



Reporte
Contribución
Social
2024

70 AÑOS
LOS HEROES

70 años aportando a la seguridad social del país



1950-1960

Fundación y primeros pasos

1970

Expansión y universalización del acceso

1980-1990

Nuevo marco legal y foco en pensionados

2000

Modernización institucional

2010

Consolidación como socio del Estado

2020-2025

Transformación digital e impacto social

- **1955:** Fundación de Caja Los Héroes por ASIMET. Pionera en protección social del rubro metalúrgico.

- **1974:** Inicio del crédito social.
- **1976:** Afiliación abierta a todos los trabajadores (DL 1.596).

- **1989:** Ley 18.833 establece estatuto moderno para las Cajas.
- **1998:** Pensionados pueden afiliarse individualmente.

- **2004:** Primera Caja en implementar Gobierno Corporativo.
- **2005:** Emisión de bono securitizado.
- **2008:** Inclusión de trabajadores públicos y digitalización (SAP).
- **2009:** Creación de Nuevos Héroes.

- **2010:** Adjudicación IPS para pago de beneficios.
- **2011:** Principal pagador de beneficios sociales.
- **2018:** Fusión con Caja Gabriela Mistral y creación de CIPEM.

- **2020:** Lanzamiento de la Cuenta Prepago Los Héroes.
- **2022:** Se mantiene como pagador IPS en esquema multioperador, 1er lugar en el Premio Procalidad.
- **2023:** Reconocida como una de las mejores organizaciones para conciliar vida y trabajo.
- **2024:** 1ª Caja en Chile Cuida, Premio CONECTA Pacto Global, doble Sello Huella.
- **2025:** Los Héroes cumple 70 años.

1. ¿Qué hacemos?

Nos mueve mejorar la calidad de vida y el bienestar de todos(as) nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as) y trabajadores(as), a través de múltiples productos y servicios sociales. Trabajamos con el Estado para entregar beneficios a todos(as) los(as) chilenos y chilenas.

Propósito

Nos mueve el compromiso total con el desarrollo social para que más personas en Chile puedan vivir mejor.

Misión

Mejoramos el bienestar de nuestros afiliados y sus familias, facilitando acceso a productos y servicios de acuerdo con sus necesidades.

Visión

Ser la mejor plataforma de inclusión y bienestar social de Chile.

Valores



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 el cliente nos llena de energía.

Generamos valor a la sociedad:



Contribución

Nuestro aporte se canaliza en 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.



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.



Red de pagos de seguridad social

Contamos con una extensa red de 161 sucursales a lo largo del país, que se complementan con sistema móvil de atención que abarca 1.335 localidades remotas. También, con plataformas digitales de atención para la prestación de servicios de recaudación y pagos a entidades estatales y empresas privadas.

Principales cifras



Resultados

MM\$15.000 Excedentes

MM25.530 EBTTA



Crédito social

MM\$202.084 Otorgados en créditos sociales

202.653 Créditos sociales entregados



Beneficios

MM\$9.508 En beneficios otorgados

6.734.689 N° total de beneficios utilizados



Héroes Prepago

183.543 Tarjetas vigentes

1.469.250 N° de compras y pagos de cuentas



Afiliados(as)

1.180.164 Afiliados(as)

685.607 Pensionados(as)

494.557 Trabajadores(as)

9.907 Empresas afiliadas



Usuarios IPS

1.054.721 Usuarios(as)

1.335 Puntos de pago rural



Colaboradores

65% Mujeres

35% Hombres

93,5% Considera que existe un trato justo

7.514.827 Pagos pensiones IPS en sucursales

689.195 Pagos pensiones en red móvil

19 Horas Promedio de capacitación por colaborador(a)



Comunidad

161 Sucursales en el país
8.161.414 Visitas a web Los Héroes

226.917 Seguidores en redes sociales



Proveedores

477 N° de proveedores

2.401 Facturas pagadas
97% En menos de 30 días



Medio ambiente

346,65 tCO₂ Captación anual de CO₂ en parques

111,47 Hectáreas parques

3.542 Cantidad de especies en parques

Compromiso y reconocimientos 2024



Hitos destacados



Nuevo liderazgo

En marzo de 2024 asumió como Gerente General Ignacio de la Cuadra, Ingeniero Comercial y MBA del ESE Business School. Con amplia trayectoria en control de gestión, finanzas y riesgos, llega con el desafío de fortalecer el compromiso social de Los Héroes y proyectar su rol en el bienestar de las personas.



Reconocimientos destacados

1º lugar en CONECTA 2024 (Pacto Global) por nuestras iniciativas en los ODS 1, 5 y 10.

1º lugar en Satisfacción de Clientes (Premio Procalidad), por tercer año consecutivo.

Doble Sello Huella del Ministerio del Medio Ambiente, por cuantificación y reducción de huella de carbono.

Reconocimiento ACHS por mantener un entorno laboral seguro.

Top 7 en Chile Unido 2024, por promover la conciliación entre vida personal y trabajo.



Compromiso social y con el entorno

Creamos el reconocimiento **Empresa Impacto Positivo**, premiando a Viña Montes, Aceros Aza e Inchalam por su contribución al desarrollo sostenible.

Nos incorporamos a la red Chile Cuida, entregando atención preferencial a más de 144.000 personas cuidadoras en todas nuestras sucursales.

Impulsamos la Economía Plateada participando como mentores en SilverConnect, programa internacional liderado por Sparkassenstiftung en apoyo a personas mayores de Latinoamérica.

Brindamos **ayuda directa a familias afectadas** por los incendios en Valparaíso, con atención médica, bonos de emergencia y flexibilidad financiera.

Fortalecimos nuestro compromiso con la equidad de género: alianza con Women Economic Forum Chile, reconocimiento como empresa mentora por SernamEG, y lanzamiento de la guía práctica sobre violencia y acoso en el trabajo.



Personas mayores al centro

Recibimos el **Sello Mayor 2024** por nuestras buenas prácticas hacia las personas mayores.

Celebramos los 5 años de **CIPEM**, nuestro centro de estudios junto a la Universidad del Desarrollo, con más de 70 publicaciones que aportan al bienestar y políticas públicas en vejez y envejecimiento.



2. ¿Quiénes son nuestros(as) afiliados(as)?

Pensionados

Los(as) afiliados(as) pensionados(as) de Los Héroes llegan a 685.607 personas, a quienes brindamos una atención cercana, y beneficios y acciones en salud, recreación y esparcimiento, educación y apoyo social.

Entidades empleadoras

Al cierre de 2024, las entidades empleadoras afiliadas a Los Héroes eran 9.907, mientras que los(as) trabajadores(as) afiliados(as) sumaban 494.557.

Usuarios(as) por pagos de beneficios sociales

Atendemos a 1.054.721 usuarios(as) a través de nuestra red de seguridad social. Son 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. ¿Cuál fue el Valor Social entregado a nuestros(as) afiliados(as)?

Dividendo social

6.734.689

Beneficios entregados



3.545.553

Beneficios en salud utilizados
(Beneficios en salud y gastos en farmacia)

Créditos sociales

202.653

N° créditos otorgados

490.214

Stock final (MMS)

183.543

Tarjetas Héroes Prepago Vigentes



Nuestros beneficiarios en una mirada

685.607

Pensionados(as)

494.557

Trabajadores(as) afiliados(as)

9.907

Entidades afiliadas

1.054.721

Usuarios atendidos
a través de nuestra red de seguridad social



Beneficios

Calidad de vida y bienestar integral para nuestros afiliados(as)



Salud

La salud es un pilar central de nuestro compromiso social. Ofrecemos:

- Descuentos en farmacias y copago \$990 en consultas médicas.
- Exámenes médicos con copago \$0 y atención de telemedicina.
- Convenios con centros de salud, ópticas y clínicas dentales.
- Junto a FALP realizamos **más de 3.000 mamografías gratuitas en más de 100 comunas del país.**



Apoyo social y convenios

- Entregamos más de **30.000 productos esenciales** a pensionados(as).
- Facilitamos descuentos en servicios básicos como gas, a través de alianzas con Lipigas y Gasco.
- Promovimos la orientación médica en terreno, beneficiando a más de **1.100 trabajadores(as).**
- Seguimos entregando la **tarjeta Bip! Adulto Mayor.**



Educación

- Otorgamos **\$140 millones en bonos educativos** a casi 7.500 afiliados(as).
- Apoyamos certificación docente con descuentos de hasta 70%.
- Ampliamos el programa **Héroe Conectado** para la alfabetización digital de pensionados(as).
- Mejoramos el proceso del Estímulo Educativo, sumando **educación diferencial.**

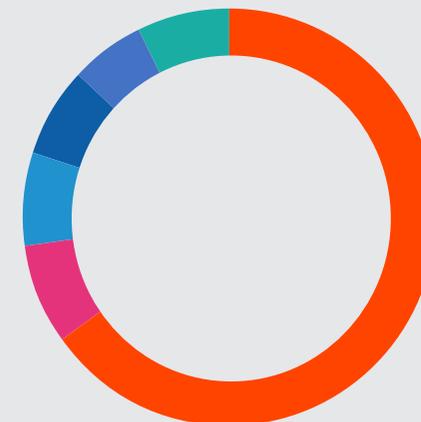


Entretención

- Más de **25.000 afiliados(as)** participaron en actividades recreativas y familiares.
- Realizamos 38 paseos turísticos para pensionados(as) y 23 eventos "Una tarde con Los Héroes".
- Organizamos eventos para trabajadores(as) y sus familias en empresas afiliadas.

Distribución de contribución social

Uso de beneficios



- 65% Salud
- 8% Entretención y eventos
- 7% Prepago
- 7% Apoyo social
- 6% Bonos en dinero
- 7% Otros

Fuente: Los Héroes



Plan Más Héroes

Apoyamos a trabajadores(as) y pensionados(as) de todo Chile a través del Plan Más Héroes, que entrega beneficios adicionales en salud, educación, apoyo social, entretención y financiamiento de proyectos.

En 2024, se recibieron 351 postulaciones válidas, distribuyendo un fondo total de \$150 millones.

Quiénes no contaban con un proyecto definido accedieron a packs predefinidos para implementar espacios culturales, deportivos o de bienestar.



Uso de beneficios por tipo de afiliado(a)

Cantidad de beneficios utilizados

Monto en beneficios otorgados

Beneficio	Pensionados	Trabajadores afiliados	Total	Pensionados	Trabajadores afiliados	Total
Apoyo social	1.314.552	849.709	2.164.261	442.391.594	147.463.865	589.855.458
Bonos en dinero	5.921	27.176	33.097	123.043.361	564.740.139	687.783.500
Convenios	429.813	183.437	613.250	32.738.928	49.108.391	81.847.319
Entretención / eventos	16.706	61.952	78.658	120.319.945	223.451.327	343.771.272
Farmacia	700.394	802.571	1.502.965	43.540.192	-	43.540.192
Llamadas de acompañamiento	73.755	14	73.769	82.344.486	-	82.344.486
Parques	16.941	56.709	73.650	-	-	-
Prepago	137.498	17.953	155.451	697.485.233	91.070.069	788.555.302
Salud	1.061.172	978.416	2.039.588	3.612.988.552	3.277.331.289	6.890.319.841
Total	3.756.752	2.977.937	6.734.689	5.154.852.289	4.353.165.081	9.508.017.370

Fuente: Los Héroes



Red de parques

Contamos con una red de cinco parques y un centro vacacional entre Coquimbo y Los Lagos, con descuentos exclusivos para afiliados(as). Ofrecemos espacios recreativos, deportivos y de alojamiento que promueven el bienestar y la salud mental, con más de 80.000 visitas anuales. Las instalaciones incluyen cabañas, piscinas, multicanchas, zonas de juego y áreas verdes con flora y fauna nativa.

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. ¿En qué consiste la red de pago de beneficios sociales de Los Héroes?

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.



Pagos

7.514.827

Pagos pensiones IPS
efectuados en sucursales

689.195

Pagos de pensiones
en red móvil

635.584

Pagos de beneficios
estatales en sucursales

760.533

Pagos rurales

Atención presencial

Contamos con 161 sucursales destinadas a la entrega de pensiones, beneficios sociales del IPS, seguro de cesantía y bonos del Estado, entre otros. Esta red de atención se complementa con 1.335 puntos de pago en zonas rurales a nivel nacional, que son cubiertos mediante un recorrido de más de 300 rutas, para llegar a los lugares remotos de manera oportuna con el pago de pensiones y beneficios, incluso en caso de desastres naturales.

Atención virtual

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

5. ¿Cómo aportamos a la inclusión social financiera?

Crédito social

El crédito social promueve el apoyo financiero y el endeudamiento responsable. Los(as) afiliados(as) pueden acceder a estos productos de manera presencial o con asistencia remota.

Indicador	2024	2023	2022
N° créditos vendidos	202.653	186.498	185.200
Colocación neta (MM\$)	202.084	191.630	187.250
Venta bruta (MM\$)	327.139	295.729	275.535
Stock final (MM\$)	490.214	428.280	364.211

Seguros

Ofrecemos una amplia gama de microseguros orientados a proteger la vida, la salud y los bienes de nuestros afiliados(as).

Coberturas específicas:

- Fallecimiento del titular.
- Diagnóstico de enfermedades oncológicas.
- Gastos por hospitalización.
- Protección contra robo de pensión y bienes personales (anteojos, carteras) en casos de asalto con violencia.

En 2024, continuamos fortaleciendo la alianza la Compañía de Seguros SURA.

Inclusión social financiera en cifras:



202.653
Créditos sociales

183.543
Tarjetas Héros Prepago Vigentes

14.768
Microseguros contratados

Educación financiera y digital

En Los Héroes promovemos la educación financiera como herramienta clave de empoderamiento.

- “En sencillo para tu bolsillo”: renovamos este programa en 2024 para acercar contenidos prácticos sobre presupuesto, endeudamiento y metas financieras.
- Héroe Conectado: impulsamos talleres presenciales para pensionados(as) en San Antonio, Rancagua y Puerto Montt, enseñando el uso de celulares e internet, con apoyo de expertos y adultos mayores capacitados.



Héroes Prepago

Es una solución financiera que integra ahorro, inclusión financiera, sostenibilidad y beneficios exclusivos, como descuentos y devoluciones de dinero en rubros esenciales.

Composición de cartera

60% Mujeres

46% Mayores de 65 años

57% Vive en regiones

71% Tiene un ingreso menor a \$500.000

2% Migrantes

Tarjeta Héros Prepago

183.543
Vigentes

1.469.250
N° compras y pagos de cuentas



6. ¿Cuáles son nuestros canales de atención?

Sucursales

Somos la institución de seguridad social con mayor presencia en Chile, con 161 sucursales entre Arica y Punta Arenas y 1.335 puntos de pago rural, en las zonas más recónditas del país. Así, llevamos la inclusión social financiera a zonas donde no existen alternativas bancarias o financieras, contribuyendo a la reducción de las brechas. También, contribuimos al desarrollo de las economías locales.

SUCURSALES

1	Arica y Parinacota
3	Tarapacá
3	Antofagasta
2	Atacama
5	Coquimbo
16	Valparaíso
43	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

25	Arica y Parinacota
45	Tarapacá
14	Antofagasta
35	Atacama
262	Coquimbo
30	Valparaíso
45	Metropolitana
65	O'Higgins
288	Maule
83	Ñuble
50	Biobío
71	La Araucanía
48	Los Ríos
246	Los Lagos
28	Aysén

161
Sucursales

1.335
Puntos de pago rural

Atención cercana y digital para nuestros afiliados(as)

Call center

Contamos con 47 ejecutivos(as) que atienden diariamente consultas, reclamos y solicitudes, incluyendo llamadas de acompañamiento a pensionados(as), fortaleciendo vínculos de cercanía.

Sucursal virtual

Acceso en línea, rápido y seguro para empresas, trabajadores(as) y pensionados(as), donde pueden: Subir licencias médicas. Consultar compensaciones y cartolas. Acceder a simuladores y ofertas de crédito. Imprimir certificados y formularios.

Portal único de transacciones remotas

Permite realizar trámites como pago de licencias, cobro de bonos y reembolsos médicos sin necesidad de acudir a sucursales.

Canales digitales

A través de nuestros sitios web (www.losheroes.cl, www.prepagolosheroes.cl y www.recreactiva.cl) y la nueva App Los Héroes, facilitamos el acceso a beneficios, productos financieros y recreación, desde cualquier lugar del país.

8.161.414

Visitas a www.losheroes.cl

1.631.546

Visitas a nuestro portal de beneficios

1.181.398

Visitas a www.recreactiva.cl

226.917

Seguidores a través de nuestras redes sociales



7. ¿Cómo es la calidad de servicio de Los Héroes?

Preocupación constante por la calidad de la atención:



1° lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2024: por tercer año consecutivo, en la categoría Cajas de Compensación.

Promedio de 3 días en la resolución de requerimientos. Presentamos los menores tiempos de atención y respuesta de la industria según SUSESO.

Innovando para potenciar nuestro ecosistema:

Desarrollos tecnológicos
Habilitamos células ágiles, equipos multidisciplinares que trabajan de manera autónoma y flexible para acelerar el desarrollo y la implementación de proyectos innovadores.

Fortalecimiento de la multicanalidad
Se mejoraron y ampliaron los servicios ofrecidos en el portal y la App, facilitando la navegación y optimizando la entrega de información y beneficios. Además, se integraron los portales de beneficios y transacciones remotas, lo que simplificó el acceso a campañas y promociones vigentes.

Priorizamos el desarrollo de actividades en regiones fortaleciendo el vínculo con empresas afiliadas y agrupaciones de afiliados(as). Además, robustecimos el programa de fondos concursables, permitiendo a estas organizaciones acceder a recursos para proyectos sociales, culturales y deportivos.

Dimensión	Qué se evalúa del ejecutivo	2024	2023
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> Realiza pregunta de cortesía. Explica los beneficios al acceder a Los Héroes. Pregunta por dudas. Solicita dato de contacto para concretar. Trata al afiliado(a) por su nombre. 	91%	85%
Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> Saluda cortésmente y presentándose con su nombre. Se despide de manera formal. Solicita el carnet de identidad. 	84%	74%
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Televisor encendido con publicidad corporativa. Baños visibles y señalizados. Libro de sugerencias visible. 	93%	96%

Gestión de reclamos
0,5%
Promedio tasa de reclamo 2024.
Esto quiere decir que, de cada 100 personas afiliadas, cinco ingresaron reclamos.

8. ¿De qué otra manera contribuimos al valor social y ambiental en los diferentes grupos de interés?

Socios estratégicos del Estado

Con presencia nacional desde Arica a Aysén, Los Héroes cumple un rol clave como pagador de beneficios y pensiones del IPS, consolidándose como aliado estratégico del Estado en inclusión y desarrollo social.

- Primera Caja integrada a la red Chile Cuida, apoyando a personas cuidadoras en todo el país.
- Participación en la implementación del Subsidio Familiar Automático, beneficiando a cerca de 400 mil niños, niñas y adolescentes.
- Promotores de buenas prácticas en diversidad, equidad e inclusión, en alianza con el SernamEG.
- Facilitamos el acceso de pensionados a leyes especiales de reparación.

Nuevos Héroes – 15 años

En 2024 se celebraron 15 años del certamen Nuevos Héroes, con un récord de más de 1.300 postulaciones.



Elicia Ruiz (76 años), Nueva Héroe 2024
1er lugar, por liderar una red de mujeres agricultoras en Chiquihual, Los Lagos.

“Llamo a todas las mujeres a atreverse a hacer una organización, para que tengan un recurso para apoyar a sus familias”.

Cuantificación de emisiones y captura de CO₂

Por segundo año consecutivo, realizamos el proceso de cuantificación de emisiones GEI y recibimos un doble reconocimiento por parte del Ministerio de Medio Ambiente, al obtener el Sello Huella en las categorías Cuantificación y Reducción. La medición de la emisión de gases de efecto invernadero (GEI), fue de 802,6 tCO₂eq para los edificios corporativos de Antonio Varas y Holanda, junto a las sucursales de Antofagasta, Coquimbo, La Serena, Valparaíso, Providencia, Puente Alto, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Osorno y Valdivia. Para el cálculo de la reducción de CO₂, se consideró el cambio de luminarias por tecnologías LED en el edificio matriz de Holanda 64, en Providencia, y la captura del gas gracias a los más de 3.500 árboles plantados en nuestros seis centros vacacionales.



También fueron reconocidos:

José Pío Urrutia (84), abogado que brinda asesoría jurídica gratuita a personas mayores en el norte del país.

Verónica Quiceno (43), actriz y fundadora de Fundación Arte Comunitario, que promueve la reinserción social a través del teatro y yoga en cárceles.

Estudios e investigaciones

CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores) en colaboración con la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo (UDD). Su misión es generar, sistematizar y difundir información clave sobre las personas mayores en Chile, con el objetivo de promover su inclusión y contribuir al desarrollo de políticas públicas que respondan a sus necesidades y desafíos, fortaleciendo su bienestar. Se han realizado 70 estudios CIPEM en los últimos 5 años.



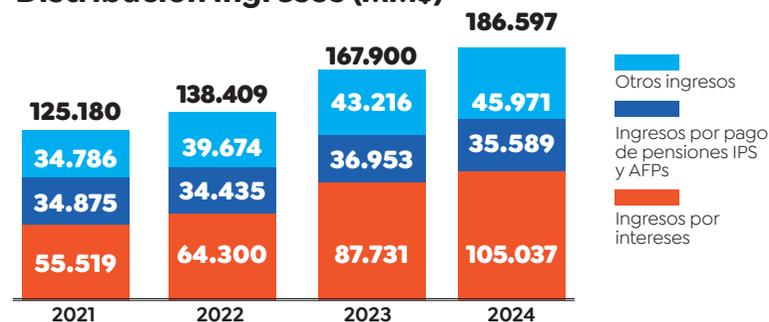
9. ¿Cómo gestionamos nuestros recursos para aportar al valor social?

Información financiera Generación de excedentes

El dividendo es social, porque en Los Héroes lo transformamos en beneficios para nuestros(as) afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as). Generamos excedentes gracias a la búsqueda de un alto nivel de eficiencia en el desarrollo de nuestros servicios y transacciones, complementada con 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.

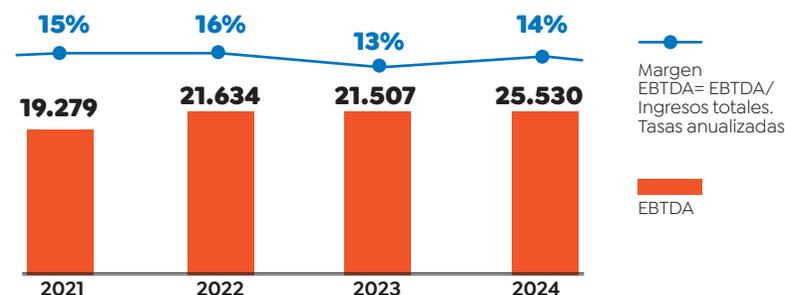
Nuestro modelo nos permite realizar inversiones constantes en el bienestar de nuestros(as) afiliados(as) y sus familias y, en los últimos años, profundizar en una estrategia de diversificación financiera con resultados exitosos.

Distribución ingresos (MM\$)



*otros ingresos: remuneración por recaudación de seguros; cotización 1% pensionados(as); comisión por administración de fondos nacionales; intereses, reajustes, multas y otros.

EBTDA (MM\$) y Margen EBTDA (%)



Fuentes de financiamiento

37,3 %
Bonos corporativos

43,2 %
Deuda bancaria

13,4 %
Financiamiento internacional

6,1 %
Efectos del comercio

Excedentes 2021 - 2024 (en MM\$)

Año	Excedente
2024	15.000
2023	12.422
2022	12.745
2021	11.294

Fuente: Los Héroes

a) Bonos corporativos: en los últimos 12 años, hemos colocado doce series de bonos corporativos, por un total en el mercado de renta fija local del orden de \$132.000 millones, y UF 8 millones corresponden a series en UF. Con fecha 8 de julio de 2024, Los Héroes realizó una nueva colocación en el mercado local, Serie AC, por UF 1.000.000 con vencimientos de capital a partir de diciembre del año 2027 y finalizando en junio del año 2030, a una tasa de colocación anual de 4,60%.

b) Asignación de fondos de bonos sociales: de los financiamientos que poseemos, cuatro series de bonos corporativos se encuentran clasificados como bonos sociales: la serie T, Y, AA y AC. 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.

c) Financiamiento internacional: 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. El capital del crédito sindicado fue pagado el 1º de abril 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.

d) Créditos bancarios: a partir de 2015 y hasta el segundo trimestre de 2024, tuvimos un acuerdo bancario sindicado con seis bancos de la plaza, que nos permitió financiar la operación. El 1 de abril de 2024, ese acuerdo fue pagado en su totalidad por un monto de cercano a los \$ 43.000 millones. Actualmente, contamos con líneas de crédito bilaterales con estas y otras instituciones financieras, cubriendo buena parte de la banca nacional.

e) Efectos de comercio: durante 2024, Los Héroes emitió y colocó cuatro efectos de comercio. Todos tuvieron una clasificación de riesgo de AA.

Resumen de Indicadores Financieros

Liquidez	Unidad	dic-24	dic-23
Liquidez Corriente	Veces	1,31	1,29
Razón Ácida	veces	0,45	0,52
Endeudamiento	Unidad	dic-24	dic-23
Endeudamiento	Veces	1,72	1,74
Endeudamiento Neto	veces	1,10	1,04
Pasivos Corrientes /Total Pasivos	%	0,52	0,55
Pasivos no Corrientes /Total Pasivos	%	0,48	0,45
Actividad	Unidad	dic-24	dic-23
Total de Activos	MM\$	670.479	634.095
Cartera Neta/ Deuda Financiera Neta	veces	1,96	2,06
Mora de Cartera (91-360)	%	3,73%	3,42%
Rentabilidad	Unidad	dic-24	dic-23
Rentabilidad del Patrimonio 12 meses	%	5,56%	4,86%
Rentabilidad del Activo 12 meses	%	2,30%	2,04%
Clasificación de Riesgo: Solvencia		dic-24	dic-23
FitchRatings (jun-2024)		A+/Estable	A+/Estable
ICR (sep-2024)		AA-/Estable	AA-/Estable
Humphreys (mar-2024)		AA-/Estable	AA-/Estable



10. ¿Quiénes hacen posible nuestro valor social?

Las personas que integran nuestros equipos son la clave del éxito en el cumplimiento de nuestra tarea de contribución social. Promovemos un ambiente laboral donde priman la equidad, la igualdad y el respeto.

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En Los Héroes promovemos una cultura organizacional inclusiva, con metas claras y medibles en participación femenina, reducción de brechas y equidad salarial. Implementamos un nuevo sistema de gestión DEI, que incorpora también a personas migrantes y con discapacidad.

Aplicamos anualmente la Encuesta DEI, con altos niveles de confianza en nuestras políticas y canales de denuncia.

Más del 80% de los(as) colaboradores(as) percibe a Los Héroes como un lugar inclusivo, respetuoso y conciliador entre la vida laboral y personal.



Capacitación de colaboradores

En 2024, invertimos \$ 449 millones en capacitación. Con estos recursos potenciamos las habilidades del 100% de la dotación y financiamos 58 becas de estudio.

Bienestar y conciliación laboral, familiar y personal

Salud Integral	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Jornadas de bienestar 	Integración y Familia
Flexibilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Banco días libres • Permiso de un día al año por cambio de casa • Permiso por enfermedad terminal • Días adicionales de vacaciones en temporada baja (sólo para RC-RP) • Teletrabajo en segunda vivienda • Permiso especial tutores TEA 	Apoyo Económico

- 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 (3 días adicionales sobre lo legal)
- Permiso de medio día por evento médico hijo(as) 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 4 invitados)
- Beneficio de segunda vivienda

11. ¿Cómo aportamos a la sostenibilidad en Los Héroes?

Nos definimos como una empresa moderna, innovadora y sostenible, a partir de cuatro focos de trabajo al año 2027, con el objetivo de establecer una dirección clara y coherente, que inspire y guíe a todos los colaboradores(as). La sostenibilidad es clave en este proceso:

Política de Sostenibilidad

Nos comprometemos formalmente a realizar los mejores esfuerzos en relación con la gestión de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG). Nuestros focos establecidos en nuestra política son:

Social

Generar impactos positivos por medio de nuestras actividades en nuestros grupos de interés, entendidos como colaboradores/as, afiliados/as, usuarios/as, comunidad, autoridades, gremios, inversionistas, proveedores, opinión pública, ONG's, fundaciones y a la comunidad en general.

Gobierno Corporativo

Mantener y ampliar la gestión transparente de nuestro gobierno corporativo y actividades, con especial foco en la divulgación pública de las materias relevantes para la organización.

Medioambiental

Reducir los impactos socioambientales negativos y ampliar el desarrollo de acciones que promuevan el cuidado del medioambiente.

Focos



Aporte al cumplimiento de los ODS

Desde 2019 somos parte de Pacto Global, integrando sus principios en nuestra cultura, con un fuerte compromiso por el respeto y la promoción de los derechos humanos.

Objetivo de desarrollo Sostenible	Compromiso	Iniciativas 2024
Fin de la pobreza 	<p>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.</p> <p>Otorgamiento de créditos sociales, con especial foco en grupos vulnerables, mujeres, migrantes y adultos mayores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 7.514.827 pagos de pensiones IPS en sucursales. • 925.770 pagos de pensiones AFP en sucursales. • N° créditos vendidos 202.653. • Colocación neta MMS 202.084. • Venta bruta MMS 327.139. • Stock final MMS 490.214.
Salud y bienestar 	<p>Facilitar el acceso a la salud de afiliados(as) y pensionados(as).</p> <p>Facilitar la detección precoz del cáncer de mamas, a través de alianza con Fundación Arturo López Pérez (FALP).</p> <p>Actividades enfocadas en el cuidado del bienestar físico y emocional de nuestros(as) colaboradores(as).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3.545.553 beneficios en salud utilizados. • 1.502.965 descuentos en farmacias utilizados. • Más de 3.000 exámenes de salud preventivos • 120 días de operativos. • 100 comunas visitadas. • 3.000 mamografías gratuitas • Programa Los Héroes te cuida. • Programa nutricional. • Seguro de vida, salud y dental. • Consultas gratuitas de telemedicina. • Jornadas de bienestar.
Educación de calidad 	<p>Apoyar la educación a través de la entrega de becas y la gestión de convenios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • \$140 millones en bonos para reconocer el mérito de siete mil beneficiarios. • Gestión de convenios para apoyar a docentes afiliados
Igualdad de género 	<p>Impulsar la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva para personas mayores, mujeres, personas en situación de discapacidad y migrantes.</p> <p>Promover la equidad de género</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Igualdad, Equidad de Género e Inclusión (SGDEI). • Política de Reclutamiento y Selección. • Política de Igualdad de Género y Conciliación. • Brecha salarial promedio de 95%. • Portal sobre DEI. • Mantuvimos la certificación en Nch3262- 2021 y el Sello Igualdad-Conciliación entregado por SernamEG por 5° año consecutivo. • Programa de apoyo y prevención de la violencia. • Programa Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género (BPLEG). • Pacto Global.
Trabajo decente y crecimiento económico 	<p>Cultivo de un ambiente laboral basado en el trato digno, que fomente la equidad y la inclusión y se reconozca el aporte de cada uno a la creación de valor social.</p> <p>Impulsar la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva, con foco en la diversidad, equidad e inclusión (DEI).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género y Conciliación. • 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 de Igualdad, Equidad de Género e Inclusión (SGDEI). • Red social interna – Engage: fomenta la diversidad, la inclusión, la equidad de género, el trato respetuoso y la cercanía que nos caracteriza. • Diagnóstico interno sobre discapacidad.

Objetivo de desarrollo Sostenible	Compromiso	Iniciativas 2024
Reducción de las desigualdades 	<p>Promover la educación financiera, nos comprometemos a facilitar la comprensión de conceptos económicos para nuestros afiliados/as y comunidad en general.</p> <p>Facilitar la inclusión social financiera, para apoyar a quienes no tienen acceso al sistema financiero tradicional.</p> <p>Desarrollar estudios orientados a conocer y subsanar las problemáticas relacionadas con los adultos mayores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sección educación financiera sitio web www.losheroes.cl. • Programa “En sencillo para tu bolsillo” para inclusión con temas sobre presupuesto, endeudamiento y metas financieras. • Programa “Héroe Conectado” para la digitalización de pensionados(as). • MMS 490.214 créditos sociales (stock final). • 183.543 tarjetas Héroes Prepago vigentes. • 27 estudios CIPEM - Universidad del Desarrollo
Ciudad y comunidades sostenibles 	<p>Contar con una red de parques siendo zonas verdes, espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 111,47 hectáreas de parques / centros vacacionales, con más de 3.500 árboles.
Acción por el clima 	<p>Reducir el impacto medioambiental de la operación de la Corporación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación Sello Huella Chile – Cuantificación y Reducción. • Captura de emisiones 346,65 tCO2/año.
Paz, justicia e instituciones sólidas 	<p>Contar con un marco de políticas que orientan el accionar de la Corporación para dar cumplimiento a su propósito social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Gobierno Corporativo. • Código de Buenas Prácticas y Conducta. • Política de Control Interno. • Política de Sostenibilidad. • Sistema de Gestión de Igualdad, Equidad de Género e Inclusión (SGDEI). • Modelo Prevención del Delito. • Canal de denuncias.
Alianzas para lograr los objetivos 	<p>Vincularnos con distintas entidades para potenciar nuestro rol social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto de Previsión Social (IPS). • Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG). • Ministerio de Desarrollo Social y Familia. • Ministerio del Medio Ambiente. • Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas A.G. (ASIMET). • Cajas de Chile A.G. • Universidad del Desarrollo (UDD). • Fundación Conecta Mayor. • Fundación Arturo López Pérez (FALP). • Pacto Global Red Chile. • Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). • Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe. • Banco Interamericano de Desarrollo (BID). • Bolsa de Comercio de Santiago.

70 AÑOS

LOS HEROES®

La información contenida en este documento corresponde a la gestión económica y social ocurrida en el ejercicio 2024.

Las Cajas de Compensación, entidades de seguridad social, son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Fuente: Memoria Integrada Los Héroes 2024. Para más información dirigirse a www.losheroes.cl.