119.936	7.053
Subtotal movimientos,	3.440	2.056
Saldo final	(19.945)	(23.385)

(3) El detalle de los deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas efectuado por Recreativa es la siguiente:

Entidad	Concepto	31.12.2023	31.12.2022
		M\$	M\$
Parques	Hotelería y cabañas	76.811	50.288
Productora	Eventos	751.209	671.029
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	438.204	275.870
Subtotales		1.266.224	997.187
Deterioro de deudores		(7.997)	(6.119)
Total		1.258.227	991.068



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente:

Entidad/Persona		31.12.2023	31.12.2022
		M\$	M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	154.079	72.430
Varios deudores	Deudores anticipo SIL (a)	360.973	360.973
Cia. De Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (b)	678.576	612.694
SUSESO	Colizaciones por recuperar	270.000	263.000
Fondos por rendir	Fondos por rendir	11.960	2.862
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	60.235	87.653
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS (c)	2.289.511	3.661.403
Otros deudores	Primas por cobrar clientes (d)	227.378	252.777
Varios deudores	Varios (e)	1.200.492	1.720.120
Subtotal		5.253.224	7.033.912
Deterioro de Deudores Varios		(898.548)	(1.254.127)
Total		4.354.676	5.779.785

- (a) Corresponde a pagos anticipados de licencias médicas los cuales al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 asciende a M\$(59.612) (M\$(78.260) al 31 de diciembre de 2022).
- (c) Corresponde a fondos entregados para efectuar el pago de las pensiones en zonas rurales M\$2.289.511 (M\$3.661.403 al 31 de diciembre de 2022).
- (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 2023 se ha efectuado una estimación de deterioro por M\$(86.940) (M\$(100.590) al 31 de diciembre de 2022).
- (e) El deterioro asociado a Otros Deudores Varios al 31 de diciembre de 2023 asciende a M\$(391.023) (M\$(714.304) al 31 de diciembre de 2022).

Los movimientos del deterioro de los Deudores Varios es el siguiente:

Movimientos	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Saldo inicial	(1.254.127)	(942.153)
Constitución de provisión (*)	(1.214.578)	(1.087.325)
Aplicación provisión (**)	1.556.506	742.236
Otros (incrementos)/disminuciones (***)	13.651	33.115
Subtotal movimientos	355.579	(311.974)
Saldo final	(898.548)	(1.254.127)

- (*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023 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\$(1.214.578) (M\$(1.087.325) año 2022).
- (**) Este monto corresponde principalmente a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros y cuotas primas M\$1.556.506 (M\$742.236 al 31 de diciembre de 2022).
- (***) 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 2023 y 2022

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:

31.12.2023	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	269	871	82	13
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	196.928	413.152	44.616	8.823
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	196.928	413.152	44.616	8.823
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(11.840)	(34.398)	(3.836)	(1.521)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	185.088	378.754	40.780	7.302

	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	-	4	4	-
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	1.166	3.035	-
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	-	1.166	3.035	-
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	-	(68)	(2.872)	-
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	1.098	163	-

	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total
Detalle de cartera fallecidos			
N° de clientes	2	24	1.269
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	1.472	9.384	678.576
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	1.472	9.384	678.576
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(80)	(4.997)	(59.612)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	1.392	4.387	618.964



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

- (5) Al 31 de diciembre de 2023, existen cheques protestados por M\$192.098 (M\$163.798 al 31 de diciembre de 2022). Se estimó un deterioro de M\$(134.957) al 2023 (M\$(138.760) al 31 de diciembre de 2022), 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\$5.828.456 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" del mes de noviembre y diciembre para el año 2023 (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:

31.12.2023	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	55.504.020	-	-	-	45.470.668	100.974.688
Otros activos financieros	-	-	-	4.879.195	1.082.516	5.961.711
Corrientes	-	-	-	-	-	-
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	409.573.338	-	-	-	409.573.338
Deudor previsional (*)	-	13.667.619	-	-	-	13.667.619
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	10.435.616	-	-	-	10.435.616
Otros activos financieros no Corrientes	-	263.671	-	4.407.222	306.992	4.977.885
Total	55.504.020	433.940.244	45.470.668	9.286.417	1.389.508	545.590.857

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$1.925.105.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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)

31.12.2022	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 corrientes	-	-	-	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 corrientes	-	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.

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 2023 y 2022

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:

31.12.2023	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	131.329.210	131.329.210
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	62.922.539	62.922.539
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	154.139.993	154.139.993
Total	-	-	348.391.742	348.391.742

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	-	1.631.635	158.189.037	159.820.672
Total	-	1.631.635	303.789.483	305.421.118

El monto de la porción corriente de las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar se registran 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 2023 y 2022

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

I. 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.

II. 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 2023 y 2022

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:

31.12.2023		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)	-	9.286.417	-	9.286.417
Total Activos		-	9.286.417	-	9.286.417
Pasivos					
Derivados de coberturas					
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	931.623	-	931.623
Total Pasivos		-	931.623	-	931.623

(*) 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 2023 y 2022

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)

31.12.2022		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	-	10.646.125
Total Activos		-	10.646.125	-	10.646.125
Pasivos					
Derivados de coberturas					
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	1.631.635	-	1.631.633
Total Pasivos		-	1.631.635	-	1.631.633

(*) 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 2023 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$182.040 (M\$220.842 al 31 de diciembre de 2022).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 2023 y 2022

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 2023 y 2022 es el siguiente:

			31.12.2023				31.12.2022			
Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación	Activos		Pasivos		Activos		Pasivos	
			Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cross Currency Swaps (1)	BCI	Cobertura de flujo de caja	1.116.800	-	-	-	879.038	1.036.358	-	-
Cross Currency Swaps (1)	BCI	Cobertura de flujo de caja	1.116.800	-	-	-	879.038	1.036.358	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	1.112.963	-	-	-	879.593	1.013.148	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	1.112.963	-	-	-	879.593	1.013.148	-	-
Cross Currency Swaps (3)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	2.465.081	1.541.618	-	-	1.407.733	3.776.950	-	-
Cross Currency Swaps (3)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	2.465.081	1.541.618	-	-	1.407.733	3.776.950	-	-
Cross Currency Swaps (4)	BCI	Cobertura de flujo de caja	184.351	801.452	-	-	266.788	821.628	-	-
Cross Currency Swaps (4)	BCI	Cobertura de flujo de caja	184.351	801.452	-	-	266.788	821.628	-	-
Cross Currency Swaps (5)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	-	-	664.989	-	-
Cross Currency Swaps (5)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	-	-	664.989	-	-
Cross Currency Swaps (6)	BcoBTG	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	391.930	-	-	-	852.550
Cross Currency Swaps (6)	BcoBTG	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	391.930	-	-	-	852.550
Cross Currency Swaps (7)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	530.222	-	-	-	779.083
Cross Currency Swaps (7)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	530.222	-	-	-	779.083
Cross Currency Swaps (8)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	9.471	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (8)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	9.471	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (9)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	45.610	-	-	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (9)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	45.610	-	-	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (10)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	272.036	-	-	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (10)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	272.036	-	-	-	-	-	-
Sub Total			4.879.198	4.407.222	-	931.623	3.433.162	7.212.973	-	1.631.633
Activos/Pasivos Totales			9.286.417			931.623	10.646.125			1.631.633
Total Neto (Activo-Pasivo)			8.354.794				9.014.492			

- (1) 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.
- (2) 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.
- (3) 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.
- (4) 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.
- (5) 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.
- (6) El 16 de agosto de 2023, 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 AA), por quinientos cincuenta mil U.F., equivalente aproximadamente a M\$19.828.220 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de julio del año 2026 y finalizando en enero del año 2029.
- (7) El 19 de diciembre de 2023, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con Banco de Chile y Banco BCI para redenominar la moneda de la deuda de dólares americanos a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por un pagaré con Corporación Financiera Internacional (IFC), por treinta millones de USD, equivalente aproximadamente a M\$25.822.500 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de junio del año 2026 y finalizando en diciembre del año 2028.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados

Monto de cobertura flujo de caja de los derivados reconocido en "Otras Reservas" de Patrimonio al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Saldos reconocidos en Otras Reservas	2.710.742	1.021.212
Movimiento		
Saldo al inicio	1.021.212	(1.713.326)
Aumento (disminución) otras reservas	1.689.530	2.734.538
Saldo al cierre	2.710.742	1.021.212
Efecto CCS	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(2.657.977)	(1.216.918)
Ingresos por interés devengados en UF y USD	2.011.738	727.975
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	(646.239)	(488.943)
Mark to Market (MtM) ajustado (2) (8.4)	8.354.794	9.014.492
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(9.001.033)	(9.503.435)
Reajuste acumulado de los bonos corporativos Serie M, Q, U, Y en UF y pagaré en USD (partida cubierta)	18.673.948	13.826.403
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	(6.962.173)	(3.301.756)
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	2.710.742	1.021.212



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados (continuación)

A continuación, se detallan los vencimientos de las coberturas en pesos a pagar a Banco de Chile, BCI y BTG Pactual, 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 Protegienda	Inicio	Término	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
						M\$	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	Banco 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	7.387.257	-	-	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación USD	01-09-2021	16-08-2027	-	-	-	1.150.120	1.810.338	1.724.413	1.638.250	1.549.591	1.463.071	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco BCI	Variación UF	16-06-2022	20-04-2028	-	-	-	1.577.092	3.154.184	3.154.184	8.635.863	13.328.998	12.277.804	5.744.528	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación USD	16-12-2022	16-08-2027	-	-	-	4.474.508	4.676.249	4.381.957	4.075.142	3.783.632	-	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco BTG	Variación USD	16-06-2022	16-08-2027	-	-	-	4.426.805	4.731.306	4.421.945	4.103.623	3.792.982	-	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Pactual	Variación UF	20-07-2023	22-01-2029	-	-	-	-	1.727.103	1.727.103	5.031.804	7.804.731	7.329.030	3.448.636	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco BCI	Variación UF	20-07-2023	22-01-2029	-	-	-	-	395.931	395.911	1.784.682	1.645.365	1.527.038	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	20-07-2023	22-01-2029	-	-	-	-	1.768.964	1.773.837	8.860.912	8.338.608	7.819.976	-	-
						1.899.622	2.972.009	9.745.629	19.082.167	29.477.683	33.006.849	35.293.123	38.688.722	39.076.383	22.220.974	3.448.636



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable

a) Boletas y documentos en garantía

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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\$82.516 (M\$29.658 año 2022) para garantizar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes.

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2023			31.12.2022		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cotización declarada y no pagada	106.423	-	106.423	110.991	-	110.991
Seguros (1)	632.626	-	632.626	9.027	-	9.027
Gastos pagados por anticipado (2)	1.987.008	-	1.987.008	457.197	-	457.197
Póliza garantía contrato IPS	21.712	-	21.712	22.386	-	22.386
Bono termino negociación (3)	-	-	-	13.382	-	13.382
Total	2.747.769	-	2.747.769	612.983	-	612.983

- (1) Corresponde a pólizas de seguros con vigencia hasta 31 de diciembre de 2023 por responsabilidad civil, accidentes personales, seguros por bienes muebles e inmuebles, entre otros.
- (2) Corresponden principalmente a gastos pagados anticipadamente relacionados a costos asociados a servicios de tecnología.
- (3) Corresponde al bono de término de negociación entregado a los colaboradores asociados al sindicato de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, producto de la negociación colectiva realizada en noviembre 2022.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes

	31.12.2023			31.12.2022		
	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$
Crédito social (1) Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	291.560.978	(4.470.584)	287.090.394	249.265.535	(3.942.892)	245.322.643
Total	291.773.161	(4.471.282)	287.301.879	249.510.653	(3.943.917)	245.566.736

(*) 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:

31.12.2023

Trabajadores	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$		
Consumo (1)	112.140.097	(3.566.933)		108.573.164
Microempresarios	-	-		-
Fines educacionales	-	-		-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	200.203	(686)		199.517
Sub-Total	112.340.300	(3.567.619)		108.772.681
Pensionados	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$		
Consumo	179.420.881	(903.651)		178.517.230
Microempresarios	-	-		-
Fines educacionales	-	-		-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	11.980	(12)		11.968
Sub-Total	179.432.861	(903.663)		178.529.198
Total	291.773.161	(4.471.282)		287.301.879

(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\$911.632. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2023 ha sido M\$1.236.700.

31.12.2022

Trabajadores	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	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\$		
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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	31.12.2023			31.12.2022		
	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
Total	-	-	-	9.758	-	9.758

(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

	31.12.2023			31.12.2022		
	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	193.553	-	193.553	84.835	-	84.835
Póliza garantía Contrato IPS	39.806	-	39.806	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	356.416	(356.416)	-	359.416	(359.416)	-
Bono Término de Negociación (3)	1.341.068	-	1.341.068	2.011.030	-	2.011.030
Total	3.030.009	(1.450.598)	1.579.411	3.615.965	(1.453.598)	2.162.367

(1) Corresponde a la diferencia entre el patrimonio del fondo administrado por AFV Intercajas 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 fueron descontadas de la cotización 0,6% (a diciembre de 2020) 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 1%" 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 acordado entre las partes.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	4.407.222	7.212.973
Garantía a Mastercard para funcionamiento tarjeta prepago	306.992	299.551
Boletas y otros documentos en garantía	270.651	8.568
Deterioro (2)	(6.980)	(6.980)
Total	4.977.885	7.514.112

- (1) Corresponde al valor razonable del Cross Currency Swap contratado por Los Héroes CCAF (Porción no corriente), con el objeto de cubrir la volatilidad de la inflación, ver detalle en nota 8.4 "Instrumentos derivados".
- (2) Los movimientos, al 31 de diciembre de 2023 y 2022, del deterioro de los cheques y documentos en garantía es el siguiente:

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía	Garantía de Arriendo
	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2023	6.980	-
Constitución de provisiones	-	-
Aplicación de provisiones	-	-
Saldo al 31.12.2023	6.980	-

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía	Garantía de Arriendo
	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2022	-	-
Constitución de provisiones	6.980	-
Aplicación de provisiones	-	-
Saldo al 31.12.2022	6.980	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 14 - Inventarios

Los inventarios se valorizan de acuerdo a lo descrito en nota 2 f), y su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Material corporativo	31.306	72.946
Tarjetas de prepago y coordenadas	118.086	126.856
Total	149.392	199.802

No existen gastos o ingresos reconocidos en los períodos informados por concepto de deterioro en los inventarios ni reversos de éstos. No existen inventarios entregados en prenda como garantía de pasivos.

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es la siguiente:

Concepto	31.12.2023			31.12.2022		
	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE neto	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	34.083.549	-	34.083.549	33.888.356	-	33.888.356
Edificios e instalaciones fijas	21.689.072	(3.817.952)	17.871.120	19.598.323	(2.699.599)	16.898.724
Equipamiento de tecnología de la información	3.614.366	(3.415.535)	198.831	3.572.980	(3.356.418)	216.562
Vehículo de motor	153.403	(144.945)	8.458	147.808	(143.425)	4.383
Otras propiedades, planta y equipos	2.825.452	(2.130.215)	695.237	2.411.222	(1.974.254)	436.968
Otros activos fijos	896.114	(896.114)	-	895.324	(895.324)	-
Total	63.261.956	(10.404.761)	52.857.195	60.514.013	(9.069.020)	51.444.993

PPE = Propiedades, planta y equipos.

b) Movimientos

Las partidas que integran el rubro al 31 de diciembre de 2023 y 2022 son los siguientes:

31.12.2023

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 01.01.2023	33.888.356	16.898.724	216.562	4.383	436.968	-	51.444.993
Adiciones (1)	195.193	2.085.164	41.386	5.596	429.004	790	2.757.132
Retiros (2)	-	-	-	(1.523)	(60.109)	(138)	(61.769)
Traspasos	-	5.585	-	-	(5.585)	-	-
Depreciación	-	(1.118.353)	(59.117)	(1.520)	(155.961)	(790)	(1.335.741)
Incremento (disminución) por revaluación	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (3)	-	-	-	1.522	50.920	138	52.580
Saldo al 31.12.2023	34.083.549	17.871.120	198.831	8.458	695.237	-	52.857.195

- (1) Las adiciones principales corresponden a remodelaciones y mejoras realizadas en sucursales por M\$ 1.500.833; equipos de vigilancia y sistemas de climatización por M\$267.888. Adicionalmente en octubre 2023, se reincorporó al rubro PP&E una propiedad que estaba disponible para la venta cuyo valor razonable ascendió a M\$447.509.
- (2) Los retiros del periodo corresponden principalmente a bajas de máquinas contadoras de billetes por M\$(26.747), vehículos y otros.
- (3) Corresponde a la baja de la depreciación acumulada de activos retirados.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

b) Movimientos (continuación)

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	2.248.358	1.750.619	95.738	-	86.478	5.064	4.186.257
Retiros (1)	-	(27.143)	-	-	(6.038)	(308)	(33.489)
Traspasos	-	-	-	-	-	-	-
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\$57.417, reemplazos vidrios blindados, reparación techumbre y cubiertas sucursales M\$102.225, mantenimientos 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.

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
	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$	M\$	M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	13.470.032	8.989.990	17.871.120	16.898.724
Terrenos	6.345.958	10.624.300	34.083.549	33.888.356
Saldos	19.815.990	19.614.290	51.954.669	50.787.080



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

c) Propiedades disponibles para la venta (continuación)

Al 31 de diciembre de 2023 se mantienen 10 propiedades (12, año 2022) en gestión de venta, valorizadas en M\$4.523.658 (M\$5.384.593 año 2022).

Adicionalmente en abril de 2023, se concretó la venta de Parque La Huayca cuyo valor contable era M\$(473.479), cuyo precio de venta final fue M\$670.397, lo que generó una utilidad de M\$196.918, monto reflejado en el estado de Resultado en el ítem "Otras ganancias" (ver Nota N°40), además se aplicó un deterioro por bodegas en desuso de Parque Juan López, por (M\$322).

En octubre se reincorporó al rubro PP&E el Parque Juan López que se encontraba hasta esa fecha en el rubro disponible para la venta. Lo anterior generó una disminución de M\$(370.476) (valor libro) y cuyo valor razonable ascendió a M\$447.509.

En diciembre 2023 se vendió un departamento ubicado en Av. Vicuña Mackenna cuyo valor contable era M\$(16.658) cuyo precio de venta final fue M\$61.546, producto de lo anterior se obtuvo una utilidad de M\$44.887 (ver Nota N°40), monto reflejado en el estado de Resultado en el ítem "Otras ganancias".

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos

De acuerdo con la política de activo fijo, se realizaron tasaciones durante el periodo 2022 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.

Al 31 de diciembre de 2023 la Administración no realizó reevaluación de sus activos.

Al 31 de marzo de 2022, se registró un aumento en el valor de Terrenos y Edificios e Instalaciones derivado de tasaciones y por las cuales se determinó 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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos (continuación)

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 en el periodo 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) 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 traspasa 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

1.6 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos, continuación

2. Principales supuestos utilizados, continuación

2.1. Costo Reposición a Nuevo (CRN), continuación

$$CRN = VC \times (1 + ICE\% \times)$$

- 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) 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

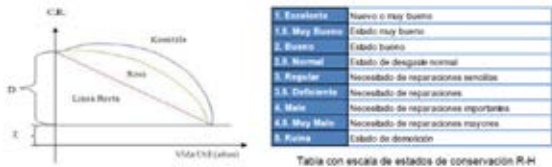
Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) 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 2023 y 2022

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) 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 2023 y 2022 es la siguiente:

Concepto	31.12.2023			31.12.2022		
	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$
Licencias SAP	3.802.118	(2.021.498)	1.780.620	2.534.898	(1.201.614)	1.333.284
Otras licencias (1)	2.559.865	(1.787.867)	771.998	2.270.492	(1.733.881)	536.611
Activos Intangibles Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes(2)	938.764	(692.221)	246.543	938.764	(527.858)	410.906
Total	7.300.747	(4.501.586)	2.799.161	5.744.154	(3.463.353)	2.280.801

(1) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.
(2) Corresponde a los costos desembolsados derivados de la implementación del nuevo procesador transaccional de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Los movimientos de los activos intangibles se presentan depurados de las licencias 100% amortizadas; M\$934.957 Licencias SAP y M\$2.003.143 Otras Licencias. Los movimientos para los periodos al 31 de diciembre de 2023 y 2022 son los siguientes:

Al 31.12.2023

Movimientos	Licencias SAP	Otras Licencias	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2023	1.333.284	536.611	410.906	2.280.801
Adiciones (*)	2.202.178	1.846.839	-	4.049.017
Otros incrementos(disminuciones)	-	-	-	-
Amortización del periodo	(1.754.842)	(1.611.452)	(164.363)	(3.530.657)
Saldo al 31.12.2023	1.780.620	771.998	246.543	2.799.161

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 periodo	(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

(*) Corresponde a derechos por el uso de las licencias SAP y Microsoft Office, y efecto por ajuste contable activos intangibles efectuadas en el año 2023 y 2022, las que se amortizan durante el periodo que dure la licencia.

Las licencias de software se amortizan en el periodo de vigencia según lo establecido en los contratos.

La amortización de cada periodo 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 2023 y 2022

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 CCAF Los héroes ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$32.530 y M\$35.624, respectivamente, ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$130.120 y M\$142.496, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, las pérdidas tributarias acumuladas por las Filiales son las siguientes:

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	13.207.255	12.774.279
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	502.897	495.081
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	14.608	9.576
Los Héroes SpA	19.723	14.251
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	17.570.445	12.662.993

b) Impuestos diferidos

Los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$4.848.817 y M\$3.403.027, al 31 de diciembre de 2023 y 2022 son los siguientes:

Conceptos	31.12.2023		31.12.2022	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	51.556	-	42.177	-
Provisiones incobrables	149.612	-	23.982	-
Provisión fraude	-	-	30.155	-
Pérdida tributaria	4.744.020	-	3.419.008	-
Cuentas por cobrar LH CCAF	-	-	-	9.368
Software	-	6.656	-	5.537
Arrendamiento financiero	2.553	-	826	-
Diferencia GPM financiero-tributario	-	32.933	-	46.757
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	59.335	-	51.459
Total	4.947.741	98.924	3.516.148	113.121
Activos (pasivos) netos por impuesto diferido	4.848.817	-	3.403.027	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 2023 y 2022 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	3.301.814	3.193.570
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	125.724	123.770
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	3.944	2.586
Los Héroes SpA	5.325	3.848

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2023 31.12.2023		01.01.2022 31.12.2022	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	10.973.553	(2.743.388)	11.594.164	(2.898.541)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a Ingresos exentos	77.889.882	(19.472.471)	63.181.017	(15.795.254)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	79.290.673	(19.822.668)		
Ingresos exentos	(172.367.396)	43.091.849	60.937.458	(15.234.365)
Otros incrementos (decrementos)	4.202.465	(1.050.616)	3.414.434	(853.609)
Base dif. Temporales imponible 27%	(5.356.207)	1.446.176	(4.572.933)	1.234.693
Total ingreso (gasto) por impuesto		1.448.882		1.151.373
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	(32.530)	-	(35.624)
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	-	-	-
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido	-	35.236	-	(47.696)
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido 27%	-	1.446.176	-	1.234.693
Reconciliación de (Gasto) Ingreso	-	1.448.882	-	1.151.373
Reconciliación Tasa Efectiva	-	13,20%	-	9,93%



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas

- a) A 31 de diciembre de 2023 y 2022 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	31.12.2023		31.12.2022	
						Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M\$	Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	2.290	(2.90)	2.767	(2.767)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	26.331	(26.331)	43.333	(43.333)
Total							(28.621)		(46.100)

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 M\$ 31.333.

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 2023 y 2022

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 regirá 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 devengando intereses a la tasa que estipulen las partes (Art 606 N°2 Cód. comercio).

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	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Dietas del Directorio	216.080	160.220
Comités y otros gastos del Directorio	341.224	330.390
Remuneraciones devengadas del personal clave	2.072.818	1.784.563
Gerencia, beneficios a corto plazo para empleados	521.496	519.972
Total	3.171.708	2.795.145

d) Las transacciones eliminadas en el estado de resultados en el proceso de consolidación con las filiales se detallan a continuación:

Entidad	Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Cuota social	2.000	2.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	1.049.837	704.309
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Servicios contables, arriendo y otros	86.646	79.818
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Filial	Cuota social	20.284	7.226
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicios de administración	317.961	315.215
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A. (1)	Filial	Cuenta corriente Mercantil	179.423	50.364

(1) Este monto corresponde a intereses devengados derivado del contrato de cuenta corriente mercantil suscrito con la Sociedad Emisora de Tarjetas de Prepago los Héroes S.A.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2023 y 2022 varió por la incorporación de los excedentes del año 2022 y 2021, \$12.745.537 y \$10.975.453 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	31.12.2023		31.12.2022	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	101.602.347	100.907.122	59.769.983	91.161.100
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3)(4)(5) (a.2)	32.214.600	77.910.397	31.047.446	82.834.430
Obligaciones neta Cross Currency Swap (Ver nota 8.4)	-	5.009.149	-	4.084.834
Obligaciones por efectos de comercio (a.3)	15.000.000	-	-	-
Total	148.816.947	183.826.668	90.817.430	178.080.363

- (1) El 7 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,5%.
- (2) El 28 de junio de 2019 se colocó bono corporativo Serie T por M\$40.000.000, tasa de colocación anual 4,80%
- (3) El 23 de enero de 2020 se colocó bono corporativo Serie U por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,0%
- (4) El 15 de junio de 2022 se colocó bono corporativo Serie Y por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 4,50%
- (5) El 11 de agosto de 2023 se colocó bono corporativo Serie AA por UF 550.000, tasa de colocación anual 5,50%.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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

31.12.2023

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Acreditación	Tipo de interés	Tasa de interés		Efectivo	Vencimientos										Total				
							Vigente	Efectivo		Pasivos corrientes										Total				
										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	Suma				
										NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Banco BCI (*)	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	+TARICLPI180+ + 2,5		13,9600	13,9600	132.040	1.033.071	1.086.051	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.086.071
Banco de Chile (*)	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	+TARICLPI180+ + 2,5		13,9600	13,9600	1.000.000	8.497.859	9.497.859	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.497.859
Banco Estado (*)	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	+TARICLPI180+ + 2,5		13,9600	13,9600	1.000.000	8.497.859	9.497.859	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.497.859
Banco Itaú (*)	37.041.000-7	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	+TARICLPI180+ + 2,5		13,9600	13,9600	369.433	1.069.708	1.439.141	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.439.141
Banco Internacional (*)	37.011.000-1	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	+TARICLPI180+ + 2,5		13,9600	13,9600	1.000.000	7.490.411	8.492.859	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.492.859
Banco Scotiabank (*)	37.018.000-1	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	+TARICLPI180+ + 2,5		13,9600	13,9600	2.843.033	14.011.007	17.054.039	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.054.039
Banco Security	37.000.000-2	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	PLA		10,3000	10,3000	4.017.433	-	4.017.433	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.017.433
Bca. Internacional Desarrollo	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	USD	Semanal	ICPFR + 2 + 47620		7,0013	7,0013	1.000.000	1.000.000	2.000.000	1.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.000.000
International Finance Corp.	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Semanal	PLA		6,9300	6,9300	1.000.000	1.000.000	2.000.000	1.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.000.000
International Finance Corp.	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	USD	Semanal	ICPFR CMF + 31760		6,7600	6,7600	1.000.000	1.000.000	2.000.000	1.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.000.000
Banco Estado	37.000.000-7	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Mensual	PLA		12,7000	12,7000	1.000.000	1.000.000	2.000.000	1.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.000.000
Bca. Internacional Desarrollo	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	USD	Semanal	ICPFR + 2 + 57620		7,0013	7,0013	4.000.000	4.000.000	8.000.000	4.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.000.000
Banco BCI	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Plazo	PLA		13,5000	13,5000	10.000.000	10.000.000	20.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30.000.000
Banco Bci	37.000.000-6	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Mensual	PLA		12,4800	12,4800	200.000	200.000	400.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	600.000
Banco Internacional	37.011.000-1	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Plazo	PLA		13,5000	13,5000	1.000.000	1.000.000	2.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.000.000
Banco Estado	37.000.000-7	Los Héroes CCAP	70.016.330-X	Peso	Sólo pago contable	PLA		101,100	-	400.000	-	400.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	400.000
Total										22.891.822	79.710.423	101.602.247	18.879.220	22.828.285	36.181.887	19.322.910	-	-	-	-	-	-	100.907.122	120.489.720

(*) Corresponde a Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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 (continuación)

31.12.2022

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortizaci ón	Tasa de interés		Efectiva	Pasivo corriente			Vencimiento					Pasivo no corriente		Total		
						Tipo	Vigente		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	Total No Corriente	MS	MS	USD\$		
Banco BCI (*)	87.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABOLP180> + 2,5	14.5000	14.5000	287.869	260.803	548.672	1.785.952	-	-	-	-	-	1.785.952	1.919.969	-	-
Banco de Chile (*)	87.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABOLP180> + 2,5	14.5000	14.5000	1.366.889	1.330.344	2.697.243	9.110.063	-	-	-	-	-	9.110.063	9.793.680	-	-
Banco Estadio (*)	87.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABOLP180> + 2,5	14.5000	14.5000	1.473.830	1.434.416	2.908.246	9.822.735	-	-	-	-	-	9.822.735	10.559.831	-	-
Banco Itaú (*)	87.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABOLP180> + 2,5	14.5000	14.5000	321.963	312.983	634.926	2.143.142	-	-	-	-	-	2.143.142	2.303.363	-	-
Banco Internacional (*)	87.011.000-3	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABOLP180> + 2,5	14.5000	14.5000	1.197.249	1.189.231	2.386.479	7.979.384	-	-	-	-	-	7.979.384	8.578.196	-	-
Banco Sudabank (*)	87.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABOLP180> + 2,5	14.5000	14.5000	2.281.640	2.227.441	4.516.086	15.253.290	-	-	-	-	-	15.253.290	16.397.803	-	-
Banco Security	87.063.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	Fija	10,3200	10,3200	1.915.771	-	1.915.771	1.790.916	-	-	-	-	-	1.790.916	3.168.484	-	-
Bco. Internacional Desarrollo	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Libor 6M + 2,05	5,5503	5,5503	987.831	974.881	1.972.782	1.885.923	1.798.814	1.709.182	1.621.711	-	-	7.015.620	-	9.091	-
International Finance Corp.	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	Fija	6,1800	6,1800	-	6.180.088	6.180.088	2.775.993	1.351.017	-	-	-	-	4.126.610	14.333.322	-	-
Banco BTG Pactual	76.382.089-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Fija	11,9500	11,9500	810.778	21.812.417	22.423.195	-	-	-	-	-	-	-	20.000.000	-	-
Banco Estadio	87.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Fija	12,7080	12,7080	-	5.321.230	5.321.230	-	-	-	-	-	-	-	5.000.000	-	-
Bco. Internacional Desarrollo	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	Libor 6M + 2,15	5,6593	5,6593	3.889.471	4.440.014	8.309.645	8.636.075	8.252.820	7.835.209	7.427.075	-	-	32.174.379	-	40.000	-
Total									14.316.185	45.499.876	59.769.963	61.164.072	11.483.291	9.544.391	9.549.386	-	-	91.161.100	92.885.296	49.091	-

(*) Corresponde a Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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

31.12.2023

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	Total Pasivo no Corriente			
			%	%				MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	
Bono serie Q (1)	843	UF	2,50%	2,58%	Semestral	Semestral	4.712.929	4.655.799	9.368.728	-	-	-	-	-	-	9.368.728	
Bono serie T (2)	843	Pesos	4,80%	3,81%	Semestral	Semestral	-	10.592.975	10.592.975	5.118.595	-	-	-	5.118.595	-	5.000.000	
Bono serie U (3)	843	UF	2,20%	6,50%	Semestral	Semestral	-	9.517.637	9.517.637	9.334.610	-	-	-	9.334.610	-	22.981.981	
Bono serie Y (4)	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	1.637.274	1.637.274	6.950.194	13.491.071	12.945.313	6.268.012	-	36.654.590	36.789.360	
Bono serie AA (5)	119	UF	5,50%	9,92%	Semestral	Semestral	548.993	548.993	1.097.986	4.470.344	7.568.206	10.666.066	-	23.802.602	-	20.234.148	
Total							5.261.921	26.952.678	32.214.600	22.501.385	17.961.414	20.513.518	16.934.079	-	77.915.397	84.374.217	

31.12.2022

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Vencimiento										Total Nominal
						Pasivo Corriente			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	Total Pasivo no Corriente		
						MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	
			%	%												
Bono serie Q (1)	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 (2)	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 (3)	843	UF	2,20%	3,86%	Semestral	Semestral	-	9.258.107	9.258.107	9.063.430	8.968.753	-	-	-	17.992.183	26.533.236
Bono serie Y (4)	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	1.562.579	1.562.579	7.414.407	12.875.590	12.354.730	5.982.057	-	40.189.363	35.110.580
Total							4.606.964	26.440.482	31.047.446	30.180.208	21.441.755	12.875.590	12.354.730	5.982.057	82.834.430	103.999.726

- (1) El 07 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 2,5%.
- (2) El 26 de junio de 2019 se colocó bono social corporativo Serie T por M\$40.000.000 tasa de colocación anual 4,80%.
- (3) El 23 de enero de 2020 se colocó bono social corporativo Serie U por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 2,0%.
- (4) El 15 de junio de 2022 se colocó bono social corporativo Serie Y por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 4,50%.
- (5) El 11 de agosto de 2023 se colocó bono social corporativo Serie AA por UF 550.000 tasa de colocación anual 5,50%.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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) Obligaciones por efectos de comercio

31.12.2023

Número de inscripción e identificación	Serie	Unidad de Registro	Valor nominal	Vencimiento (pagaré o línea de crédito)	Tasa de interés		Pasivo corriente				Total Pasivo corriente	Pasivo no corriente					Total Pasivo no corriente	Total nominal
					Tipo	Vigente %	0 a 1 mes	1 a 3 meses	3 a 6 meses	6 a 12 meses		1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años		
							MS	MS	MS	MS		MS	MS	MS	MS	MS		
ONHER-100124 (1)	E	Pesos	3.285.000	15-01-2024	Fija	11%	3.285.000	-	-	-	3.285.000	-	-	-	-	-	-	3.285.000
ONHER-040324 (2)	F	Pesos	3.700.000	04-03-2024	Fija	12%	-	3.700.000	-	-	3.700.000	-	-	-	-	-	-	3.700.000
ONHER-100124 (3)	E	Pesos	1.715.000	15-01-2024	Fija	11%	-	1.715.000	-	-	1.715.000	-	-	-	-	-	-	1.715.000
ONHER-040324 (4)	F	Pesos	1.300.000	04-03-2024	Fija	12%	-	1.300.000	-	-	1.300.000	-	-	-	-	-	-	1.300.000
ONHER-110623 (5)	C	Pesos	3.700.000	04-12-2024	Fija	12%	-	-	-	3.700.000	3.700.000	-	-	-	-	-	-	3.700.000
ONHER-041224 (6)	D	Pesos	1.300.000	04-12-2024	Fija	11%	-	-	-	1.300.000	1.300.000	-	-	-	-	-	-	1.300.000
Totales							6.000.000	6.000.000	-	6.000.000	16.000.000	-	-	-	-	-	-	16.000.000

- (1) El 11 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie E por M\$3.285, tasa de colocación anual 11,4%.
- (2) El 12 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie F por M\$3.700, tasa de colocación anual 11,52%.
- (3) El 14 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie E por M\$1.715, tasa de colocación anual 11,4%.
- (4) El 15 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie F por M\$1.300, tasa de colocación anual 11,52%.
- (5) El 25 de mayo de 2023 se colocó efecto de comercio Serie C por M\$3.700, tasa de colocación anual 11,76%.
- (6) El 28 de julio de 2023 se colocó efecto de comercio Serie D por M\$1.300, tasa de colocación anual 10,80%.

31.12.2022

Al 31 de diciembre de 2022 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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	31.12.2023		31.12.2022	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	87.527.844	82.632.128	49.992.717	81.957.195
Obligaciones con el público (bono corporativo) (b.2)	29.382.820	70.576.240	28.173.467	76.231.840
Obligación Cross CurrencySwap (ver nota 8.4)	-	931.625	-	1.631.635
Obligaciones por efectos de comercio (b.3)	14.418.546	-	-	-
Total	131.329.210	154.139.993	78.166.184	159.820.670



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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

31.12.2023

Identificación	N° Reg. 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	Total Pasivo no Corriente							
												%	%								
												MS	MS	MS	MS		MS	MS	MS	MS	MS
Bono serie Q (1)	843	UF	2,50%	2,58%	Semestral	Semestral	4.679.461	4.599.843	9.279.304	9.104.727	-	-	-	-	-	9.368.728					
Bono serie T (2)	843	Pesos	4,80%	3,81%	Semestral	Semestral	-	10.081.040	10.081.040	5.041.555	-	-	-	-	5.041.555	5.000.000					
Bono serie U (3)	843	UF	2,00%	6,50%	Semestral	Semestral	-	9.208.525	9.208.525	9.106.727	-	-	-	-	9.106.727	22.981.981					
Bono serie Y (4)	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	322.907	322.907	6.131.557	12.263.115	12.263.115	6.056.385	-	36.714.172	36.789.360					
Bono serie AA (5)	119	UF	5,50%	9,92%	Semestral	Semestral	491.044	-	491.044	3.372.309	6.744.715	9.546.712	-	19.663.736	20.254.148						
Total						5.170.505	24.212.315	25.382.820	25.329.839	15.935.473	19.007.831	15.053.097	-	70.976.240	94.374.217						

31.12.2022

Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	N° Reg. CMF	Vencimiento						Total Nominal								
							Pasivo Corriente			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	Total Pasivo no Corriente					
														%	%						
														MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Bono serie Q (1)	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 (2)	843	Pesos	4,80%	3,81%	Semestral	Semestral	-	10.135.967	10.135.967	10.000.000	5.170.361	-	-	-	15.170.361	25.000.000					
Bono serie U (3)	843	UF	2,00%	6,50%	Semestral	Semestral	-	8.793.757	8.793.757	8.777.745	8.602.451	-	-	-	17.280.196	26.333.235					
Bono serie Y (4)	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	308.175	308.175	6.891.828	11.703.695	11.703.695	8.750.063	35.009.202	35.110.980						
Total							4.547.595	23.625.972	28.173.497	27.549.826	19.924.840	11.703.695	11.703.695	8.750.063	70.231.849	103.989.725					

- (1) El 07 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 2,5%.
- (2) El 26 de junio de 2019 se colocó bono social corporativo Serie T por M\$40.000.000 tasa de colocación anual 4,80%.
- (3) El 23 de enero de 2020 se colocó bono social corporativo Serie U por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 2,0%.
- (4) El 15 de junio de 2022 se colocó bono social corporativo Serie Y por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 4,50%.
- (5) El 11 de agosto de 2023 se colocó bono social corporativo Serie AA por UF 550.000 tasa de colocación anual 5,50%.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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) Obligaciones por efectos de comercio

31.12.2023

Número de inscripción e Identificación	Serie	Unidad de Reajuste	Valor nominal	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de Interés		Pasivo corriente				Total Pasivo corriente	Pasivo no corriente					Total Pasivo no corriente	Total nominal
					Tipo	Vigente %	0 a 1 mes	1 a 3 meses	3 a 6 meses	6 a 12 meses		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\$		
CNHER-150124 (1)	E	Pesos	3.285.000	15-01-2024	Fija	11%	3.269.955	-	-	-	3.269.955	-	-	-	-	-	-	3.269.955
CNHER-040324 (2)	F	Pesos	3.700.000	04-03-2024	Fija	12%	-	3.628.221	-	-	3.628.221	-	-	-	-	-	-	3.700.000
CNHER-150124 (3)	E	Pesos	1.715.000	15-01-2024	Fija	11%	1.707.159	-	-	-	1.707.159	-	-	-	-	-	-	1.715.000
CNHER-040324 (4)	F	Pesos	1.300.000	04-03-2024	Fija	12%	-	1.274.757	-	-	1.274.757	-	-	-	-	-	-	1.300.000
CNHER-110923 (5)	C	Pesos	3.700.000	04-12-2024	Fija	12%	-	-	-	3.353.529	3.353.529	-	-	-	-	-	-	3.700.000
CNHER-041224 (6)	D	Pesos	1.300.000	04-12-2024	Fija	11%	-	-	-	1.184.885	1.184.885	-	-	-	-	-	-	1.300.000
Totales							4.977.154	4.902.978	-	4.638.414	14.419.045	-	-	-	-	-	-	19.000.000

- (1) El 11 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie E por M\$3.285, tasa de colocación anual 11,4%.
- (2) El 12 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie F por M\$3.700, tasa de colocación anual 11,52%.
- (3) El 14 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie E por M\$1.715, tasa de colocación anual 11,4%.
- (4) El 15 de septiembre de 2023 se colocó efecto de comercio Serie F por M\$1.300, tasa de colocación anual 11,52%.
- (5) El 25 de mayo de 2023 se colocó efecto de comercio Serie C por M\$3.700, tasa de colocación anual 11,76%.
- (6) El 28 de julio de 2023 se colocó efecto de comercio Serie D por M\$1.300, tasa de colocación anual 10,80%

Al 31 de diciembre de 2022 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Beneficios por pagar	(a)	2.661.602	1.957.571
Obligaciones con terceros	(b)	47.977.891	55.527.692
Cuentas por pagar fondos nacionales		2.964.015	681.424
Retenciones	(c)	3.823.543	3.798.044
Otras cuentas por pagar	(d)	3.990.796	4.004.890
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		4.685	3.963
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	2.718	2.691
Total		61.425.250	65.976.275

Las cuentas descritas no están afectas a intereses.

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2023

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	2.661.602	47.977.891	2.964.015	3.823.543	3.990.796	4.685	2.718
31-60	-	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	2.661.602	47.977.891	2.964.015	3.823.543	3.990.796	4.685	2.718

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



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Prestaciones complementarias	445.068	768.488
Otros beneficios por pagar (1)	2.216.534	1.189.083
Total	<u>2.661.602</u>	<u>1.957.571</u>

(1) La variación respecto del año anterior se explica principalmente por un cambio de porcentaje de cotización la que paso de 3,1% a un 6%. Adicionalmente existe un aumento en recaudación de planillas que son procesadas al mes siguiente.

b) Obligaciones con terceros

Detalle	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Proveedores	8.129.828	7.729.787
Recaudación convenios por depositar (1)	2.620.217	2.664.033
Cuentas de provisión de fondos para tarjetas	10.801.348	9.680.881
Pago en exceso crédito social (2)	999.388	972.719
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	22.000.856	31.762.928
Acreedores por cheques caducados (4)	143.460	135.747
Cuentas por pagar crédito social	1.438.955	1.070.828
Acreedores varios	1.843.839	1.510.769
Total	<u>47.977.891</u>	<u>55.527.692</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) Al 31 de diciembre de 2023 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.

(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 2023 y 2022

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

c) Retenciones

Detalle	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Gastos notariales	79.393	94.056
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	2.317.905	2.530.257
Obligaciones previsionales	736.632	676.899
Impuestos por pagar	601.654	431.650
Otros descuentos del personal	87.959	65.182
Total	3.823.543	3.798.044

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos	3.990.796	4.004.890
(1)		
Total	3.990.796	4.004.890

(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

31.12.2023

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	2.718	-	-	3	2.718
Total (3) = (1) + (2)	3	2.718	-	-	3	2.718



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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)

31.12.2022

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

e.2) Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción

31.12.2023

	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)	-	-	-	-	-	-

31.12.2022

	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)	-	-	-	-	-	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Conceptos	31.12.2023		31.12.2022	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisión de vacaciones	2.651.486	-	2.274.499	-
Provisión comisiones, premios y concursos	215.900	-	200.461	-
Provisión bienestar del personal	-	-	-	-
Provisión incentivo del personal (1)	3.233.140	-	2.327.841	-
Otras provisiones del personal (2)	82.236	1.910.162	-	1.664.077
Total	6.182.762	1.910.162	4.802.801	1.664.077

(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 2023 y 2022

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	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Saldo Inicial	1.664.077	2.214.887
Costo por Servicio	79.366	122.221
Costo por intereses	138.407	87.860
Costo por cambio de plan	(107.529)	(896.111)
Beneficios Pagados	(43.804)	(97.590)
Ganancias/Pérdidas Actuariales por Hipótesis	179.645	232.810
Saldo Final	1.910.162	1.664.077

Valor Corriente	2.167.792	1.900.590
-----------------	-----------	-----------

Los movimientos del ejercicio de las provisiones por beneficios a los empleados corrientes es el siguiente:

31.12.2023

	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 01.01.2023	2.274.499	200.461	-	2.327.842	-
Constitución de provisiones	690.605	252.374	334.948	-	-
Aplicación de provisiones	(313.618)	(236.935)	(334.948)	905.298	-
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-	82.236
Saldo al 31.12.2023	2.651.486	215.900	-	3.233.140	82.236

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	-



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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:

31.12.2023	Otras Provisiones del Personal M\$
Saldo al 01.01.2023	1.664.077
Constitución de provisiones	397.418
Aplicación de provisiones	(43.804)
Otro incremento (disminución)	(107.529)
Saldo al 31.12.2023	1.910.162

31.12.2022	Otras Provisiones del Personal M\$
Saldo al 01.01.2022	2.214.887
Constitución de provisiones	442.891
Aplicación de provisiones	(97.590)
Otro incremento (disminución)	(896.111)
Saldo al 31.12.2022	1.664.077



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

El detalle de los otros pasivos no financieros corrientes es el siguiente:

Detalle	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Aportes devengados	118.162	115.823
Asignación familiar por compensar	(11.739)	(4.832)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	277.836	235.869
Reservas de cabañas	125.534	74.195
Varios	789	943
Total	510.582	421.998

(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.

Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la composición de los Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes, es la siguiente:

Activos por Impuestos corrientes

	Tasa Impuesto %	31.12.2023 M\$	Tasa Impuesto %	31.12.2022 M\$
Pagos provisionales mensuales		48.202		45.156
Créditos por gastos de capacitación		220.000		330.000
IVA crédito fiscal		502.206		385.888
Otros impuestos		39.285		-
Impuesto a la renta (nota 18.a)	25%	(32.530)	25%	(35.624)
Total		777.163		725.420



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	877.832	837.728
Acreedores varios largo plazo	619.457	620.259
Total	1.497.289	1.457.987

(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.

Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	229.791	116.669
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.573	8.572
Asignaciones familiares	(3.588)	(3.588)
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(36.239)	(31.834)
Ingresos percibidos por adelantado (3)	442.189	442.189
Total	640.726	532.008

(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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2023		31.12.2022	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (1)	111.970	-	116.634	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (2)	351.745	797.319	342.178	755.150
Otras provisiones	-	-	111.686	-
Total	463.715	797.319	570.498	755.150

- (1) M\$ 53.866.(M\$ 58.529 año 2022) corresponden a demandas laborales del año 2015, contra Los Héroes 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 2022) corresponden a pagos de indemnizaciones, sueldos y feriados de ex trabajadores de empresas dealers, 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:

31.12.2023

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales Corriente M\$	Otras provisiones M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales No Corriente M\$
Saldo al 01.01.2023	116.634	342.178	111.686	755.150
Constitución de provisiones	-	21.270	-	42.169
Aplicación de provisiones	(4.664)	-	(111.686)	-
Otro incremento (disminución)	-	(11.703)	-	-
Saldo al 31.12.2023	111.970	351.745	-	797.319

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)

Los movimientos del ejercicio de las otras provisiones son los siguientes: (continuación)

31.12.2022

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales Corriente M\$	Otras provisiones	Provisión Desmantelamiento Sucursales No Corriente M\$
Saldo al 01.01.2022	116.730	1.139.588	-	-
Constitución de provisiones	-	77.096	111.686	69.760
Aplicación de provisiones	(96)	(9.611)	-	-
Otro incremento (disminución)	-	(864.895)	-	685.390
Saldo al 31.12.2022	116.634	342.178	111.686	755.150

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 2023 y 2022 saldo por activo por derecho de uso es el siguiente:

Conceptos	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades	13.688.654	16.812.018
Total	13.688.654	16.812.018



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 29 – Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento (continuación)

Los movimientos al 31 de diciembre de 2023 y 2022 de los Activos por Derecho de Uso son los siguientes:

Concepto	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades		
Saldo Inicial	16.812.018	2.678.652
Reajuste UF	772.352	1.146.775
Otros aumentos (disminuciones) (1)	1.771.778	18.255.857
Amortización del período	(5.667.494)	(5.269.266)
Saldo final	13.688.654	16.812.018

(1) La variación se explica porque durante el año 2022 se concretó la 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:

31.12.2023					
Concepto	Total Corriente	No Corriente		Total No corriente	Total
	M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	M\$	M\$
Contratos de Inmuebles	5.582.307	8.826.722		8.826.722	14.409.029
Total	5.582.307	8.826.722	-	8.826.722	14.409.029

31.12.2022					
Concepto	Total Corriente	No Corriente		Total No corriente	Total
	M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	M\$	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



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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					
	01.01.2023 31.12.2023			01.01.2022 31.12.2022		
	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	(12.089.899)	-	(12.089.899)	(8.937.224)	-	(8.937.224)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(24.979)	3.089	(21.890)	(78.713)	987	(77.726)
Mutuos hipotecarios no endosables	(6.872)	562	(6.310)	(3.898)	7.537	3.639
Total	(12.121.750)	3.651	(12.118.099)	(9.019.835)	8.524	(9.011.311)

Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor)
Reconocida en el Resultado del Período

		01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros		18.646	16.632
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(1)	(171.410)	(5.093)
Otros deudores incobrables	(1)	(312.053)	11.416
Total		(464.817)	22.955

(1) Corresponde al deterioro de deudores por ventas y deudores varios con morosidad igual o superior a 60 días y por los cuales es poco probable su recuperación.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 32 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2023 y 2022, es el siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Instrumentos de renta fija	5.258.962	3.462.872
Total	5.258.962	3.462.872

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					
	01.01.2023 31.12.2023			01.01.2022 31.12.2022		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Consumo (1)	89.117.665	282	89.117.947	65.530.495	719	65.531.214
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	28.620	11.546	40.166	29.764	24.361	54.125
Mutuos hipotecarios endosables	81.876	67.695	149.571	67.598	192.999	280.597
Total	89.228.161	79.523	89.307.684	65.647.857	218.079	65.865.936

(1) Incluye M\$(1.236.700) (M\$(1.072.166) año 2022) de comisiones por ventas del período por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M\$1.576.989 (M\$1.565.506 año 2022) por el recupero de 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 2023 y 2022

Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2023 y 2022 por segmento es la siguiente:

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Acumulado		
			Contribución social	Prestaciones sociales financieras	Total
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	36.952.852	-	36.952.852
Mineras y otras	Adm. Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	443.851	-	443.851
Cías. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.315.728	5.315.728
Minera Escondida Ltda	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	2.208.452	-	2.208.452
Clientes Varios	Servicios Parques y Hostelerías	Metropolitana y Regiones	2.830.196	-	2.830.196
Clientes Varios	Comisión tarjetahabientes y otros	Metropolitana y Regiones	-	1.468.671	1.468.671
Otras empresas	Servicio de recaudación, promoción y otros	Metropolitana y Regiones	121.012	-	121.012
Total			42.556.363	6.784.399	49.340.762

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Acumulado		
			Contribución social	Prestaciones sociales financieras	Total
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
Cías. 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 tarjetahabientes 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

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 2023 y 2022

Nota 35 - Otros Ingresos

Por segmento Concepto	Acumulado					
	01.01.2023 31.12.2023			01.01.2022 31.12.2022		
	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	436.839	-	436.839	427.054	-	427.054
Cotización 1% Pensionado	23.031.255	-	23.031.255	19.951.806	-	19.951.806
Intereses, reajustes, multas y otros (1)	275.686	5.391.708	5.667.394	92.958	5.330.370	5.423.328
Otros Ingresos	13.236	103.122	116.358	6.761	150.025	156.786
Total	23.757.016	5.494.830	29.251.846	20.478.579	5.480.395	25.958.974

(1) Corresponde principalmente a recuperaciones de crédito social castigados M\$5.391.708 año 2023 y M\$5.330.370 año 2022.

Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M\$	01.01.2022 31.12.2022 M\$
Sueldos (1)	(28.969.895)	(24.458.136)
Beneficios (2)	(11.616.452)	(8.734.517)
Leyes sociales	(1.565.597)	(1.444.618)
Gratificación	(4.806.956)	(3.934.868)
Indemnización (3)	(1.158.187)	(5.533)
Total	(48.117.087)	(38.577.672)

- (1) La variación se explica por un aumento en los conceptos de sueldo base, comisiones por ventas y variaciones por M\$4.511.759 principalmente por variación de IPC.
- (2) La variación se explica por un aumento en premios y concursos, colación y otros beneficios por M\$2.811.935.
- (3) La variación se explica principalmente por reversa de provisión realizada en el ejercicio 2022 producto de nuevas condiciones del contrato IPS suscrito el 10.03.2022 con vigencia desde el 01.05.2022 hasta el 30.04.2026.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza

El detalle de los otros gastos por naturaleza es el siguiente:

	01.01.2023	01.01.2022
	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	(7.952.218)	(7.014.955)
Servicios generales (2)	(22.074.393)	(20.705.305)
Gastos generales en promoción (3)	(2.579.784)	(1.746.628)
Gastos generales tecnología e informática (4)	(11.518.287)	(9.213.139)
Mantención y reparación (5)	(2.271.772)	(1.535.358)
Servicio externo	(7.992.095)	(7.807.727)
Movilización, alojamiento y viáticos	(626.705)	(453.641)
Consumos básicos	(1.874.156)	(1.856.366)
Asesorías	(676.423)	(602.804)
Convenios por recaudar	(735.356)	(750.947)
Gastos de cobranza	(1.072.357)	(885.535)
Gastos del Directorio y comité de Directorio	(557.303)	(490.610)
Impresiones y consumos plásticos de tarjetas de Sociedad Emisora	(205.837)	(115.586)
Gastos producción eventos (parques)	(1.685.439)	(1.039.663)
Gastos por administración de convenios (parques) (5)	(1.847.722)	(1.754.835)
Otros	(2.032.320)	(874.423)
Total	(65.702.167)	(56.847.522)

(1) Corresponde a los siguientes beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados:

	01.01.2023	01.01.2022
	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Bono natalidad	(108.570)	(93.844)
Bono nupcialidad	(233.730)	(220.170)
Bono fallecimiento	(53.640)	(47.830)
Asignación de estudios	(258.220)	(249.775)
Prestaciones de salud e Institucionales (a)	(6.508.077)	(6.022.927)
Otras prestaciones	(789.981)	(380.409)
Total	(7.952.218)	(7.014.955)

(a) Incluye prestaciones de salud, eventos a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes CCAAF.

- (2) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de transporte de valores M\$(420.427), servicios de aseo M\$(241.541) servicios de vigilancia M\$(486.396) seguros M\$(348.555). Lo anterior se ve compensado por una disminución en arriendos de oficinas M\$148.711.
- (3) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de promoción y publicidad M\$(816.681).
- (4) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de mantenimiento de sistemas M\$(1.356.756), mesa de ayuda M\$(320.511), seguridad internet M\$(289.855), licencias software M\$(669.488) y arriendo equipos tecnológicos M\$(604.458). Lo anterior se ve compensado por una disminución en site central M\$1.012.545.
- (5) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de mantención de edificios M\$(416.607), mantención instalaciones M\$(161.501) y mantención equipos M\$(73.879).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2023 - 31.12.2023			
Concepto	Intereses	Reajustes	Total
	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(15.429.618)	(111.682)	(15.541.300)
Obligaciones con el público (bonos)	(4.035.845)	(58.376)	(4.094.221)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2.929.906)	170.058	(2.759.848)
Otros	(2.062.997)	-	(2.062.997)
Total	(24.458.366)	-	(24.458.366)

01.01.2022 - 31.12.2022			
Concepto	Intereses	Reajustes	Total
	M\$	M\$	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)



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste

El detalle de los rubros de activos y pasivos que dan origen a reajustes son los siguientes:

		Acumulado	
Índice	Reajustabilidad	01.01.2023	01.01.2022
		31.12.2023	31.12.2022
		Utilidad/ (Pérdida)	Utilidad/ (Pérdida)
		M\$	M\$
Otros activos	UF	166.610	96.360
Otros pasivos	UF	(3.434)	37.092
Total		163.176	133.452

Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2023	01.01.2022
	31.12.2023	31.12.2022
	M\$	M\$
Utilidad (pérdida) en venta de activo fijo (1)	248.829	1.954
Arriendos de oficinas y estacionamiento	44.376	41.334
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(75.698)	(81.001)
Gastos por pérdidas operacionales	(408.769)	(606.156)
Otros	(54.313)	116.476
Total	(245.575)	(527.393)

(1) Corresponde principalmente a la venta del Parque La Huayca por M\$196.918, venta de departamento ubicado en Av. Vicuña Mackenna por M\$44.887 (ver detalle en nota 16 c) e ingresos por expropiación de parque San Juan y otros ingresos.

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 2023 y 2022

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.

	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	89.307.684	89.307.684
Ingresos de actividades ordinarias	42.556.363	6.784.399	49.340.762
Otros ingresos	23.757.016	5.494.830	29.251.846
Gastos por intereses y reajustes	(1.688.911)	(22.769.455)	(24.458.366)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(12.118.099)	(12.118.099)
Materias primas y consumibles utilizados	(549.306)	(159.568)	(708.874)
Gastos por beneficio a los empleados	(22.229.751)	(25.887.336)	(48.117.087)
Gastos por depreciación y amortización	(6.502.027)	(4.031.865)	(10.533.892)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(312.825)	(151.992)	(464.817)
Otros gastos por naturaleza	(41.143.622)	(24.558.545)	(65.702.167)
Otras ganancias (pérdida)	(107.748)	(137.827)	(245.575)
Ingresos financieros	19.962	5.239.000	5.258.962
Resultados por unidad de reajuste	151.293	11.883	163.176
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(6.049.556)	17.023.109	10.973.553
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	2.706	1.446.176	1.448.882
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(6.046.850)	18.469.285	12.422.435
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(6.046.850)	18.469.285	12.422.435



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

	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	(17.612.007)	(20.765.665)	(38.377.672)
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 2023 y 2022

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

El detalle de activos y pasivos por segmento es el siguiente:

	31.12.2023			31.12.2022		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Total activos, corriente	36.361.967	229.679.943	266.041.910	43.363.695	208.859.764	252.223.459
Total activos, no corriente	45.593.970	322.459.032	368.053.002	46.149.268	283.044.544	329.193.812
Total Activos	81.955.937	552.138.975	634.094.912	89.512.963	491.904.308	581.417.271

	31.12.2023			31.12.2022		
	Contribución Social y otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Total pasivos, corrientes	55.295.570	150.198.256	205.493.826	60.414.831	94.402.880	154.817.711
Total pasivos, no corrientes (1)	187.285.485	(19.473.274)	167.812.211	184.044.180	(7.603.202)	176.440.978
Total pasivos	242.581.055	130.724.982	373.306.037	244.459.011	86.799.678	331.258.689
Patrimonio, neto	(160.625.118)	421.413.993	260.788.875	(154.946.048)	405.104.630	250.158.582
Total Patrimonio neto y pasivos	81.955.937	552.138.975	634.094.912	89.512.963	491.904.308	581.417.271

(1) Dada la metodología de asignación de recursos que posee la organización y en función al uso de los mismos, en el período 2023 y 2022, 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 2023 y 2022

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	
	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	47.221.992	44.755.109
Recaudación por prestaciones complementarias	25.237.116	20.033.752
Total	72.459.108	64.788.861

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	210.809.944	174.883.065
Recaudación fondos nacionales	208.275.152	187.410.711
Ingresos pago de pensiones IPS	2.476.112.939	2.428.120.955
Ingresos portal de pagos	151.240.339	193.429.366
Recaudación 1% pensionados y otros	33.693.029	30.089.023
Total	3.080.131.403	3.013.933.120

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Colocaciones de crédito social	(189.603.674)	(185.569.786)
Pagos de prestaciones complementarias	(24.913.582)	(18.333.840)
Pagos de prestaciones adicionales	(9.059.084)	(7.649.982)
Egresos por Fondos Nacionales	(183.491.429)	(179.132.593)
Pago de pensiones IPS	(2.504.926.911)	(2.451.388.418)
Pago portal de pagos	(149.557.044)	(190.271.455)
Pago de impuestos y otros	(17.577.893)	(14.504.765)
Totales	(3.079.129.617)	(3.046.850.839)



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2023 M\$	31.12.2022 M\$
Otras entradas y salidas de efectivo	(564.329)	(676.556)
Total	(564.329)	(676.556)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento

31.12.2023

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 2023	215.443.059	22.543.795	17.091.040	255.077.894
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	45.272.534	101.102	(6.602.076)	38.771.560
Cambios que no representan flujos de efectivo				
Variación de intereses	1.270.713	-	1.275.402	2.546.115
Variación de moneda	836.826	-	703.763	1.540.589
Nuevos arrendamientos	-	-	2.082.720	2.082.720
Baja en arrendamientos	-	-	-	-
Otros cambios	1.173	-	(141.820)	(140.647)
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	47.381.246	101.102	(2.682.011)	44.800.337
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 31 de diciembre de 2023	262.824.305	22.644.897	14.409.029	299.878.231



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento, continuación

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 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

Nota 43 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas y Pólizas de garantías

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 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			31.12.2023	31.12.2022		
				M\$	M\$	M\$		
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (1)	4.263.019	4.263.019	4.068.535		05-10-2026
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (1)	1.036.405	1.036.405	989.123		05-10-2026
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (1)	118.708	118.708	227.730		01-02-2024
Total					5.418.132	5.285.388		



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

1) Garantías directas, continuación

a) Boletas y Pólizas de garantías, continuación

(1) 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 2023 y 2022 Los Héroes CCAF no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 no existen juicios que afecten a Los Héroes CCAF.

b) Demandas

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 no existen demandas que afecten a Los Héroes.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones

3.1) Bono corporativo

Mientras Lo Héroes CCAF mantenga vigentes bonos corporativos con cargo a las líneas N°843 y N°1119 inscritas con fecha 21 de noviembre de 2016 y 29 de septiembre de 2022, respectivamente, en la Comisión para el Mercado Financiero, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

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 2023
a)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,0 veces
b)	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 260.789

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 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

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 ciento cincuenta 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 2 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 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.2) Acuerdo con la Banca (continuación)

e) 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 2023
a) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	2,1 veces
b) Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$260.789
c) Razón de endeudamiento neto	2,0 veces máximo	1,0
d) Mora de Cartera	6,5% máximo	3,4%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2023, 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

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a la línea N°150 inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 09 de septiembre de 2022, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

a) Patrimonio:

Mantener un Patrimonio no inferior a cien mil millones de pesos, de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio se entenderá el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros Trimestrales del Emisor 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 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) Efectos de comercio (continuación)

b) Nivel de Endeudamiento Neto:

Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales, un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a tres coma cinco veces, definido como la razón entre Total Pasivos Netos y Total Patrimonio. Por Total Pasivos Netos se entenderá la diferencia entre los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Pasivos" y la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalentes al efectivo". Por su parte, se entenderá por Total Patrimonio, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina Total Patrimonio.

	Obligación	Límite	Diciembre 2023
a)	Patrimonio Total Neto	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$260.789
b)	Nivel de Endeudamiento Neto	3,5 veces máximo	1,0 veces

Al 31 de diciembre de 2023, la Línea N°150 cumple con la totalidad de los indicadores.

Para dicha línea, en caso de que, y mientras el emisor incumpla en mantener cualquiera de los índices y/o relaciones financieras dentro de los límites mencionados anteriormente, no podrá realizar nuevas emisiones con cargo a la Línea. Si dicho incumplimiento se mantuviera durante dos trimestres consecutivos, de acuerdo a los Estados Financieros presentados ante la CMF dentro de los plazos requeridos por ésta, los tenedores de efectos de comercio vigentes emitidos con cargo a la presente Línea, podrán hacer exigible anticipadamente el pago de la totalidad del monto adeudado bajo la Línea.

3.4) International Finance Corporation (IFC)

El 18 de abril de 2018 CCAF Los Héroes y el Internacional Finance Corporation (IFC) firman contrato de crédito bilateral por un monto de hasta USD 50 millones. Además, el día 21 de junio de 2023, el Ratio de Liquidez de IFC se sustituye, a través de una Enmienda, por los Ratios Coeficiente de Cobertura de Liquidez y Coeficiente de Financiamiento Estable Neto, medidos en base a activos ponderados por riesgo de acuerdo con estándares normativos de Basilea III.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

Por otro lado, el 26 de septiembre de 2023 CCAF Los Héroes e Internacional Finance Corporation, firman un contrato sindicado por una línea de crédito de hasta USD 60 millones, compuesta por un tramo A1 por USD 30 millones y por un tramo A2 por USD 5 millones, ambos financiados por IFC, y un tramo B1 por USD 25 millones financiado por BlueOrchard.

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 filiales 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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

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 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".



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

f) Riesgo de Tasas de Interés (continuación)

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.

El día 21 de junio de 2023, el Ratio de Liquidez de IFC se sustituye, a través de una Enmienda, por los Ratios Coeficiente de Cobertura de Liquidez y Coeficiente de Financiamiento Estable Neto, medidos en base a activos ponderados por riesgo de acuerdo con estándares normativos de Basilea III, de acuerdo a lo siguiente:

h) Ratio Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)

Corresponde a la razón entre "Activos Líquidos de Alta Calidad" y "Salidas Netas de Efectivos Totales" estimadas en situación de estrés durante 30 días, la cual no puede ser menor a 200%.

Se entenderá por "Activos Líquidos de Alta Calidad" a la suma ponderada por riesgo de "Efectivo y Equivalentes al Efectivo" netos del Convenio por Pagar con IPS, sin considerar la partida "Caja".

Asimismo, se entenderá por "Salidas Netas de Efectivos Totales" estimadas en situación de estrés durante 30 días, a la resta de "Salidas de Efectivo a 30 días" y "Entradas de Efectivo a 30 días". Para estos efectos, las "Salidas de Efectivo a 30 días" comprenden la suma de "Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar Corrientes" y "Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes". En cuanto a las "Entradas de Efectivo a 30 días", corresponden a un 75% de las "Salidas de Efectivo a 30 días".



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

i) Ratio Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR)

Corresponde a la razón entre la "Cantidad de Financiamiento Estable Disponible" y "Cantidad de Financiamiento Estable Requerida", la cual no puede ser menor a 100%.

Se entenderá por "Cantidad de Financiamiento Estable Disponible" a la proporción de recursos propios y ajenos que se espera sean fiables en el horizonte de un año, y corresponde a la suma ponderada de Patrimonio Total y Otros Pasivos Financieros Corrientes y No Corrientes.

Asimismo, se entenderá por "Cantidad de Financiamiento Estable Requerida", a la suma ponderada por riesgo de "Efectivo y Equivalentes al Efectivo" netos del Convenio por Pagar con IPS y descontada la partida "Caja", "Colocaciones de Crédito Social Corrientes y No Corrientes Netas", y "Otros Activos Corrientes y No Corrientes".

Nº	Nombre	Límite	Diciembre 2023
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	41,1%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	2,0%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	3,3%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 25%	22,7%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,2%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	-0,2%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	3,8%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	1,3%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	0,2%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,0%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	5,3%
h)	Ratio Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)	> 200%	654,7%
i)	Ratio Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR)	> 100%	112,9%



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.5) Inter-American Development Bank (BID)

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 110%. 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 6,5% a partir del 01 de enero de 2023 hacia 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 2023 y 2022

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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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

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 2023
a)	Razón de Endeudamiento	25% mínimo	41,1%
b)	Ratio de Liquidez	110% mínimo*	169,9%
c)	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,0%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	25% máximo	22,0%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	10% máximo	2,0%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	10% máximo	3,2%

(*) El 23 de noviembre de 2023, BID otorgó una Enmienda para el cumplimiento del indicador de liquidez, aplicable a partir del cierre del tercer trimestre de 2023, reemplazando el límite de mínimo de la Razón de Liquidez de 150% a 110%.

Al 31 de diciembre de 2023 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.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 44 - Sanciones

Al 31 de diciembre de 2023 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 2023 y 2022

Nota 46 - Cautiones obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

31.12.2023

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA ADVISORY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.626	06-01-2024
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.313	14-01-2024
DE RICHYEM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.621	01-01-2024
CORPORACIÓN DE CULTURA EXTENSIÓN Y DE DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.000	01-02-2024
CHIL SOUTH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	226.071	02-02-2024
LIBRERO CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.314	28-02-2024
NETOFT CONSULTING SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.164	03-03-2024
AGENCY SERVICES CHILE CORREDORES DE SEGUROS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.311	23-03-2024
CONSTRUCTORA LENTILITA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.181	18-03-2024
UDIM CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.067	31-03-2024
ENTERPOS TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.368	01-04-2024
NETPROVIDER S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	366	01-04-2024
DMERG S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	35.789	01-04-2024
GO GROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.830	01-04-2024
OZ NET SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.065	01-04-2024
TRAVEL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.871	02-04-2024
SECOH CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.860	13-04-2024
CLARK CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.061	02-04-2024
INVERSI PAULINA FRAGRANCIA ENCINA RIQUELME E IRL (SPACE Y BRAND)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.061	02-04-2024
YOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.251	02-04-2024
MARKETING Y PUBLICIDAD ESPINACA LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.690	02-04-2024
INVEROL CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	247.881	01-05-2024
ANILLO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.874	02-05-2024
INGENIERIA Y CONSTRUCCION ORPA (M39)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.778	28-05-2024
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.600	01-05-2024
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.450	01-05-2024
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.511	03-05-2024
PHYCHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.749	15-05-2024
EMPRESAS JORDAN S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	61.610	01-06-2024
RE-COURSE EST. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	124.011	02-06-2024
DELTA TUBOS INTEGRAL DE OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	260.887	02-06-2024
SPINCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.870	01-01-2024
BRINCHI CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.358	30-07-2024
BRINCHI CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.261	01-07-2024
GTD TELEFONOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.466	01-08-2024
ENERGO EST. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	69.776	01-08-2024
ENERGO INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	187.587	01-08-2024
EMATE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	38.151	02-08-2024
ERMA TOLISA SCHAFERPATAGONIA GARDEN	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.061	02-08-2024
SERVICIOS INFORMATICOS DETS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.844	30-08-2024
INVEROL CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.552	01-09-2024
COMERCIAL TOTALPACK LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.637	02-09-2024
FLAMBERTO GARCIA DE CADIZ LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.761	02-09-2024
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	51.460	30-09-2024
PROSECUTORIA CHILE (SERV. LTDA)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	81.471	02-09-2024
CORPORACION DE CULTURA EXTENSION Y DE DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.420	02-10-2024
RESCOP CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.713	14-10-2024
ASESORIAS Y SERVICIOS AIR CHILE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.990	01-10-2024
BERK SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.241	01-11-2024
PHYCHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	73.385	04-11-2024
TECHNOVA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	29-11-2024
GLOBAL CONSULTING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	29-11-2024
ASESORIAS AGUIRRE CAMPOS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	30-11-2024
CONSULTORIA E INGENIERIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	30-11-2024
FOCUS CONSULTING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	30-11-2024
COORDINIA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.674	30-11-2024
ETALANT CONSULTING SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	02-12-2024
INNOVACIONES COM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	02-12-2024
ASESORIAS Y CONSULTORIA CYBERTRUST LATAM LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.030	02-12-2024
CV	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	02-12-2024
SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA ENOLA LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.181	01-12-2024
CEKSA TECNICO CHILE S.A. (A LUNDO)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.006	01-12-2024
WELLS TOWER WATSON S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.753	12-01-2025
FLAT FACILITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.818	01-01-2025
TRD INNOVACION Y CRECIMIENTO S.A.(AMPASS)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.879	20-02-2025
RODRIGUEZ	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.879	20-02-2025
INDUSTRIAS DE COMERCIO Y CONSUMO NEOSURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	84.616	01-03-2025
ESLA EXPRESO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	01-04-2025
OP PRO EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	01-04-2025
ESTIMAN DE PERSONAS Y SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	01-04-2025
CCALAN AUDITORES Y CONSULTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	01-04-2025
CCALAN SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	01-04-2025
PROCESO DE GESTION	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	01-04-2025
PRO PLUS S.A. (PROVEXOR)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.304	01-05-2025
DE VASCO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.031	01-05-2025
EMPRESA METROPOLITANA DE SERVICIOS Y DE ESTUDIOS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	89.893	01-05-2025
ENL INTERIORES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.715	01-05-2025
MEPROSPOT CHILE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.522	03-07-2025
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.879	01-01-2025
ENGLAND EXTINTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.996	08-07-2025
INTEL SOLUCIONES INFORMATICAS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.879	01-01-2025
CONSULTORIA TECNOLÓGICA ITAL LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.879	14-07-2025
PHYCHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.879	14-07-2025
Subtotal					2.454.688	



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

31.12.2023 (continuación)

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
NEUM CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
GENESYS INS. DE SOFTWARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
ASESORIAS Y SERV. VALOR ÚNICO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
CLADRES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
MOSE.IT SERV. INTEGRALES Y TECN. SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
FRANKE Y MODA CONSULT. Y PROJ. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.415	30-07-2025
EULEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	295.494	31-07-2025
COMPAÑIA DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.545	01-08-2025
MARKETING + PUBLICIDAD EPMAC LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.542	02-08-2025
RV S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.724	02-08-2025
CAF EXPRESIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.393	05-08-2025
CAJALITA ESTUDIO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	11-08-2025
WILL F. PRODUCCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.930	15-08-2025
MULTICAJA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.780	29-08-2025
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.127	01-09-2025
TRIBU CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.465	30-09-2025
ING. YASES DE COM. Y COM. NEOSURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	36.090	30-09-2025
CONSULTORES Y SOLUCIONES TOLUE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
KEYONE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
ENTEL OYCH E CONSULTORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
TECNOVA SOLUCIONES INFORMATICAS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
NEKO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
ECU CLASIS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
MISIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
SONDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
ST COMPUTACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
DAUER CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
INGENIERIA INFORMATICA KBERNUM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
BRANF SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
APIX TECNOLOGIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
APLICACIONES COMPUTACIONALES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
ENTE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
COASIN CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
OPAT CONSULTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
PROVECTIS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
DE LARRIBEA ASOC. INTER. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
LANDSCAPE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
ENTERPRISE SERVICES CHILE COM.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
MANPOWER SERVICES RITUALES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
MALIBEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	45.545	29-10-2025
COMERCIALIZADORA VODA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.480	01-12-2025
SERVICIOS DE SEGURIDAD PROSEGUR REGIONES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	87.024	15-12-2025
DE LARRIBEA ASOC. INTER. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.177	21-12-2025
CONSTRUCCIONES DONOSO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	18-01-2026
CONSTRUC. TORA CH SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	18-01-2026
CONSTRUC. FLORES GREZ LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	18-01-2026
MCROSYSTEM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.622	21-01-2026
CONSULOR CORRELADORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.033	19-02-2026
ING. YASES DEL COM. Y COM. NEOSURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	36.090	29-02-2026
ESTIVA HERMANOS CIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	25.723	01-04-2026
TELLEAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	30.187	04-05-2026
PROXIMAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.395	02-07-2026
BRMS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.395	30-07-2026
DATOS CLAROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	30-07-2026
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	30-07-2026
ASESORIAS E INVERSIONES VVS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	30-07-2026
ADVISOBY CONSULTANT & INVESTMENT NEAO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	30-07-2026
IPSOE CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	30-07-2026
EMPRESA DE TRANSPORTES CIA. DE SEGURIDAD DE CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	602.170	31-07-2026
IAS SECURITY SERVICES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	602.170	31-07-2026
CONSTRUCTORA VOZ SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.468	31-07-2026
OKIT SERVICE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	773	31-07-2026
COMUNICACIONES MILLER LUGUOR (ALUINGO GENA)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	773	31-07-2026
ELISA RUIZ INT. GRUPO EL DE SEGURIDAD PA. INSGRA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.433	31-07-2026
PRODUCCIONES GLOW PRO COMPANY LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	773	31-07-2026
ASESORIAS E INVERSIONES NEJO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.164	29-08-2026
SERVICIOS TECNOLOGICOS TD CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	662	29-08-2026
SERVENCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.400	31-08-2026
SERVENCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.400	31-08-2026
SERVENCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.400	31-08-2026
TRANSPORTES NUEVO CENTRO ORIENTE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	77.475	31-08-2026
CTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	224.414	13-09-2026
CTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	22.238	30-09-2026
SIS SERVICIOS GENERALES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	30-09-2026	
ASOCIADOS UNIRRAGA IMPRESORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.829	01-10-2026
NEJOYS DE CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2026
REVOLUX EQUIPAX CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.472	30-11-2026
SPRINT CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.472	30-11-2026
TRANSINNOV SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.472	30-11-2026
LEITS LEARNING SOLUTIONS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	31-03-2027
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	602.202	31-03-2027
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	161.315	31-03-2028
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	52.632	31-03-2028
Subtotal					3.084.349	
Total					5.539.034	



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

31.12.2022

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
CORP. DE CULT EXT 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
ENTEL POS TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.939	30-03-2023
AON RISK SERVICES (CHILE) CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.696	30-03-2023
CORP. DE CULT EXT 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
CHZ 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 EXT Y DES. LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.000	31-03-2023
OMERO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	35.111	31-03-2023
GEPS 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
VIZUM 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
SMILE PRODUCCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.458	03-04-2023
CONSTRUCTORA VDZ SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.665	03-04-2023
PRODUCCIONES DE OBERO 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
KYNDRIL CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	236.578	03-05-2023
AZURIAN 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	294.961	11-05-2023
PROYEXION 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 TECNOLÓGICA 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 KIBERNUM 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
NEXYS DE CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.267	30-06-2023
SOCIEDAD DE INVESTIGACION Y DESARROLLO KIBINNOVA 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
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 LARRORBLA 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
Subtotal					1.512.288	



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

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
ST COMPUTACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.287	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	313.290	31-07-2023
RECOURSE EST S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	140.514	31-07-2023
SINERGY INVERSIONES S. A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	175.555	31-07-2023
SINERGY EST	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	70.223	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
DELLOTTE 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	40.539	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	16.578	31-08-2023
COGROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.756	31-08-2023
KYNDRIY 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
MEDIA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	49.155	29-09-2023
ARTOOL SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.744	29-09-2023
ING YASES DE COM.Y COM.NESECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	61.670	30-09-2023
ING YASES DE COM.Y COM.NESECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	34.444	30-09-2023
PROSEGURACTIVA CHILE SERV. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.701	02-10-2023
CENTURY LINK 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	4.816	18-10-2023
PPI CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	70.037	02-11-2023
PROMOMAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.276	30-11-2023
SERV. DE INFO. AVANZADA COMERCIAL Y FINANCIERA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.404	30-11-2023
SERVICIOS EQUIPAX 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
AMP IMPRESION 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
MICROSYSTEM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.320	23-01-2024
ADON RISK SERVICES (CHILE) CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	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	1.996	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 AIR CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.671	31-10-2024
BUX SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.082	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
MANDIMEXID.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	5.899	31-12-2024
WILLIS TOWERS WATSON S.A CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.581	12-01-2025
FLAL FACILITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.951	16-01-2025
RICOH 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
ELEEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	243.811	31-07-2025
MULTICAIA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.780	29-08-2025
GTD TELEDOCUTOS 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	2.552	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 VODA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.007	01-12-2025
CONSTRUCTORA DONOSO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.951	16-01-2026
CONSTRUCTORA CHS 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	479.265	31-07-2026
GAS SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	117.197	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
Subtotal					3.367.291	
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 2023 y 2022

Nota 47 - Hechos Posteriores

Desde el 1 de enero de 2024 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de estos.



8.5. Análisis Razonado



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 otorga 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% 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.

Adicionalmente, durante 2020, La Sociedad Emisora De Tarjetas Los Héroes (SETH), filial directa de CCAF Los Héroes, comenzó a operar al público con su tarjeta de provisión de fondos, un medio de pago regulado por la CMF 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 sociedad inicia su operación en el 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, y hoy mantiene su operación en crecimiento generando alianzas estratégicas con foco social para los tarjetahabientes.

iii. Canales de atención.

La gran mayoría de los servicios que Los Héroes entrega, se otorgan a través de una extensa red de 160 sucursales distribuidas en todo el país, junto a seis puntos de atención, 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. Y en ellas además se atienden las necesidades de los usuarios de la tarjeta de prepago.

iv. Prácticas corporativas.

Es relevante destacar que Caja Los Héroes ha adoptado diversas y significativas prácticas de correcto comportamiento institucional. Entre ellas, cabe resaltar el Código de Gobierno Corporativo, cuyo propósito es establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales la corporación debe regirse. Esto se realiza con el fin de contribuir al bienestar social y a la creación de valor sustentable.

Además, se encuentra el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, un documento aplicable a directores, asesores, ejecutivos y colaboradores de Los Héroes y sus entidades filiales. Conscientes de nuestro rol social y de la responsabilidad en la gestión del desarrollo sostenible, el 26 de mayo de 2023, el directorio aprobó la primera Política de Sostenibilidad de Caja Los Héroes, la cual se compromete a realizar sus mejores esfuerzos en relación con la gestión de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En aras de reducir los impactos socioambientales negativos y promover el cuidado del medioambiente, durante 2023 se ha iniciado la cuantificación de la huella de carbono de la corporación. Asimismo, desde el 12 de septiembre de 2023, Los Héroes renueva la certificación de su Modelo de Prevención del Delito por BH Compliance.



En colaboración con la Universidad del Desarrollo, Los Héroes continúa aportando al conocimiento e investigación en personas mayores a través del centro de investigación CIPEM. Además, en el 2023 ha sellado una alianza con Conecta Mayor, fundación relacionada a la Pontificia Universidad Católica, con el objetivo de contribuir a la integración social e inclusión digital de las personas mayores. Además, durante 14 años, hemos llevado a cabo la iniciativa social "Nuevos Héroes", que reconoce y visibiliza a nivel nacional a personas que realizan aportes extraordinarios a sus comunidades y a la sociedad.



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 2023 y 31 de diciembre de 2022.

	31.12.2023	31.12.2022	Variación	Variación (%)
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	
Ingresos por intereses y reajustes (1)	87.731	64.300	23.431	36%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-19.199	-11.113	-8.086	73%
Gastos por intereses y reajustes	-24.458	-14.576	-9.882	68%
Ingresos Financieros	5.259	3.463	1.796	52%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-5.149	-2.115	-3.034	143%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-12.118	-9.011	-3.107	34%
Recuperaciones de créditos castigados	6.969	6.896	73	1%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	49.341	46.583	2.758	6%
Otros ingresos (5)	23.860	20.629	3.231	16%
Gastos por beneficios a los empleados	-48.117	-38.578	-9.539	25%
Otros gastos por naturaleza	-65.703	-56.848	-8.855	16%
Depreciaciones y Amortizaciones	-10.534	-10.039	-495	5%
Otros (6)	192	-73	265	-363%
Excedente (Déficit)	12.422	12.746	-324	-3%
EBTDA (7)	21.507	21.634	-127	-1%
Contribución Social (8)	7.952	7.015	937	13%
EBTDA Ajustado (9)	29.460	28.649	811	3%

(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 \$7.952 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 2023 de \$12.422 millones, lo que se compara con un resultado acumulado de \$12.746 millones al 31 de diciembre de 2022, lo que implica una variación negativa de \$324 millones (3%) 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 \$23.431 millones (36%), debido principalmente al alza del stock de crédito social promedio mensual, tanto en el segmento de pensionados (14%, equivalente a \$31.216 millones), como trabajadores (22%) equivalente a \$32.852 millones), y a un crecimiento de la tasa promedio de crédito del período, debido al alto nivel de tasas que persisten durante el 2023 en comparación con la evolución de tasas experimentadas hacia el mismo periodo del año anterior.
- b. Los *Gastos por intereses financieros netos* aumentaron en \$8.086 millones (73%), explicado por (i) un aumento de \$5.407 millones, asociados a un incremento de la deuda promedio bancaria. Compensado por la baja de stock promedio de la deuda, producido por amortizaciones del crédito sindicado, bonos corporativos, préstamos bilaterales, y efectos de comercio (ii) un incremento neto de \$2.371 millones por toma de deuda multilateral, así como (iii) \$854 millones por colocación de Bono Serie Y en junio 2022 y Bono Serie AA en agosto 2023, y (iv) un aumento de \$1.138 millones de otros gastos, a causa del interés devengado por los efectos de comercios colocados durante 2023, y del incremento del costo financiero por arrendamiento de sucursales por renovación de contratos e incremento de inflación. Lo anterior, compensado por (v) un incremento de \$1.796 millones en ingresos financieros, a raíz del aumento del stock promedio de inversiones y de la rentabilidad, producto del nivel general de tasas del período, las que en promedio han sido superiores a las de 2022.
- c. *El Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* muestra un aumento de \$3.034 millones, explicado principalmente por el crecimiento de la cartera de crédito social durante el año 2023, respecto al año anterior, fundamentado en la estrategia de apoyo financiero a los afiliados de los segmentos Trabajadores y Pensionados, que redundó en el incremento de dichas carteras y en el aumento de la participación sobre el total del segmento Trabajadores, en un marco de gestión de riesgo orientado a acotar su riesgo crédito estructural. Este crecimiento generó (i) mayor gasto en provisiones por \$1.193 millones, (ii) un alza en el flujo de castigos por \$1.682 millones, en línea con el crecimiento de la cartera de crédito y el mayor desempleo durante los años 2022 y 2023, lo que incrementa la base de saldos expuestos a ser castigados un año después. Lo anterior se ha mitigado con una adecuada efectividad de la gestión de cobranza, adecuada contención de la cartera en rangos morosos previos al evento de castigo, y con la mejora continua de las estrategias de cobranza implementadas desde el segundo semestre del año 2022, (iii) una variación en el gasto en provisión sistémica por \$232 millones, basada en la actualización de las variables macroeconómicas del Modelo de Provisión Sistémica, que permite cuantificar perspectivas macroeconómicas adversas para el ejercicio del año 2024 que podrían afectar los resultados de la cartera de crédito social, generando impactos que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Pérdida Esperada en forma anticipada. Estos tres aspectos totalizaron una variación del deterioro por riesgo de crédito de \$3.107 millones.



Respecto al flujo de recuperaciones de créditos castigados, (iv) la gestión de cobranza consiguió alcanzar un nivel levemente superior respecto al del año 2022 (variación de \$73 millones), resultado destacado al considerar que las cifras de recuperaciones del año 2022 fueron influidas positivamente por la mayor liquidez de los afiliados, basada en los retiros de fondos de pensiones, los cuales se realizaron hasta mayo 2022, y en beneficios del Estado como el bono IFE que se pagó a partir de septiembre de 2022 hasta junio de 2023; mientras que durante el año 2023, el mercado financiero no contó con dichos factores.

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 elevada suficiencia de provisiones al cierre de diciembre de 2023, destacando que, a aquella fecha, Los Héroes es la única Caja de Compensación que cuenta con un Modelo de Provisiones de Pérdida Esperada aprobado por SUSESO, y en consecuencia, en total cumplimiento de la normativa vigente en esta materia (Compendio de Normas, Libro VI. Gestión de Riesgos de las C.C.A.F, capítulo 6.4.5.2 Requisitos para el Uso de Modelos Propios).

- d. Los *Ingresos de Actividades Ordinarias* aumentaron \$2.758 millones (6%), debido principalmente a (i) mayores ingresos por \$2.518 millones en el servicio de pago de pensiones (IPS y AFP) asociado a un incremento de beneficios entregados por el Estado, además de mejores precios adjudicados en mayo 2022, (ii) mayores ingresos por servicios en parques y centros recreacionales por \$362 millones debido al mayor uso de recintos recreacionales y eventos de productora con clientes externos por término de la crisis sanitaria, (iii) mayores ingresos por administración de convenios y beneficios de prestaciones en \$233 millones, lo cual fue compensado por (iv) una disminución de \$242 millones en ingresos por comisiones asociadas a la operación de prepago, y (v) una menor recaudación por primas de seguros por \$119 millones.
- e. *Otros Ingresos* aumentaron en \$3.231 millones (16%), como consecuencia de (i) mayores ingresos por cotización 1% de pensionados en \$3.079 millones, que en gran medida se debe a un incremento en la renta promedio de los pensionados (por implementación de la pensión garantizada universal), y en menor medida al incremento del número de afiliados respecto al año anterior, y (ii) \$183 millones por ingresos asociados a multas por pago atrasado de cotizaciones de salud.
- f. Los *Gastos por Beneficios a los Empleados* aumentaron en \$9.539 millones (25%) principalmente por variación de IPC (i) Se tienen mayores gastos por \$5.258 millones, en sueldos, leyes sociales, gratificaciones y vacaciones, (ii) mayores gastos por indemnizaciones por \$1.153 millones, principalmente por reversa de provisión asociada a contrato IPS realizada en 2022, (iii) \$2.130 millones por mayores beneficios debido a negociación colectiva en diciembre 2022, y (iv) mayores gastos \$999 millones en comisiones por mayor venta.
- g. Los *Otros Gastos por Naturaleza* aumentaron en \$8.855 millones (16%), debido a (i) un alza de \$2.305 millones de mayores gastos generales de tecnología e informática por mantenimiento de sistemas, licencias de software, arriendo de equipos tecnológicos, mesa de ayuda y seguridad internet debido al cambio de proveedor y nuevos servicios, compensado con menor gasto en site central, (ii) un aumento de \$1.369 millones en servicios generales, explicado principalmente por servicios de vigilancia y aseo por \$725 millones por reajuste de sueldo mínimo e inflación, transporte de remesas por \$420 millones debido a variación UF y



mayor cantidad de transacciones pagadas con respecto a la misma fecha de 2022 y seguros por \$350 millones debido a aumento de pólizas, contrarrestado por menor gasto por \$157 millones en correspondencia y fletes debido a nuevo contrato, (iii) aumento de otras gasto operacionales por \$1.209 millones asociados a actividades de la operación como pago de patentes municipales y contribuciones, (iv) aumento del gasto en prestaciones adicionales por \$937 millones, explicados por \$488 millones en prestaciones de salud y eventos y \$450 millones en beneficios y convenios para tarjetahabientes. (v) Mayores gastos generales de promoción por \$833 millones, explicados por \$350 millones por comisión agencia, \$218 millones por material publicitario, \$144 millones por arriendo de espacios de comunicación y \$106 millones en publicidad y, (vi) un aumento de \$819 millones en servicios externos principalmente en servicio de cajeros externos, aumento de impresiones de tarjetas prepagos, mayor gastos de administración de convenios en parques, gastos de cobranzas y asesorías profesionales, (vii) mantención y reparaciones por \$736 millones, explicado por \$458 millones en arreglos y fusiones de sucursales, contrarrestado por \$56 millones en útiles de aseo debido a menor demanda de insumos sanitarios y (viii) un aumento de \$646 millones en gastos por producción de eventos y administración de convenios debido al término de la alerta sanitaria por COVID .

- h. Los *Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones* crecieron en \$495 millones (5%), producto de (i) una mayor amortización de software SAP Hana, SAP Cloud y otras licencias por \$523 millones, y (ii) aumento en amortización de activos por derechos de uso, debido a reajuste UF y negociación de contratos en 2022 por \$398 millones. Lo anterior, compensado por una (iii) reducción de \$373 millones en la depreciación por término de vida útil de algunas instalaciones en sucursales, y (iv) \$54 millones por puesta en marcha del proceso de migración del procesador de SETH.
- i. *Otros* aumentaron en \$265 millones (363%), debido a (i) \$298 millones principalmente por mayor impuesto diferido a las ganancias, (ii) \$282 millones por mayores ganancias por intereses devengados de la venta de propiedades, (iii) \$145 millones por menores gastos en materias primas y consumibles, y (iv) \$30 millones por unidades de reajustes. Lo anterior compensado por (v) \$488 millones por mayor deterioro de valor principalmente por deudores incobrables y deudores por ventas.
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 2023, este indicador fue de \$21.507 millones, lo que significa una disminución de \$127 millones (1%) 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 2023, entre otros, los siguientes bonos y prestaciones que ascienden a \$7.952 millones: (i) prestaciones por \$6.508 millones, las que incluyen prestaciones



de salud, (ii) otras prestaciones por \$790 millones asociadas a beneficios y convenios, y (iii) bonos de nupcialidad y en dinero por \$654 millones.

El “*EBTDA ajustado*”, que no incorpora gastos de “Contribución Social”, muestra un incremento en \$811 millones, lo que representa un crecimiento de un 3% respecto al año anterior, alcanzando \$29.460 millones a diciembre de 2023.

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 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% 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	
	31.12.2023	31.012.2022	(MM\$)	(%)	31.12.2023	31.12.2022	(MM\$)	(%)
	(MM\$)	(MM\$)			(MM\$)	(MM\$)		
Ingresos por intereses y reajustes (1)	87.731	64.300	23.431	36%	0	0	0	0%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-17.530	-9.987	-7.543	76%	-1.669	-1.126	-543	48%
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-5.149	-2.115	-3.034	143%	0	0	0	0%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	6.784	7.145	-361	-5%	42.557	39.438	3.119	8%
Otros ingresos (5)	103	150	-47	-31%	23.757	20.479	3.278	16%
Gastos por beneficios a los empleados	-25.887	-20.766	-5.121	25%	-22.230	-17.812	-4.418	25%
Otros gastos por naturaleza	-24.559	-15.344	-9.215	60%	-41.144	-41.504	360	-1%
Depreciaciones y Amortizaciones	-4.032	-3.846	-186	5%	-6.502	-6.193	-309	5%
Otros (6)	1.008	1.061	-53	-5%	-816	-1.134	318	-28%
Excedente (Déficit)	18.469	20.598	-2.129	-10%	-6.047	-7.852	1.805	-23%

(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 2023 alcanzó \$18.469 millones, lo que significó una disminución de \$2.129 millones (10%) 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 \$23.431 millones (36%), debido principalmente al alza del stock de crédito social promedio mensual, tanto **en el segmento de pensionados (14%, equivalente a \$31.216 millones), como trabajadores (22% equivalente a \$32.852 millones)**, y a un crecimiento de la tasa promedio de crédito del período, debido al alto nivel de tasas que persisten durante el 2023 en comparación con la evolución de tasas experimentadas hacia el mismo periodo del año anterior.



b. La partida de *Gastos por intereses financieros netos* aumentó en \$7.543 millones (76%), explicado por (i) un aumento de la deuda promedio bancaria. Compensado por la baja de stock promedio de la deuda, producido por amortizaciones del crédito sindicado, bonos corporativos, préstamos bilaterales, y efectos de comercio (ii) un incremento por toma de deuda multilateral, así como (iii) por colocación de Bono Serie Y en junio 2022 y Bono Serie AA en agosto 2023, y (iv) un aumento de otros gastos, a causa del interés devengado por los efectos de comercios colocados durante 2023, y del incremento del costo financiero por arrendamiento de sucursales por renovación de contratos e incremento de inflación. Lo anterior, compensado por (v) un incremento en ingresos financieros, a raíz del aumento del stock promedio de inversiones y de la rentabilidad, producto del nivel general de tasas del período, las que en promedio han sido superiores a las de 2022.

c. *El Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* muestra un aumento de \$3.034 millones, explicado principalmente por el crecimiento de la cartera de crédito social durante el año 2023, respecto al año anterior, fundamentado en la estrategia de apoyo financiero a los afiliados de los segmentos Trabajadores y Pensionados, que redundó en el incremento de dichas carteras y en el aumento de la participación sobre el total del segmento Trabajadores, en un marco de gestión de riesgo orientado a acotar su riesgo crédito estructural. Este crecimiento generó (i) mayor gasto en provisiones por \$1.193 millones, (ii) un alza en el flujo de castigos por \$1.682 millones, en línea con el crecimiento de la cartera de crédito y el mayor desempleo durante los años 2022 y 2023, lo que incrementa la base de saldos expuestos a ser castigados un año después. Lo anterior se ha mitigado con una adecuada efectividad de la gestión de cobranza, adecuada contención de la cartera en rangos morosos previos al evento de castigo, y con la mejora continua de las estrategias de cobranza implementadas desde el segundo semestre del año 2022, (iii) una variación en el gasto en provisión sistémica por \$232 millones, basada en la actualización de las variables macroeconómicas del Modelo de Provisión Sistémica, que permite cuantificar perspectivas macroeconómicas adversas para el ejercicio del año 2024 que podrían afectar los resultados de la cartera de crédito social, generando impactos que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Pérdida Esperada en forma anticipada. Estos tres aspectos totalizaron una variación del deterioro por riesgo de crédito de \$3.107 millones.

Respecto al flujo de recuperaciones de créditos castigados, (iv) la gestión de cobranza consiguió alcanzar un nivel levemente superior respecto al del año 2022 (variación de \$73 millones), resultado destacado al considerar que las cifras de recuperaciones del año 2022 fueron influidas positivamente por la mayor liquidez de los afiliados, basada en los retiros de fondos de pensiones y en beneficios del Estado como el bono IFE; mientras que durante el año 2023, el mercado financiero no contó con dichos factores.

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 elevada suficiencia de provisiones al cierre de diciembre de 2023, destacando que, a aquella fecha, Los Héroes es la única Caja de Compensación que cuenta con un Modelo de Provisiones de Pérdida Esperada, acorde a la normativa vigente de SUSESO en esta materia (Compendio de Normas, Libro VI. Gestión de Riesgos de las C.C.A.F, capítulo 6.4.5.2 Requisitos para el Uso de Modelos Propios).



- d. Los *Ingresos de Actividades Ordinarias* disminuyeron en \$361 millones (5%), explicado por (i) \$242 millones de menores ingresos en comisiones asociadas a la operación de prepago, y (ii) menores ingresos en recaudación de primas de seguros en \$119 millones asociado a menores comisiones.
- e. *Otros Ingresos* disminuyeron en \$47 millones (-31%), explicado principalmente por otros ingresos de SETH.
- f. Los *Gastos por Beneficios a los Empleados* aumentaron en \$5.121 millones (25%). Lo que se debe a (i) mayores gastos en sueldos, leyes sociales, gratificaciones y vacaciones por variación de IPC, (ii) indemnizaciones por reversa de provisión asociada a contrato IPS, (iii) mayores beneficios debido a negociación colectiva en diciembre 2022, y (iv) mayores gastos en comisiones por mayor venta.
- g. *Otros Gastos por Naturaleza* en prestaciones sociales financieras aumentaron en \$9.215 (60%), debido a (i) un alza de gastos generales de tecnología e informática por mantenimiento de sistemas, licencias de software, arriendo de equipos tecnológicos, mesa de ayuda y seguridad internet debido al cambio de proveedor y nuevos servicios, compensado con menor gasto en site central, (ii) un aumento en servicios generales, explicado principalmente por servicios de vigilancia y aseo por reajuste de sueldo mínimo e inflación, transporte de remesas debido a variación UF y mayor cantidad de transacciones pagadas con respecto a la misma fecha de 2022 y seguros debido a aumento de pólizas, contrarrestado por menor gasto en correspondencia y fletes debido a nuevo contrato, (iii) aumento de otros gastos operacionales asociados a actividades de la operación como pago de patentes municipales y contribuciones, (iv) aumento del gasto en prestaciones adicionales, explicados por prestaciones de salud, eventos, beneficios y convenios para tarjetahabientes. (v) Mayores gastos generales de promoción, explicados por comisión agencia, material publicitario, arriendo de espacios de comunicación y publicidad y, (vi) un aumento del gasto de servicios externos principalmente en servicio de cajeros externos, aumento de impresiones de tarjetas prepagos, mayor gastos de administración de convenios en parques, gastos de cobranzas y asesorías profesionales, (vii) mantención y reparaciones debido a arreglos y fusiones de sucursales, contrarrestado por menor gasto en útiles de aseo por menor demanda de insumos sanitarios y (viii) un aumento en gastos por producción de eventos y administración de convenios debido al término de la alerta sanitaria por COVID.
- h. Los *Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones* crecieron en \$186 millones (5%), producto de (i) una mayor amortización de software SAP Hana, SAP Cloud y otras licencias, y (ii) aumento de la amortización de activos por derechos de uso, debido a reajuste UF y negociación de contratos en 2022. Lo anterior, compensado por una (iii) disminución en la depreciación por término de vida útil de algunas instalaciones en sucursales y (iv) por puesta en marcha del proceso de migración del procesador de SETH.
- i. *Otros* disminuyeron en \$53 millones (5%), debido a (i) menores utilidades por venta de bienes de activo fijo, compensado en parte por (ii) menores gastos en materias primas y consumibles.



2. Compensación Social y Otros

La partida de Compensación Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2023 presentó un resultado negativo de \$6.047 millones, lo que significó una diferencia de \$1.805 millones (23%) respecto al mismo periodo del año 2022, que presentó un resultado negativo por \$7.852 millones.

La variación en el resultado, obtenido al 31 de diciembre 2023 con respecto al mismo período de 2022, se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Los *Gastos por intereses financieros netos* aumentaron en \$543 millones (48%), explicado por (i) un aumento de la deuda promedio bancaria. Compensado por la baja de stock promedio de la deuda, producido por amortizaciones del crédito sindicado, bonos corporativos, préstamos bilaterales, y efectos de comercio (ii) un incremento por toma de deuda multilateral, así como (iii) por colocación de Bono Serie Y en junio 2022 y Bono Serie AA en agosto 2023, y (iv) un aumento de otros gastos, a causa del interés devengado por los efectos de comercios colocados durante 2023, y del incremento del costo financiero por arrendamiento de sucursales por renovación de contratos e incremento de inflación. Lo anterior, compensado por (v) un incremento en ingresos financieros, a raíz del aumento del stock promedio de inversiones y de la rentabilidad, producto del nivel general de tasas del período, las que en promedio han sido superiores a las de 2022.
- b. Los *Ingresos de Actividades Ordinarias* se incrementaron en \$3.119 millones (8%), por (i) un aumento en ingresos asociados al servicio de pago de pensiones (IPS y AFPs) en \$2.518 millones, debido a un incremento de beneficios entregados por el Estado y a mejores precios adjudicados en mayo 2022, (ii) un aumento en los servicios de parques y hosterías en \$368 millones por el levantamiento de las restricciones sanitarias, y (iii) un aumento de ingresos por la administración de convenios con terceros, principalmente con Minera Escondida por \$233 millones.
- c. Los *Otros Ingresos* aumentaron en \$3.278 millones (16%), debido a (i) mayores ingresos 1% pensionados por \$3.079 millones, que en gran medida se debe a un incremento en la renta promedio de los pensionados (por implementación de la pensión garantizada universal), y en menor medida al incremento del número de afiliados respecto al año anterior, (ii) \$183 millones de mayores ingresos asociados a multas por pago atrasado de cotizaciones de salud y (iii) \$6 millones por otros ingresos asociados a eventos para adulto mayor debido al levantamiento de restricciones sanitarias.
- d. Los *Gastos por Beneficios a los Empleados* se incrementaron en \$4.418 millones (25%), lo que se debe a (i) mayores gastos en sueldos, leyes sociales, gratificaciones y vacaciones por variación de IPC, (ii) indemnizaciones por reversa de provisión asociada a contrato IPS, (iii) mayores beneficios debido a negociación colectiva en diciembre 2022, y (iv) mayores gastos en comisiones por mayor venta.
- e. *Otros gastos por naturaleza* disminuyeron en \$360 millones (1%), debido principalmente a menores gastos asociados a la operación.



- f. Los *Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones* crecieron en \$309 millones (5%), producto de (i) una mayor amortización de software SAP Hana, SAP Cloud y otras licencias, y (ii) aumento de la amortización de activos por derechos de uso, debido a reajuste UF y negociación de contratos en 2022. Lo anterior, compensado por una (iii) disminución en la depreciación por término de vida útil de algunas instalaciones en sucursales y (iv) por puesta en marcha de SETH.
- g. *Otros* aumentaron en \$318 millones (28%), debido a (i) mayores impuestos diferidos a las ganancias, (ii) mayores ganancias por intereses devengados de la venta de propiedades, (iii) menores gastos en materias primas y consumibles, y mayores unidades de reajustes. Lo anterior compensado (v) por mayor deterioro de valor principalmente por deudores incobrables y deudores por ventas.

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 2023 y 31 de diciembre de 2022.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31-12-2023 (MM\$)	31-12-2022 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	106.937	119.879	-12.942	-11%
Efectivo y equivalentes al efectivo	100.975	115.416	-14.441	-13%
Otros activos financieros corrientes	5.962	4.463	1.499	34%
Colocaciones de crédito social netas(1)	425.166	359.460	65.706	18%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	124.104	102.952	21.152	21%
Deudores previsionales netos	13.760	10.941	2.819	26%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	287.302	245.567	41.735	17%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	13.043	11.529	1.514	13%
Propiedades, Plantas y Equipos	52.857	51.445	1.412	3%
Otros activos (3)	36.092	39.104	-3.012	-8%
Total Activos	634.095	581.417	52.678	9%

(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 2023, el nivel de activos totales muestra un aumento de \$52.678 millones respecto a diciembre del 2022 (9%), y sus principales variaciones se explican esencialmente por:



- a. El *Efectivo y Equivalente al Efectivo y Otros Activos Financieros Corrientes* disminuye en \$12.942 millones (11%), explicado por flujos de financiamiento que presentan una salida a razón de egresos asociados a (i) el pago conjunto de obligaciones financieras por \$133.323 millones con bancos locales, prestamistas multilaterales, y deuda con el público, y (ii) pagos por el derecho de uso de instalaciones por \$5.248 millones. Lo que se contrapone con entradas referentes a (iii) préstamos a largo plazo por \$160.784 millones por el desembolso de líneas multilaterales, la toma de préstamos comerciales con la banca y la colocación de bono corporativo y efectos de comercio durante 2023.

En cuanto a los flujos operacionales, presentan egresos de efectivo asociados a (iv) pagos a proveedores por \$65.549 millones, (v) desembolsos por \$43.172 millones por concepto de remuneraciones, (vi) pagos de prestaciones adicionales por \$9.059 millones. Lo anterior, es parcialmente contrarrestado por entradas asociadas a (vii) ingresos por recaudación y por venta de servicios por \$47.222 millones, (viii) recaudación del 1% de pensionados en \$33.672 millones, e (ix) intereses recibidos por \$5.259 millones.

Con respecto a los flujos de inversión, se presentan egresos de efectivo asociados a (x) salidas netas de propiedades, planta y equipo por \$2.061 millones, y (xi) compras de activos intangibles por \$1.663 millones referidas a licencias tecnológicas.

- b. Las *Colocaciones de Crédito Social Neto* (incluye las cuentas colocaciones de crédito social neto corrientes y no corrientes; y deudores previsionales neto) aumentaron en \$65.706 millones (18%) impulsadas por el crecimiento de \$33.996 (24%) millones en el segmento trabajadores y de \$31.710 (15%) millones en el segmento de pensionados – a causa de un incremento en (i) préstamos de consumo de largo plazo por \$41.735 millones, por (ii) préstamos de consumo, más intereses por cobrar de préstamos de consumo de corto plazo, que suman \$21.152 millones, y (iii) deudores previsionales netos por \$2.819 millones.
- c. Los *Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar* aumentaron en \$1.514 millones (13%), debido principalmente a un aumento en (i) cuentas por cobrar Instituto Previsión Social en \$2.775 millones, (ii) cuentas por cobrar a fondos nacionales en \$477 millones, (iii) deudores por eventos turísticos y recreativos en \$269 millones. Lo anterior, contrapuesto por una disminución en (vi) \$1.372 millones en fondos recibidos para pago de pensiones y (v) \$607 millones por otros deudores varios.
- d. Las *Propiedades, Plantas y Equipos y Propiedades de Inversión* aumentaron en \$1.412 millones (3%), explicado por (i) un incremento en el valor de instalaciones de \$1.897 millones y (ii) mayor plusvalía de edificios por \$195 millones, que se contraponen a una (ii) mayor depreciación de edificios e instalaciones por \$1.118 millones. Un aumento en (iii) la plusvalía de terrenos por \$195 millones y (iv) un incremento de obras en ejecución por \$358 millones



e. *Otros Activos* disminuyeron en \$3.012 millones (-8%), por (i) una baja de \$3.123 millones en activos por derecho de uso no corriente, principalmente a causa de su amortización, (ii) un decrecimiento por \$2.536 millones en otros activos financieros no corrientes, a causa de un menor valor razonable de coberturas financieras, (iii) una baja en activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta en \$861 millones, (iv) una baja en otros activos no financieros, no corrientes en \$596 millones, explicado por la amortización del bono término de negociación. Lo anterior compensado por (v) un aumento en otros activos no financieros corrientes por \$2.148 millones relacionados en su mayor parte a gastos pagados por anticipado, (vi) un aumento en activos por impuestos diferidos de \$1.446 millones, y (vii) por activos intangibles distintos de la plusvalía por \$518 millones, asociados a licencias tecnológicas.

III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31-12-2023 (MM\$)	31-12-2022 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	285.469	237.987	47.482	20%
Otros Pasivos Financieros corrientes	131.329	78.166	53.163	68%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	154.140	159.821	-5.681	-4%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	61.426	65.976	-4.550	-7%
Otros Pasivos (3)	26.411	27.296	-885	-3%
Total Pasivos	373.306	331.259	42.047	13%
Patrimonio	260.789	250.158	10.631	4%
Total Pasivos y Patrimonio	634.095	581.417	52.678	9%

(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 2023, los pasivos totales aumentaron en \$42.047 millones (13%) y el patrimonio aumentó en \$10.631 millones (4%). Las principales variaciones fueron:

- a. *Otros Pasivos Financieros Totales*, aumentaron en \$47.482 millones (20%) con relación al cierre del período 2022. La variación se explica por (i) un aumento neto de \$38.210 millones en el saldo de deuda con instituciones financieras (bancos y multilaterales), explicado principalmente por la línea desembolsada con IFC cuyos giros cursados en octubre y diciembre significan una entrada por US\$60 millones, lo cual es contrarrestado por amortizaciones del periodo tanto de préstamos comerciales con la banca local y con entidades multilaterales y por (ii) la colocación de efectos de comercios que significan una mayor obligación en \$14.419 millones. Contrapuesto por (iii) una menor deuda neta mantenida en bonos corporativos de \$4.446 millones, explicado en gran medida por los vencimientos del periodo que en parte son compensados por la colocación de la serie AA de bonos por UF 550.000 en agosto, y por (iii) una disminución en obligaciones por coberturas financieras en \$700 millones.
- b. Las *Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar* disminuyeron en \$4.550 millones (7%), como resultado de (i) una disminución en las obligaciones con terceros por \$7.550 millones, asociados principalmente a menores fondos destinados para pagos de pensiones IPS, en parte compensado por mayores cuentas de provisión de fondos para tarjetas de prepago, proveedores por pagar y acreedores varios. Lo anterior contrarrestado por (ii) mayores cuentas por pagar de fondos nacionales por \$2.283 millones, principalmente para subsidios de incapacidad laboral, y (iii) aumento en beneficios por \$704 millones a ser distribuidos.
- c. *Otros Pasivos* disminuyeron en \$885 millones (3%), como resultado principalmente de (i) una disminución por \$2.682 millones en pasivos por arrendamiento de inmuebles, contrarrestado por (ii) mayores provisiones por beneficios a los empleados en \$1.626 millones, por incentivos al personal y vacaciones, y por (iii) otros pasivos no financieros por \$197 millones.
- d. El *Patrimonio* experimenta un aumento de \$10.631 millones (4%), variación que se explica esencialmente por (i) un incremento del fondo social de \$12.746 millones, compensado por (ii) menor generación de excedentes en el periodo por \$323 millones, y (iii) una baja en otras reservas por \$1.792 millones.



IV. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2023	31.12.2022
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,29	1,63
Razón Ácida	Veces	0,52	0,77
Endeudamiento			
Endeudamiento (1)	Veces	1,43	1,64
Endeudamiento Neto (2)	Veces	1,02	0,86
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	55%	47%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	45%	53%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	634.095	581.417
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	2,06	2,33
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	3,42%	3,23%
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	4,86%	5,44%
Rentabilidad del Activo (6)	%	2,04%	2,35%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
FitchRating (Jun-2023)		A+ / Estable	A / Estable
ICR (Sep-2023)		AA- / Estable	A+ / Estable
Humphreys (Mar-2023)		AA- / Estable	-

(1) Definido como: Pasivos Totales / Capital Social. 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 2023 / Promedio Patrimonio diciembre 2023 y diciembre 2022.

(6) Definido como: Resultado 2023 / Promedio Activos diciembre 2023 y diciembre 2022.



IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- a. Al 31 de diciembre de 2023, los indicadores de *Liquidez Corriente* y *Razón Ácida* pasaron de un 1,63 a 1,29 y de un 0,77 a 0,52, respectivamente. Lo anterior, se debe al paso del no corriente al corriente de la porción de financiamiento con instituciones financieras, correspondiente al crédito sindicado con la banca que fue renovado con vencimiento a marzo de 2024, la leve disminución del efectivo y equivalentes principalmente por menores saldos a razón de mayores préstamos de consumo colocados durante 2023.
- b. Al 31 de diciembre de 2023, el *Endeudamiento* pasó de 1,64 a 1,43 veces. 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. El *Endeudamiento neto* aumentó desde 0,86 a 1,02 veces patrimonio respecto al cierre de diciembre de 2022, explicado por la toma de financiamiento con acreedores internacionales, específicamente IFC quien otorgo una línea por US\$ 60 millones, con bancos, colocaciones de bono y efectos de comercio acumulado al cierre de 2023.
- d. Respecto al *Plazo de los pasivos* (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo subió de 47% el 31 de diciembre 2022 a un 55% el 31 al cierre de 2023, producto principalmente del paso al corriente del crédito sindicado, el cual fue renovado hasta marzo de 2024, reprogramaciones en deuda bilateral, y toma de deuda de corto plazo como los efectos de comercio. Además, los pasivos no corrientes se mantuvieron entorno a \$167.812, disminuyendo solamente \$8.629 millones, indiferente de lo mencionado previamente, dado el aumento en pasivos financieros a razón del desembolso de la línea con IFC por US\$ 60 millones, además de la colocación serie AA por UF 550 millones.
- e. La *Cartera neta sobre Deuda financiera neta* baja de 2,33 en diciembre 2022 a 2,06 veces al 31 de diciembre de 2023, a raíz de un incremento en la deuda financiera neta (excluyendo IPS), superior al crecimiento en la cartera neta.
- f. Al 31 de diciembre de 2023, los *Excedentes* alcanzaron los \$12.422 millones, lo que representa una disminución de \$323 millones (3%) respecto al mismo período de 2022. Con lo anterior, vemos una disminución en el retorno sobre patrimonio pasando del 5,4% al 4,9%.



V. Otras consideraciones

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 Banco Agente a Banco de Chile.

i. Bonos Corporativos

En relación con lo anterior, los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus bonos corporativos 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) 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”.



A continuación, se presenta un cuadro con los límites y cumplimiento de las obligaciones anteriormente descritas:

	Obligación	Límite	Diciembre 2023
a)	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	2,1 veces
b)	Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$260.789
c)	Endeudamiento Neto	3,5 veces máximo	1,0 veces

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2023, 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.

ii. Acuerdos con la Banca

En relación con lo anterior, los covenants financieros de Los Héroes incluidos 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 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 ciento cincuenta 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”.



Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 2,0 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 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	dic-23
a) Cartera neta sobre deuda financiera neta	1,4 veces mínimo	2,1 veces
b) Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$260.789
c) Razón de endeudamiento neto	2,0 veces máximo	1,0 veces
d) Mora de cartera	6,5% máximo	3,40%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2023, 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.

iii. Efectos de Comercio

Los siguientes covenants corresponde a aquellos con los que CCAF Los Héroes debe cumplir respecto de sus líneas de Efectos de Comercio:

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a la línea N° 150 inscritas en la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 09 de septiembre de 2022, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican y que son correspondientes a la Línea N° 150:



a) Patrimonio:

Mantener un Patrimonio no inferior a cien mil millones de pesos, de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio se entenderá el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros Trimestrales del Emisor se denomina “Total Patrimonio”.

b) Endeudamiento Neto:

Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales, un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a tres coma cinco veces, definido como la razón entre Total Pasivos Netos y Total Patrimonio. Por Total Pasivos Netos se entenderá la diferencia entre los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina “Total Pasivos” y la partida que en los Estados Financieros se denomina “Efectivo y equivalentes al efectivo”. Por su parte, se entenderá por Total Patrimonio, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina Total Patrimonio.

	Obligación	Límite	Diciembre 2023
a)	Patrimonio Total Neto	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$260.789
b)	Endeudamiento Neto	3,5% máximo	1,0 veces

Al 31 de diciembre de 2023, la Línea N°150 cumple con la totalidad de los indicadores.

Para dicha línea, en caso de que, y mientras el emisor incumpla en mantener cualquiera de los índices y/o relaciones financieras dentro de los límites mencionados anteriormente, no podrá realizar nuevas emisiones con cargo a la Línea. Si dicho incumplimiento se mantuviera durante dos trimestres consecutivos, de acuerdo con los Estados Financieros presentados ante la CMF dentro de los plazos requeridos por ésta, los tenedores de efectos de comercio vigentes emitidos con cargo a la presente Línea, podrán hacer exigible anticipadamente el pago de la totalidad del monto adeudado bajo la Línea.

iv. International Finance Corporation

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 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.

El día 21 de junio de 2023, el Ratio de Liquidez de IFC se sustituye, a través de una Enmienda, por los Ratios Coeficiente de Cobertura de Liquidez y Coeficiente de Financiamiento Estable Neto, medidos en base a activos ponderados por riesgo de acuerdo con estándares normativos de Basilea III, de acuerdo con lo siguiente:

h) Ratio Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)

Corresponde a la razón entre “Activos Líquidos de Alta Calidad” y “Salidas Netas de Efectivos Totales” estimadas en situación de estrés durante 30 días, la cual no puede ser menor a 200%.

Se entenderá por “Activos Líquidos de Alta Calidad” a la suma ponderada por riesgo de “Efectivo y Equivalentes al Efectivo” netos del Convenio por Pagar con IPS, sin considerar la partida “Caja”.

Asimismo, se entenderá por “Salidas Netas de Efectivos Totales” estimadas en situación de estrés durante 30 días, a la resta de “Salidas de Efectivo a 30 días” y “Entradas de Efectivo a 30 días”. Para estos efectos, las “Salidas de Efectivo a 30 días” comprenden la suma de “Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar Corrientes” y “Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes”. En cuanto a las “Entradas de Efectivo a 30 días”, corresponden a un 75% de las “Salidas de Efectivo a 30 días”.



i) Ratio Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR)

Corresponde a la razón entre la “Cantidad de Financiamiento Estable Disponible” y “Cantidad de Financiamiento Estable Requerida”, la cual no puede ser menor a 100%.

Se entenderá por “Cantidad de Financiamiento Estable Disponible” a la proporción de recursos propios y ajenos que se espera sean fiables en el horizonte de un año, y corresponde a la suma ponderada de Patrimonio Total y Otros Pasivos Financieros Corrientes y No Corrientes.

Asimismo, se entenderá por “Cantidad de Financiamiento Estable Requerida”, a la suma ponderada por riesgo de “Efectivo y Equivalentes al Efectivo” netos del Convenio por Pagar con IPS y descontada la partida “Caja”, “Colocaciones de Crédito Social Corrientes y No Corrientes Netas”, y “Otros Activos Corrientes y No Corrientes”.

Nº	Nombre	Límite	Diciembre 2023
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	41,1%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	2,0%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	3,3%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 25%	22,7%
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%	3,8%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	1,3%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	0,2%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,0%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	5,4%
h)	Ratio Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)	> 200%	654,7%
i)	Ratio Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR)	> 100%	112,9%

v. Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

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 110%. 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 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 2023
a)	Razón de Endeudamiento	25% mínimo	41,1%
b)	Ratio de Liquidez	110% mínimo (*)	175,2%
c)	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,0%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	25% máximo	22,0%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	10% máximo	2,0%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	10% máximo	3,2%

(*) El 23 de noviembre de 2023, BID otorgó una Enmienda para el cumplimiento del indicador de liquidez, aplicable a partir del cierre del tercer trimestre de 2023, reemplazando el límite de mínimo de la Razón de Liquidez de 150% a 110%.

En consecuencia, al 31 de diciembre de 2023 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.

V. 3 Indicadores de Solvencia y Liquidez

31 de Diciembre de 2023	Indicador	Límite SUSESO	Medición al 31.12.2023
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-33%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx. 25%	-27%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	-7%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-12%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-36%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	41%

Al 31 de diciembre de 2023, 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 Héroes 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	31.12.2023 (MM\$)	31.12.2022 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	-51.469	-69.817	18.348
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	40.015	36.004	4.011
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	-2.987	-3.127	140
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Periodo	-14.441	-36.940	22.499

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2023 resultó en una salida de caja por \$14.441 millones, esto representa un menor egreso de caja de \$22.499 millones respecto al cierre del año anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* correspondió a un egreso de \$51.469 millones, significando una variación positiva de \$18.348 millones respecto al cierre del año anterior. La diferencia radica en (i) una mayor recaudación neta de \$31.893 millones por concepto de crédito social, (ii) mayor recaudación de fondos nacionales con un flujo neto positivo de \$16.288 millones (iii) y mayor recaudación 1% pensionados por \$3.596 millones. Lo anterior se ve compensado por (iv) el mayor pago a proveedores, remuneraciones de colaboradores e impuestos por un total de \$19.361 millones, (v) mayor pago de intereses al tener un mayor stock de deuda promedio por \$9.303 millones y (vi) mayor egreso neto por pago de pensiones IPS por \$5.547 millones.

El *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$40.015 millones, ingresando \$4.011 millones neto más que lo reportado en el periodo anterior. Respecto de los ingresos, hubo una variación al alza de \$22.098 millones a causa de (i) la utilización por el total de la nueva línea de financiamiento con IFC cuyos desembolsos ascienden a US\$ 60 millones (ii) la colocación de la serie de bonos AA en mercado nacional en agosto por UF 550.000, además de (iii) la colocación de efectos de comercio por monto de \$18.000 millones. Los egresos de las actividades de financiamiento sufrieron por su parte una variación al alza de \$17.707 millones, siendo los pagos de capital de las (iv) deudas bancarias cursadas durante 2022 y 2023, efectos de comercio financiamiento de multilaterales y bonos, los que alcanzaron un monto total de \$133.323 millones en comparación a los \$115.617 millones de 2022.

El *Flujo Neto originado por Actividades de Inversión* presentan un menor egreso de capital por \$140 millones, donde el principal ítem de salida corresponde a (i) propiedad, planta y equipo por remodelaciones y mejoras en sucursales por monto de por \$1.691 millones, siendo compensado por (ii) la venta de parte de estos por monto de \$737 millones, correspondiente a la venta de Parque La Huayca y (iii) menores compras de activos intangibles por \$1.093 millones.



VI. 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. Asimismo, acumulado durante 2023, Los Héroes presenta el primer lugar en crecimiento de número de afiliados, con 3.611 nuevas incorporaciones con respecto a diciembre de 2022.

C.C.A.F.	N° Total Dic.-2023	N° Total Dic.-2022	Variación
Los Andes	4.112.084	4.122.703	-10.619
Los Héroes	1.185.060	1.181.449	3.611
La Araucana	1.343.868	1.362.189	-18.321
18 de Septiembre	418.571	421.874	-3.303
TOTAL	7.059.583	7.088.215	-28.632

A diciembre de 2023, la cantidad de afiliados¹ por segmentos de la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

C.C.A.F.	N° Pensionados Dic-2023	N° Pensionados Dic-2022	Variación
Los Andes	402.085	398.904	3.181
Los Héroes	682.220	674.091	8.129
La Araucana	199.962	196.845	3.117
18 de Septiembre	139.568	133.354	6.214
TOTAL	1.423.835	1.403.194	20.641

Como se observa en la figura anterior, Los Héroes a diciembre de 2023 presenta un aumento en la cantidad de pensionados, manteniendo su liderazgo en este segmento, con un 48% de participación en la industria, y una caída de 8.129 nuevos afiliados respecto a diciembre de 2022.

C.C.A.F.	N° Trabajadores Dic-2023	N° Trabajadores Dic-2022	Variación
Los Andes	3.709.999	3.723.799	-13.800
Los Héroes	502.840	507.358	-4.518
La Araucana	1.143.906	1.165.344	-21.438
18 de Septiembre	279.003	288.520	-9.517
TOTAL	5.635.748	5.685.021	-49.273

¹ Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>



A diciembre de 2023, en el segmento de trabajadores, Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 9% y una caída en el número de afiliados de 4.518 respecto a diciembre de 2022.

V.2 Análisis de Mercado de Stock de Créditos Sociales

La industria de Cajas se ha concentrado en los créditos sociales. Según datos al 30 de septiembre de 2023², el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

		30-09-2023		31-12-2022	
Los Andes	Trabajadores	1.766.198	78%	1.720.712	78%
	Pensionados	139.689	26%	120.985	25%
	Subtotal T+P	1.905.887	68%	1.841.697	68%
Los Héroes	Trabajadores	161.387	7%	141.301	6%
	Pensionados	239.170	44%	218.158	45%
	Subtotal T+P	400.557	14%	359.460	13%
La Araucana	Trabajadores	243.957	11%	240.337	11%
	Pensionados	99.503	18%	93.499	19%
	Subtotal T+P	343.460	12%	333.836	12%
18 de septiembre	Trabajadores	99.649	4%	102.171	5%
	Pensionados	60.917	11%	55.502	11%
	Subtotal T+P	160.566	6%	157.673	6%
Total Industria	Trabajadores	2.271.192	100%	2.204.521	100%
	Pensionados	539.279	100%	488.143	100%
	Subtotal T+P	2.810.471	100%	2.692.666	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 sep 2023.

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 14% del total de Stock de Crédito Social de la industria, la ubicándose en el segundo lugar.

² Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis Razonado.

