MEMORIA INTEGRADA

2024

LOS HEROES®
VIVIR CON GANAS

Índice de contenidos

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

1. Somos Los Héroes

1.1	Nuestra identidad	12
1.2	Nuestra historia	13
1.3	Alianzas para potenciar nuestro aporte	21
1.4	Cajas de compensación en Chile	22
1.5	Documentos constitutivos	25
1.6	Marco legal	26

2. Gobierno Corporativo

2.1	Modelo de Gobierno Corporativo	29
2.2	Elementos para un buen Gobierno Corporativo	30
2.3	Directorio	33
2.4	Comités del Directorio	44
2.5	Alta Administración y principales ejecutivos	49
2.6	Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	56
2.7	Compromiso con la ética y la integridad	62

3. Nuestro modelo

3.1	Modelo de creación de valor social	68
3.2	Qué hacemos	69
3.3	A quiénes atendemos	69
3.4	Nuestros canales de atención	71
3.5	Preocupación constante por la calidad de la atención	74
3.6	Innovando para potenciar nuestro ecosistema	75
3.7	Gestión de la calidad del servicio	76
3.8	Gestión de proveedores	78

4. Valor social

4.1	Rol Social	81
4.2	Comprometidos con el desarrollo sostenible	82
4.3	Cuantificación de emisiones y captura de CO_2	83
4.4	Vinculación con nuestros grupos de interés	85
4.5	Aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible	87
4.6	Contribución social	91
4.7	Nuevos beneficios sociales 2024	100
4.8	Contribución social en cifras	100
4.9	Inclusión social financiera: renovación y compromiso continuo	101
4.10	Red de seguridad social	107
4.11	Socios estratégicos del Estado	108

5. Nuestra organización

5.1	Un equipo diverso	111
5.2	Nuestro equipo, central en nuestro quehacer	113
5.3	Clima laboral: el colaborador al centro	114
5.4	Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión	116
5.5	Desarrollo de talentos	119
5.6	Bienestar y conciliación laboral, familiar y personal	120

6. Información financiera

6.1	Generación de excedentes	123
6.2	Relación con los inversionistas, clasificadoras y otros	128
6.3	Planes de inversión	129
6.4	Resumen de indicadores financieros	130
6.5	Bienes raíces de Los Héroes	130
6.6	Entidades relacionadas	131
6.7	Marcas, Patentes, Licencias y otros	134

7. Anexos y métricas

7.1	Proceso de materialidad	136
7.2	Riesgos inherentes de las actividades de Los Héroes	142
7.3	Propiedades e instalaciones	145
7.4	Hechos esenciales y relevantes	150
7.5	Verificación independiente de los contenidos de la memoria	159
7.6	Auditor externo de los Estados Financieros	160
7.7	Comentarios de los accionistas	160
7.8	Métricas sobre la organización	160
7.9	Gestión de abastecimiento	189
7.10	Cumplimiento normativo	191
7.11	Sobre la propiedad de Los Héroes	192
7.12	Sobre la elección de los directores y participación de accionistas	192
7.13	Índice de contenidos NCG N°461	193
7.14	Índice de contenidos GRI	197
7.15	Parámetros SASB	201
7.16	Declaración de responsabilidad de esta memoria	205

8. Estados Financieros

8.1	Informe del auditor independiente	207
8.2	Declaración de responsabilidad Estados Financieros	209
8.3	Resumen de los Hechos Esenciales	210
8.4	Estados Financieros Consolidados	224
8.5	Análisis Razonado	394

Los siguientes símbolos indican que se puede encontrar información adicional en este informe o en nuestro sitio web:

+ Lea más en esta Memoria Anual

→ Lea más en nuestro sitio web

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Datos de contacto

(GRI 2-3)

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 División de Personas y Sostenibilidad
Teléfono:	56 2 296 48 118
Correo electrónico:	mvillarroe@losheroes.cl
Contacto con inversionistas:	Jorge Oliva Mol, Gerente División de Planificación y Finanzas
Teléfono:	56 2 296 48 212
Correo electrónico:	relacioninversionistas@losheroes.cl

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Acerca de esta Memoria

(GRI 2, 2-3)

La presente Memoria Integrada informa sobre nuestro desempeño como Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Esta publicación fue elaborada bajo los requerimientos de divulgación de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y con referencia los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI). Adicionalmente, por primer año, sumamos los Sustainability Standards Boards (SASB) de Financiamiento al Consumo y de Instalaciones de Ocio.

Este ejercicio de divulgación de aspectos financieros y no financieros está alineado con nuestro trabajo permanente de mejora de la divulgación hacia las autoridades, inversionistas, colaboradores(as), afiliados(as) y otros grupos de interés.

Periodicidad Memoria Integrada Caja Los Héroes: Anual.
Período informado: 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.
Países en los que opera Los Héroes: Chile.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Carta de nuestro Presidente

(GRI 2-22)

Estimados(as) amigos y amigas,

En representación del Directorio de Caja Los Héroes me es grato presentarles la Memoria Anual Integrada y los Estados Financieros 2024, mediante la cual damos cuenta de un año desafiante, en que continuamos profundizando nuestro **compromiso con el desarrollo social** de los(as) miles de trabajadores y sus empresas, afiliados(as), pensionados(as) y sus familias que han depositado su confianza en nosotros.

Ser la mejor plataforma de inclusión y bienestar social de Chile, con el **sello de cercanía** que nos caracteriza, es una tarea en la que todos quienes formamos parte de Los Héroes trabajamos con compromiso y entusiasmo. Esto nos ha permitido convertirnos en un **actor social de relevancia**, **valorado y reconocido por nuestra calidad de servicio.** Día a día procuramos poner todos los medios necesarios al servicio de nuestros(as) afiliados(as), a través de una red única que abarca un extenso territorio, con 161 sucursales y 1.335 puntos de pago rural, para llegar a cada zona, por recóndita que sea, con nuestros beneficios y servicios.

En el período 2024, nuestra venta bruta fue de $ 327 mil millones, con lo que el *stock* final de créditos sociales cerró en $ 490 mil millones, equivalente a un alza de 11% comparado con el año pasado. La solidez de la corporación se refleja también en un EBTDA de $ 25.530 millones, una cartera neta sobre deuda de 1,96 veces, y un endeudamiento neto de 1,10 veces.

Caja Los Héroes se fundó como una corporación sin fines de lucro hace casi 70 años, a partir del compromiso del sector privado con el bienestar social de los(as) trabajadores(as) de nuestro país. Éste ha sido el principio que hemos seguido a lo largo de nuestra existencia, profundizándolo en el tiempo, para convertirnos en un amplio ecosistema que, desde distintos ámbitos, impacta positivamente en la calidad de vida de las personas.

En todos estos años, hemos buscado dejar una huella en la sociedad. En 2024, alcanzamos una cifra récord en lo que en Los Héroes llamamos “dividendo social”, al entregar 6.734.689 beneficios a los(as) más de 1.180.000 afiliados(as) que integran nuestra red de seguridad social, lo que, en términos de montos equivale a $ 9.508 millones; es decir, 37% de nuestro EBTDA. Junto a ello, pusimos a disposición de las personas un total de 111,47 hectáreas de parques y centros vacacionales de Recreactiva.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Potenciando el rol de Caja Los Héroes

El compromiso de nuestros(as) colaboradores(as) con un servicio ágil y de excelencia, nuevamente nos permitió posicionarnos en la industria como la caja de compensación con el mejor tiempo promedio para atención de solicitudes de los(as) afiliados(as), con 2,8 días en promedio. Asimismo, una vez más obtuvimos el primer lugar en el sector Cajas de Compensación del Premio de Satisfacción de Clientes 2024.

Queremos estar cerca de quienes nos necesiten, de la manera que más les acomode y con soluciones que cumplan sus expectativas. A través de CIPEM, en alianza con la Universidad del Desarrollo, durante los últimos cinco años hemos profundizado el conocimiento y la investigación en torno a nuestras personas mayores, aportando con estudios orientados a promover su inclusión y el desarrollo de políticas públicas.

En el ámbito de los servicios hemos potenciado la multicanalidad, buscando que los(as) afiliados(as) elijan cómo acceder a productos y beneficios, según sus preferencias. También, profundizamos la oferta en salud, ampliando los convenios con centros médicos y servicios de atención a nivel nacional, incrementando el acceso y calidad de las prestaciones ofrecidas.

Adicionalmente, nos sumamos a "Chile Cuida", una red que conecta instituciones, programas y servicios para apoyar y aliviar a personas cuidadoras de nuestros(as) adultos(as) mayores y personas con necesidades especiales, rol que, habitualmente, recae en las mujeres.

Siempre hemos tenido la convicción de que la construcción de un Chile más inclusivo y sostenible es tarea de todos y todas. En 2024, cumplimos 15 años reconociendo a los Nuevos Héroes, personas que de manera anónima y desinteresada ayudan a sus cercanos y contribuyen al desarrollo de sus comunidades. En esta categoría avanzamos incorporando nuevos participantes dentro del certamen: Empresas Impacto Positivo, con la finalidad de destacar a aquellas compañías afiliadas que aporten al desarrollo sostenible.

A lo largo de nuestra historia hemos sido testigos de innumerables cambios sociales, a todos los cuales hemos dado respuesta desde nuestro ámbito. Esto fue lo que, en 2024, nos motivó a cuestionarnos sobre cómo abordar las nuevas necesidades de Chile y, como resultado, definimos los objetivos estratégicos que guiarán el actuar de Caja Los Héroes en los próximos años. También evolucionamos en estructura y procesos, para ser más eficientes y ágiles en la toma de decisiones y mejorar, de esa manera, la experiencia de nuestros(as) afiliados(as).

Inclusión social financiera

La inclusión social financiera es un tema central en el quehacer de Caja Los Héroes. A través de nuestra tarjeta Héroes Prepago, formamos parte del ecosistema de seguridad social, con un medio de pago confiable, universal y seguro para todas las personas con acceso reducido al sistema bancario tradicional, afiliados(as) y pensionados(as), y cualquier habitante de nuestro país mayor de 18 años. La composición de la cartera de tarjetahabientes da cuenta de ello: 60% son mujeres; 46%, mayores de 65 años; 57% de regiones, 71% con ingresos mensuales menores a $ 500 mil, al término del período, y 2%, migrantes.

Con orgullo puedo contarles que al cierre de 2024 aumentamos en 50 mil las tarjetas vigentes, alcanzando las 183.543 unidades, lo que equivale a un alza de 38% comparado con 2023. También, cerramos con cerca de un millón 500 mil compras y pagos de cuentas, equivalentes a $ 25.625 millones, 36% y 34% por sobre el año anterior, respectivamente.

Asimismo, mediante nuestro crédito social damos acceso a financiamiento, para que las personas puedan cubrir sus necesidades, cumplir con compromisos o iniciar proyectos personales. En 2024, profundizamos esta importante tarea, incorporando el financiamiento para necesidades de salud en farmacias y centros médicos, y desarrollando un plan de digitalización para facilitar el acceso al crédito, eliminando trámites presenciales, lo que beneficia especialmente a adultos(as) mayores y trabajadores(as).

A lo largo del ejercicio, en tanto, entregamos créditos sociales a más de 44.000 mujeres vulnerables, con ingresos menores a $ 550.000, muchas de ellas residentes en zonas rurales. Esto les permitió empoderarse, mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Este significativo aporte fue el que nos hizo merecedores del primer lugar en el Premio CONECTA 2024, en la categoría Derechos Humanos, por nuestro aporte a la reducción de la pobreza y las desigualdades.

Finalmente, quisiera agradecer a nuestros proveedores por contribuir con su eficiencia al cumplimiento de nuestra labor social, a nuestros(as) colaboradores(as), por su inagotable entusiasmo y compromiso para estar siempre cerca de nuestros(as) afiliados(as), y especialmente a ellos(as), que con su confianza nos inspiran a alcanzar nuestro sueño de ser la mejor plataforma de inclusión y bienestar social de Chile. Todos estos logros y avances que he expuesto son fruto del aporte de todos quienes intervienen en el proceso de creación de valor social.

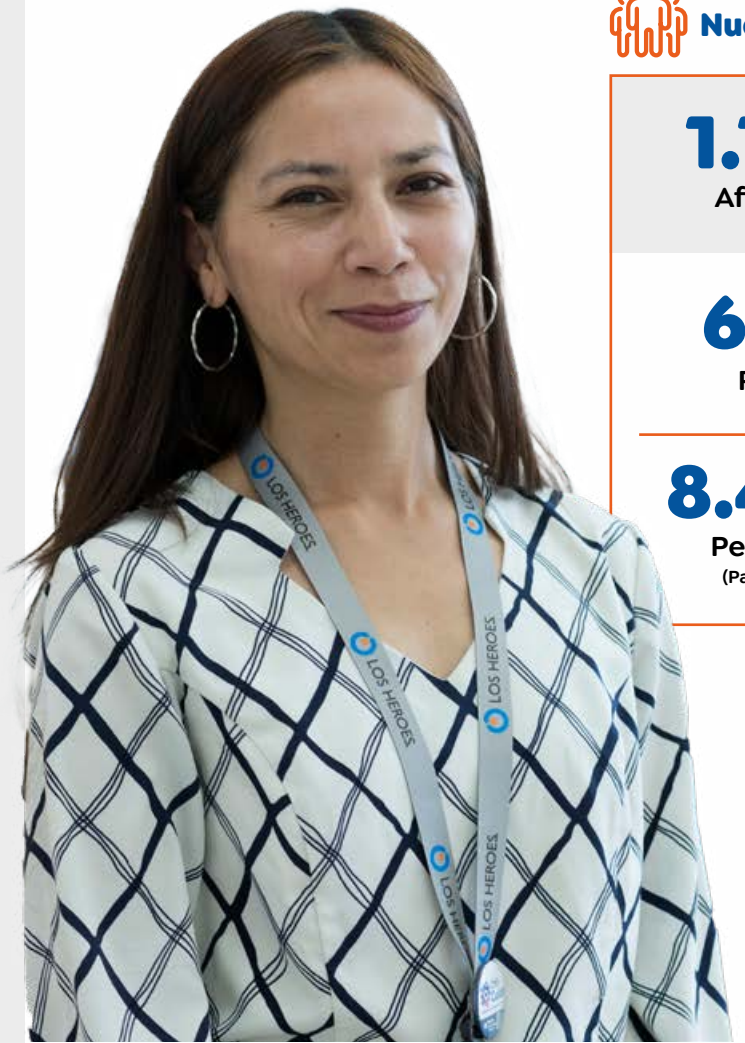
Un saludo cordial,

Alfredo Kunze Schütze
Presidente

LOS HEROES VIVIR CON GANAS

Principales indicadores 2024

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros



Nuestros(as) afiliados(as)

1.180.164
Afiliados(as) totales

685.607
Pensionados(as)

8.440.597
Pensiones pagadas*
(Pago de pensiones IPS y AFP en sucursales)

Servicio de calidad

1° Lugar
ProCalidad 2024
Sector Cajas de Compensación

1° Lugar
Premio CONECTA 2024

2,8 días
Tiempo promedio para atención de solicitudes

Colaboradores(as)

65%
Mujeres

96,9%
Con contrato indefinido

19 horas
promedio de capacitación por colaborador(a)

LOS HEROES
VIVIR CON GANAS

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Inclusión social financiera

MM$ 490.214
Créditos sociales
(stock final)

183.543
Tarjetahabientes Héroes Prepago

61%
Mujeres

46%
Mayores de 65 años

71%
Tiene un ingreso menor a $ 500.000

18.251.916
Transacciones con Héroes Prepago

Dividendo social

6.734.689
Beneficios entregados

3.545.553
Beneficios en salud utilizados
(Beneficios en salud y gastos en farmacia)

Personas mayores

1° Caja
en sumarse a Chile Cuida

5 años
CIPEM, Conocimiento e Investigación en Personas Mayores

Clasificación de riesgo

AA-
ICR

AA-
Humphreys

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Valor económico generado y distribuido

(GRI 201-1)

El valor económico generado y distribuido refleja el perfil económico y desempeño de una organización, así como su creación de valor para sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

Principales indicadores

MM$ 189.258
Valor económico generado

MM$ (146.900)
Valor económico retenido

MM$ 42.358
Valor económico distribuido

Distribución de valor

Concepto	MM$	%
Gastos operacionales	(62.010)	42%
Sueldos a trabajadores y beneficios	(50.120)	34%
Pagos a los proveedores de capital	(24.811)	17%
Pagos al Estado (impuestos, contribuciones y otros)	(451)	1%
Aportes a la comunidad (beneficios sociales)	(9.508)	6%

Fuente: Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Índice de temas materiales

Tema material	Descripción	A / S / G	Indicadores (GRI – NCG 461 – SUSESO)	Capítulo	Sección
Cercanía con los afiliados	Promover acciones para profundizar el conocimiento y vinculación de Los Héroes con sus afiliados tanto de manera presencial como digital.	S	GRI 3-3, 2-6 NCG 461 6.2.ii	Nuestro modelo	Nuestros canales de atención
Gobierno Corporativo	Promover principios que aseguren un buen funcionamiento del gobierno corporativo, incorporando los requerimientos actuales de la Ley Karin, 40 horas, delitos económico y fraude.	G	GRI 3-3, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-22, 2-23, 2-26, 2-27, 205-1, 205-1, 206-1 NCG 461 3.1, 3.5 SUESO 3.a, 3.e NCG 461 3.6.xiii SUESO 3.f.xiii	Gobierno corporativo	Elementos para un buen gobierno corporativo Compromiso con la ética y la integridad
Desarrollo social	Profundizar su rol en el desarrollo social identificando oportunidades de vinculación y apoyo a los diversos grupos de afiliados, colaborando con la implementación de políticas públicas o programas privados en materia de bienestar social, empleo, salud y financiamiento.	S	GRI -3-3	Valor social	Socios estratégicos del Estado Aporte a los ODS Grupos de interés
Innovación en beneficios	Revisar año a año los beneficios disponibles, con el objetivo de tener los mejores y más pertinentes beneficios para los afiliados.	S	GRI 3-3 ;418-1	Valor social	Contribución social
Equidad e inclusión social, laboral y digital	Equidad e inclusión social, laboral y digital: promover acciones, programas y beneficios que tengan como objetivo reducir las brechas en equidad e inclusión en diversos grupos prioritarios como adultos mayores, mujeres y migrantes.	S	GRI 3-3, 405-1; 405-2	Nuestra organización Anexos y métricas	Diversidad e inclusión Estándar SASB Financiamiento al consumo
Inclusión financiera	Promover la inclusión financiera de grupos sin acceso a la banca tradicional a través de productos y capacitaciones	S	GRI 3-3; 201-1	Valor social	Inclusión social financiera
Comunicación del rol en sostenibilidad	Divulgar el rol de Los Héroes, informando las acciones que realiza en materia de sostenibilidad generando conciencia de la importancia de este tema entre sus afiliados	S	GRI 3-3	Somos Los Héroes	Hitos 2024

1. SOMOS LOS HÉROES

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

1.1 Nuestra identidad

(NCG 461 2.1) (SUSESO 2.a) (GRI 2-1)

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.

Propósito

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

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.

Calidad
La vida siempre premia el trabajo bien hecho.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

1.2 Nuestra historia

(NCG 461 2.2.) (SUSESO 6.a)

En casi 70 años, hemos trabajado con el foco puesto en el bienestar de nuestros(as) 1.180.164 afiliados(as) y sus familias, con un sello claro de cercanía y compromiso social.

Los Héroes en el tiempo

1955 >

Nació Caja de Compensación Los Héroes, iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas A.G. (ASIMET).

1959 >

El Estado autorizó a las cajas 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 en un texto, incluyendo 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 >

Nos transformamos 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2008 >

Emitimos el primer instrumento de deuda de corto plazo en el mercado de capitales (efectos de comercio), innovando en la industria.

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 >

Nos adjudicamos, 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. Fuimos la primera Caja en crear una filial emisora de tarjetas de prepago (con provisión de fondos).

Colocamos nuestro primer Bono Social en la Bolsa de Comercio de Santiago, siendo pioneros en la industria. 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, avanzamos hacia el aporte de la inclusión social financiera.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2020 >

BID Invest nos otorgó un préstamo por USD 50 millones, para expandir nuestros programas de inclusión financiera, siendo el segundo organismo financiero internacional en confiar en Los Héroes.

La agencia clasificadora de riesgo Fitch Rating confirmó nuestra clasificación 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 convertir la igualdad de género en un tema central de nuestra cultura organizacional.

2021 >

En plena pandemia, seguimos trabajando bajo los más altos estándares de salud y seguridad, con todas nuestras sucursales abiertas. Entregamos 2,3 millones de beneficios a nuestros(as) pensionados(as), equivalente a un alcance de 52%, y otorgamos 191 mil ayudas en apoyo social a nuestros(as) afiliados(as).

Comenzamos a fomentar 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 nuestra categoría "A+/Estable" referida a nuestra solvencia y líneas de bonos corporativos. Además, determinó que la tendencia de la clasificación es "Estable".

El Sernac nos destacó en el primer lugar de su *ranking* financiero, por el tratamiento de reclamos a nuestros afiliados y afiliadas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2022 >

Creamos el crédito social 100% online y dimos acceso a este beneficio a afiliados(as) migrantes con residencia definitiva. También, pusimos a disposición de nuestros(as) pensionados(as) un crédito con tasa 0% de hasta $ 100.000, pagaderos en tres cuotas.

Lanzamos nuestro tercer Bono Social en la Bolsa de Comercio de Santiago. 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 Compromiso Migrante. Asimismo, firmamos un convenio con AENOR Chile para promover la equidad de género en las empresas afiliadas.

Fuimos distinguidos por ProCalidad con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes 2022, en el sector Cajas de Compensación, por nuestro compromiso y vocación con la atención cercana y oportuna.

2023 >

Fuimos la única Caja que creció en número de afiliados(as) y nuestro *stock* final de créditos sociales aumentó 18%, alcanzando los $ 428 mil millones.

A través de la filial Héroes Prepago, desarrollamos la primera tarjeta de prepago con provisión de fondos dentro de la industria de cajas en el país.

Aprobamos nuestra Política de Sostenibilidad y nos hicimos cargo de temas relevantes, como el perfeccionamiento permanente de nuestro Gobierno Corporativo.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hitos 2024

Cambio de liderazgo

Nuevo Gerente General
El 18 de marzo de 2024, Ignacio de la Cuadra asumió como nuevo Gerente General de Los Héroes, en reemplazo de Alejandro Muñoz Rojas. Ingeniero Comercial de la Universidad de los Andes y MBA del ESE Business School de la misma casa de estudios, con una amplia trayectoria en control de gestión, finanzas y riesgos, tomó el desafío de profundizar el trabajo de Los Héroes y su fuerte compromiso social.

Nuestros(as) adultos mayores

Nos sumamos a Chile Cuida
Fuimos la primera Caja del país en sumarnos a la Red de Empresas Chile Cuida, que favorece en su mayoría a mujeres. Hoy entregamos atención preferencial en todas las sucursales del país, desde las 15 horas, a 144.000 personas que poseen su credencial de Persona Cuidadora.

Mentorías en SilverConnect
Firmamos un convenio para colaborar con SilverConnect, de la alemana Sparkassenstifkung, que impulsa iniciativas de impacto positivo en la población mayor de Latinoamérica. Con ese fin, un grupo de ejecutivos de Los Héroes viajó a México a un programa de mentoría de tres meses en que compartieron su conocimiento y experiencia.

Premiados por fomentar la inclusión de nuestros adultos mayores
Fuimos reconocidos con el tercer lugar de los premios Sello Mayor 2024. Este reconocimiento se destaca las mejores prácticas y estrategias innovadoras hacia los adultos mayores.

Ignacio de la Cuadra
Gerente General Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CIPEM cumplió cinco años
Nuestro programa de Conocimiento e Investigación en Personas Mayores CIPEM, en alianza con la Universidad del Desarrollo, cumplió cinco años aportando a la discusión y mejoramiento de las políticas públicas asociadas al bienestar de las personas mayores. Entre otros aportes, a la fecha, el centro ha desarrollado cerca de 70 publicaciones.

Afiliada de Los Héroes, campeona mundial senior de natación
Eliana Bush, afiliada de Los Héroes y nadadora de 89 años, logró cuatro medallas de oro en el Campeonato Mundial de Natación Máster realizado en Doha, en las categorías 50 metros espalda, 200 metros libres, 50 metros pecho y 100 metros. También, rompió el récord mundial y sudamericano en la categoría 50 metros espalda, y los récords sudamericanos en las pruebas 200 metros libres y 100 metros libres.

Equidad de género

Seguimos avanzando en equidad de género
Firmamos una alianza con Women Economic Forum Chile para seguir impulsando la igualdad de género en el ámbito corporativo. También, fuimos reconocidos por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) como empresa mentora en la divulgación de las buenas prácticas laborales con equidad de género y presentamos la “Guía Práctica para Empresa sobre Violencia y Acoso en el Trabajo + Buenas Prácticas en Prevención”.

Obtuvimos el primer lugar en CONECTA 2024
Recibimos el primer lugar en los Reconocimientos Empresariales CONECTA 2024 de Pacto Global, por nuestro compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este logro resaltó nuestra labor en el ODS 1 de Fin de la Pobreza, el ODS 5 de Igualdad de Género y el ODS 10 de Reducción de las Desigualdades, gracias a nuestras iniciativas de inclusión financiera para mujeres vulnerables.

Compromiso con el entorno

En Los Héroes ayudamos a Chile
Tras los incendios que afectaron parte de la Región de Valparaíso, nos desplegamos brindando ayuda a familias afectadas. Recorrimos la zona para brindar atenciones de salud y consultas gratuitas de telemedicina (medicina general y psicología). También, entregamos bonos de emergencia y otorgamos facilidades para el pago de créditos sociales a nuestros(as) afiliados(as) afectados(as).

Premiamos a Viña Montes, Aceros Aza e Inchalam
En Los Héroes creemos que el avance del país es tarea de todos y todas. Por eso, abrimos una nueva categoría dentro del certamen Nuevos Héroes para empresas afiliadas a la Corporación: Empresas Impacto Positivo, para destacar su aporte al desarrollo sostenible. Este 2024 fueron premiadas Viña Montes, Aceros Aza e Inchalam.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Reconocimientos

Una vez más, primeros en Satisfacción de Clientes
Por tercer año consecutivo, obtuvimos el primer lugar en el sector Cajas de Compensación del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad 2024, reafirmando la confianza depositada en nosotros por los(as) afiliados(as), y nuestro propósito de proteger y mejorar la calidad de vida de las personas.

Doble reconocimiento Sello Huella
En un hito que refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad, recibimos un doble reconocimiento por parte del Ministerio de Medio Ambiente: el Sello Huella en las categorías Cuantificación y Reducción. Esto último fue logrado gracias al proyecto cambio de luminarias por tecnologías LED en edificio corporativo.

ACHS distingue nuestro entorno laboral seguro
En 2024, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) reconoció nuestra preocupación por la seguridad y bienestar de nuestros(as) colaboradores(as), que se reflejó en indicadores clave como los días sin accidentes en la organización.

Reconocimiento Chile Unido
En 2024, continuamos gestionando el bienestar integral de nuestros(as) colaboradores(as), lo que nos llevó a obtener el 7° Lugar en el Estudio Mejores Organizaciones Integrar Vida Personal y Trabajo 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

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

Elicia Ruiz, Nueva Héroe 2024

15 años premiando a nuestros Nuevos Héroes

Con mucho orgullo, cumplimos 15 años premiando a nuestros Nuevos Héroes. En esta 15ª versión se recibieron más de 1.300 postulaciones, un récord en comparación a las anteriores.

El primer lugar fue para Elicia Ruiz, de 76 años, Nueva Héroe 2024, por su aporte a la comunidad femenina del sector rural de Chiquihual, Región de Los Lagos. Su trabajo ha permitido crear una red de mujeres agricultoras que comercializan sus productos en la plaza de Los Muermos, donde también se realizan intercambios de semillas con otras comunidades.

También destacó la historia de José Pío Urrutia (84), "el abogado solidario", que brinda atención jurídica gratuita a personas mayores que lo necesitan, en el norte del país. Su aporte nace de un agradecimiento a la vida, tras cumplir un profundo anhelo profesional: obtener su título de abogado a los 74 años.

Otra fue la de Verónica Quiceno (43), actriz con 18 años de experiencia teatral, que utiliza "teatro aplicado" y yoga para el desarrollo personal de internos en cárceles. Asimismo, es fundadora de la Fundación Arte Comunitario, orientada a la reinserción social.

Conoce estas y otras iniciativas en www.nuevosheroes.cl.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

1.3 Alianzas para potenciar nuestro aporte

(NCG 461 6.1.vi) (GRI 2-28)

Para ampliar nuestra contribución al bienestar y la inclusión social financiera en nuestro país, mantenemos un relacionamiento permanente con asociaciones gremiales, universidades, organismos e instituciones internacionales.

- Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

1.4 Cajas de Compensación en Chile

(NCG 4 61 6.1.i, 6.1.ii., SUSESO 6.b)

Los Héroes forma parte de la industria de Cajas de Compensación de Chile, entidades de previsión social sin fines de lucro, constituidas como corporaciones de derecho privado. Ofrecen beneficios y apoyo económico a sus afiliados(as), grupo conformado por trabajadores(as), pensionados(as) y adultos mayores.

La principal misión de estas entidades es administrar diversas prestaciones de seguridad social, legales o de bienestar social, como la asignación familiar, subsidios por incapacidad laboral, reposo por pre y posnatal, licencias por enfermedad grave de menores de un año, subsidios de cesantía, créditos sociales, y prestaciones adicionales de bienestar social, entre otros.

Adicionalmente, pueden establecer regímenes de prestaciones complementarias, no comprendidas en otros que administren y de adscripción voluntaria, por medio de convenios con empleadores afiliados, sindicatos a que pertenezcan los(as) trabajadores(as) o con estos(as) últimos(as) directamente.

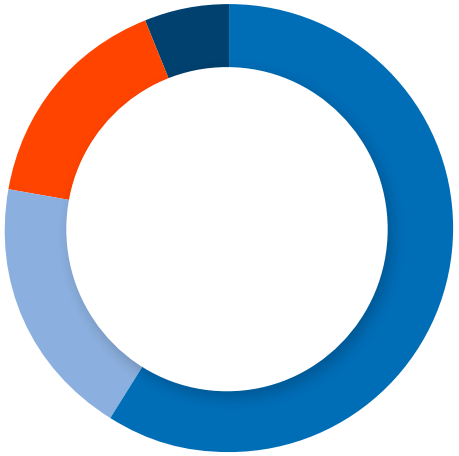
Junto con eso, apoyan las políticas públicas que impulsa el Estado, desempeñando un rol clave en la promoción del bienestar social.

Las Cajas generan excedentes que no se distribuyen como utilidades. Éstos se reinvierten para ampliar el alcance de los beneficios y ayudas en el tiempo.

En Chile, las Cajas de Compensación impactan positivamente la vida de millones personas. Los Héroes destaca por ser la que concentra la mayor cantidad de pensionados(as) y una de las que tiene más empresas afiliadas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Participación de mercado según cantidad de afiliados 2024



59% Los Andes
19% La Araucana
16% Los Héroes
6% 18 de septiembre

N° total de afiliados(as)

CCAF	2024	2023	2022
Los Andes	4.249.769	4.112.084	4.122.703
La Araucana	1.330.132	1.343.868	1.362.189
Los Héroes	**1.180.164**	**1.185.060**	**1.181.449**
18 de Septiembre	425.014	418.571	421.874
Total	7.185.079	7.059.583	7.088.215

Fuente: SUSESO

N° total de pensionados(as)

CCAF	2024	2023	2022
Los Héroes	**685.607**	**682.220**	**674.091**
Los Andes	409.229	402.085	398.904
La Araucana	206.758	199.962	196.845
18 de Septiembre	151.972	139.568	133.354
Total	1.453.566	1.423.835	1.403.194

Fuente: SUSESO

N° de empresas afiliadas

CCAF	2024	2023	2022
Los Andes	55.774	55.712	55.685
Los Héroes	**9.907**	**10.151**	**10.518**
La Araucana	8.399	8.460	8.420
18 de Septiembre	8.111	8.447	8.862
Total	**82.191**	**82.770**	**83.485**

Fuente: SUSESO

N° total de trabajadores(as) afiliados(as)

CCAF	2024	2023	2022
Los Andes	3.840.540	3.709.999	3.723.799
La Araucana	1.123.374	1.143.906	1.165.344
Los Héroes	**494.557**	**502.840**	**507.358**
18 de Septiembre	273.042	279.003	288.520
Total	**5.731.513**	**5.635.748**	**5.685.021**

Fuente: SUSESO

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Servicios

(NCG 461 6.1.i, 6.1.ii) (SUSESO 6.b)

Las Cajas de Compensación tienen una oferta amplia y diversificada de productos y servicios, enfocados en apoyo financiero, para cubrir necesidades en salud, educación, integración social, servicios básicos del hogar, o bien, por medio de descuentos, convenios y beneficios recreacionales.

Prestaciones legales
Administran asignaciones familiares, licencias médicas y el subsidio de cesantía, funciones delegadas por el Estado.

Prestaciones de bienestar social y adicionales
Ofrecen créditos sociales con plazos de hasta cinco años para financiar diversas necesidades de sus afiliados(as), y bonos por fallecimiento, nacimiento y escolaridad, becas de estudio y ayudas específicas que contribuyen al bienestar de los afiliados(as) y sus familias.

Prestaciones complementarias
Beneficios financiados mediante la administración de fondos aportados por empleadores, trabajadores(as) o ambos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

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). Nuestra 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 y publicado en el Diario Oficial de 18 de mayo del mismo año.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

1.6 Marco legal

(NCG 461 6.1.iii)

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

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. Estas últimas se encuentran actualmente 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.

En el caso de Los Héroes, se suman normas, políticas y procedimientos que los complementan, con el objetivo de regular su adecuado funcionamiento y, en su conjunto, constituyen uno de los pilares esenciales del Gobierno Corporativo de CCAF Los Héroes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Principales leyes y normas dictadas en 2024

Ley N° 21.643 (rectificada por la Ley N° 21.687). Llamada Ley Karin, introduce una serie de modificaciones a diversos textos legales, entre ellos el Código del Trabajo, con el objeto de establecer un marco legal para prevenir y sancionar el acoso y la violencia laboral.

Ley N° 21.659 sobre Seguridad Privada. Establece un nuevo régimen jurídico que regula de manera orgánica los distintos aspectos que comprende la seguridad privada. Esta ley busca estandarizar el rol de las empresas de seguridad privada, fortalecer el área para complementar el rol de las policías y permitir la especialización y profesionalización de quienes trabajan en el sector.

Ley N° 21.663, Ley marco de ciberseguridad. Regula la normativa general aplicable a las acciones de ciberseguridad de los organismos del Estado, ya sea entre ellos o con entidades privadas. Asimismo, entre otros, establece los requisitos mínimos para enfrentar incidentes de ciberseguridad, las atribuciones y obligaciones de los organismos del Estado y crea la Agencia Nacional de Ciberseguridad.

Ley N° 21.673, adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento. Introduce cambios en la Ley N° 21.543, que crea un Fondo de Garantías Especiales (FOGAES). También, modifica la Ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, y la Ley N° 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, para incorporar medidas destinadas a evitar los llamados “autofraudes” bancarios.

Ley N° 21.680, crea un registro de deuda consolidada. Consolida la información sobre las obligaciones crediticias de las personas, mejora el sistema de evaluación crediticia y entrega más información a la CMF para sus labores de regulación y supervisión.

Ley N° 21.690, introduce modificaciones al Código del Trabajo y otros en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad y asignatarias de pensión de invalidez. Mandata a las empresas que cuentan con 100 o más trabajadores(as) a contratar o mantener contratados al menos el 2% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de una pensión de invalidez.

Circulares N° 3806 y N° 3814 de la Superintendencia de Seguridad Social. Modifican el régimen de subsidios por incapacidad laboral administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Circular N° 3837 de la Superintendencia de Seguridad Social. Instruye el desarrollo e implementación de un sistema para la gestión del riesgo de fraude en las Cajas de Compensación.

Circular N° 3843 de Estados Financieros de la Superintendencia de Seguridad Social. Modifica el Libro VII Aspectos Financieros y Contables del Compendio de Normas que Regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Entidades reguladoras

(NCG 461 6.1 iv)

En Chile, existen cuatro Cajas de Compensación de Asignación Familiar: La Araucana, 18 de Septiembre, Los Andes y Los Héroes. Son instituciones reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en cuanto a su función y actuación. Adicionalmente, tres de ellas son supervisadas por la CMF en su calidad de emisoras de instrumentos de oferta pública. La Contraloría General de la República también fiscaliza su labor en lo relacionado con la administración de recursos fiscales.

2. GOBIERNO CORPORATIVO*

(*)Tema material.

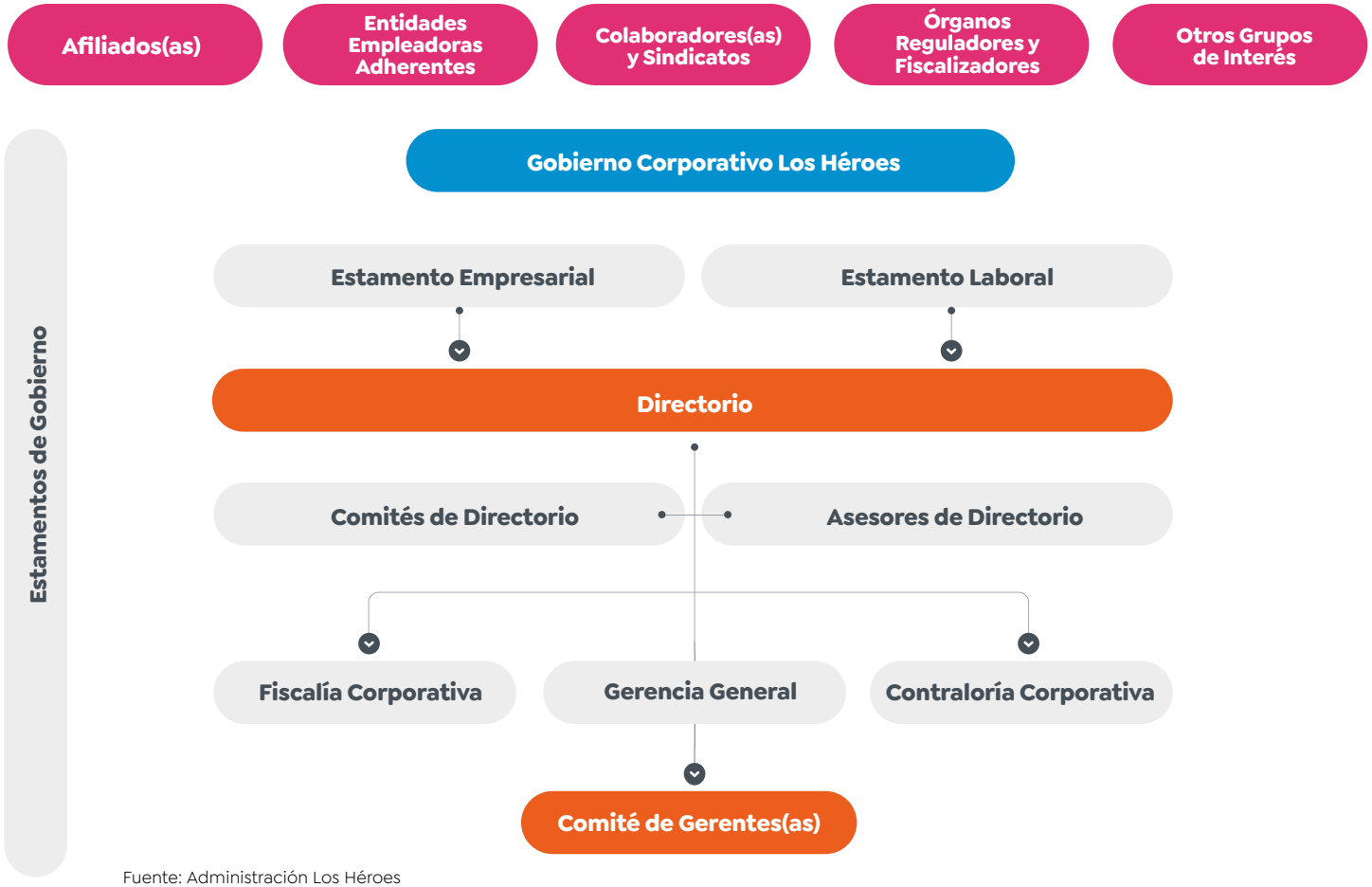
En Los Héroes, contamos con un Gobierno Corporativo sólido y un equipo comprometido, que nos permiten aportar día a día al bienestar social del país.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2.1 Modelo de Gobierno Corporativo

(NCG 461 3.1.i) (SUSESO 3.a.i, 3.e) (GRI 3-3)

Nuestro Gobierno Corporativo basa su accionar en la legislación vigente, en un conjunto de principios, normas internas y un marco de estándares, además de una cultura de ética y de cumplimiento fuertemente arraigada. Esto nos permite asegurar un buen funcionamiento y adaptarnos a los nuevos escenarios demográficos, sociales y legislativos del Chile de hoy, que requiere más y mejor protección social.



Fuente: Administración Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo

(NCG 461 3.1.i, 3.5) (SUSESO 3.a.i, 3.e)

El Gobierno Corporativo de Los Héroes se rige por un conjunto de principios, normas internas y un marco de estándares establecidos en un Código de Gobierno Corporativo, que define las principales prácticas de gobernanza alineadas con nuestra actividad, con un enfoque masivo y de amplia cobertura.

Este documento cumple materialmente con las normas y directrices contenidas en el Compendio Normativo de la Superintendencia de Seguridad Social en esta materia[1]. Además, es complementario al Código de Buenas Prácticas y de Conducta, que aplica para todos los integrantes de la organización, y que es revisado y aprobado periódicamente por el Directorio.

[1]A la fecha, no hemos adoptado o adherido a otros códigos de buen gobierno, ya sea nacionales como internacionales.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Principales lineamientos definidos por el Código de Gobierno

(NCG 461 3.1.iii) (SUSESO 3.a.iii) (GRI 2-15)

Liderazgo
Es 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. El documento establece claramente que tendrá los deberes de debida diligencia y cuidado, de lealtad, de reserva, de rendir cuenta, de informar, y de independencia y derecho a discrepar.

Transparencia y divulgación de la información
Ambos aspectos son fundamentales para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y facilitar su toma de decisiones.

Probidad
Nuestras actuaciones se realizan conforme a la legalidad vigente y dentro del marco ético establecido para el desarrollo de nuestras actividades, de manera de evitar conflictos de interés, prevenir la corrupción y la comisión de delitos especificados en la Ley N°20.393 y sus modificaciones, así como prácticas que puedan afectar la libre competencia. Por ello, una serie de políticas, manuales y procedimientos complementan el Código de Gobierno Corporativo. Algunos son el Reglamento Interno, la Política de Control Interno, la Gobernanza de Riesgo y la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, entre otros.

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 riesgos y control interno, que incluye un canal de denuncias para eventuales irregularidades o ilícitos, con el debido resguardo de confidencialidad.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Otras prácticas de gobernanza

(NCG 461 3.1.ii, 3.1.iv, 3.1.v, 3.1.vi, 3.1.vii.) (SUSESO 3.a.ii, 3.iv, 3.a.v, 3.a.vi)

Relaciones con los afiliados(as), entidades empleadoras adherentes y otros grupos de interés

Nuestro Directorio se involucra en este ámbito a través de sus comités, que velan por generar políticas y prácticas que aborden las preocupaciones de estos grupos de interés, en un ambiente de desarrollo, seguimiento y revisión crítica de acciones. Ejemplo de ello son el estudio anual de materialidad y los de marca, percepción de clientes y de satisfacción de estos, además del monitoreo de redes sociales y prensa.

Sostenibilidad

A través de nuestra Política de Sostenibilidad nos comprometemos a gestionar los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), y a aportar valor a los distintos grupos de interés. Este documento establece que la responsabilidad de su implementación es la Subgerencia de Gestión de Grupos de Interés e Imagen Corporativa, dependiente de la nueva Gerencia de Personas y Sostenibilidad.

El ámbito de derechos humanos se incorpora en la toma de decisiones a través del Código de Buenas Prácticas y Conducta, políticas internas y directrices establecidas en la materia por parte de la SUSESO.

Promoción de la innovación

La Gerencia de Tecnología implementa soluciones de punta que mejoran la experiencia de uso, incorporando las últimas tecnologías y tendencias del mercado.

Promoción de la diversidad y detección de barreras organizacionales

La Política de Reclutamiento y Selección[2], la Política de Igualdad de Género y Conciliación[3] y el Sistema de Gestión de Diversidad, están orientados a velar por la igualdad de condiciones para todas las personas y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Estos 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.

Evaluación del Gobierno Corporativo

(NCG 461 3.1.i.) (SUSESO 3.a.i) (GRI 2-18)

Cada año, realizamos una autoevaluación de nuestro Gobierno Corporativo, basada en el cuestionario de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo emitido por la SUSESO.

Este ejercicio busca impulsar el establecimiento de prácticas corporativas que permitan:

- Cumplir con nuestro rol en el ámbito de la previsión social, maximizando el bienestar de nuestros(as) afiliados(as).
- Velar por la transparencia en las operaciones y en la administración de Los Héroes.
- Ampliar el conocimiento por parte del Directorio de la gestión de los recursos del Fondo Social.
- Establecer la implementación de mecanismos para la resolución de eventuales conflictos de interés.

Accede aquí a nuestro Código de Gobierno Corporativo

[2]La última actualización de la Política de Reclutamiento y Selección fue en el año 2020.
[3]La Política de Igualdad de Género y Conciliación y un Sistema de Gestión de Diversidad fue aprobada en enero de 2020.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

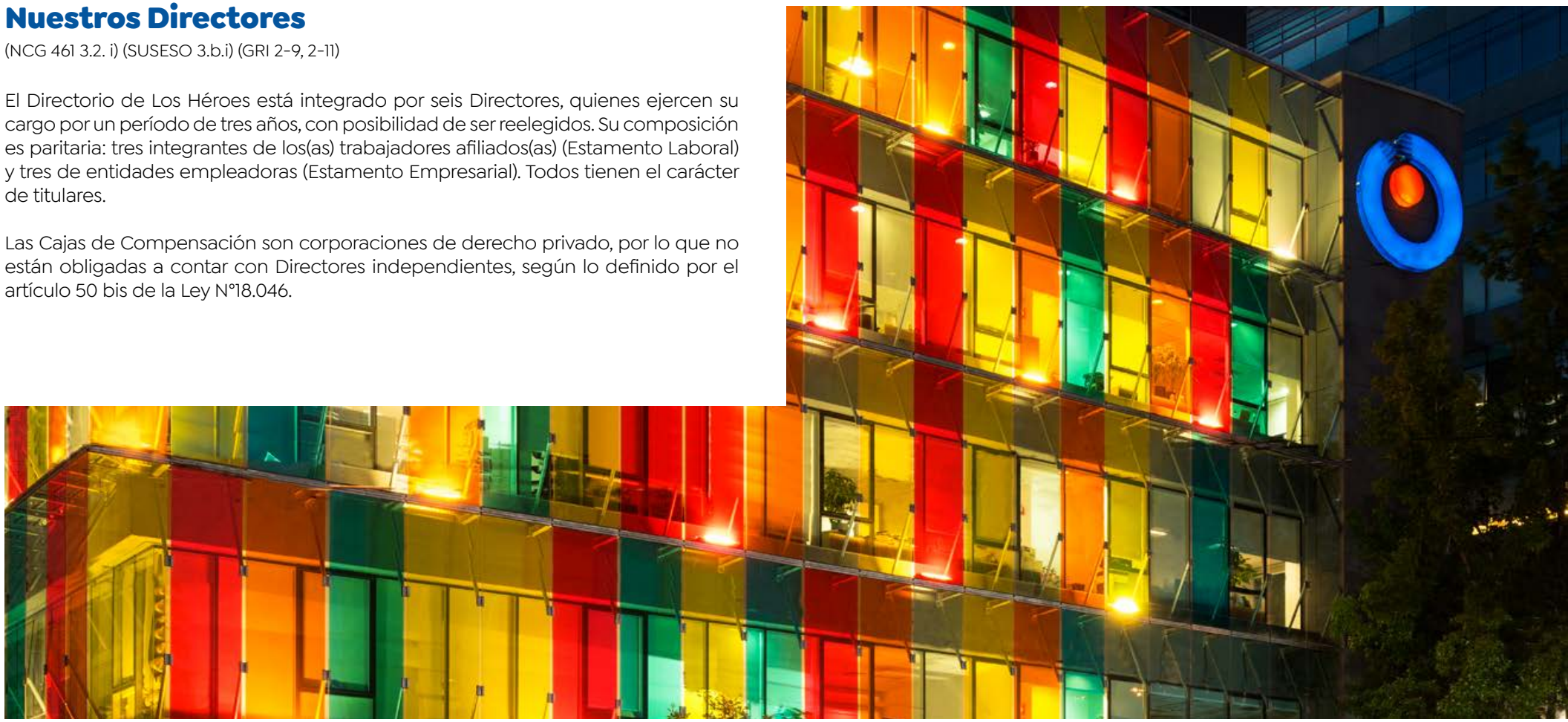
2.3 Directorio

Nuestros Directores

(NCG 461 3.2. i) (SUSESO 3.b.i) (GRI 2-9, 2-11)

El Directorio de Los Héroes está integrado por seis Directores, quienes ejercen su cargo por un período de tres años, con posibilidad de ser reelegidos. Su composición es paritaria: tres integrantes de los(as) trabajadores afiliados(as) (Estamento Laboral) y tres de entidades empleadoras (Estamento Empresarial). Todos tienen el carácter de titulares.

Las Cajas de Compensación son corporaciones de derecho privado, por lo que no están obligadas a contar con Directores independientes, según lo definido por el artículo 50 bis de la Ley N°18.046.



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Alfredo Kunze Schütze
Presidente
6.786.991-5
Estamento empresarial

Formación y trayectoria: 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.

Presidente del Directorio de Los Héroes desde 2014, reelegido en 2023. Presidente del Directorio de Héroes Prepago desde 2018. Director de Cajas de Chile A.G. desde 2018 y actual vicepresidente.

Participación en comités del Directorio:
Comité de Riesgo, Comité de Personas y Gobierno Corporativo, Comité de Estrategia, Beneficios Sociales y Tecnología, Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento.
Otros: Comité de Activos y Pasivos y Asuntos Públicos.

Ingreso al Directorio: 27 de abril de 1999

Gastón Lewin Gómez
Vicepresidente
6.362.516-7
Estamento empresarial

Formación y trayectoria: Máster en Administración de Empresas IDE-CESEM (España).
Diplomado en Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Director de Sociedad Emisora de Héroes Prepago (desde 2018) y de Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes - Recreactiva desde (desde 2014).
Es parte del Directorio de Linde High Lift, ex Formac y Ducasse Industrial. Ha sido presidente de ASIMET, vicepresidente de Sofofa, exdirector de CAP Aceros (CSH) y exdirector de Corfo. Presidente de la Fundación Conectado Aprendo (2019-2022).

Participación en comités del Directorio:
Comité de Auditoría, Comité de Personas y Gobierno Corporativo, Comité de Estrategia, Beneficios Sociales y Tecnología, Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento.
Otros: Comité de Activos y Pasivos y Asuntos Públicos.

Ingreso al Directorio: 29 de abril de 2014

José Arturo Lyon Parot
Director
5.256.612-6
Estamento empresarial

Formación y trayectoria: 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. Ha sido presidente de ASIMET y de Chilevalora. En la actualidad lo es de la Corporación Educacional de ASIMET.

Participación en comités del Directorio: Comité de Riesgo, Comité de Personas y Gobierno Corporativo, Comité de Estrategia, Beneficios Sociales y Tecnología.

Ingreso al Directorio: 25 de abril de 2017

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Carolina Iturra Quintanilla
Directora
13.035.368-1
Estamento laboral

Formación y trayectoria: Secretaria Administrativa, se desempeña en la Gerencia de Operaciones de Aceros AZA como Jefa de bodega y administración de contratos de Acería, apoyando la logística del mantenimiento Industrial en cuando a gestión de repuestos y costo. Elegida mejor trabajadora de Acería el año 2007 y de AZA el año 2018. Representante de AZA Acero Sostenible.

Participación en comités del Directorio: Comité de Estrategia, Beneficios Sociales y Tecnología.

Ingreso al Directorio: 27 de abril de 2023

Víctor Manuel Riveros Contreras
Director
17.672.399-8
Estamento laboral

Formación y trayectoria: 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.
Representante de Asociación Chilena de Seguridad, donde se desempeña como Supervisor de Prevención y Canales Remotos.

Participación en comités del Directorio: Comité de Auditoría.

Ingreso al Directorio: 27 de abril de 2020

Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes
Director
8.699.650-2
Estamento laboral

Formación y trayectoria: Técnico en Mantención 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 abril de 2010 a abril de 2023, por el Estamento Laboral. Se reincorpora al Directorio en noviembre de 2023.

Participación en comités del Directorio: Comité de Riesgo.

Ingreso al Directorio: 27 de noviembre de 2023

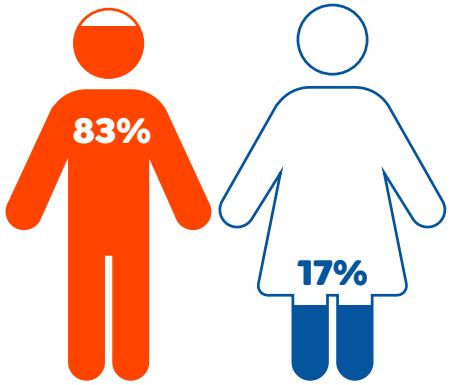
Nota: La participación por parte de los Directores en los comités CAPA y Asuntos Públicos es ad-honorem.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

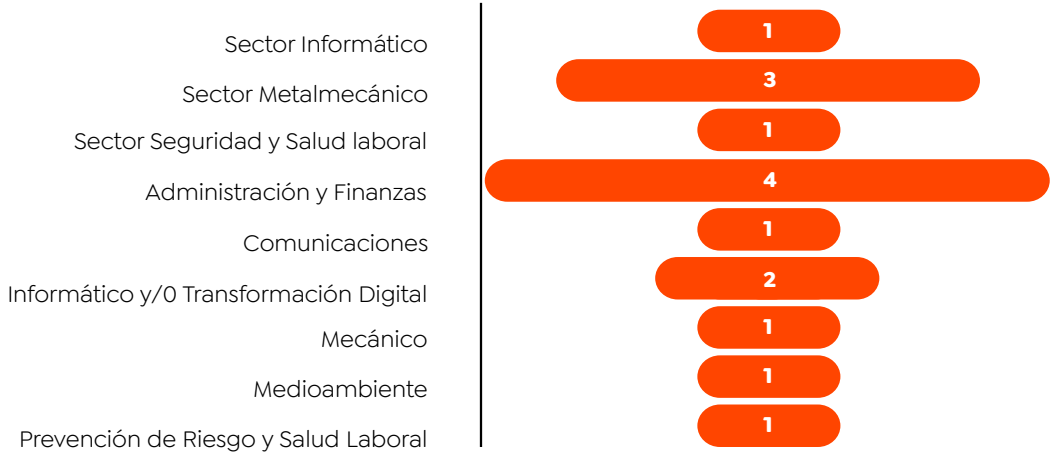
Diversidad en el Directorio

(NCG 461 3.2.iv, 3.2 xiii) (SUSESO 3.b.xiii) (GRI 2-17, 405-1)

Composición por género



Matriz de habilidades, conocimientos y experiencia del Directorio



Composición según rango etario

Composición según antigüedad en el cargo

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Proceso de elección e inducción de los miembros

(NCG 461 3.2.v) (SUSESO 3.b.iv) (GRI 2-10)

De acuerdo con la Ley N° 18.833, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar son entidades de previsión social, corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, y el Directorio es su máximo órgano de administración, no existiendo socios ni accionistas.

El nombramiento de los(as) Directores(as) se realiza de forma mixta; es decir, mediante procedimientos de designación y de elección, a cargo de la entidad fundadora ASIMET y del Directorio en ejercicio, respectivamente. ASIMET debe designar a un(a) Director(a) empresarial y un(a) Director(a) laboral al menos 120 días antes de la fecha en que expira el actual Directorio. Éste, a su vez, debe elegir a los(as) restantes cuatro Directores(as).

Para la elección, cada estamento (Empresarial y Laboral) debe presentar cuatro candidatos(as), entre los cuales podrán incluirse miembros del actual Directorio. Los(as) candidatos(as) deben ser propuestos(as) en la sesión del mes siguiente a la comunicación de las designaciones por parte de ASIMET. La elección deberá realizarse en una de las sesiones de Directorio que tenga lugar entre los 60 y los 30 días corridos inmediatamente anteriores a la fecha de término del mandato del Directorio en ejercicio.

Cada Director(a) que se integre a Los Héroes debe participar en un proceso de inducción individual para asumir sus funciones y aportar su visión y talento creativo de manera rápida y eficaz.

Funcionamiento del Directorio

(NCG 461 3.2.x) (SUSESO 3.b.ix)

De acuerdo con los Estatutos, el Reglamento de Sala y los establecido por la SUSESO, el Directorio sesiona mensualmente, siguiendo una agenda prestablecida con las distintas materias a tratar . Dicha agenda se informa con al menos tres días de antelación, a través del repositorio electrónico dispuesto para ello, junto con el material relativo a las distintas materias a tratar[4].

Las reuniones se realizan de manera presencial, remota o híbrida, con una duración promedio de tres horas.

En el marco de la debida diligencia de sus funciones, los(las) Directores(as) podrán solicitar antecedentes o aclaraciones respecto de la información entregada a los(as) responsables de los distintos Comités del Directorio, o bien, a cualquier miembro de la administración superior.

[4]Los Directores deben cumplir con la asistencia requerida en la Ley N°18.833, sin perjuicio de los demás deberes y obligaciones del cargo internacionales.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Seguimiento de temas relevantes

(NCG 461 3.2.vi, 3.2.vii, 3.2.viii, 3.3.vi) (SUSESO 3.b.v, 3.b.vi)

El Directorio supervisa los avances en el ámbito de riesgos, auditoría (interna y externa), responsabilidad social y sostenibilidad, que son claves de nuestro quehacer. Esto, se realiza en el marco de las sesiones de los comités del Directorio, cuya calendarización es definida anualmente, al término de cada período.

Área	Periodicidad	Temas abordados	Participación de la gerencia
Riesgo	Mensual	- Revisión de políticas: de Crédito Social, Provisiones de Crédito Social, de Seguridad de la Información y de Ciberseguridad, de Riesgos con Impacto Sobre la Reputación, de Gestión de Riesgo Operacional, y de Riesgo Financiero, entre otras. - Estatuto General e Individuales Comités de Directorio. - Revisión de Reportes e Informes de Riesgo, como el de Riesgo Operacional, de Ciberseguridad, y de Control Interno, entreotros., además del panel de indicadores de riesgos.	Gerente General Gerente Divisional de Riesgo Gerente Divisional de Planificación y Finanzas
Contraloría Corporativa	Mensual en Comité de Auditoría	- Información financiera - Auditoría externa - Contraloría (plan anual, grados de avances y seguimientos) - Control interno (temas referidos a las auditorías realizadas dentro del año, seguimientos de planes de acción y carta a la administración de los auditores externos) - Gobierno Corporativo: revisión de los planes de trabajo, realizado por los distintos Comités de Directores. - Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento: los temas referidos al modelo de integridad y cumplimiento. - Otros temas relativos al Comité de Auditoría.	Gerente General Gerente Divisional de Planificación y Finanzas Contralora Corporativa Gerente de Auditoría Subgerenta de Cumplimiento
Responsabilidad social / Sostenibilidad	Mensual	- Beneficios apoyo catástrofe Región de Valparaíso. - Eventos pensionados. - Revisión Política de Riesgos con Impactos sobre la Reputación. - Alianza Ecocarga. - Revisión de Código de Buenas Prácticas y de Conducta.	Gerente General Gerente Divisional de Planificación y Finanzas

La Gerencia de Contraloría es responsable de presentar los temas relativos a auditoría interna, auditoría externa y del Modelo de Integridad y Cumplimiento.

Por otro lado, para mantenerse informados sobre el estado de las instalaciones y conocer las preocupaciones de los(as) colaboradores(as), los(as) Directores(as) visitan regularmente los edificios centrales y distintas sucursales. No existe una planificación al respecto.

En general, en todas las instancias están presentes el Gerente General, el Fiscal, la Contralora y el Gerente Divisional de Planificación y Finanzas, en su calidad de coordinador de la agenda del Directorio.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Sistema de información

(NCG 461 3.2. xii) (SUSESO 3.b.x)

Los(as) Directores(as) cuentan con un sistema de información que les permite un acceso remoto, seguro y permanente de las actas y documentos revisados en cada sesión del Directorio y sus Comités. El sistema electrónico tiene un registro histórico de actas y documentos desde el año 2012.

Las actas son enviadas a los(as) Directores(as) dentro de los siete días hábiles siguientes a la respectiva sesión, en archivo Word con clave. El plazo de revisión es de diez días corridos.

El responsable del acta, esto es, el secretario del Directorio o Comité, o el(la) Fiscal, según corresponda, deberá enviar la versión final "limpia" del acta para ser aprobada, a más tardar, el segundo día hábil previo a la sesión correspondiente. Además, deberá incluir una versión comparada con control de cambios respecto a aquella enviada para revisión.

Una vez que los (las) Directores(as) reciben la versión limpia y comparada, disponen de un día hábil para realizar sus comentarios u observaciones.

Tras su aprobación, el(la) responsable del acta, ya sea el(la) secretario(a) del Directorio o Comité o el(la) Fiscal, la firma, si corresponde, e incluye su visto bueno, físico o electrónico, al final de cada página o al final del documento, si fuere electrónico, y la envía a los(as) Directores(as) para su firma.

Luego de la firma, el Secretario archiva las actas y el material revisado en cada sesión y los sube a la web que el Directorio utiliza como sistema de información, previo a la sesión de Directorio de que se trate y, luego, si existe alguna diferencia entre lo presentado en la sesión y el material que previamente fue enviado a los Directores, se actualiza el material en la Web Directores.

Por otro lado, en la Web Directores, el Comité de Auditoría sube la información general sobre el canal de denuncias, para que sea conocida por el Directorio.

Mejora continua

(NCG 461 3.2.iii, 3.2.ix, 3.3.v) (SUSESO 3.b.iii, 3.b.x) (GRI 2-17, 2-18)

Evaluación del Directorio

Anualmente el Directorio, sus comités y sus asesores son evaluados, con el objetivo de conocer las fortalezas y oportunidades de mejora en sus ámbitos de gestión, así como sus necesidades de perfeccionamiento.

Según la Política de Administración de Gobierno Corporativo, este proceso se realiza bajo la modalidad de autoevaluación, mediante un cuestionario diseñado por la función de Gobierno Corporativo del Comité de Personas y Gobierno Corporativo.

La Contraloría Corporativa es responsable de remitir el cuestionario a cada miembro del Directorio, y luego procesar los resultados para finalmente entregar los resultados al Presidente.

En el proceso, se considera la revisión por un tercero externo, en la medida que el Directorio lo estime necesario.

Al cierre de 2024, el Procedimiento de Autoevaluación no consideraba la detección de barreras organizacionales, sociales o culturales.

Asesorías y capacitaciones

Los miembros del Directorio y sus comités deben contar con la *expertise* necesaria para tomar decisiones informadas y oportunas. Por esta razón, regularmente, se organizan jornadas de formación en temas específicos, para conocer y/o profundizar en materias clave vinculadas al adecuado ejercicio del cargo.

Este perfeccionamiento puede incluir materias especiales relativas a cambios legales, normativos u otros, con el objetivo de cumplir con el plan estratégico de nuestra organización.

De acuerdo con el Código de Gobierno Corporativo, el Directorio podrá designar anualmente a asesores externos de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, para que participen en los comités del Directorio y apoyen la gestión integral de Los Héroes.

La contratación de expertos corresponde a la Gerencia de Personas y Comunicaciones, responsable de buscar a los(as) candidatos(as) idóneos(as), según la materia solicitada, que luego son evaluados por un Comité o miembros del Directorio. La asesoría podrá ser permanente o no, y considera la participación en los Comités asignados según su especialidad, y la emisión de informes especiales a solicitud del Directorio.

Cada nuevo asesor debe participar en un proceso de inducción individual, previo a asumir sus funciones y aportar su visión y talento creativo de manera rápida y eficaz.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Desembolso por asesorías contratadas
(en M$)

Empresa	Servicios prestados	2024	2023	2022
KPMG Auditores Consultores Limitada	Auditoría estados financieros	**189.300**	147.919	154.913
International Credit Rating Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	**2.455**	12.612	16.610
Fitch Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	**27.057**	20.318	18.383
Humphreys Clasificadora de riesgo	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	**5.044**	3.646	
Gustavo Favre Domínguez	Asesoría Comité de Riesgo	**24.946**	29.060	30.039
Total		**268.802**	**213.555**	**219.945**

Fuente: Los Héroes

Diez principales asesorías profesionales
(en M$)

Tipo	2024	2023	2022
Auditoría	**241.372**	160.427	183.269
Comercial	**-**	50.800	0
Estratégica	**407.809**	124.283	69.049
Financiera	**48.321**	51.466	99.164
Infraestructura	**106.512**	53.364	29.125
Legal	**18.651**	8.893	20.833
Recursos Humanos	**16.277**	85.917	43.156
Seguridad	**7.796**	14.664	2.500
Tecnológica	**33.726**	17.965	117.264
Tributaria	**33.226**	28.630	40.370
Total	**913.690**	**596.409**	**604.730**

Fuente: Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Remuneración del Directorio

(NCG 461 3.2.ii, 3.2.xiii.f) (SUSESO 3.b.ii) (GRI 2-19, 2-20)

De acuerdo con los Estatutos, todos(as) los(as) Directores(as), salvo el Presidente, perciben la misma dieta. A continuación, se presentan las cifras de los últimos dos años:

	2024						2023				
NOMBRE DIRECTOR(A)	DIRECTORIO (en IMM)	C. AUDITORÍA (UF)	C. PREVENCIÓN DE DELITOS Y CUMPLIMIENTO	C. RIESGO (UF)	C. PERSONAS Y GOBIERNO CORPORATIVO (UF)	C. ESTRATEGIA Y BENEFICIOS SOCIALES (UF)	DIRECTORIO (en IMM) (*)	C. AUDITORÍA (UF)	C. RIESGO (UF	C. PERSONAS Y GOBIERNO CORPORATIVO (UF)	C. ESTRATEGIA Y BENEFICIOS SOCIALES (UF)
Alfredo Kunze Schütze	5	-	-	UF 60,7	UF 60,7	UF 60,7	-	-	60,7	60,7	60,7
Marcelo Oyarce Cifuentes	5	-	-	UF 35,7**	-	-	-	-	-	-	-
Gastón Lewin Gómez	5	UF 60,7	-	-	-	UF 35,7	5 ***	35,7**/60,7***	-	-	35,7
Arturo Lyon Parot	5	-	-	UF 35,7	-	UF 35,7	5 ***	-	35,7	-	35,7
Víctor Riveros Contreras	5	UF 35,7	-	-	-	-	5 ***	35,7***	-	-	35,7
Gabriel Riveros Infante	5	-	-	-	-	-	5 ***	60,7	-	-	35,7
Carolina Iturra Quintanilla	5	-	-	-	-	UF 35,7*	5 ***	-	-	-	-
María Consuelo Zanzo García	-	-	-	-	-	-	5 ***	-	-	-	-

IMM: Ingreso Mínimo Mensual

Notas sobre 2024:

El Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento fue creado en diciembre de 2024. Su participación no es remunerada.

* A contar del mes de mayo 2024.

** A contar del mes de diciembre 2024.

Notas sobre 2023:

*Dieta hasta abril 2023 correspondían a cinco ingresos minimos mensuales no remuneracionales. Desde mayo de 2023 corresponde a cinco ingresos minimos mensuales.

Gabriel Riveros participó del Directorio hasta marzo 2023 y en el Comité de Auditoria y Estrategia y Beneficios Sociales hasta abril de 2023.

Marcelo Oyarce Cifuentes participo del Directorio hasta marzo de 2023.

Maria Consuelo Zanzo y Carolina Iturra se incorporaron en abril de 2023.

** Hasta junio de 2023.

***Desde julio de 2023.

Nota: en el Directorio no existe brecha salarial. Todos sus miembros perciben la misma dieta. Las variaciones en el total corresponden a participaciones en comités.

Fuente: Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Total gastos
(en M$)

Ítem	2024	2023
Dietas	172.800	137.414
Otros gastos	162.338	149.111
Total	**335.138**	**286.525**

Directorio Héroes Prepago
(montos en UF)

	2024				2023			
NOMBRE DIRECTOR(A)	DIRECTORIO	C. AUDITORIA	C. RIESGO	C. COMERCIAL	DIRECTORIO	C. AUDITORIA	C. RIESGO	C. COMERCIAL
Alfredo Kunze Schütze	50		35,7	60,7	50		35,7	60,7
Gastón Lewin Gómez	33	60,7	35,7		33	60,7	35,7	
Ignacio de la Cuadra Garretón	33*	35,7***			-	-	-	-
Gustavo Favre Domínguez	33		60,7	35,7	33		60,7	35,7
Felipe Brahm García	33	35,7**	35,7***	35,7	33		48,2	48,2
Alejandro Muñoz Rojas	-	-	-	-	33	35,7		35,7

Notas:

* A contar del mes de abril de 2024 se inorpora Ignacio de La Cuadra al Directorio.

** Hasta abril 2024 participa Felipe Brahm en Comité de Auditoria.

*** En mayo 2024 de incorpora Ignacio de La Cuadra al Comité de Auditoría y Felipe Brahm al Comité de Riesgo.

Ignacio de La Cuadra renuncia al cobro de Comité de Auditoría a contar de mayo 2024, pero igualmente participa.

Fuente: Los Héroes

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

Total gastos
(en M$)

Tipo	2024	2023
Dietas del Directorio	78.355	78.666
Otros gastos del Directorio	137.706	162.467
Total	**216.061**	**241.133**

Fuente: Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2.4 Comités del Directorio

(NCG 461 3.3) (SUSESO 3.c) (GRI 2-12, 2-13, 2-16)

La labor del Directorio es apoyada por cuatro comités para dar un seguimiento profundo, sistemático y periódico a las materias relevantes de su gestión y para el cumplimiento de nuestro propósito social.

Dado su carácter de Corporación de Derecho Privado, Los Héroes no tiene obligación de contar con un Comité de Directores(as) ni con Directores(as) independientes en los términos definidos por el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046, de Sociedades Anónimas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Comité de Auditoría

Integrantes de los dos últimos ejercicios: Dos directores: Gastón Lewin, Presidente, y Víctor Riveros.

Invitados permanentes: Gerente General, Fiscal y Gerente de Auditoría.

Principales 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.
- 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.
- Revisar las políticas para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero.
- Velar que la Contraloría cumpla su función de asesoría a la Alta Administración.
- Aprobar cambios parciales y actualizaciones de políticas, manuales y/o procedimientos relacionados con la Contraloría y con aquellas asociadas a la Prevención del Delito.

Principales actividades del año:
Durante el período se abordaron las siguientes temáticas:

- Información financiera.
- Auditoría externa.
- Contraloría: plan anual, grados de avances y seguimientos.
- Control interno: temas referidos a las auditorías realizadas dentro del año, seguimientos de planes de acción y carta a la administración de los auditores externos.
- Gobierno Corporativo: revisión de los planes de trabajo, realizado por los distintos Comités de Directores.
- Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento: revisión de temas referidos al modelo de prevención de delitos.

Asesorías contratadas en 2024:
- Auditoría de derivados financieros y reproceso de covenants.
- Evaluación de cumplimiento NGAI.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Comité de Prevención del Delito y Cumplimiento

Integrantes:
Dos Directores: Alfredo Kunze, Presidente, y Gastón Lewin.

Principales 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.
- Supervisar la aplicación y los resultados de los programas del Modelo de Prevención de Delitos y Cumplimiento.
- 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.

Asesorías contratadas en 2024: en el período, el Comité no requirió la contratación de asesorías externas.

Nota: El Comité de Prevención del Delito y Cumplimiento fue creado en diciembre de 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Comité de Riesgo

Integrantes de los dos últimos ejercicios: Tres Directores: Alfredo Kunze, Presidente, Arturo Lyon y Marcelo Oyarce.[5]

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

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

Principales 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.
- 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.
- Aprobar, informando al Directorio, cambios y actualizaciones parciales de políticas, códigos y manuales vigentes (que por norma externa asílo requieran), que permitan adaptar la gestión de riesgos a los cambios que se produzcan en el entorno de la organización.
- Revisar los principales riesgos corporativos que deben ser tratados.
- Analizar los antecedentes y recomendar al Directorio la contratación de empresas clasificadoras de riesgo.

Principales actividades del año:

- Revisión de riesgos corporativos a través de la llamada Matriz Corporativa de Riesgos.
- Monitoreo de riesgos a través de la revisión del Panel Integrado de Indicadores de Riesgo (KRI's) financieros y no financieros.
- Actualizaciones de Políticas y Manuales de Gestión (Riesgo Operacional, Riesgo Financiero, Crédito Social, Seguridad de Información y Ciberseguridad, Externalización de Servicios, Continuidad de Negocio, entre otros).
- Reportes de Riesgos no Financieros: Riesgo Operacional, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Riesgo Tecnológico, Continuidad de Negocios y Riesgos con impacto sobre la reputación.
- Reportes de Riesgos de Crédito y Financieros: Suficiencia de Provisiones Cartera de Crédito Social, pruebas de estrés de Liquidez y Mercado, evolución mensual de la gestión de Riesgo de Crédito, reportes Comparativos de Industria CCAF e Instituciones Financieras, Seguimiento Modelo de Pérdida Esperada (Pensionados y Trabajadores), Estrategias de Cobranza.
- Materias a capacitarse por parte del Comité de Riesgo.

Periodicidad reporte al Directorio: mensual (a excepción del mes de febrero).

Asesorías contratadas en 2024: durante el período, el Comité tuvo el apoyo de un asesor externo en temáticas de riesgos financieros y no financieros.

[5] El Director Marcelo Oyarce se integró al Comité en 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Comité de Personas y Gobierno Corporativo

Integrantes de los dos últimos ejercicios:
Tres Directores: Alfredo Kunze, Presidente, Arturo Lyon y Gastón Lewin.
Invitados permanentes: Gerente General, Fiscal y Gerenta de Personas y Sostenibilidad,
Coordinador y secretario(a): Gerente(a) Divisional de Personas y Sostenibilidad.

Periodicidad reporte al Directorio: Bimestral.

Asesorías contratadas en 2024: en el período, el Comité no requirió la contratación de asesorías externas.

Sección Personas

Principales 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.
- 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.
- Analizar y aprobar la propuesta al Directorio del Sistema de Incentivos de los Ejecutivos y el Modelo de Gestión de Desempeño de la organización.

Principales actividades del año:

- Conocer el Plan Estratégico de Los Héroes 2025-2027 y los focos para su desarrollo sostenible.
- Revisar resultados de la Matriz Anual de Desempeño Corporativa y proponer ajustes para que las metas sean consistentes con los focos estratégicos.
- Revisar información de mercado respecto de compensaciones fijas y variables, con especial interés en conocer las buenas prácticas respecto del bono de gestión anual de desempeño.
- Conocer y aprobar definición del mercado de referencia con el cual nos comparamos 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 talento.
- Aprobar la definición de la política de compensaciones de ejecutivos(as), velando por la equidad interna y competitividad de mercado.
- Aprobar ajustes de estructura a nivel ejecutivo, específicamente en 2024 se aprobó la integración funcional entre Los Héroes y sus filiales.
- Conocer la grilla de cargos y grados de la estructura de la Matriz Los Héroes y sus filiales.
- Conocer el modelo de gestión de desempeño en base a modelo de competencias y mapeo de talento.
- Conocer los criterios de atracción y selección de ejecutivos(as).
- Conocer de los informes 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 uno o más asesores del Comité cuando sea necesario.
- Conocer y recomendar acciones relativas a relaciones laborales y prevención de riesgo ocupacional.

Sección Gobierno Corporativo

Principales 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 estos cambios. modificaciones.
- Definir el modelo de Evaluación del Desempeño del Directorio y los Comités de Directores(as).
- Proponer al Directorio el programa de entrenamiento, capacitación y perfeccionamiento necesario para el cumplimiento de su rol.
- Define los procesos de selección, contratación, capacitación, evaluación, compensaciones y término de contrato de los asesores de Directorio.

Principales actividades del año:

- Resultados de la Autoevaluación del Gobierno Corporativo.
- Resultados de la Autoevaluación del Comité de Personas y Gobierno Corporativo.
- Definición, Alcances y Plan de la Cuenta Pública.
- Verificación de Requisitos e Inhabilidades para Ocupar Cargo de Director(a).
- Revisión Descripciones de Cargo Equipo Director.
- Revisión Estatuto General e Individuales Comités de Directorio.
- Revisión Plan de Perfeccionamiento de Comités de Directorio.
- Revisión Código de Gobierno Corporativo.
- Revisión Código de Buenas Prácticas y de Conducta.
- Propuesta Plan de Trabajo sección Gobierno Corporativo 2025.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Comité de Estrategia, Beneficios Sociales y Tecnología

Integrantes de los últimos dos ejercicios: Cuatro Directores: Alfredo Kunze, Presidente, Arturo Lyon, Gastón Lewin y Carolina Iturra[6].

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

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

Principales funciones:

- Generar una visión única respecto al plan estratégico de largo plazo, con el plan de contribución social, de su actividad comercial, de tecnología y de imagen corporativa.
- Generar y gestionar los planes de contribución social, de actividad comercial, tecnología e imagen corporativa.
- Revisar la gestión de los servicios que prestamos a otras instituciones del ámbito del bienestar social y la gestión de los servicios corporativos prestados por Los Héroes a sus filiales.
- Revisar y analizar el Programa de Crédito Social y de Prestaciones Adicionales de cada año.
- Revisar, periódicamente, los resultados comerciales y de contribución social, competencia, calidad de servicio, comunicaciones corporativas, proveedores, entidades relacionadas y asuntos públicos.

Principales actividades del año:

- Seguimiento y formalización de nuevos beneficios del Programa de Prestaciones Adicionales.
- Seguimiento del Plan de Marketing, Comunicaciones, Calidad de Servicio y de Gestión de los mercados de Empresas y Trabajadores, y Pensionados.
- Aprobación de planes presupuestarios corrientes y extraordinarios, y de reportes de carácter normativo, tales como pagos en exceso, condonaciones, programas anuales y crédito social.
- Aprobación de contratos estratégicos, tanto nuevos como extensiones o renovaciones.

Periodicidad con que reporta al Directorio: mensual (a excepción del mes de febrero).

Asesorías contratadas en 2024: en el período, el Comité no requirió la contratación de asesorías externas.

[6]La Directora Carolina Iturra se integró al Comité en 2024. .

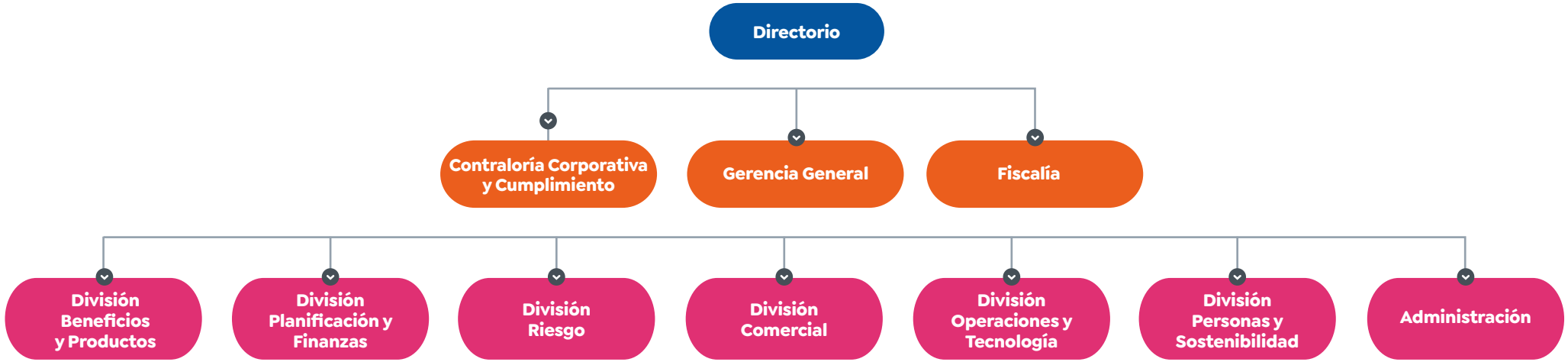
1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2.5 Alta Administración y principales ejecutivos

Organigrama

(NCG 461 3.1) (SUSESO 3.a) (GRI 2-9)

En 2024, ajustamos nuestras gerencias para generar mayores eficiencias y promover una cultura ágil, que contribuya a potenciar el ecosistema Los Héroes y, por ende, la creación de valor social para nuestro país.



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Líderes del compromiso social

(NCG 461 3.4 i) (SUSESO 3.d.i)

1. Ignacio de la Cuadra Garretón

Gerente General

10.672.738-4

Ingeniero Comercial de la Universidad de los Andes, Máster en Administración de Empresas, ESE Business School, Universidad de los Andes.

Posee una destacada trayectoria profesional en la que ha desempeñado posiciones ejecutivas de control de gestión, finanzas y riesgo en CMPC Tissue, Enjoy y Redbanc Chile. En esta última empresa ejerció como Gerente General.

Fecha nombramiento: 18 de marzo de 2024.

2. Sandra Gálvez Becerra

Contralora Corporativa y Oficial de Cumplimiento

9.959.777-1

Contadora Auditora de la Universidad Tecnológica Metropolitana; Magíster en Dirección y Gestión Tributaria de la Universidad Adolfo Ibáñez; Diploma en Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica; Diploma Mujer y Políticas Públicas Globales del Instituto de Estudios Internacionales de la Universidad de Chile.

Formó parte de Deloitte como auditora externa por 10 años y luego se trasladó al sector privado como contralora. En la banca privada se desempeñó como Contralora y Gerenta de Control Financiero en instituciones como Rabobank, The Royal Bank of Scotland y Scotiabank.

Fecha nombramiento: 1 de febrero de 2012.

3. Gonzalo Muñoz Moukarzel

Fiscal

7.027.906-1

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Tiene vasta experiencia en asesoría legal en diversas entidades financieras del país, habiéndose desempeñado como Abogado jefe de la Banca Corporativa y de Empresas (Vicepresidente) en Citibank y como Gerente de Asesoría Jurídica en los bancos BBVA y BICE. Adicionalmente, ocupó la posición de Internacional Associated en el estudio de abogados Shearman & Sterling LLP en New York y fue profesor del Master en Derecho de la Empresa de la Universidad de los Andes durante diez años.

Fecha nombramiento: 28 de abril de 2020.

4. Paulo Marín González

Gerente División de Riesgo

13.461.680-6

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile; Diploma en Gestión de Negocios de la misma universidad y Magíster en Finanzas de la Universidad de Chile.

Tiene amplia trayectoria en la gestión de riesgo de crédito financiero, operacional y modelos de riesgo, adquirida en el Banco de Chile, el Banco Internacional y la CCLV de Bolsa de Comercio.

Ingresó a Los Héroes en marzo de 2017 como Gerente de Riesgo Crédito y Financiero.

El 16 de 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

5. Valeska Barrera Galleguillos

Gerenta División de 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.

Tiene una amplia trayectoria en el desarrollo de estrategias de segmentos y productos para Banco Santander. Dentro del mismo banco también tuvo experiencia en el diseño de planes comerciales para clientes(as) personas y pymes, en fidelización y alianzas para productos de medios de pago, definición e implementación de metodología para seguimiento comercial e incentivos para canales de venta e implementación de inteligencia de negocios para campañas a clientes(as).

Fecha nombramiento: 1 de abril de 2019.

6. Soledad Masalleras Lohmann

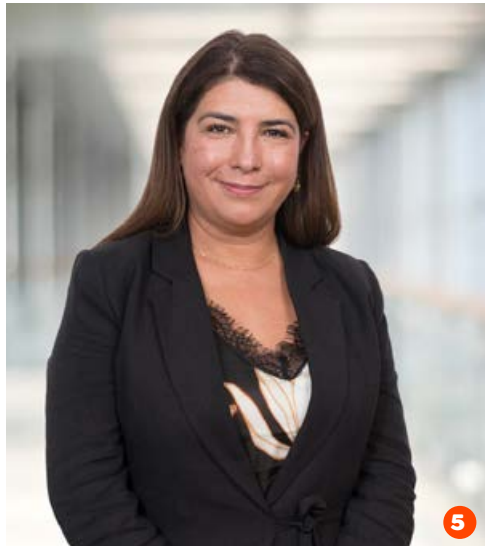
Gerenta División Comercial

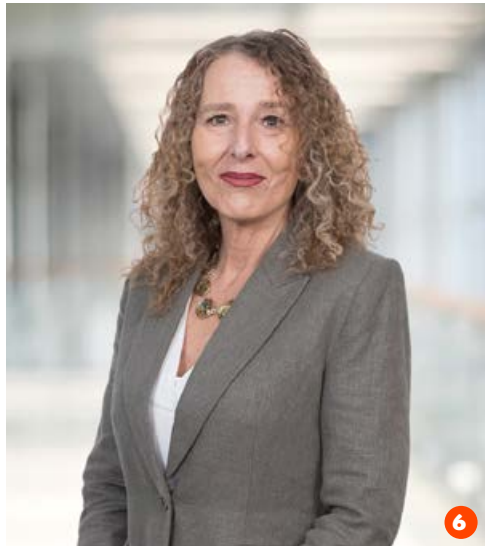
7.038.295-4

Ingeniera Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Desempeñó cargos ejecutivos en los bancos de Chile, Santander y de Santiago en áreas comerciales, ventas y marketing. 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 operaciones tanto comercial como operacional.

Fecha nombramiento: 25 de enero de 2011.





7. Jorge Oliva Mol

Gerente División de Planificación y Finanzas

15.726.205-K

Ingeniero Comercial de la Universidad Diego Portales; Máster en Finanzas de la Universidad Carlos III de Madrid.

Se ha desempeñado en tesorería, corredores de bolsa y administración de fondos en BBVA Asset Management en Chile y España. También ocupó el cargo de Gerente General en Tanner Corredores de Bolsa S.A. Ingresó a Los Héroes en 2017 como Gerente de Administración y Finanzas.

Fecha nombramiento: 17 abril de 2017.

8. Verónica Villarroel Molina

Gerenta División de Personas y Sostenibilidad

11.670.268-1

Licenciada en Filosofía y Sicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Ha desarrollado su carrera en Citibank, Corpbanca, Farmacias Cruz Verde y Chilexpress en el ámbito de recursos humanos, especialmente en procesos de transformación cultural, alineamiento estratégico y buenas relaciones laborales.

Fecha nombramiento: 15 de agosto de 2016.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

9. Pedro Sariego Cantwell
Gerente de División de Operaciones y Tecnología
13.020.431-7

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso; Magíster en Innovación de la Universidad Adolfo Ibáñez y Magíster en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Cuenta con una dilatada experiencia de más de 20 años como ejecutivo en áreas de Transformación, Operaciones, Ingeniería de Procesos y Servicio al Cliente en empresas del sector previsional, financiero y telecomunicaciones.

Se desempeñó como Gerente de Transformación Digital de Los Héroes desde 2018, el 18 de abril de 2024 asumió de modo interino la Gerencia de Operaciones y Tecnología y en junio del mismo año fue ratificado.

10. Fernando Jaramillo Altamirano
Gerente de Administración
13.493.262-7

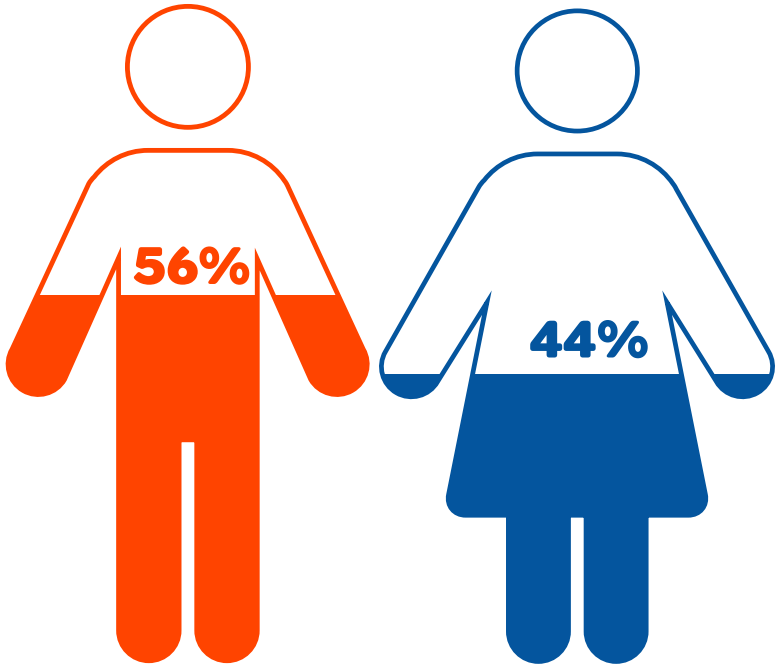
Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, Máster en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Diplomado en Planificación Tributaria de la misma casa de estudios. Posee más de 20 años de experiencia en el sector público y privado, especialmente en finanzas corporativas, regulación del mercado de valores, operaciones y turismo. Ha desempeñado cargos ejecutivos en la Superintendencia de Valores y Seguros (actual CMF), Enjoy y Cencosud tanto en Chile como en Argentina. Además, fue presidente de la Asociación Gremial de Hoteleros de Chiloé.[7]

[7]Fernando Jaramillo Altamirano se incorporó a la Corporación en el año 2019 como Gerente de Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

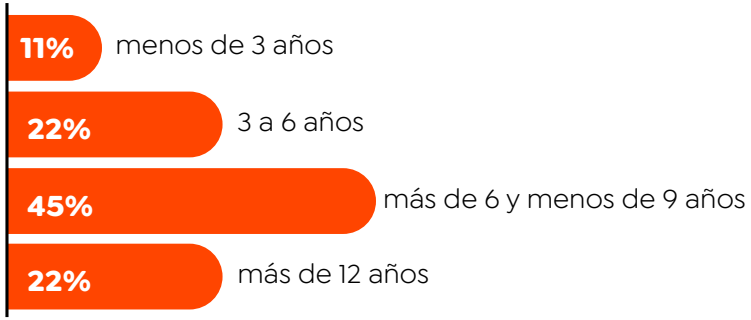
Diversidad en la gerencia

Composición por sexo



Rango de edad

Antigüedad en la Corporación



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Remuneraciones y estructuras salariales

(NCG 461 3.4.ii, 3.6.xi, 3.6.xii) (SUSESO 3.f.xi)

Las remuneraciones (tanto fija como variable) y los beneficios de los distintos cargos son fijadas en concordancia con las directrices y procesos definidos en la Política de Compensaciones aprobada por el Directorio.

En cuanto a los ejecutivos principales, existen estructuras salariales que compatibilizan la equidad interna (evaluación de puestos) y las retribuciones de mercado (equidad externa). Para ello, la Gerencia de Personas y Sostenibilidad realiza una revisión anual, sobre la base de una encuesta de mercado y la aplicación de un estadígrafo, que permite comparar las remuneraciones vigentes con el mercado de referencia[8].

Los resultados son presentados por la Gerencia en el Comité de Personas y Gobierno Corporativo, instancia que decide, en conjunto con el Directorio, la modificación o no de la estructura salarial de los ejecutivos que reportan a la Gerencia General y al máximo organismo de gobierno de la Corporación. 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.

Por otro lado, el sistema de compensaciones de nuestros(as) gerentes(as) y subgerentes(as) incorpora un Bono de Gestión Anual, que está orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos y promueve el desarrollo y retención de profesionales motivados(as)[9].

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

Remuneraciones ejecutivos principales
(devengadas en MM$)

2024	2023	2022
2.793	2.093	1.804

Indemnizaciones por años de servicio a gerentes y ejecutivos principales
(en M$)

Estamento	2024	2023	2022
Rol general / Asistentes, administrativos, ejecutivos de venta	501.394	465.955	242.590
Rol privado / Profesionales y jefes(as)	593.207	289.356	331.846
Rol ejecutivo / Gerentes y subgerentes(as)	342.979	0	106.798
TOTAL	**1.437.580**	**755.312**	**681.234**

[8] La definición de los parámetros de instrumento, depende de los recursos financieros, disponibilidad de talentos, ciclo de vida y expectativas de desempeño de la organización entre otros factores de índole estratégicos.

[9] Hasta el momento, no se considera poner en conocimiento del público estas estructuras salariales.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Plan de Sucesión

(NCG 461 3.6.x) (SUSESO 3.f.x)

La Política de Gestión de Personas incluye un Plan de Sucesión, para asegurar la sustentabilidad de la organización y su continuidad operacional. Considera la identificación de los cargos clave, el diagnóstico de desempeño y potencial de los colaboradores y el desarrollo de brechas asociadas a las competencias requeridas para ocupar los roles clave

Esta información se utiliza para orientar los esfuerzos y recursos del Programa de Desarrollo Estratégico de Personas, que busca preparar a miembros destacados del equipo, para ocupar posiciones de mayor liderazgo y/o un rol con significativa expansión de responsabilidades, hacia niveles superiores o transversales en la organización.

Una vez al año, en el Comité de Personas y Gobierno Corporativo, los(as) Directores(as) definen los posibles sucesores para cargos ejecutivos. Este plan permite reemplazar al gerente general y ejecutivos principales, de manera oportuna, garantizando la continuidad de la operación.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo

Nuestra gestión de riesgos se orienta a asegurar la generación de excedentes de manera sustentable y de largo plazo.

Gobernanza de la gestión de riesgos

(NCG 461 3.6.i) (SUSESO 3.f.i)

La estructura y cultura de riesgo se basan en elementos culturales, estructurales y normativos, descritos en el documento Gobernanza de Riesgo, que establece las directrices principales para gestionarlos, basados en el Modelo de Tres Líneas de Defensa.

Este marco está orientado a asegurar la generación de excedentes de manera sustentable y perdurable en el tiempo, y considera 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. De manera complementaria, se realiza una constante revisión de los cambios regulatorios para incorporarlos a los protocolos internos.

Asimismo, incluye algunos aspectos atingentes de los requerimientos del Comité de Basilea y de IFRS9 en materia de Riesgos de Crédito, Financiero y Operacional, aspectos metodológicos de la normativa que se aplica al sistema bancario chileno (contenidos en la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF), para contar con las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

Respecto de los riesgos sociales, ambientales y de gobernanza, en 2024 la Gerencia de Personas y Sostenibilidad en conjunto con la de Riesgos, iniciaron la elaboración de una matriz de riesgos ASG.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Organismos clave

Directorio
(NCG 461 3.6.iv.) (SUSESO 3.f.iv)

El Directorio definió una Política de Sostenibilidad con tres lineamientos clave: contribución social, gobernanza y medioambiente. La evaluación periódica de estos temas se realiza a través de los Comités. En materia de riesgos, la labor del Directorio se centra en la supervisión periódica, mediante los reportes entregados por la administración. Esto incluye la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.

División de Riesgo
(NCG 461 3.6.v.) (SUSESO 3.f.v)

Esta División está conformada por especialistas en gestión de los riesgos no financieros -operacional, tecnológico, de ciberseguridad entre otros-, de crédito y financieros. Su labor consiste en:

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

En 2024, esta División logró una reducción continua del riesgo de crédito estructural de la cartera. En este sentido, continuó aumentando el stock de crédito social asociado a perfiles preaprobados, creciendo desde 43,0% en diciembre de 2023 a 49,4% en diciembre de 2024. Asimismo, gestionó exitosamente la morosidad asociada al incremento de los créditos de exafiliados(as) con finiquitos.

Gerencia de Contraloría Corporativa
(NCG 461 3.6.vi) (SUSESO 3.f.vi)

Es la gerencia responsable de asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, a través de las áreas de Auditoría Interna, Cumplimiento, Mejora Continua y Calidad.

En 2024, Contraloría Corporativa contribuyó a fortalecer la gestión de riesgos. Trabajó de manera conjunta con Cajas de Chile A.G. en la propuesta de estados financieros unificados a presentar a la SUSESO. También, incorporó las Normas Globales de Auditoría Interna (NGAI) que regirán a partir del 2025, lo que contribuyó a mejorar las capacidades de auditoría, sus alcances y la prevención de fraudes. Adicionalmente, desarrolló un modelo de integridad y cumplimiento de mayor alcance. Éste incluyó la actualización de todos los programas de monitoreo relacionados con la Ley N° 20.393, que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como con su última actualización en la Ley N° 21.595 de delitos económicos. Para fortalecer la cultura de la integridad y cumplimiento de toda la organización, realizó un total de 37 capacitaciones presenciales a nivel central y a lo largo de la red de sucursales en todo el país. Esto fue complementado con 16 conversatorios en sucursales sobre el modelo de integridad y cumplimiento.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Modelo de identificación y gestión de riesgos

(NCG 461 3.6.iii) (SUSESO 3.f.iii)

En Los Héroes administramos nuestros riesgos de acuerdo con lo establecido por la SUSESO, adoptando aspectos de normas ISO y de metodología COSO en el Sistema de Control Interno. Lo anterior está descrito en nuestras Políticas de Riesgo: crédito, financiero, operacional, externalización de servicios, seguridad de la información y ciberseguridad.

Todas ellas son regularmente revisadas por el Comité de Riesgo y las distintas instancias de Gobierno Corporativo, y aprobadas por nuestro Directorio, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en nuestras estrategias, productos, servicios, procesos y segmentos, como a las condiciones del mercado y las regulaciones.

Los documentos 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 registran 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, gestión y seguimiento de riesgos se realiza a través del Modelo de Tres Líneas de Defensa, donde las responsabilidades están claramente definidas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Modelo de Tres Líneas de Defensa

1° Línea	**Gerencias Comercial, de Productos y Beneficios, de Operaciones y Tecnología, de Asuntos Corporativos, de Administración y de Finanzas.**	Responsable 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.
2° Línea	**Gerencias de Riesgo, Fiscalía, Personas,Control de Gestión, Control Financiero, Cumplimiento y Prevención del Delito.**	Propone al Directorio políticas orientadas a velar por el desarrollo de un robusto ambiente de control interno. Asimismo, desarrolla 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.
3° Línea	**Gerencia de Contraloría**	Debe cumplir un rol independiente en relación con la primera y segunda línea de defensa, reportando al Directorio, asegurando el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, verificando la adecuación y eficacia de los controles definidos, y levantando las oportunidades de mejoras necesarias para robustecer el ambiente de control interno.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Riesgos inherentes al quehacer de Los Héroes

(NCG 461 3.6.ii.a) (SUSESO 3.f.ii)

Hemos identificado claramente los riesgos propios de nuestra actividad y su eventual impacto en el cumplimiento de nuestro rol social. Se resumen en los siguientes:

1. Riesgos financieros

- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo de solvencia
- Riesgo de inversiones financieras

2. Riesgos no financieros

- Riesgo operacional
- Riesgo estratégico
- Potencial impacto en la reputación

Detalla sobre la descripción, impacto y mitigación de cada uno de estos riesgos, en el Capítulo Anexos y métricas.

Riesgos relacionados con la salud y seguridad de los beneficiarios

(NCG 461 3.6.ii.d) (SUSESO 3.f.ii)

Contamos con un modelo de gestión de seguridad con protocolos establecidos y funciones específicas para el cuidado y protección de las personas que utilizan nuestras oficinas, colaboradores(as), afiliados(as) y pensionados(as).

Ciberseguridad y protección de datos

(NCG 461 3.6.ii.b) (SUSESO 3.f.ii)

Contamos con una Política de Seguridad de la Información y una Política de Ciberseguridad, con revisiones anuales aprobadas por el Directorio

Lo anterior se monitorea a través de múltiples indicadores que la Administración reporta mensualmente al Comité de Riesgo y al Directorio, y por medio de mesas de trabajo que sesionan con un equipo colegiado y de especialistas. Utilizamos como referencia las normas ISO/IEC, principalmente de la familia 27000, y la norma NIST, entre otras. Del mismo modo, y en cumplimiento con los lineamientos asociados al Compendio de Normas de la SUSESO que regula a las Cajas de Compensación, contamos con revisiones periódicas al sistema para medir su nivel de adherencia.

La Unidad de Riesgo Tecnológico monitorea los indicadores de riesgo asociados a la seguridad de la información y ciberseguridad para su reporte mensual al Comité de Riesgo y Directorio, e informar eventuales incidentes en estas áreas. Adicionalmente, el Directorio anualmente aprueba el Plan de Ciberseguridad.

El Oficial de Continuidad del Negocio mantiene este sistema de gestión y reporta su estado a diferentes instancias del Gobierno Corporativo, Comités de la Administración y del Directorio. El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, toma como referencia los aspectos pertinentes de la norma ISO/IEC 22301 para su desarrollo e implementación.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Riesgos relativos a la libre competencia

(NCG 461 3.6.ii.c) (SUSESO 3.f.ii, 8.a.iv)

En 2024, aprobamos nuestra primera Política de Libre Competencia, profundizando de esta forma lo establecido en la Matriz Corporativa de Riesgos, que identifica riesgos transversales, incluido el cumplimiento de las leyes y normas legales en todas las materias.

Disponemos de un amplio marco ético, que incluye la Política de Gobierno Corporativo y la Política de Control Interno, entre otras, con directrices para evitar el uso de información privilegiada u otra que pueda afectar la relación con nuestros grupos de interés.

Otros riesgos y oportunidades derivados del impacto de la operación

(NCG 461 3.6.ii.e) (SUSESO 3.f)

En Los Héroes gestionamos de forma permanente los riesgos derivados de nuestras operaciones que pudieran generar impactos en la comunidad y el medioambiente. Para ello, realizamos un monitoreo reputacional, para lo que utilizamos distintas herramientas como un panel de riesgo, alertas *online*, WhatsApp y reportes diarios, además de una revisión continua de prensa y redes sociales. Cada incidente identificado es analizado y, en caso de requerirlo, es informado a las áreas correspondientes para su adecuada gestión.

Continuidad operacional

(NCG 461 3.2 xi)

Contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, diseñado e implementado conforme a los lineamientos de la Norma ISO/IEC 22.301. Basándonos en ésta, revisamos y mejoramos continuamente la seguridad y resiliencia de nuestra plataforma tecnológica, asegurando que las interrupciones sean mínimas. Además, habitualmente realizamos evaluaciones de riesgos con indicadores que reportamos en las distintas instancias del Gobierno Corporativo.

A esto se suman procedimientos claros y definidos para manejar crisis, contingencias y recuperación ante desastres, como el plan anual de pruebas de DRP (Disaster Recovery Plan).

Todos estos aspectos están contenidos en la Política de Continuidad del Negocio, que está compuesta por:

- Análisis de riesgos de continuidad del negocio.
- Análisis de impactos, que permite identificar: procesos más críticos, insumos mínimos y tiempos máximos de recuperación.
- Generación de procesos de contingencia.
- Monitoreo mediante indicadores de riesgo, reportados tanto en mesas de trabajo, como en los respectivos Comités.
- Generación de instancias de mejora continua.

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.

El Plan de Continuidad del Negocio define también la forma de abordar situaciones de crisis. Para tales efectos se activa un Comité de Crisis, responsable del establecimiento de directrices, la toma de decisiones, la comunicación a nuestros grupos de interés y el seguimiento de tareas, además de dar cuenta de la situación y avances al Directorio. El organismo está conformado por los altos ejecutivos y su conformación no considera la reorganización del Directorio.

Formación para una cultura de gestión de riesgo

(NCG 461 3.6.viii) (SUSESO 3.f.viii)

Para incrementar la adherencia cultural de nuestros(as) colaboradores(as) a la gestión de riesgos, realizamos de manera permanente diversas actividades de formación y capacitación:

- Procesos de toma de conocimiento: se les 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 en materias tales como: ciberseguridad, seguridad de la información, riesgo operacional, continuidad del negocio, riesgos con impacto sobre la reputación, o riesgo de crédito.
- Base documental *online*, en la que se depositan las políticas, manuales, procedimientos y documentos relevantes, con acceso disponible para toda la Organización.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

2.7 Compromiso con la ética y la integridad

(GRI 2-26, 2-27)

El compromiso con la ética y cumplimiento son esenciales para una buena atención a los(as) afiliados(as) y pensionados(as), y está tan arraigado en la cultura, que los colaboradores(as) de Los Héroes son parte de nuestro control interno, siendo habitual que levanten las alertas que nos han permitido ir mejorando en estas materias durante nuestros 70 años de historia.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

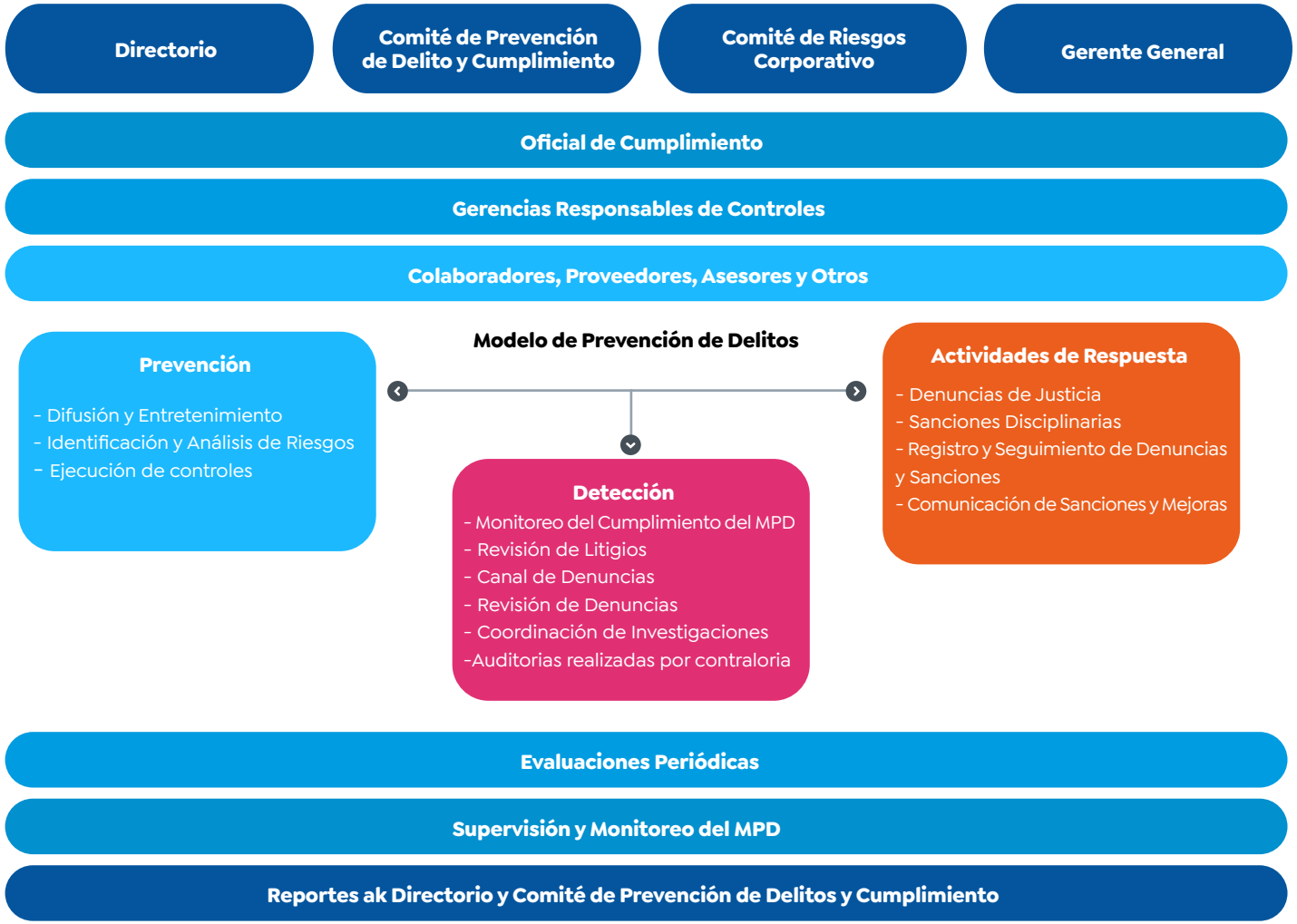
Modelo de Prevención de Delitos

(NCG 461 3.6 xiii) (SUSESO 3.f.xiii, 3.1.iii, 8.a.v) (205-1, 205-2)

En Los Héroes prohibimos expresa y absolutamente toda forma de comisión de delitos y demás conductas definidas en la Política de Integridad y Cumplimiento.

Contamos con un Modelo de Prevención de Delitos definido por el Directorio, que es parte del Modelo de Integridad y Cumplimiento Corporativo y está dentro de los procesos, actividades y controles que deben cumplir todos quienes se desempeñan en la institución, con el objetivo de mitigar los riesgos de la posible comisión de un delito.

La Ley N°20.393 y sus modificaciones, incluyendo la Ley N°21.595 de Delitos Económicos promulgada en 2023 y que entró en vigencia en septiembre de 2024 para las personas jurídicas, definen la responsabilidad penal de las personas jurídicas, tipificando una serie de delitos en los cuales se pueden identificar los riesgos de posibles comisiones de éstos, por parte de directivos(as), asesores(as), ejecutivos(as) y colaboradores(as).



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Gobernanza del Modelo de Prevención de Delitos

Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento: vela por el cumplimiento de la Política de Integridad y Cumplimiento Corporativo, el Modelo de Prevención de Delitos, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y el Código de Buenas Prácticas y Conducta de Los Héroes y sus filiales. El Comité también aprueba la matriz de riesgo del Modelo de Integridad y Cumplimiento y los respectivos programas de cumplimiento.

Gerente General Caja Los Héroes y gerentes generales de filiales: encargados de promover la cultura corporativa basada en los principios y valores de la Corporación y de cada filial, en la integridad y en el estricto cumplimiento de las leyes y normativa vigentes.

Sujeto Responsable del Modelo de Prevención de Delitos Caja Los Héroes y Recreactiva: el Directorio de Caja Los Héroes y el Directorio de Recreactiva designaron al Oficial de Cumplimiento de Caja Los Héroes como Sujeto Responsable del Modelo de Prevención de Delitos de ambas Corporaciones.

A través de la Subgerencia de Cumplimiento, el Oficial es responsable de monitorear la correcta y oportuna aplicación de la Política, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, Código de Buenas Prácticas y Conducta, el Modelo de Prevención de Delitos de Los Héroes, entre otros. Debe reportar periódicamente el resultado de sus gestiones al Comité de Prevención de Delitos y Cumplimiento de Caja Los Héroes o bien directamente al Directorio de Caja Los Héroes, según corresponda.

Responsabilidad de todo(a) colaborador(a), asesores(as) externos y proveedores:

- Cumplir con lo dispuesto en la Política de Integridad y Cumplimiento y todos los documentos señalados en ella.
- Informar, por los canales definidos, respecto de situaciones que pudieran constituir infracciones a dicha Política.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Lineamientos éticos para todos y todas

(NCG 461 3.6.vii) (SUSESO 3.f.vii)

El Código de Ética y Conducta Profesional de Los Héroes está inserto en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, que define las responsabilidades y actuar de los(as) colaboradores(as) con los más altos estándares de integridad. Éste es uno de los focos principales de las relaciones con los afiliados(as), proveedores, clientes internos, el Estado, entidades fiscalizadoras y grupos de interés.

Adicionalmente, el Código de Buenas Prácticas y Conducta 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.

Canal de denuncias

(NCG 461 3.6.ix) (SUSESO 3.f.ix) (GRI 2-26)

El canal de denuncias se actualiza permanentemente, de acuerdo con las nuevas disposiciones legales. Éste permite recibir denuncias, directas o anónimas, que se tratan 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, esta herramienta opera en una plataforma externa, que permite su seguimiento.

De acuerdo con la Política de Integridad y Cumplimiento, las denuncias recibidas son calificadas y, si cuentan con los antecedentes necesarios, se abre una investigación 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.

En 2024 se realizaron capacitaciones a lo largo de todo Chile para reforzar la confiabilidad de este canal.

A través de este canal se pueden ingresar casos sobre:

Ámbito	Tipo de denuncias
Relaciones laborales y ambiente de trabajo	Discriminación, acoso sexual, acoso laboral, violencia en el trabajo, igualdad de género y conciliación de vida laboral, familiar y personal.
Prevención de delitos	Fraude y corrupción, delitos informáticos, delitos relacionados con el mercado de capitales, delitos laborales y seguridad social, delitos tributarios, delitos de libre competencia, delitos de propiedad intelectual, y delitos ambientales.
Conductas en los negocios	Conflicto de interés; regalos e invitaciones; conductas contrarias a la ética.
Uso de bienes de la Corporación	Hurto de activos, y uso incorrecto de activos, espacios comunes y/o servicios.

Conoce nuestro Código de Buenas Prácticas y Conducta
Acceso a nuestro canal de denuncias

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Cultura de cumplimiento

Promovemos una cultura de cumplimiento a través de la observancia de las políticas y del trabajo bien hecho, contenidos en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, Código de Buenas Prácticas y Política y Manuales del Modelo de Integridad y Cumplimiento.

La Gerencia de Contraloría Corporativa monitorea a través de su área de Cumplimiento, que es independiente y reporta directamente al Directorio. Esta gerencia trabaja junto a la Fiscalía, para estar al día con las últimas modificaciones normativas y legales.

Por su parte, la Gerencia de Auditoría Interna realiza pruebas de auditoría continua, para monitorear el cumplimiento de la normativa y entregar alertas.

Además, continuamente se capacitan a los(as) colaboradores(as), a través de *e-learning*, capacitaciones presenciales y charlas.

Las acciones de difusión y capacitación consideran:

- 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.

Más información en Capítulo Anexos y métricas, sección Cumplimiento normativo

3. NUESTRO MODELO

*** Tema material (GRI 3-3)**

En Los Héroes, redefinimos nuestro modelo de atención para que los(as) afiliados(as) se relacionen con nosotros según su preferencia, a través de canales presenciales o digitales, con el sello de cercanía que nos caracteriza.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3.1 Modelo de creación de valor social

(GRI 2-6)

INSUMOS
Recursos que utilizamos para crear valor

ÁMBITO FINANCIERO
- Sólido perfil crediticio para acceder a fuentes de financiamiento
- **MM$ 40.000** y MM UF 3,5 en bonos corporativos
- **MM$ 14.000** en efectos de comercio
- **MM USD 60** financiamiento internacional
- **MM$ 43 mil** en créditos bancarios

ÁMBITO FÍSICO
- **161** sucursales a nivel nacional
- **6** centros vacacionales

ÁMBITO HUMANO
- **1.505** colaboradores
- **96,9%** con contrato indefinido
- **65%** de mujeres en la organización
- Desarrollo y gestión de talento
- Promoción de la diversidad, equidad e inclusión

ÁMBITO SOCIAL
- **1.180.164** de afiliados(as) a Los Héroes
- Contrato con IPS para pago de beneficios estatales
- **10** alianzas para potenciar nuestro aporte

ÁMBITO NATURAL
- **3.542** 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, fundaciones y ONG.

RESULTADO E IMPACTO
Valor creado para nuestros grupos de interés a través de nuestras operaciones

RESULTADOS FINANCIEROS
- **MM$ 15.000** excedentes
- **MM$ 2.625** en ingresos financieros
- **MM$ 25.530** en EBTDA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- **6,7** millones de beneficios entregados
- **3,5** millones beneficios en salud
- **8,1** millones pensiones pagadas
- **$ 490** mil millones en créditos sociales
- **70** estudios CIPEM en los últimos 5 años

COLABORADORES
- **$ 449** millones en capacitaciones
- **58** becas de estudio
- **1,5%** tasa de inclusión laboral
- **95%** brecha salarial promedio

PROVEEDORES
- **MM$ 56,9** en compras
- **477** proveedores
- **2.401** facturas pagadas, 97% en menos de 30 días

MEDIOAMBIENTE
- **346,65** tCO_2 emisiones GEI capturadas al año
- **73.650** visitas a parques

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3.2 Qué hacemos

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.

Contribución social

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.

3.3 A quiénes atendemos

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

7.514.827
pagos IPS en sucursales

760.533
pagos rurales

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Nuestros(as) afiliados(as) nos inspiran

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.

Cifras de pago de los últimos dos años

Pago de pensiones	2024	2023
Pagos de pensiones IPS en sucursales	7.514.827	7.404.158
Pagos de pensiones AFP en sucursales	925.770	891.849
Pago de beneficios		
Pagos de beneficios estatales en sucursales	635.584	778.996
Pagos de pensiones en red móvil	689.195	643.881
Pagos IFE realizados en sucursales	49	92
Bonos marzo entregados	87.924	88.412
Pagos rurales		
Pagos rurales	760.533	817.590
Personas atendidas en puntos de pago rural	65.267	74.457
Monto pagos rurales (MM$)	171.782	181.007
Promedio mensual de transacciones de pago (sin incluir bono marzo)	**679.201**	**719.088**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3.4 Nuestros canales de atención

(NCG 461 6.2.ii)

Estamos siempre a disposición de los(as) afiliados(as) y usuarios(as) en nuestros diversos canales de atención, donde brindamos un servicio cercano y de excelencia. En 2024, desarrollamos la multicanalidad para el crédito social, licencias médicas, asignaciones familiares y la postulación y cobro de beneficios.

Atención presencial

Estamos orgullosos de poder afirmar que 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.

1.335
Puntos de pago

161
Sucursales

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

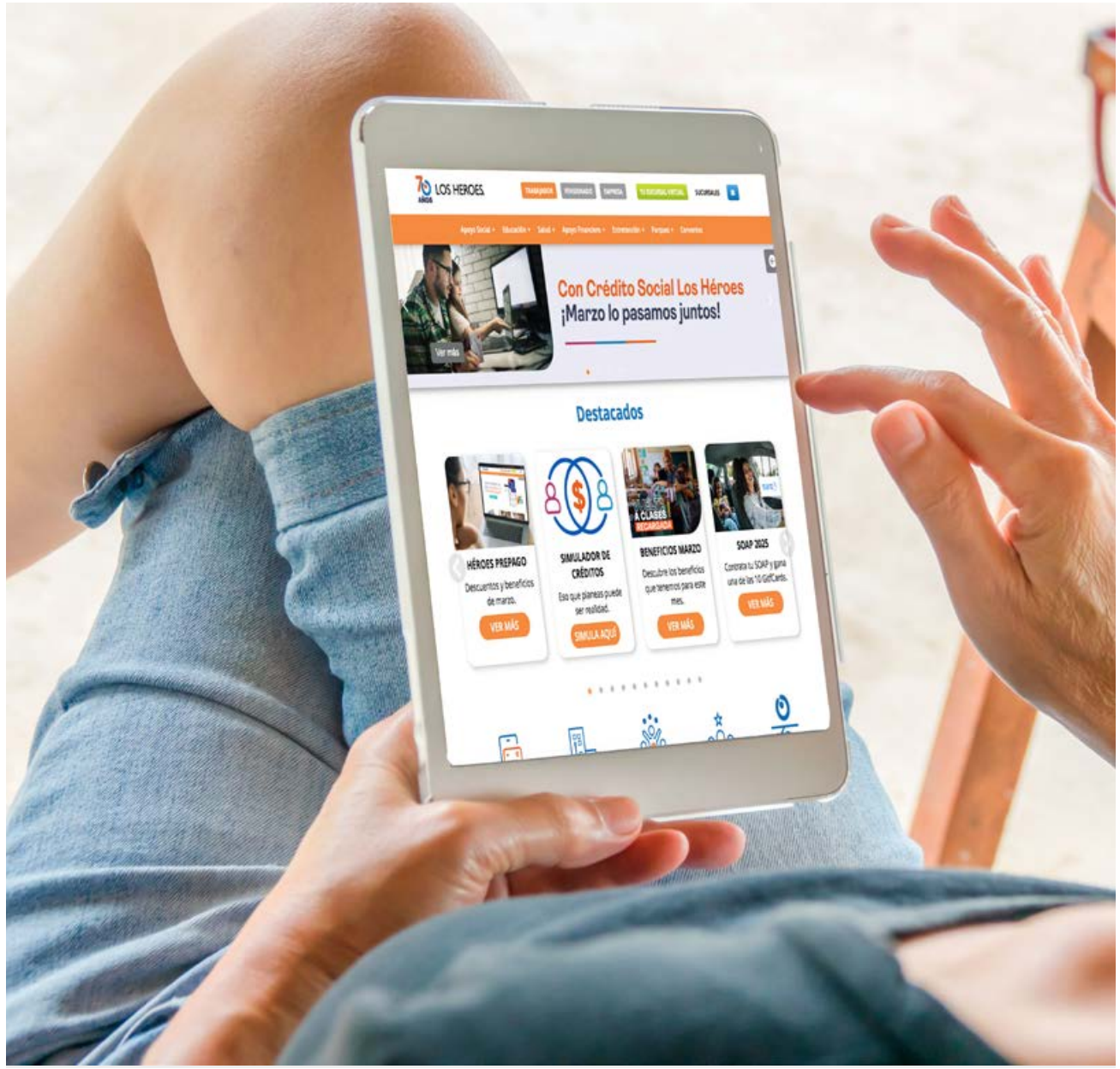
PUNTOS DE PAGO RURAL	
26	Arica y Parinacota
48	Tarapacá
17	Antofagasta
37	Atacama
267	Coquimbo
46	Valparaíso
45	Metropolitana
72	O´Higgins
298	Maule
89	Ñuble
73	Biobío
93	La Araucanía
54	Los Ríos
258	Los Lagos
29	Aysén
-	Magallanes y Antártica Chilena

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Call center
Tenemos 47 ejecutivos(as) atendiendo diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de los(as) afiliados(as) y clientes de Cuenta Héroes Prepago. A través de este canal, además, realizamos llamadas de acompañamiento a pensionados(as) afiliados(as) con quienes entablamos conversaciones cercanas periódicamente, estableciendo lazos de amistad telefónica.

Sucursal virtual
En esta plataforma, nuestros(as) afiliados(as) -empresas, trabajadores(as) y pensionados(as)- pueden acceder en línea a información de manera rápida, simple y segura. También, pueden cargar documentos de licencias médicas, obtener información de compensaciones de asignación familiar, cartolas y movimientos; acceder a ofertas de crédito y simulaciones de éstos, imprimir formularios y certificados.

En 2024, nuestro call center atendió 312.501 llamadas para la resolución de consultas. También realizamos 182.742 contactos, de los cuales 33.964 correspondieron a llamadas de acompañamiento.



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Portal único de transacciones remotas
Permite tramitar de manera remota el pago de licencias médicas, asignación familiar, cobro de bonos y reembolsos médicos.

Canales digitales
A través de los sitios www.losheroes.cl, www.prepagolosheroes.cl y www.recreactiva.cl buscamos que nuestros(as) afiliados(as) accedan a beneficios, financiamiento y opciones de entretención y esparcimiento familiar sin importar desde donde dónde estén. En 2024, sumamos la App Los Héroes.

Links relevantes para nuestros(as) afiliados(as):

Solicitud de afiliación online:

www.losheroes.cl/empresas/afiliacion/elige-los-heroes

Portal de beneficios afiliados:

beneficios.losheroes.cl/beneficios/index.xhtml

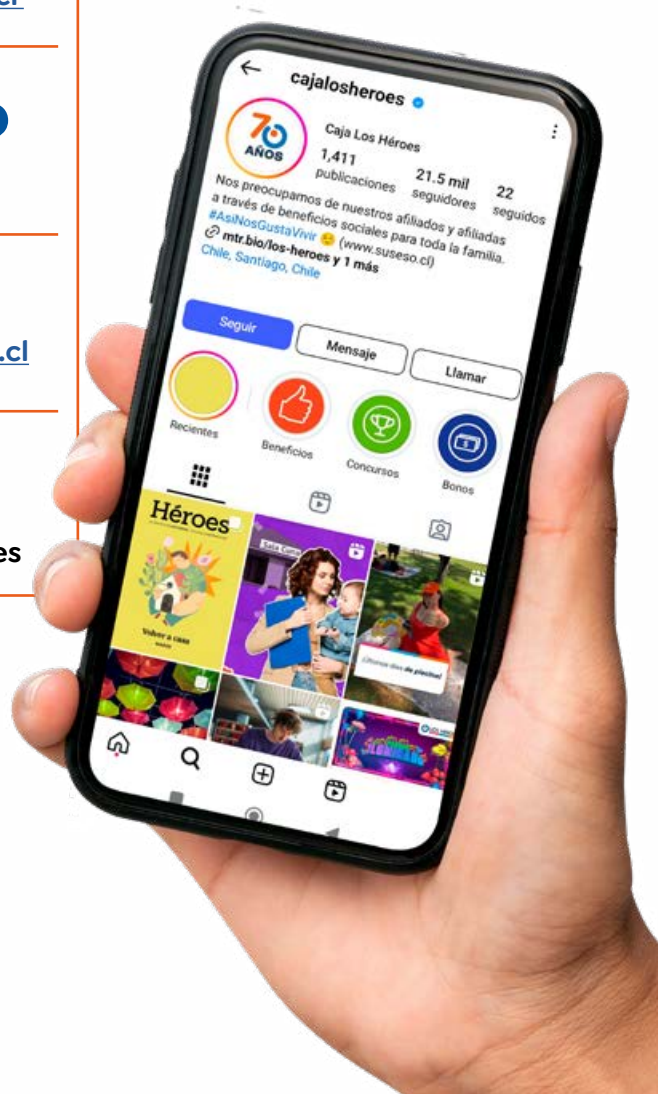
Estadísticas de nuestra presencia digital

8.161.414
visitas a www.loshéroes.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



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3.5 Preocupación constante por la calidad de la atención

(GRI 3-3)

Actuamos inspirados en nuestros valores de Compromiso Social, Cercanía, Transparencia y Creatividad, y la permanente búsqueda de mejora. Este enfoque nos ha permitido destacar en la industria y obtener reconocimientos, como el 1° lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2024, por tercer año consecutivo, en la categoría Cajas de Compensación.

La cercanía, eficiencia, transparencia y construcción de confianzas es fundamental para cumplir con nuestro rol. En 2024, consolidamos un modelo de atención multicanal, híbrido, que ofrece un abanico de posibilidades para que sea el propio afiliado(a) quien elija cómo y cuándo gestionar su solicitud.

Principales aspectos de nuestra atención:

- Atención personalizada: nuestros(as) ejecutivos(as) orientan a cada uno de los afiliados que atienden, para satisfacer sus necesidades.
- Fortalecimiento red de atención: presencia en todo el país, tanto en áreas urbanas como rurales.
- Innovación tecnológica: herramientas digitales accesibles para todos los usuarios.
- Compromiso social: programas de apoyo específicos para adultos mayores y personas en situación de vulnerabilidad.
- Eficiente: tenemos procesos simplificados para las empresas afiliadas, que reducen los tiempos de respuesta para consultas, solicitudes y gestión de beneficios.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3.6 Innovando para potenciar nuestro ecosistema

(NCG 461 3.1 v) (GRI 3-3)

Desarrollos tecnológicos

En Los Héroes fomentamos la innovación y el desarrollo a través de diversas estrategias y recursos dedicados. Contamos con áreas especializadas en innovación, encargadas de identificar y desarrollar nuevas oportunidades tecnológicas y de desarrollo. Asimismo, durante el año habilitamos células ágiles, equipos multidisciplinarios que trabajan de manera autónoma y flexible para acelerar el desarrollo y la implementación de proyectos innovadores.

Nuestro Comité de Inversiones es el responsable de aprobar los fondos necesarios para desarrollar y habilitar las iniciativas de innovación que requieren un financiamiento especial, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y estratégica.

En 2024, potenciamos la transformación digital a través de varias iniciativas:

- Robotización de procesos
- Nueva plataforma de crédito
- Nueva App Los Héroes
- Cambio de sitio privado para facilitar, por ejemplo, la gestión de consultas, presentar licencias médicas, solicitar bonos y reembolsos.
- Fortalecimiento de la seguridad y resiliencia de la plataforma tecnológica, mediante su migración desde SAP a entornos cloud.

Fortalecimiento de la multicanalidad

Uno de los principales logros fue el fortalecimiento de los canales de atención, permitiendo que los afiliados(as) elijan cómo acceder a productos y beneficios según sus preferencias. 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.

Descentralización y vinculación con empresas

En 2024, 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.

Cumplimiento normativo y mejora de procesos

Implementamos las normativas asociadas a la Circular de Relacionamiento con Afiliados(as) y la Ley del Consumidor, garantizando el cumplimiento de los estándares regulatorios. Incorporamos API y web service para optimizar el intercambio de información entre proveedores y Los Héroes, mejorando la experiencia de los afiliados(as).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3.7 Gestión de la calidad del servicio

(NCG 461 8.1) (SUSESO 8.a.i)

Según las estadísticas de la SUSESO, en 2024, mantuvimos nuestra posición como empresa con los menores tiempos de atención de la industria. Logramos un promedio de 3 días en la resolución de requerimientos, reafirmando el compromiso con la rapidez y eficiencia en la atención.

Indicadores de la industria

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	4.629	4.542	87	4.441	86	4.583	98,8	98,9	99	3,9	3
CCAF LA ARAUCANA	854	839	15	835	15	850	100	100	99,5	4,2	4,1
CCAF LOS HÉROES	**776**	**764**	**12**	**758**	**12**	**770**	**100**	**100**	**99,2**	**3**	**2,8**
CCAF 18 DE SEPTIEMBRE	383	373	10	373	10	383	100	100	100	4,6	4,6

Nuestros mecanismos de evaluación nos permiten brindar un servicio confiable y eficiente, respondiendo de manera efectiva a las necesidades de nuestros beneficiarios(as) y asegurando que cada interacción sea una experiencia satisfactoria.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

En nuestro afán mejorar la atención de nuestros(as) afiliados(as), aplicamos el programa "Cliente Incógnito" y encuestas de satisfacción.

Cliente Incógnito: resultados 2023 - 2024

Dimensión	Qué se evalúa del ejecutivo	2024	2023
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.	91%	85%
Protocolo	• Saluda cortésmente y presentándose con su nombre. • Se despide de manera formal. • Solicita el carnet de identidad.	84%	74%
Infraestructura	• Televisor encendido con publicidad corporativa • Baños visibles y señalizados • Libro de sugerencias visible	93%	96%

Fuente: Activa Research, Noviembre 2024

Resultados encuestas de satisfacción 2023 – 2024

Dimensión	Qué se evalúa del ejecutivo	2024	2023
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.	91%	85%
Protocolo	• Saluda cortésmente y presentándose con su nombre. • Se despide de manera formal. • Solicita el carnet de identidad.	84%	74%
Infraestructura	• Televisor encendido con publicidad corporativa • Baños visibles y señalizados • Libro de sugerencias visible	93%	96%

Gestión de reclamos

(NCG 461 8.1)

Nuestro modelo de atención de reclamos se basa en un sistema integral que permite recepcionar, registrar y gestionar los requerimientos de afiliados(as) y pensionados(as), garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta (SLA) comprometidos. Este modelo está en concordancia con los lineamientos de la Circular N° 3796 sobre Relacionamiento con los afiliados, asegurando una atención transparente y centrada en el usuario.

El sistema está diseñado para captar reclamos, consultas, solicitudes y felicitaciones. Cada interacción es registrada en una plataforma centralizada que permite un monitoreo detallado y un manejo eficiente del caso desde su inicio hasta su resolución.

Los casos provienen desde los distintos canales de atención dispuestos para nuestros(as) afiliados(as): como así también reclamos desde el Servicio Nacional del Consumidor y desde las entidades que nos regulan (SUSESO y CMF).

Una vez resuelto el requerimiento, toda la información es enviada automáticamente al usuario por correo electrónico, cumpliendo con el compromiso de mantenerlo informado y de entregar la resolución dentro de los plazos acordados.

En el año 2024 la tasa de reclamo fue, en promedio, de 0,5%. Esto quiere decir que, de cada 100 personas afiliadas, cinco ingresaron reclamos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3.8 Gestión de proveedores

Los proveedores nos ayudan a cumplir con nuestra Misión, por lo que son parte importante del éxito del modelo de Los Héroes.

Evaluación de proveedores

(NCG 461 5.9, 7.2) (SUSESO 5.i, 7.a, 7.b)

Contamos con una Política de Compras[11], que regula la compra y contratación de productos y servicios para velar por la objetividad, transparencia y excelencia de estos procesos. A través de la Política de Riesgos de Externalización de Servicios clasificamos, evaluamos, seleccionamos, contratamos y reevaluamos a los proveedores externos, estableciendo directrices claras para mitigar los riesgos inherentes a cada uno de los servicios contratados.

Nuestro proceso de compra y contratación de proveedores 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)[11] .

Este proceso se aplica a las empresas subcontratadas, las que deben observar todas las políticas laborales en materia de equidad laboral y procedimientos de prevención de acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo.

Proveedores evaluados en 2024

	Los Héroes	Héroes Prepago
Proveedores nacionales		
N° proveedores	5.915	66
N° proveedores evaluados	885	58
Proveedores evaluados con criterio de sostenibilidad (%)	0	0
Compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (%)	0	0
Proveedores extranjeros		
Total de proveedores	30	1
N° proveedores evaluados	3	0
Proveedores evaluados con criterio de sostenibilidad (%)	0	0
Compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (%)	0	0
Totales		
N° proveedores	5.945	67
N° proveedores evaluados	888	58
Proveedores evaluados con criterio de sostenibilidad (%)	0	0
Compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (%)	0	0

Fuente: Los Héroes

[11] A la fecha, la política considera la evaluación de proveedores bajo criterios ASG.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Pago a proveedores

(NCG 461 7.1)

La Política de Pagos a Proveedores nacionales y/o extranjeros establece un plazo de 30 días desde la fecha de recepción de la factura, sin ningún tipo de distinción. Para efectos del pago, la Política no distingue entre proveedores críticos y no críticos.

En 2024, cinco proveedores concentraron el 10% de las compras en Los Héroes, mientras en Tarjeta Héroes Prepago, fueron cuatro.

Innovaciones

En 2024, se lanzó el Portal de Proveedores, que permite a potenciales proveedores ofrecer descuentos y promociones exclusivas a los(as) afiliados(as). Asimismo, se inició la gestión de mejora del traspaso de información entre Los Héroes y sus proveedores a través de la implementación de una API y un web service, facilitando la conexión con la base de datos de afiliados(as) y optimizando la entrega de beneficios.

Días de pago por entidades	Número de proveedores			Cantidad de facturas			Monto pagado ($)			Monto total por moras ($)	N° acuerdos inscritos
	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total		
Los Héroes											
0-30 días	8	418	426	24	2.308	2.332	920.018.408	53.794.514.845	54.714.533.253	0	0
31-60 días	0	41	41	0	63	63	0	2.051.250.702	2.051.250.702	0	0
Más de 60 días	0	10	10	0	6	6	0	86.298.531	86.298.531	0	0
Subtotal	8	469	477	24	2.377	2.401	920.018.408	55.932.064.078	56.852.082.486	0	0
Héroes Prepago											
0-30 días	0	57	57	0	729	729	0	2.990.523.963	2.990.523.963	0	0
31-60 días	0	5	5	0	7	7	0	21.313.103	21.313.103	0	0
Más de 60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	62	62	0	736	736	0	3.011.837.066	3.011.837.066		0

4. VALOR SOCIAL

Nuestro compromiso con las personas se traduce en productos y servicios concretos que aportan a su protección y la de sus familias.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.1 Rol Social

(NCG 461 4.2) (SUSESO 4.b)

Cumplimos con mucho orgullo la tarea de administrar prestaciones de seguridad social, reinvirtiendo todos los excedentes para generar más y mejores beneficios familiares para nuestros(as) afiliados(as) y pensionados(as).

A la fecha, hemos cumplido nuestro rol, generando impacto positivo en la sociedad a través de:

- Reducir desigualdades, al otorgar acceso a beneficios esenciales como pensiones, subsidios y préstamos sociales.
- Apoyar a sectores vulnerables, mejorando la calidad de vida de adultos mayores, trabajadores(as) de bajos ingresos y sus familias.
- Contribuir al bienestar general a través de programas sociales que fomentan la educación y el emprendimiento.

En 2024, nos planteamos el desafío de consolidar nuestros logros, reafirmando nuestros atributos y pilares de compromiso, cercanía, transparencia, creatividad y calidad. 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 alinee a todos los colaboradores(as).

Focos estratégicos de Los Héroes

01 Sostenibilidad

02 Eficiencia y productividad

03 Consolidación y expansión del ecosistema Los Héroes

04 Referentes en Economía Plateada

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.2 Comprometidos con el desarrollo sostenible

* Tema material
(GRI 3-3, 2-23, 2-24)

Política de Sostenibilidad

(NCG 3. 1.ii)

En nuestra 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). La unidad responsable de su implementación es la Subgerencia de Gestión de Grupos de Interés e Imagen Corporativa, dependiente de la Gerencia de Personas y Sostenibilidad.

Pilar medioambiental
Nos enfocamos en el uso eficiente de los recursos naturales, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y el aumento de la eficiencia energética. Las acciones más destacadas en este ámbito son: la cuantificación de la emisión de GEI en nuestros edificios corporativos y en 12 sucursales del centro, norte y sur del país; y el proyecto de reducción de emisión GEI cambio de luminarias por tecnologías LED en el Edificio Corporativo de Holanda 64, Providencia. Por estas acciones fuimos reconocidos con el Sello Huella Chile en 2024. Ver Sección 4.3 Cuantificación y captura de emisiones.

Pilar de Gobierno Corporativo
La sostenibilidad se sustenta en la transparencia, gestión estratégica y operacional de alto estándar. También en la identificación, mitigación y seguimiento de los riesgos relevantes, y en un compromiso social frente a la comunidad y al mercado, dada nuestra responsabilidad de resguardar los recursos del Fondo Social y como administradores de recursos vinculados a la seguridad social y al apoyo a nuestros(as) afiliados(as). Ver Capítulo 2 – Gobierno Corporativo.

Pilar social
Contribuimos al desarrollo de Chile a través de beneficios, acciones e información dirigida a sus afiliados(as) y grupos de interés. Ver Sección 4.2 Contribución Social.

Además, la inclusión que practicamos nos impulsa a avanzar y fortalecer nuestro sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, con lineamientos transversales a la organización. Ver Capítulo 5 – Nuestra Organización.

Con nuestros proveedores mantenemos una relación comercial de mutuo beneficio y de lealtad, con altos estándares de calidad y cumplimiento de los compromisos adquiridos. Ver Capítulo 3 – Nuestro Modelo.

Derechos humanos
(NCG 461 2.1.)

Desde 2019, somos parte de Pacto Global y adherimos a los Diez Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, con especial énfasis en el respeto y la promoción de los derechos humanos.

Estamos comprometidos en hacer de Pacto Global y sus principios parte de nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.3 Cuantificación de emisiones y captura de CO_2

Por segundo año consecutivo, realizamos el proceso de cuantificación de emisiones GEI. En esta oportunidad, además de los edificios corporativos, consideramos 12 de nuestras sucursales ubicadas a lo largo del país.

Para el cálculo de la reducción de CO_2, 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.

En 2024, recibimos un doble reconocimiento por parte del Ministerio de Medio Ambiente, al obtener el Sello Huella en las categorías Cuantificación y Reducción.

Emisiones totales de Los Héroes

Sitio de emisión	Emisiones directas tCO_2eq	Emisiones indirectas tCO_2eq	Otras emisiones indirectas tCO2eq	Total tCO_2eq
Edificio corporativo Antonio Varas	17,78	69,54	91,02	**178,34**
Edificio corporativo Holanda 64	0,42	77,96	89,42	**167,79**
Sucursal Antofagasta	0	5,99	40,63	**46,62**
Sucursal Coquimbo	0	5,82	38,28	**44,1**
Sucursal La Serena	1,5	8,7	17,21	**27,4**
Sucursal Valparaíso	11,08	10,32	27,52	**48,92**
Sucursal Providencia	0	9,02	12,96	**21,97**
Sucursal Puente Alto	0	26,91	14,08	**40,98**
Sucursal Chillán	0	12,94	19,65	**32,59**
Sucursal Talcahuano	0	6,77	22,73	**29,5**
Sucursal Los Ángeles	6,76	12,95	20,16	**39,87**
Sucursal Temuco	0	14,96	20,72	**35,68**
Sucursal Osorno	10,45	12,2	24,37	**47,02**
Sucursal Valdivia	0	7,57	34,31	**41,88**
Total tCO_2eq	**47,98**	**281,64**	**473,04**	**802,66**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Distribución de emisiones GEI por sitios medidos

- 22% Edificio corp. Antonio Varas
- 21% Edificio corp. Holanda 64
- 6% Sucursal Antofagasta
- 6% Sucursal Coquimbo
- 3% Sucursal La Serena
- 6% Sucursal Valparaíso
- 3% Sucursal Providencia
- 5% Sucursal Pte. Alto
- 4% Sucursal Chillán
- 4% Sucursal Talcahuano
- 5% Sucursal Los Ángeles
- 4% Sucursal Temuco
- 6% Sucursal Osorno
- 5% Sucursal Valdivia

Captura CO_2 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

Cumplimiento medioambiental

(NCG 461 8.3)n (SUSESO 8.a.iii)

En Los Héroes, no contamos con modelos o programas de cumplimiento relacionados con obligaciones ambientales. No obstante, en 2024 comenzamos un proceso de diseño de una matriz ASG, para evaluar las necesidades e impactos ambientales específicos y así diseñar un marco de cumplimiento adecuado y efectivo.

En 2024, no hubo sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente o de aquel órgano equivalente en jurisdicciones extranjeras

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.4 Vinculación con nuestros grupos de interés

(NCG 461 3.1.IV., 3.7., 6.1.v., 6.3.)

Valoramos a cada uno de nuestros grupos de interés como socios estratégicos, con quienes mantenemos una política de relacionamiento continuo. El Directorio participa directamente en este trabajo, a través de sus Comités. Sus funciones y deberes incluyen actuar con lealtad hacia todos los *stakeholders*.

Grupo de interés	Formas de relacionamiento	Canales de relacionamiento	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 División Comercial Gerencia División de Productos y Beneficios Gerencia División de Personas y Sostenibilidad
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 División Comercial Gerencia División de Productos y Beneficios Gerencia División de Personas y Sostenibilidad
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 División de Personas y Sostenibilidad
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 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 División Comercial Gerencia División de Productos y Beneficios Gerencia División de Personas y Sostenibilidad

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Grupo de interés	Formas de relacionamiento	Canales de relacionamiento	Unidad responsable
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 División de Personas y Sostenibilidad
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 División de Personas y Sostenibilidad Gerencia División Planificación y Finanzas
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 División de Personas y Sostenibilidad
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 Gerencia División de Personas y Sostenibilidad
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 División de Personas y Sostenibilidad
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 División de Personas y Sostenibilidad

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.5 Aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(NCG 461 4.2) (SUSESO 4.b)

Objetivo de desarrollo Sostenible	Compromiso	Iniciativas 2024
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.	• 7.514.827 Pagos de pensiones IPS en sucursales. • 925.770 pagos de pensiones AFP en sucursales.
	Otorgamiento de créditos sociales, con especial foco en grupos vulnerables, mujeres, migrantes y adultos mayores.	• N° créditos vendidos 202.653. • Colocación neta MM$ 202.084. • Venta bruta MM$ 327.139. • Stock final MM$ 490.214.
Salud y bienestar	Facilitar el acceso a la salud de afiliados(as) y pensionados(as).	• 3.545.553 beneficios en salud utilizados. • 802.571 descuentos en farmacias utilizados. • Más de 3.000 exámenes de salud preventivos.
	Facilitar la detección precoz del cáncer de mamas, a través de alianza con Fundación Arturo López Pérez (FALP).	• 120 días de operativos. • 100 comunas visitadas. • Más de 3.000 mamografías gratuitas.
	Actividades enfocadas en el cuidado del bienestar físico y emocional de nuestros(as) colaboradores(as).	• Programa Los Héroes te cuida. • Programa nutricional. • Seguro de vida, salud y dental. • Consultas gratuitas de telemedicina. • Jornadas de bienestar.
Educación de calidad	Apoyar la educación a través de la entrega de becas y la gestión de convenios.	• $140 millones en bonos para reconocer el mérito de 7.000 beneficiarios. • Gestión de convenios para apoyar a docentes afiliados.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Objetivo de desarrollo Sostenible	Compromiso	Iniciativas 2024
Igualdad de género	Impulsar la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva para personas mayores, mujeres, personas en situación de discapacidad y migrantes.	• 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.
	Promover la equidad de género.	• Mantuvimos la certificación en Nch3262- 2021 y el Sello Iguala-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 crecmiento económico	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.	• 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.
	Impulsar la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva, con foco en la diversidad, equidad e inclusión (DEI).	• 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Compromiso	Iniciativas 2024
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.	• 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).
	Facilitar la inclusión social financiera, para apoyar a quienes no tienen acceso al sistema financiero tradicional.	• MM$ 490.214 créditos sociales (stock final). • 183.543 tarjetas Héroes Prepago vigentes.
	Desarrollar estudios orientados a conocer y subsanar las problemáticas relacionadas con los adultos mayores.	• 29 estudios CIPEM - Universidad del Desarrollo.
Ciudades sostenibles	Contar con una red de parques siendo zonas verdes, espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.	• 111,47 hectáreas de parques / centros vacacionales, con más de 3.500 árboles.
Acción por el clima	Reducir el impacto medioambiental de la operación de la Corporación.	• Certificación Sello Huella Chile – Cuantificación y Reducción. • Captura de emisiones 346,65 tCO2/año.
Paz, justicia e instituciones sólidas e instituciones sólidas	Contar con un marco de políticas que orientan el accionar de la Corporación para dar cumplimiento a su propósito social.	• 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Objetivo de desarrollo Sostenible	Compromiso	Iniciativas 2024
Alianzas para lograr los objetivos	Vincularnos con distintas entidades para potenciar nuestro rol social.	• Instituto de Previsión Social (IPS). • Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG). • Ministerio de Desarrollo Social. • 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.

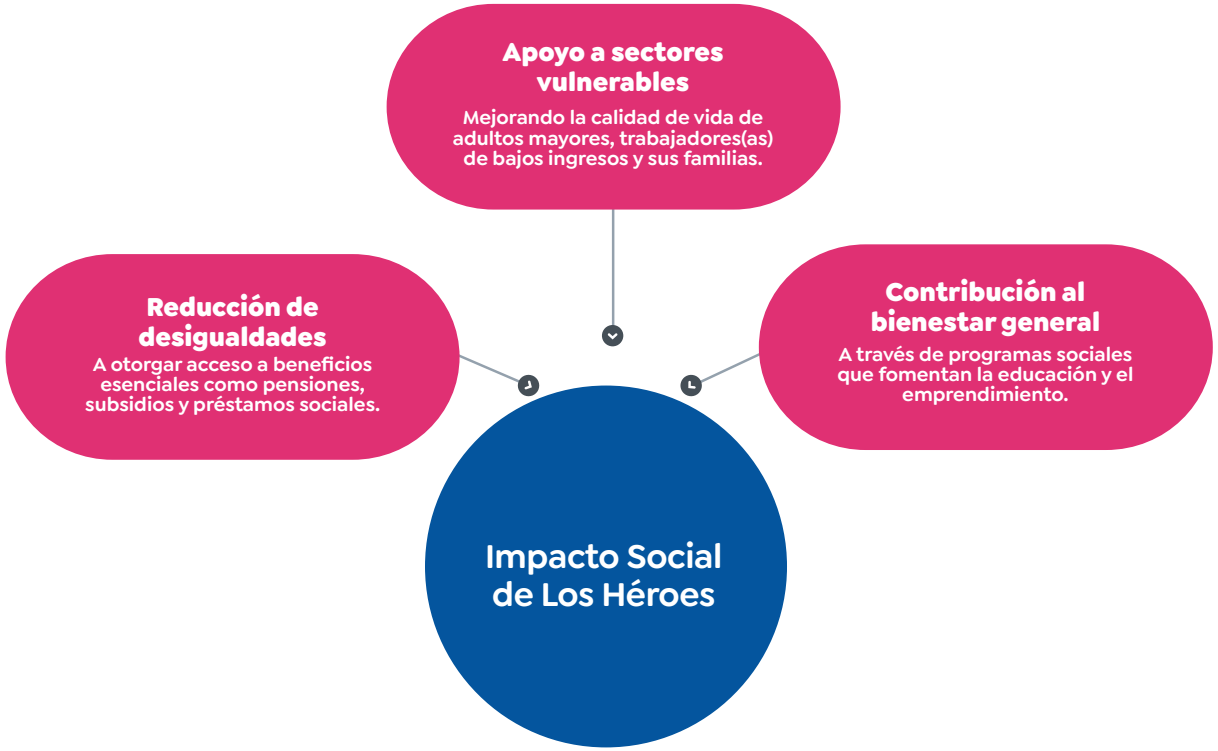
1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.6 Contribución social

* Tema material
(NCG 461 6.2.i) (SUSESO 6.c) (GRI 3-3)

En 2024, fortalecimos nuestro aporte al desarrollo social sostenible de Chile con la incorporación de nuevos productos y servicios para nuestros afiliados(as) y sus familias.

Esto nos permitió alcanzar una nueva cifra récord de 6.734.689 millones de beneficios entregados, focalizados en zonas de bajo uso y en segmentos más vulnerables, ampliando el acceso de estas prestaciones a pensionados(as) y también mejorar los indicadores de uso en la zona sur del país.



6,7 millones de beneficios entregados a cerca de 1,2 millones de afiliados(as).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Salud

La salud es un pilar central en nuestra oferta de beneficios. Por ello, en el tiempo, hemos configurado un amplio set en esta materia, en los que destacan descuentos en farmacias, copago $990 en medicina general y algunas especialidades, copago $0 en exámenes médicos, atención de telemedicina, entre otros. También, facilitamos el acceso a atención médica de excelencia a través de convenios con centros médicos y servicios de salud.

En el año, complementamos nuestra red de centros médicos en convenio con servicios ópticos, dentales y otros. Por otro lado, a través de nuestro convenio con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), promovimos la detección temprana del cáncer mamario. Con el camión de la fundación, visitamos más de 100 comunas, en 120 días, para la realización sin costo de más de 3.000 mamografías.

En 2024, entregamos 3,5 millones de beneficios en salud. De éstos, 1,5 millones correspondieron a descuentos en farmacias.

Listado de farmacias en convenio en https://www.losheroes.cl/pensionados/salud/farmacias-en-convenio

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Educación

Apoyamos a las familias de nuestros afiliados(as) para contribuir a su desarrollo. En 2024, profundizamos nuestro compromiso en esta materia a través de las siguientes acciones:

- Distribución de $ 140 millones en bonos de estímulo educativo a casi 7.500 afiliados(as), reconociendo el mérito académico de estudiantes y apoyando su desarrollo profesional.
- Gestión de convenios para respaldar los procesos de certificación de los docentes afiliados, con descuentos de hasta 70% en el proceso.
- Ampliación del programa de inclusión digital de pensionados Héroe Conectado. En el año, nos enfocamos en orientar en torno al uso de celulares y la exploración de contenidos web.
- Mejora del proceso Estímulo de Educación. Simplificamos y adelantamos las postulaciones de abril a marzo e incorporamos la categoría de educación diferencial.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Entretención

La recreación y el esparcimiento fue otro de nuestros focos prioritarios. Por eso, diseñamos actividades para generar experiencias memorables:

- Paseos por el día: dirigidos a nuestros(as) pensionados(as), con el objetivo de que conozcan y disfruten de lugares turísticos destacados. Realizamos 38 paseos turísticos que beneficiaron a 1.418 pensionados(as).
- Eventos “Una tarde con Los Héroes”: tarde de entretenimiento y socialización para nuestros(as) pensionados(as). Organizamos 23 eventos con más de 5.000 asistentes.
- Actividades familiares de entretención: eventos que ofrecen experiencias únicas y familiares integrando diversión, aprendizaje y bienestar general, buscando generar momentos inolvidables. En 2024, más de 25.000 afiliados(as) participaron estas instancias.
- Eventos para trabajadores(as) afiliados: organizamos eventos de vinculación y relacionamiento dirigidos a trabajadores(as), sus familias y distintos estamentos de las empresas afiliadas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Red de parques

A través de nuestra filial Recreactiva, ponemos a disposición de los(as) beneficiarios(as) una red de cinco parques y un centro vacacional, con descuentos especiales para afiliados(as), donde ofrecemos áreas recreativas, deportivas y de alojamiento, promoviendo la salud mental y el esparcimiento.

Las instalaciones, ubicadas entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos, cuentan con extensas áreas verdes en las que se puede observar flora y fauna autóctona.

Cada centro cuenta con cabañas, piscinas, hosterías, multicanchas y zonas de juego, además de amplias áreas verdes para disfrutar de la flora y fauna chilena. El sitio ofrece detalles sobre las instalaciones, tarifas, políticas de reserva y contacto para cada centro. Además, presta servicios de producción de eventos.

Más de 80.000 personas visitaron nuestros parques. También, otras 50.000 hicieron uso de las piscinas de los centros recreacionales.

Parque San Jorge
Región Metropolitana

Parque San José de Maipo
Región Metropolitana

Apart Hotel La Herradura
Región de Coquimbo

Parque San Juan de Leyda
Región de Valparaíso

Parque Chillán
Región de Ñuble

Parque Llanquihue
Región de Los Lagos

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Apoyo social y convenios

Nuestras sucursales son un punto de encuentro para el segmento de pensionados(as) en todo el país y constituyen un canal importante para la entrega directa de beneficios tangibles y convenios estratégicos. En 2024, realizamos las siguientes acciones:

- Entrega de más de 30.000 productos esenciales para pensionados(as), diseñados para cubrir necesidades esenciales y brindarles una ayuda significativa en su día a día. Asimismo, continuamos la entrega de la tarjeta Bip! Adulto Mayor para descuentos en transporte público.
- Campañas orientadas de apoyo nuestros(as) afiliados(as) en la compra y pago de sus servicios básicos. También, reforzamos este compromiso con alianzas con Lipigas y Gasco, lo que permitió ofrecer descuentos permanentes en la compra de gas.
- Activaciones con proveedores con convenio vigente, entregando servicios de orientación médica. En conjunto, se realizaron 15 activaciones que beneficiaron a más de 1.100 trabajadores(as).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Plan Más Héroes

Esta iniciativa, que potencia el Programa de Prestaciones Adicionales, está orientada a afiliados(as) trabajadores(as) de empresas de distintos tamaños y a agrupaciones de pensionados(as) a lo largo del país, quienes pueden postular a través de un proceso aleatorio a nivel nacional.

En 2024, se recibieron 351 postulaciones válidas, para participar en un pozo total de $150 millones en beneficios de salud, apoyo social, entretención, educación o fondos para financiar un proyecto.

En el caso de aquellas postulaciones que no contaban con un proyecto definido, habilitamos un proceso más simple mediante la adjudicación de packs predefinidos destinados a cubrir necesidades en espacios de cafetería, actividades culturales o deportivas, facilitando el acceso al beneficio.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Comunicación y alcance

La Revista Héroes es un canal de comunicación importante con los(as) afiliados(as), en la que presentamos nuestra propuesta de valor. Está disponible con una versión impresa y digital, lo que permite ampliar su alcance. Durante 2024, distribuimos, de cada una de sus 10 ediciones, 30.000 ejemplares impresos a través de nuestra red de sucursales.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.7 Nuevos beneficios sociales 2024

(GRI 3-3)

En el año, profundizamos nuestra oferta de beneficios sociales:

- **Bono de Emergencia:** $100.000 para ayudar a las personas afectadas por los incendios de principios de año en la Región de Valparaíso, demostrando la capacidad de respuesta inmediata de la institución.
- **Estímulo de Educación:** logramos un alcance histórico en el beneficio, con un aumento significativo en las postulaciones.
- **Créditos especializados:** lanzamos productos como el Crédito de Emergencia y tasas diferenciadas para créditos web, adaptados a las necesidades de los usuarios.
- **Nuevos convenios en salud:** sumamos convenios estratégicos con Clínica Biobío y el Hospital del Profesor y ampliamos el acceso a servicios médicos con costos reducidos y beneficios exclusivos.
- **Alianza Ecocarga:** promueve el ahorro a través del programa Ecocarga, disponible en cinco sucursales.
- **Artículos de necesidad:** distribución de más de 30.000 artículos de primera necesidad en 80 sucursales de todo el país para pensionados(as).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.8 Contribución social en cifras

Cantidad de beneficios utilizados

Beneficio	Pensionados	Trabajadores afiliados	Total
Apoyo social	1.314.552	849.709	2.164.261
Bonos en dinero	5.921	27.176	33.097
Convenios	429.813	183.437	613.250
Entretención / eventos	16.706	61.952	78.658
Farmacia	700.394	802.571	1.502.965
Llamadas de acompañamiento	73.755	14	73.769
Parques	16.941	56.709	73.650
Prepago	137.498	17.953	155.451
Salud	1.061.172	978.416	2.039.588
Total	**3.756.752**	**2.977.937**	**6.734.689**

Fuente: Los Héroes

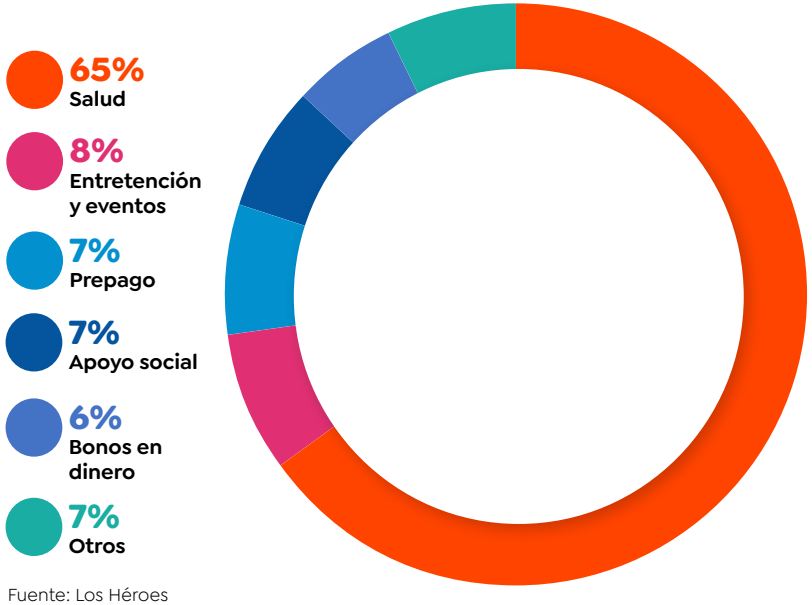
Monto en beneficios otorgados

Beneficio	Pensionados	Trabajadores	Total
Apoyo social	442.391.594	147.463.865	589.855.458
Bonos en dinero	123.043.361	564.740.139	687.783.500
Convenios	32.738.928	49.108.391	81.847.319
Entretención / eventos	120.319.945	223.451.327	343.771.272
Farmacia	43.540.192	-	43.540.192
Llamadas de acompañamiento	82.344.486	-	82.344.486
Parques			
Prepago	697.485.233	91.070.069	788.555.302
Salud	3.612.988.552	3.277.331.289	6.890.319.841
Total general	**5.154.852.289**	**4.353.165.081**	**9.508.017.370**

Fuente: Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Uso de beneficios



Fuente: Los Héroes

64% de los beneficios utilizados por nuestros(as) afiliados(as) en 2024 correspondió al área Salud y Farmacia. El monto equivalente fue de más de $ 7.000 millones.

Uso de beneficios por tipo de afiliado(a)

	Pensionados(as)			Afiliados(as) trabajadores(as)		
	Mujeres	Hombres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Beneficios entregados (N°)	2.299.843	1.456.909	3.756.752	1.202.525	1.775.412	2.977.937
Afiliados(as) que usaron los beneficios	275.873	161.720	437.593	201.703	208.118	409.821
Afiliados(as) que usaron al menos un beneficio	63%	37%		49%	51%	
Beneficios en salud (N°)	701.405	359.767	1.061.172	322.657	655.759	978.416
Descuentos en farmacia (N°)	414.499	285.895	700.394	310.177	492.394	802.571
Total beneficios en salud (salud + farmacia)	1.115.904	645.662	1.761.566	632.834	1.148.153	1.780.987

Fuente: Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.9 Inclusión social financiera: renovación y compromiso continuo

* Tema material
(GRI – 3)

En Los Héroes, contribuimos a la equidad social proporcionando acceso a soluciones de crédito y apoyo financiero a pensionados(as) y trabajadores(as), bajo principios de sano endeudamiento y cumpliendo con la normativa de carga financiera.

Nuestros productos y servicios han sido diseñados para garantizar acceso equitativo, facilidad de uso y protección a los afiliados(as). Además, realizamos educación financiera y capacitaciones para la inclusión digital, especialmente para nuestros(as) adultos mayores.

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con la inclusión social financiera mediante una serie de acciones concretas que facilitaron el acceso a servicios financieros inclusivos.

Inclusión social financiera en cifras:

Créditos sociales	Tarjetas Héroes Prepago vigentes	Micro seguros contratados
202.653 en 2024	**183.543** en 2024	**14.768** en 2024
186.498 en 2023	**133.399** en 2023	**16.553** en 2023

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

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.

Principales beneficios del crédito social:

1. Plazos rápidos de entrega, con el monto disponible en un máximo de tres días.
2. Flexibilidad para financiar necesidades de salud, educación, vivienda, entre otras.
3. Protección mediante seguro de desgravamen (exime a la familia de la deuda en caso de fallecimiento) y seguro de cesantía (cubre hasta cuatro cuotas del crédito más media cuota de libre disposición en caso de pérdida laboral).
4. En 2024, se incorporó un beneficio adicional de $180.000 para afiliados(as) que soliciten el abono de la media cuota a la Cuenta Héroes Prepago.

Crédito social en 2024

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

Fuente: Los Héroes

Mejoras 2024

Convenios con IMED
Incorporamos el financiamiento para necesidades de salud en farmacias y centros médicos asociados al sistema de pago electrónico de IMED, facilitando el acceso a medicamentos y tratamientos médicos.

Consulta al Registro de Deudores de Pensiones de Alimentos
Desde noviembre de 2022, aplicamos la normativa de la Ley de Registro de Deudores, reteniendo parte del crédito solicitado por afiliados(as) con deudas de pensión alimenticia en créditos iguales o superiores a 50 UF.

Premio CONECTA por crédito social a mujeres vulnerables
En 2024, Los Héroes otorgó créditos sociales a más de 44.000 mujeres vulnerables con ingresos menores a $ 550.000.

Este esfuerzo fue reconocido por Pacto Global con el premio empresarial CONECTA, en la categoría Derechos Humanos, que considera aspectos como debida diligencia, comunidades, igualdad de género, cambio climático y biodiversidad, cadena de valor, legalidad y anticorrupción.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

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.

Héroes Prepago

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

La cuenta ofrece descuentos exclusivos y devoluciones por compras en rubros esenciales como alimentos, farmacias y servicios básicos, fortaleciendo su rol como herramienta de inclusión financiera. Adicionalmente, a través del convenio Ecocarga, en tanto, promovemos el gasto eficiente de recursos y la sustentabilidad, mediante la adquisición de envases reutilizables para la posterior recargar -a precios accesibles- de productos esenciales, como detergente, suavizante y lavaloza. A la fecha, esta iniciativa está implementada en cinco cuatro sucursales: Maipú, Puente Alto, La Florida y Viña del Mar.

Durante el año, implementamos la mantención con costo $0 para quienes participan en las campañas de cashback mensuales, o devoluciones en gastos esenciales como alimentos, medicamentos y calefacción.

Tarjetas Héroes Prepago vigentes

183.543

18.251.916
transacciones

Composición de cartera

60%	mujeres
46%	mayores de 65 años
57%	vive en regiones
71%	tiene un ingreso menor a $500.000
2%	migrantes

Buscamos generar un alivio financiero inmediato y consolidarnos como una institución que entiende las necesidades reales de nuestros(as) afiliados(as).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Educación financiera

Promovemos la educación financiera, un pilar fundamental que empodera a nuestros(as) afiliados(as).

En 2024, renovamos este programa bajo el concepto “En sencillo para tu bolsillo”, acercando conceptos prácticos y facilitando la toma de decisiones informadas sobre presupuesto, endeudamiento y metas financieras.

Nuestro nuevo programa se basa en cuatro pilares principales:

01 Presupuesto y control de gastos

02 Consumo sostenible y eficiente

03 Crédito y manejo de deudas

04 Metas financieras

Héroe Conectado
Conscientes de la importancia de la alfabetización digital, en 2024 continuamos impulsando el programa “Héroe Conectado”, orientado a pensionados(as). Este programa incluyó talleres prácticos diseñados para enseñar el uso de teléfonos inteligentes y acceso a información en redes sociales y plataformas web. Las actividades se llevaron a cabo en localidades como San Antonio, Rancagua y Puerto Montt, y contaron con la guía de expertos y, en algunos casos, de otros adultos mayores, lo que facilitó la adopción de estas tecnologías.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.10 Red de seguridad social

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.

Velamos por mantener una continuidad operacional, porque entendemos y estamos conscientes de la relevancia de nuestro rol en el apoyo a sectores no bancarizados, facilitando el abono de pensiones, bonos estatales y diferentes beneficios sociales.

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 y 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.

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 entretención y contenidos a través de la plataforma www.losheroesentucasa.cl, lo que nos permitió llegar a diferentes lugares del país, incluso los más aislados.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

4.11 Socios estratégicos del Estado

*Tema material
(GRI 3-3)

A través de distintas iniciativas, procuramos que nuestro compromiso social abarque a la mayor cantidad de chilenos y chilenas a lo largo del país.

Somos una de las pocas instituciones con presencia a nivel nacional desde Arica a Aysén y a través de nuestro rol de pagadora de los beneficios y pensiones, por mandato del Instituto de Previsión Social (IPS), nos hemos transformado en un socio estratégico del Estado en materia de compromiso social.

Disponemos de una red de 161 sucursales y más de 1.335 puntos de pago rural para 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, que habitan zonas recónditas de nuestro territorio. Entre los pagos realizados en 2024 el Bono Invierno, con un monto de $ 7.982 por pensionado o pensionada de 65 o más años al 1 de mayo de 2024 y cotizaciones inferiores o equivalentes a $ 212.406.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Profundizando nuestros lazos

En Los Héroes reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo social para que más personas puedan vivir mejor en todo el país.

- **Integración a Chile Cuida:** fuimos la primera caja de compensación en ser incluida en la red de empresas de Chile Cuida, iniciativa del gobierno a través del Ministerio de Desarrollo Social y del SernamEG, para apoyar a las personas que cuidan a otras, incapacitadas para hacerlo, en forma propia, en su mayoría mujeres.
- **Apoyamos con el pago del Subsidio Familiar Automático:** a partir de enero, cerca de 400 mil niños, niñas y adolescentes comenzaron a recibir el pago automático del Subsidio Familiar Automático.
- **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).
- Incorporación de pensionados(as) a **leyes especiales de reparación.**

Nuestros afiliados (clientes) son en su mayoría personas mayores, incluyendo 682.220 pensionados(as) que presentan un alto nivel de vulnerabilidad. En respuesta a esta realidad y con el fin ampliar nuestro conocimiento, en 2018 creamos 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.

La labor de CIPEM se relaciona con:
- Generar informes, reportes, estadísticas, conversatorios y publicaciones especializadas.
- Realizar estudios en áreas clave como: demografía y características socioeconómicas, salud y bienestar, economía y empleo, educación y tecnología, sostenibilidad, cultura y sociedad, e inclusión y buen trato.
- Desarrollar alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas especializadas en temáticas de personas mayores.
- Mantener una comunicación activa y constante con agrupaciones de pensionados y autoridades relevantes.
- Aportar conocimiento valioso que permite diseñar mejores beneficios y políticas para personas mayores.
- Líder de opinión destacado en temas relacionados con las personas mayores en Chile.

Desde su creación, CIPEM ha producido:
- 3 libros de la serie “Generación Silenciosa”.
- 31 reportes y 35 informes especializados.
- 38 infografías y 34 estadísticas accesibles desde su sitio web.
- 7 conversatorios con participación de autoridades clave y expertos internacionales.
- Más de 930 publicaciones en medios de comunicación nacionales.

5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

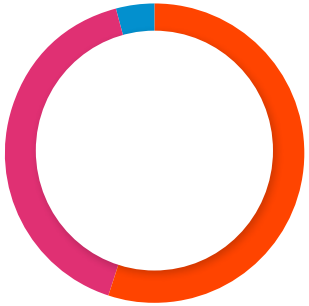
Las personas que integran nuestros equipos son la clave del éxito en el cumplimiento de nuestra tarea de contribución social. Promovemos un ambiente laboral donde priman la equidad, la igualdad y el respeto.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

5.1 Un equipo diverso

(GRI 3-3, 2-7)

Composición de la dotación

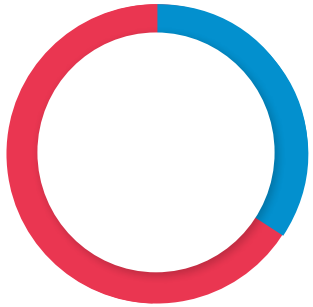


55% Trabajadores administrativos

41% Profesionales y técnicos

7% Gerentes y ejecutivos principales

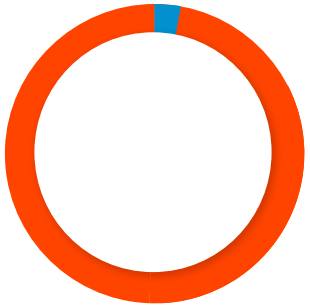
Diversidad en la organización



35% Hombres

65% Mujeres

Tipos de contratos

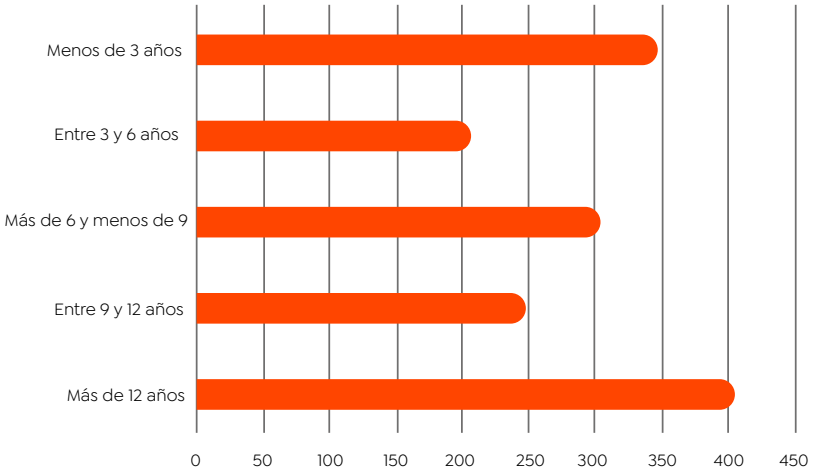


97% a plazo indefinido

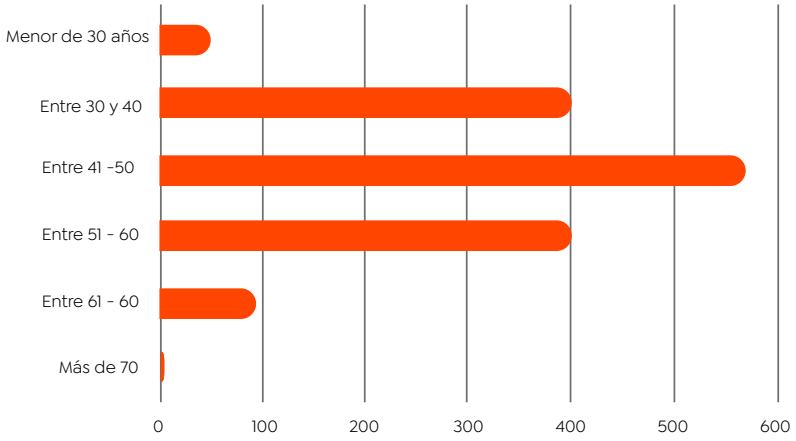
3% a plazo fijo

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Antigüedad en la Corporación



Colaboradores por rango etario



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

5.2 Nuestro equipo, central en nuestro quehacer

Somos un importante articulador de la seguridad social del país gracias al compromiso de nuestros(as) colaboradores(as), quienes se orientan su quehacer a comprender y a conectar con la realidad de afiliados(as) pensionados(as), trabajadores(as), y adultos mayores.

Por eso, en la gestión de personas ponemos al colaborador(as) en el centro, promoviendo un ambiente laboral de respeto, donde aspectos como la equidad, diversidad e inclusión están internalizadas en nuestro día a día. Cultivamos una cultura participativa y promovemos la conciliación entre la vida familiar y laboral de quienes se desempeñan en la organización, porque así les brindamos las herramientas necesarias para realizar bien su trabajo.

Pilares de nuestra cultura

Somos una plataforma de seguridad, bienestar e innovación social abierta y participativa. Nos mueve resolver las vulnerabilidades de las personas, particularmente las excluidas o invisibilizadas, ofreciéndoles oportunidades y experiencias que generen valor; queremos hacerlas activas, vigentes y partícipes de una economía circular basada en la innovación y el emprendimiento.

Para ello, trabajamos en base a cuatro pilares en la gestión de nuestra cultura organizacional:

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

Transparencia
La confianza es un valor fundamental de la vida.

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

Calidad
La vida siempre premia el trabajo bien hecho.

Tenemos la convicción de que la sostenibilidad está íntimamente ligada a cultivar una cultura corporativa desde el respeto y la valoración de la persona.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

5.3 Clima laboral: el colaborador al centro

En Los Héroes, trabajamos enfocados en el bienestar integral de los(as) colaboradores(as), priorizando que los niveles de compromiso del equipo sean sostenibles en el tiempo.

En 2024, cambiamos nuestro modelo de clima a uno desarrollado por People First, con el objetivo de reflejar cómo los(as) colaboradores(as) se relacionan con el Jefe Directo, la Alta Gerencia, sus Compañeros de Trabajo y la Organización. La gestión de estas relaciones nos permite disponer de indicadores claves como confianza, felicidad y compromiso.

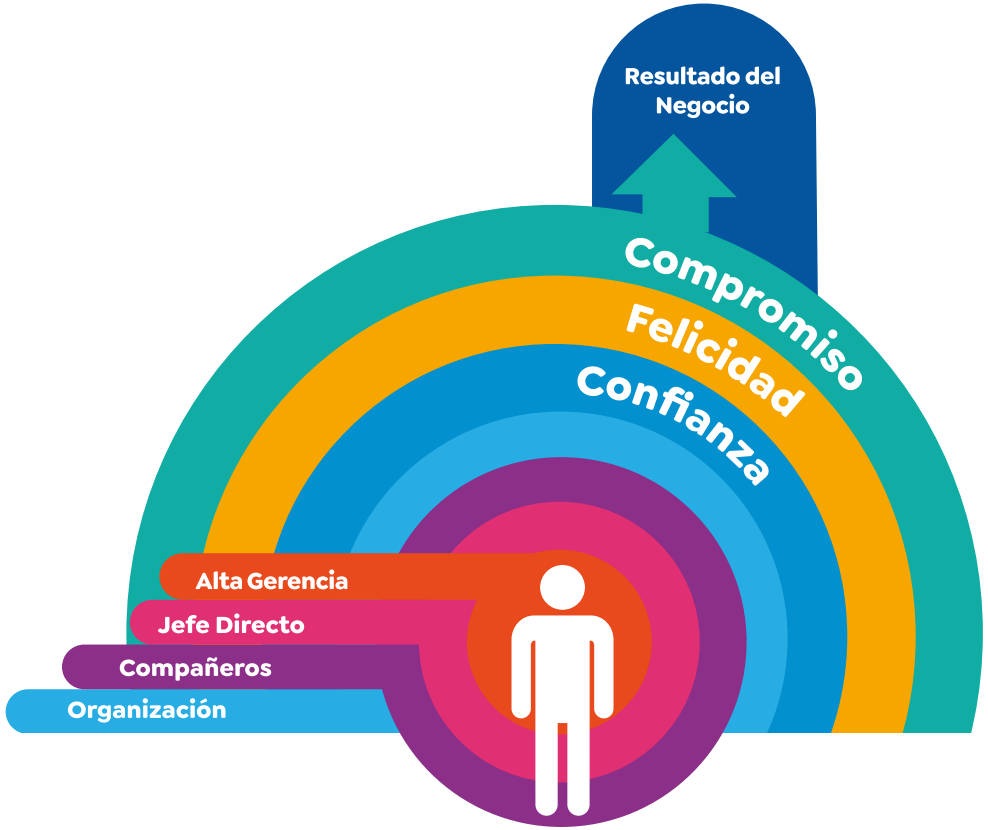
El modelo se sustenta en cuatro grandes pilares:

1. Alta Gerencia: se evalúa la percepción de los empleados sobre la alta gerencia, centrándose en la coherencia entre sus acciones y discursos, la claridad de objetivos y la accesibilidad.

2. Jefe Directo: busca que los colaboradores evalúen la calidad de la relación entre el empleado y su jefe directo, enfocándose en la confianza, el apoyo al desarrollo profesional, la comunicación y la participación en la toma de decisiones y el reconocimiento dentro del entorno laboral.

3. Compañeros: se orienta al desarrollo de buenas relaciones interpersonales en el trabajo es clave para fomentar un ambiente colaborativo y positivo.

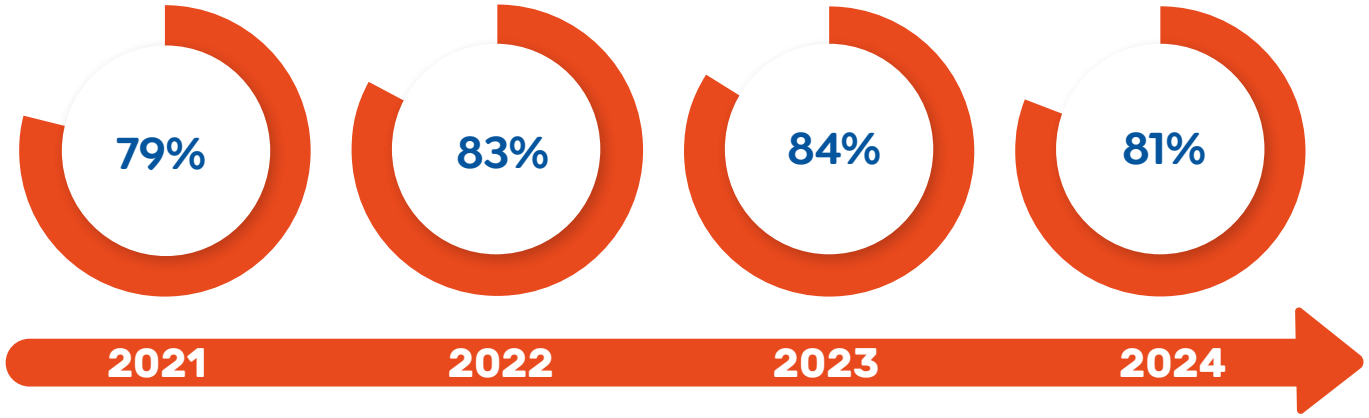
4. Organización: se mide la percepción de los colaboradores sobre el ambiente organizacional en términos de colaboración, reconocimiento, inclusión, bienestar emocional y la capacidad de la organización para adaptarse y promover innovación y agilidad en la toma de decisiones.



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Encuesta de clima laboral

En los últimos tres años, la encuesta de clima laboral ha arrojado niveles de satisfacción superiores al 80%. En 2024, la cifra fue de 81%, lo cual corrobora que nuestras iniciativas generan un impacto en los trabajadores(as) y su entorno. Además, esta medición contó con una participación del 91%.



Principales resultados por pilar organizacional

Alta Gerencia
73,2% de nuestros colaboradores percibe la claridad de la Alta Gerencia respecto a los objetivos y la estrategia, lo que evidencia una base sólida, pero con espacio para fortalecer la comunicación y alineación estratégica.

Jefe directo
- Un 88% de los colaboradores(as) confía profesionalmente en sus jefaturas.
- El 90% percibe que les otorgan la autonomía necesaria para desempeñar sus labores.
- El 83% valora el espacio otorgado para proponer y desarrollar ideas nuevas, impulsando la creatividad y la adaptabilidad dentro de la organización.

Compañeros
- 81,6% confía profesionalmente en sus compañeros y compañeras de trabajo.
- 84% tiene la percepción de trabajar por un objetivo común, lo cual refuerza la efectividad del trabajo en equipo.
- 86% disfruta del tiempo que pasa con sus compañeros y compañeras de trabajo, los cual contribuye a un ambiente motivador.

Organización
- 83% piensa que Los Héroes es una organización flexible e innovadora, capaz de adaptarse rápidamente a las demandas del mercado.
- 86% considera somos una institución comprometida con el desarrollo de sus equipos mediante oportunidades de aprendizaje.
- 83% piensa que promovemos el equilibrio entre la vida personal y laboral.
- Destaca el resultado de diversidad e inclusión, en el trato justo independiente de género (93,5%), edad (92,1%) o cultura (90,7%), y promoviendo un ambiente libre de acoso (89,4%) y discriminación (91,1%)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

5.4 Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión

(NCG 461 3.1.vi, 3.1.vii, 5.4) (SUSESO 5.d.i) (GRI 3-3, 405-2)

Nuevo sistema de objetivos y metas de diversidad y equidad

La diversidad es un aporte para construir un mejor país. Nuestra Política de Reclutamiento y Selección, así como con una Política de Igualdad de Género y Conciliación y el Sistema de Gestión de Diversidad, están orientadas a velar por la igualdad de condiciones para todas las personas.

Dando un paso más allá, con el nuevo Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad e Inclusión se definió la incorporación -para 2025- de un panel con objetivos específicos y sus respectivas metas, a ser gestionadas por cada área. Entre los aspectos considerados, están la participación laboral femenina, así como el equilibrio en los ingresos y la reducción de brecha. Los resultados serán presentados una vez al año a la alta gerencia.

Brecha salarial por tipo de cargo

Tipo de cargo	2024	2023	2022	2021
Gerentes y ejecutivos principales	102%	115%	107,71%	102%
Profesionales y técnicos	89%	92,6%	92,0%	88%
Trabajadores administrativos	89%	86,1%	90,3%	78%

Fuente: Los Héroes

Profundizando la inclusión

El Directorio ha demostrado a lo largo de los años un firme compromiso con la diversidad, inclusión y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, con la aprobación de diversas políticas en la materia[12] .

Para continuar profundizando en este ámbito, en 2024 realizamos un diagnóstico para identificar a colaboradores que pudiesen presentar alguna condición asociada a discapacidad o que requiriesen asesoría en esta área.

Asimismo, se decidió ampliar el ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Igualdad, Equidad de Género y Conciliación (SGGC) incorporando nuevos grupos (personas migrantes y personas con discapacidad). Con ello, pasó a transformarse en un Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad de Género e Inclusión (SGDEI), orientado a cultivar, desde la integralidad, espacios laborales integrales, basados en el respeto y la inclusión de todos y todas.

En concordancia con lo anterior, se estableció que todo curso de acción que implique una modificación a las condiciones generales de trabajo deberá ser aprobado por la Gerencia de Personas, que deberá evaluar su impacto en las personas, áreas y estamentos al interior de la organización.

Tasa de inclusión laboral

0,7%	0,9%	1,5%
en 2022	en 2023	en 2024

[12]En Los Héroes abordamos la diversidad e inclusión en las políticas de Gestión de Personas (última actualización, mayo de 2024) y la del "Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal NCh3262" (de enero 2020).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Encuesta DEI

La encuesta anual de percepción para detectar posibles brechas de diversidad, equidad e inclusión (Encuesta DEI), nos ha permitido fortalecer significativamente la gestión de esta temática y en la que participa toda la organización.

Con los resultados, se realiza un análisis de todas las brechas y con ello se establece un plan de acción que permita abordarlas y mantener los buenos resultados.

Los principales resultados 2024:

- 86% confía en las políticas y procedimientos de la organización en temas DEI.
- 83% considera que Los Héroes permite la conciliación de la vida laboral y familiar.
- 79% considera tener corresponsabilidad en su hogar.
- 70% considera contar con el apoyo de la organización, en caso de ser víctima de violencia intrafamiliar.
- 86% considera que Los Héroes cuenta con canales de denuncia efectivos.
- 81% considera que existe un trato igualitario y respetuoso para todas las personas sin distinción.
- 83% considera que Los Héroes promueve los derechos por maternidad y paternidad.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Entendiendo y aplicando la Ley TEA

En el marco de nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión, en noviembre realizamos una charla informativa sobre la Ley TEA. Esta instancia tuvo como objetivo profundizar en los alcances de esta norma y su impacto en los derechos laborales de padres, madres y tutores de personas con Trastorno del Espectro Autista.

En la actividad los participantes tuvieron la oportunidad de resolver dudas, conocer en detalle las garantías que otorga esta normativa y comprender cómo la legislación contribuye a la construcción de espacios de trabajo más inclusivos y equitativos..

Iniciativas como esta permiten generar conciencia y avanzar hacia una cultura organizacional más empática y comprometida con la equidad, promoviendo entornos laborales donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente.

En la Corporación hay un total de 50 colaboradores(as) adheridos(as) a la Ley de Conciliación.

Prevención del acoso y la violencia en todas sus formas

(NCG 461 5.5) (SUSESO 5.e)

Tras la promulgación e implementación de la Ley Karin, en 2024, profundizamos nuestro trabajo en torno a la erradicación y prevención de la violencia en todas sus formas, con acciones concretas:

- Reforzamos el actual programa de prevención de la violencia, con nuevas acciones de educación, orientación y apoyo en casos de violencia laboral e intrafamiliar.
- Construimos un decálogo del buen trato.
- Mantuvimos la certificación en Nch3262- 2021 y el Sello Iguala-Conciliación entregado por SernamEG por 5to. año consecutivo.
- Jornada de reflexión sobre los distintos tipo de violencia de género, en el marco de la conmemoración del 8M.

Capacitando al equipo

Formamos a nuestros equipos en la prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo. Desde ya hace tres años, impartimos capacitaciones y charlas en la materia y que quedan disponibles en nuestros distintos canales de comunicación.

Por la importancia que tienen las jefaturas en la promoción del respeto y prevención de la violencia laboral, hubo un ciclo de charlas en la que participaron 303 líderes (86% sobre el total de jefaturas), para sensibilizar sobre las implicancias legales, sociales y éticas de la ley. También, para proporcionar herramientas prácticas orientadas a integrar sus lineamientos en los procesos y operaciones diarias de la organización, promoviendo un ambiente de trabajo seguro, equitativo y respetuoso para todos los colaboradores.

Canales de denuncia

La Gerencia de Personas, a través de la Subgerencia de Relaciones Laborales y Clima Organizacional, es responsable de mantener y favorecer el diálogo interno, identificando los problemas que pudieren existir, y adoptando las medidas tendientes a dar soluciones oportunas y acordes con la naturaleza de los problemas detectados.

Sin perjuicio de lo anterior, cada jefe o supervisor es el primer responsable de la adecuada canalización de las inquietudes de los colaboradores de su dependencia, con miras a identificar problemas tanto de carácter laboral como de relaciones humanas, aplicando los mecanismos más adecuados para solucionarlos o derivándolos a la Gerencia de Personas, cuando su naturaleza y características así lo ameriten.

En caso de que se identifiquen conductas que infrinjan el protocolo, se aplicarán las sanciones correspondientes, pudiendo ser amonestaciones, planes de acción, cambios de lugar de trabajo o, en los casos más graves, la desvinculación del responsable.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

5.5 Desarrollo de talentos

Capacitación de colaboradores

(NCG 461 5.8.i., 5.8.iii, 5.8.iv.) (SUSESO 5.h)

Esta es una actividad de carácter permanente definida en la Política de Gestión de Personas, orientada a optimizar el desempeño y desarrollo de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Este compromiso se materializa a través de 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 potenciales sus habilidades técnicas y facilitar el crecimiento profesional.
- **Formación de Líderes**: desarrollo de una comunidad con los líderes de la organización con el objetivo de fortalecer el rol, compartiendo buenas prácticas y reconociendo a referentes, a partir de talleres y actividades on-line.
- **Inducciones corporativas:** instancias orientadas a colaboradores(as) que ingresan a Los Héroes, con el objetivo de dar a conocer la cultura y procesos.
- **Capacitaciones de seguridad:** actividad orientada a reforzar la importancia del autocuidado.
- **Mallas de formación:** abordan 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.

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

Evaluación de desempeño

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 organización, en Los Héroes la Gestión del Desempeño considera 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.

En 2024, 100% de los(as) colaboradores(as) fue evaluado(as), 95% se autoevaluó y el 92% alcanzó un buen nivel de desempeño.

En el período se incorporó la Evaluación de Potencial, para abordar la gestión de identificación de talento y, de esa manera, potenciar la carrera de nuestros equipos para tomar nuevos desafíos dentro de la organización. Ésta considera ámbitos relacionados con el liderazgo, capacidad de trabajar en redes y de impulsar nuevos proyectos e iniciativas, análisis de información de alta complejidad y visión innovadora.

La Evaluación de Potencial para la gestión de talentos permitió que 23 colaboradores(as) accedieran a nuevas posiciones dentro la organización.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

5.6 Bienestar y conciliación laboral, familiar y personal

Beneficios para colaboradores(as)

A través de una amplia malla, de más de 30 beneficios[13] , buscamos promover la conciliación de la vida laboral y familiar, así como también mejorar la salud física y mental de nuestro equipo.

Estos beneficios se estructuran en varias áreas clave: Apoyo Económico, Integración y Familia, Salud Integral, y Flexibilidad Laboral, orientados a ofrecer una respuesta a las diversas necesidades y momentos de la vida de nuestros colaboradores(as).

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
- Jornadas de bienestar

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
- Rogalos de Navidad colaboradones(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

Flexibilidad Laboral

- 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

- Subsidio licencia para los 3 primeros días
- Aporte para primera vivienda
- Becas de estudios
- Aporte para deportista destacado(a) (colaborador(as) o hijos)
- Premio prueba PAES para hijos(as) de colaboradores(as) con puntaje superior a 850 puntos
- Giftcard por trayectoria
- Préstamo personal de emergencia
- Beneficio vive tu Pasión

[13] Los beneficios son puestos a disposición de todos(as) nuestros(as) colaboradores(as) con contrato a plazo indefinido.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Postnatal para madres y padres

(NCG 461 5.8) (SUSESO 5.g)

Promovemos la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal, asegurando un ambiente de trabajo en el que se valore y respalde la corresponsabilidad parental. Nuestro Sistema de Gestión de Diversidad, Equidad de Género e Inclusión (SGDEI) establece beneficios adicionales a los legales relativos al descanso posterior al nacimiento de un hijo o hija, así como al otorgado tras el otorgamiento judicial de la tuición o cuidado personal.

El objetivo es incentivar tanto padres como madres participen activamente en el cuidado y bienestar del menor desde los primeros días. Para ello, hemos establecido un período de descanso adicional de ocho días pagados para padres y permisos equitativos, que faciliten el involucramiento en las responsabilidades del hogar y la crianza.

Relaciones sindicales

(GRI 2-30)

Las negociaciones colectivas buscan el cultivo de buenas relaciones labores, así como también el entendimiento de factores como el entorno económico y social, la estabilidad del país y el bienestar general de nuestros(as) colaboradores(as). En Los Héroes existen dos sindicatos, a los cuales están adheridos 827 colaboradores(as), lo que equivale al 54% de nuestro equipo.

Salud y seguridad ocupacional

(NCG 461 5.6) (SUSESO 5.f)

En 2024, iniciamos el programa "Los Héroes te cuida", que fomenta el bienestar y el autocuidado. La iniciativa considera las siguientes acciones:

- **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.
- **Charlas para líderes,** concientización 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 siendo el foco de estas actividades las implicancias de la promulgación de la Ley Karin.
  Otras temáticas abordadas fueron: comunicación y retroalimentación; conversaciones poderosas; innovación colaborativa y liderazgo; y felicidad organizacional.
- **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.
- **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.
- **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.

En cuanto a los indicadores de salud y seguridad laboral, se registró una mejora en todos, en el año comparado con 2023, según se aprecia en la siguiente tabla:

Indicadores de salud y seguridad laboral

Indicador	2024	2023
Tasa de accidentabilidad (por cada 100 trabajadores)	0,32	0,9
tasa de fatalidad (por cada 100 mil trabajadores)	0	0
Tasa de enfermedades laborales (por cada 100 trabajadores)	0,06	1,6
Promedio de días perdidos por accidentes	33,8	62

Fuente: Los Héroes

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

Procuramos mantener un sano equilibrio financiero para, año a año, generar los excedentes necesarios que nos permiten entregar los beneficios para contribuir al bienestar social y financiero de nuestros(as) afiliados(as), pensionados(as) y usuarios(as).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

6.1 Generación de excedentes

(NCG 461 6.2.viii)

Nuestro 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.

Este 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.

Excedentes 2021 - 2024

(en MM$)

Año	Excedente
2024	15.000
2023	12.422
2022	12.745
2021	10.975

Fuente: Los Héroes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Entorno económico social: claves de nuestro crecimiento

2024 estuvo marcado por varios factores externos que favorecieron nuestra misión y desempeño:

- **Avances en digitalización financiera:** la adopción de nuevas tecnologías en el sector financiero redujo costos operativos y mejoró la accesibilidad de nuestros servicios, permitiendo atender a un mayor número de beneficiarios.

- **Mayor conciencia sobre finanzas responsables:** gracias a la difusión de la educación financiera y el fortalecimiento del ecosistema de crédito social, más personas han comprendido la importancia del financiamiento sostenible y el impacto positivo de nuestras soluciones.

- **Reducción en la oferta formal de crédito:** a pesar de las buenas condiciones macroeconómicas, hemos visto una reducción en la oferta de crédito de consumo bancario, como también en los actores no bancarios.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Fuentes de financiamiento

Normativa de inversiones y financiamiento

Nuestra Política de Riesgo Financiero[14] 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 retornode cada inversión.

Fuentes de financiamiento

En 2024, registramos un crecimiento de la cartera de colocaciones. La gestión del financiamiento, a cargo de la Gerencia de Planificación y Finanzas, se enfocó en:

- Asentar y aumentar nuevas fuentes de financiamiento.
- Entregar información oportuna y detallada para la toma de decisiones, acentuando los elementos de oportunidades en la actividad.

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.

[14] Política aprobada en junio de 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Bonos corporativos

(NCG 461 2.3.5)

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 más de UF 8 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 78% 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, por un total de UF 1 millón; en 2023 se colocó la serie AA por UF 550 mil en fondos, para apoyar el crecimiento sustancial en la entrega de créditos sociales.

Con fecha 8 de julio de 2024, Los Héroes CCAF realizó una nueva colocación en el mercado local, Serie AC, por UF 1.000.0000 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%.

Bonos emitidos y vigentes a diciembre de 2024

Serie	Moneda	Monto	Tasa de Colocacion	Plazo	Vencimiento	Clasificacion de Riesgo
T	CLP	40,000,000,000	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)
AC	UF	1,000,000	UF + 4,60%	6 años	junio 2030	AA- (ICR) | A (Humphreys)

Fuente: Los Héroes

Efectos de comercio

Durante 2024, Los Héroes emitió y colocó cuatro efectos de comercio. Todos tuvieron una clasificación de riesgo de AA-

N° Línea	Serie	Moneda	Fecha de colocación	Vencimiento	Monto al vencimiento	Tasa de colocación	Clasificación de riesgo
150	I	CLP	3/28/2024	3/6/2025	5,000,000,000	0.67%	ICR Rating| N1+/AA-
150	J	CLP	11/7/2024	4/16/2025	5,000,000,000	0.47%	ICR Rating| N1+/AA-
150	K	CLP	11/25/2024	7/14/2025	5,000,000,000	0.47%	ICR Rating| N1+/AA-
150	L	CLP	12/3/2024	10/16/2025	4,000,000,000	0.48%	ICR Rating| N1+/AA-

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Créditos bancarios

Mantenemos relaciones comerciales con gran parte de la banca local, desde operaciones de crédito hasta transaccionales. 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. A fines marzo 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.

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.

Lo anterior 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. Los recursos destinados fueron 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 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.

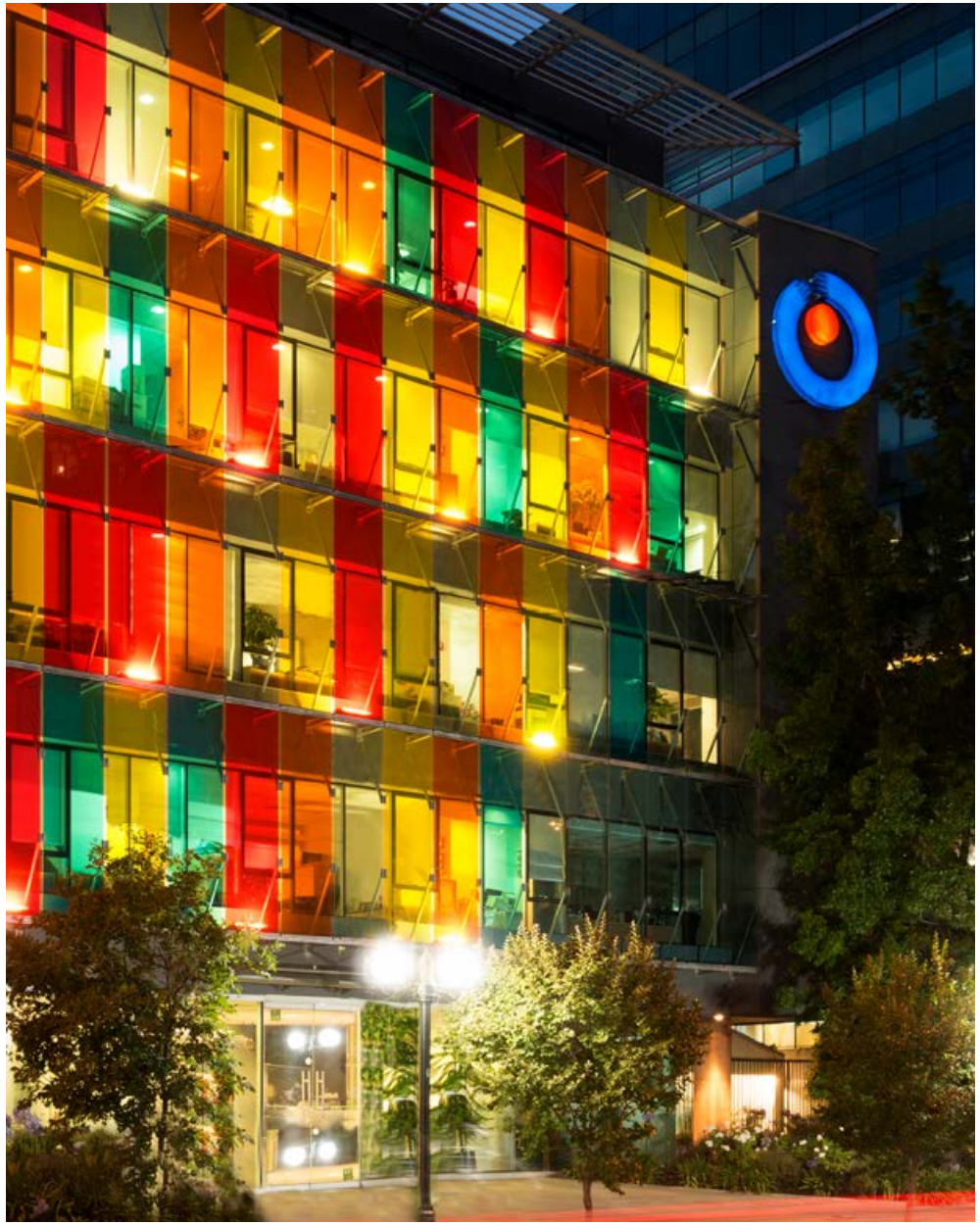
1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

6.2 Relación con los inversionistas, clasificadoras y otros

(NCG 461 3.7.i) (SUSESO 3.g.i)

La Gerencia de Planificación y Finanzas lleva la relación con los inversionistas, acreedores, clasificadores y otros grupos de interés. Para cumplir con esta función, se efectúan reuniones uno a uno, 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 informes de prensa a todos los inversionistas y se mantiene actualizada la web institucional con los principales eventos financieros de Los Héroes. Todas estas acciones están reguladas por Políticas y Procedimientos de Divulgación hacia el Mercado, orientadas a mantener las mejores prácticas en este ámbito.



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

6.3 Planes de inversión

(NCG 461 4.3) (SUSESO 4.c)

En Los Héroes, reconocemos que la sostenibilidad y el crecimiento de nuestra misión requieren una planificación estratégica en nuestras inversiones. Buscamos fortalecer nuestra capacidad operativa, ampliar el acceso a financiamiento para nuestros beneficiarios(as) y generar un impacto social sostenible a largo plazo.

Ejes estratégicos de inversión

1. Expansión y Accesibilidad Financiera

- Aumento en la disponibilidad de fondos para otorgamiento de crédito, con un enfoque en sectores vulnerables. Es el caso de mujeres, de regiones, mayores de 60 años y con renta promedio mes menor a USD 1.000.
- Implementación de nuevos productos financieros adaptados a las necesidades de microempresas, emprendedores y comunidades con acceso limitado al sistema financiero. Es el caso de nuestra tarjeta de prepago.
- Desarrollo de mecanismos de financiamiento innovadores que permitan mayor flexibilidad y cobertura en la entrega de crédito.

2. Transformación Digital y Tecnología

- Modernización de nuestras plataformas digitales para optimizar la gestión de créditos y mejorar la experiencia de los beneficiarios.
- Implementación de herramientas de análisis de datos para mejorar la evaluación de riesgos y personalización de servicios.
- Fortalecimiento de la ciberseguridad y protección de datos, asegurando la confianza y seguridad de nuestros usuarios.

3. Fortalecimiento de la Educación Financiera

- Expansión de nuestros programas de educación financiera, incorporando plataformas digitales de aprendizaje.
- Desarrollo de iniciativas en alianza con instituciones educativas y empresas para fomentar la formación en gestión financiera y emprendimiento.
- Creación de contenido accesible para diferentes perfiles de beneficiarios, adaptado a distintos niveles de conocimiento financiero.

4. Alianzas Estratégicas y Sostenibilidad Financiera

- Captación de nuevas fuentes de financiamiento a través de colaboraciones con entidades públicas y privadas.
- Optimización de nuestra estructura financiera para asegurar la sostenibilidad operativa sin comprometer nuestra misión social.
- Diversificación de ingresos mediante modelos que permitan generar recursos sin perder el enfoque en nuestro propósito sin fines de lucro.

5. Impacto Social y Desarrollo Comunitario

- Inversión en proyectos de impacto social que complementen el acceso al crédito con programas de desarrollo económico local.
- Creación de fondos de apoyo para situaciones de emergencia o crisis económicas, garantizando la continuidad de financiamiento a los sectores más vulnerables.
- Monitoreo y evaluación del impacto de nuestras inversiones para asegurar que cada recurso asignado genere valor real en la comunidad.

Implementamos un sistema de seguimiento y evaluación que nos permite medir el impacto de cada iniciativa y garantizar que nuestros recursos sean utilizados de manera óptima para el beneficio de nuestros grupos de interés.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

6.4 Resumen de indicadores financieros

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

Tabla 4: Indicación de Gestión

6.5 Bienes raíces de Los Héroes

(NCG 461 4.1) (SUSESO 4.a)

Nuestra infraestructura responde a las necesidades de los(as) clientes(as) y de los servicios que se entregan en nuestras sucursales. Tenemos un plan de mantenimiento con múltiples proveedores con el objetivo de mantener la continuidad operacional de toda la red.

A mediano y largo plazo, tenemos un plan de trabajo con el fin de mejorar nuestras instalaciones a nivel de imagen corporativa, prestaciones para los colaboradores(as) y renovación de instalaciones de clima e iluminación.

Categoría	Vida útil (en años)		
	Financiera		Tributaria
		Normal	Acelerada
Edificios:			
Casa Matriz y Sucursales	45	50	-
Centros Recreacionales	38	50	-
Instalaciones	42	10	-
Equipos tecnológicos y máquinas	6	6	-
Vehículos	7	7	-
Muebles	6	7	
Instalaciones sobre bienes arrendados	En función del contrato del arriendo		

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

6.6 Entidades relacionadas

(NCG 461 6.5) (SUSESO 6.d)

Estructura de entidades relacionadas

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Filiales

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	74247600-6
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 Schütze (Presidente), Gastón Lewin Gómez e Ignacio de la Cuadra Garretón
Gerente General	Ignacio de la Cuadra Garretón
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 Schütze, Gastón Lewin Gómez e Ignacio de la Cuadra Garretón.

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$17.873
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze Schütze (Presidente), Gastón Lewin Gómez, Ignacio de la Cuadra Garretón, Gustavo Favre Domínguez, Luis Felipe Brahm García.
Gerente General (I)	Rodrigo Callejas Cánepa
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 Schütze, Gastón Lewin Gómez e Ignacio de la Cuadra Garretón.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

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	MM$35.000
Socios actuales	CCAF Los Héroes
Delegada en la Administración	Soledad Masalleras Lohmann
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 Lohmann

Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, Recreactiva	Información
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 Gómez (Presidente), José Arturo Lyon Parot, Ignacio de la Cuadra Garretón y Soledad Masalleras Lohmann.
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	Gastón Lewin Gómez, José Arturo Lyon Parot, Ignacio de la Cuadra Garretón, Soledad Masalleras Lohmann y Fernando Jaramillo Altamirano.

Nota: Los Héroes no cuenta con otras inversiones que representen más del 20% del activo total de la entidad y que revistan el carácter de subsidiarias o asociadas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Relaciones comerciales con subsidiarias y contratos entre la matriz y las filiales

Contratos de Prestación de Servicios (i) Caja a Emisora; y (ii) Caja a Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes – Recreactiva. En virtud de estos contratos Caja Los Héroes presta diversos servicios a Emisora Los Héroes y a Recreactiva relativos a recursos humanos, contraloría, asuntos corporativos, control de gestión, compras, control financiero, infraestructura, fiscalía, finanzas, beneficios, inteligencia de negocios, tecnología, operaciones, riesgo y call center.

Acuerdo Comercial Caja Los Héroes – Emisora Los Héroes

En virtud de este acuerdo, Caja Los Héroes referirá afiliados(as) a Emisora Los Héroes, la cual les abrirá una Tarjeta y Cuenta de Provisión de Fondos, sin más requisitos que contar con una cédula de identidad, asegurando el acceso universal a un medio de pago. Adicionalmente, Caja Los Héroes cuenta con autorización de SUSESO para otorgar prestaciones adicionales a través de la tarjeta de Héroes Prepago.

6.7 Marcas, patentes, licencias y otros

(NCG 461 6.2. v., 6.2.vi., 6.2.vii)

Contamos con las marcas “Los Héroes”, “Recreactiva”, “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.

7. ANEXOS Y MÉTRICAS

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.1 Proceso de materialidad

(GRI 2-29, 3-1, 3-2)

Caja Los Héroes realizó su estudio de Materialidad en el marco de su Memoria Integrada, donde aborda las acciones en el ámbito de la sostenibilidad, especialmente en las áreas de medio ambiente, social y gobernanza (ASG).

El Global Reporting Initiative (GRI) define la materialidad como el proceso que permite determinar los aspectos más relevantes a ser gestionados en términos de sostenibilidad por la organización, a partir de la priorización dada por sus grupos de interés. Este año, se incluyeron como grupos de interés : alta dirección, colaboradores, autoridades, proveedores, ONG/Fundaciones, gremios, empresas afiliadas y asociaciones de pensionados. Para la recolección de información, se revisaron fuentes secundarias como documentos de Caja de Compensación Los Héroes referidos a sostenibilidad y normativas de la industria; además se recogió información desde fuentes primarias, a través de entrevistas a altos ejecutivos de la Corporación, autoridades, ONG, proveedores, afiliados empresas y asociación de pensionados.

Metodología

Para el estudio de materialidad se consideraron como grupos de interés: autoridades, proveedores, gremios, asociación de pensionados, afiliados empresas, afiliados pensionados y ONG, además de altos ejecutivos y colaboradores, como representantes de los públicos internos.

Los grupos de interés que se incluyen en este estudio son aquellos que fueron definidos por Los Héroes en su Política de Sostenibilidad y se consideran con el mismo peso o relevancia para la materialidad. Esta decisión metodológica se sustenta en la madurez de Los Héroes respecto a la relación con los públicos externos, dado que en los ejercicios efectuados desde 2021 hasta 2023 existieron dificultades para que respondieran las entrevistas y las encuestas, por tanto, darles pesos distintos podría haber sido contraproducente, toda vez que se podría haber priorizado públicos que no respondían las encuestas teniendo que re-jerarquizarlos perdiendo significancia el proceso.

Sin embargo, para el presente estudio se decidió individualizar las encuestas de los grupos de interés externos, lo que logró mejorar el proceso de trazabilidad y la tasa de respuestas, aún con el costo de perder confidencialidad. Por ello, se propone como desafío para 2025, mantener la decisión de individualizar las encuestas y priorizar los públicos para el estudio de materialidad. Para que esto sea posible, Caja Los Héroes debe definir internamente cuáles son los públicos de mayor interés y/o injerencia

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Etapas de trabajo

Para el desarrollo de este estudio, se utilizó una metodología basada en la propuesta del Global Reporting Initiative (GRI), toda vez que permite integrar información interna de la Caja de Compensación Los Héroes y la opinión de grupos de interés externos, logrando así, una visión lo más completa posible respecto de su desempeño en sostenibilidad. En consideración, se definieron tres etapas de trabajo: (i) revisión, (ii) identificación y (iii) priorización.

a) Revisión

Esta fase alude a la revisión de documentos internos, hitos y actividades relacionadas con ASG, así como de tendencias y normativas asociadas a la industria de la seguridad social, para identificar aquellas materias que podían ser relevantes para Los Héroes y/o sus grupos de interés

b) Identificación

Con la información recogida en la primera etapa, se realizaron entrevistas a altos ejecutivos de Los Héroes y a representantes de grupos de interés externos. Las entrevistas correspondieron a un cuestionario semi estructurado, lo que permitió guiar la conversación de forma flexible de modo de facilitar la incorporación de materias que no hubiesen sido consideradas previamente. En términos generales, las entrevistas se realizaron de forma telemática, a excepción de las correspondientes a la asociación de pensionados.

c) Priorización

En esta fase, los grupos de interés definen qué temas, de los identificados como relevantes, serán clasificados como materiales, y, por tanto, abordados con mayor profundidad en la Memoria Integrada de Caja Los Héroes.

De acuerdo con el Principio de Materialidad de GRI es importante que las organizaciones evalúen cuantitativa y cualitativamente los temas relevantes, para establecer cuáles son los más urgentes de ser abordados.

Temas materiales

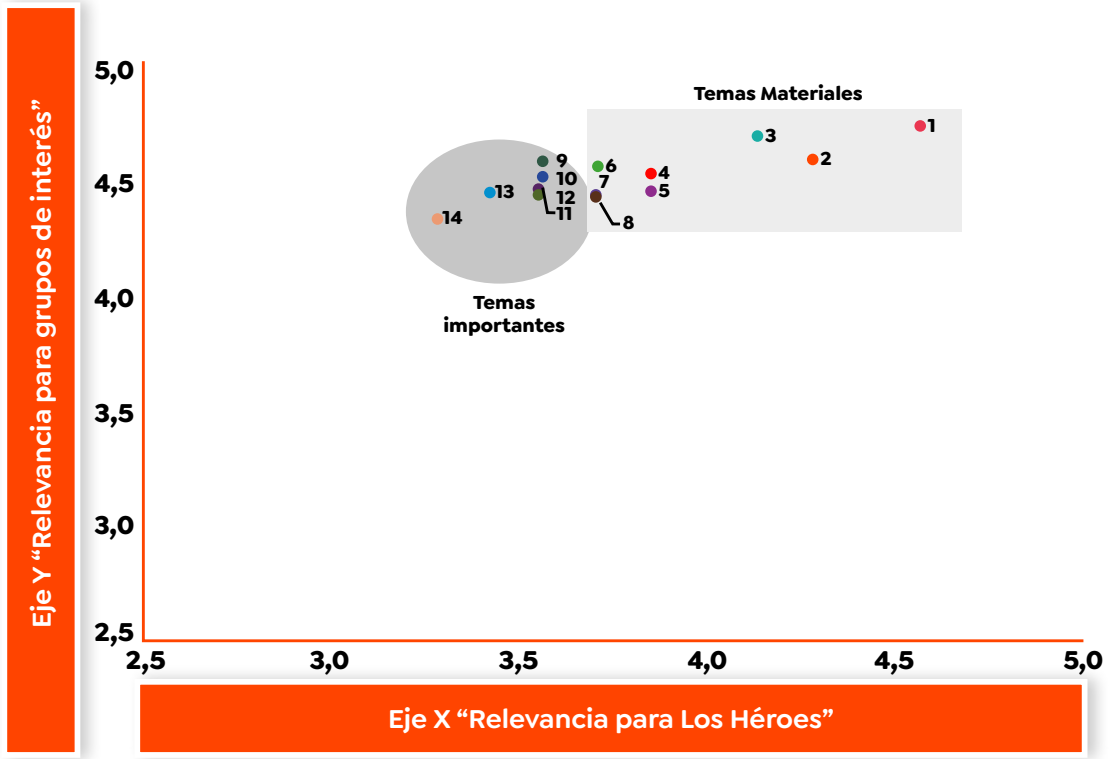
Descripción de temas materiales

N°	Dimensión de la sostenibilidad	Tema	Definición
1	Social	**Cercanía con Afiliados**	Promover acciones para profundizar el conocimiento y vinculación de Los Héroes con sus afiliados tanto de manera presencial como digital.
2	Gobernanza	**Gobierno corporativo**	Promover principios que aseguren un buen funcionamiento del gobierno corporativo, incorporando los requerimientos de las actuales de la Ley Karin, 40 horas, delitos económico y fraude.
3	Social	**Desarrollo Social**	Profundizar su rol en el desarrollo social identificando oportunidades de vinculación y apoyo a los diversos grupos de afiliados, colaborando con la implementación de políticas públicas o programas privados en materia de bienestar social, empleo, salud y financiamiento.
4	Gobernanza	**Vinculación con el Estado**	Profundizar la relación de Los Héroes con diversos organismos del Estado, en pagos de servicios, y aportar, en base a su conocimiento, en materia de pensiones y pensionados.
5	Social	**Innovación en beneficios**	Revisar año a año los beneficios disponibles, con el objetivo de tener los mejores y más pertinentes beneficios para los afiliados.
6	Social	**Equidad e inclusión social, laboral y digital**	Equidad e inclusión social, laboral y digital: Promover acciones, programas y beneficios que tengan como objetivo reducir las brechas en equidad e inclusión en diversos grupos prioritarios como adultos mayores, mujeres y migrantes.
7	Social	**Inclusión financiera**	Promover la inclusión financiera de grupos sin acceso a la banca tradicional a través de productos y capacitaciones
8	Social	**Comunicación del rol en sostenibilidad**	Divulgar el rol de Los Héroes, informando las acciones que realiza en materia de sostenibilidad generando conciencia de la importancia de este tema entre sus afiliados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Matriz de temas materiales

Los temas materiales, se disponen en una matriz, de acuerdo con los puntajes obtenidos permitiendo visualizar la jerarquización otorgada por los grupos de interés y los Altos Ejecutivos de Los Héroes.



- **1.** Cercanía con Afiliados
- **2.** Gobierno corporativo
- **3.** Desarrollo Social
- **4.** Vinculación con el Estado
- **5.** Innovación en beneficios
- **6.** Equidad e inclusión social, laboral y digital
- **7.** Inclusión financiera
- **8.** Comunicación del rol en sostenibilidad
- **9.** Continuidad Operacional
- **10.** Economía Plateada
- **11.** Ciberseguridad
- **12.** Agilidad
- **13.** Digitalización y transformación digital
- **14.** Medioambiente

Temas Materiales

Temas Importantes

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Temas materiales por grupo de interés

	Visión LH	Grupos de Interés Externos							
Prioridad	**Altos Ejecutivos**	**Colaboradores**	**Afiliados Pensionados**	**Agrupaciones Pensionados**	**ONG-centros estudio**	**Proveedores**	**Afiliados-Empresas**	**Autoridades**	**Gremios**
1	Cercanía con Afiliados	Gobierno corporativo	Economía Plateada	Ciberseguridad	Protección Social	Cercanía con Afiliados	Protección Social	Cercanía con Afiliados	Vinculación con el Estado.
2	Gobierno corporativo	Cercanía con Afiliados	Gobierno corporativo	Comunicación del rol en sostenibilidad	Equidad e inclusión social, laboral y digital	Gobierno corporativo	Vinculación con el Estado.	Vinculación con el Estado.	Cercanía con Afiliados
3	Protección Social	Ciberseguridad	Continuidad Operacional	Cercanía con Afiliados	Continuidad Operacional	Protección Social	Equidad e inclusión social, laboral y digital	Equidad e inclusión social, laboral y digital	Gobierno corporativo

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Indicadores GRI según materialidad

Prioridad	Tema Material	Indicador GRI	Número	Descripción
1	Cercanía con Afiliados	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
2	Gobierno corporativo	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
		Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición
		Gobernanza	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
		Gobernanza	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno
		Gobernanza	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
		Gobernanza	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
		Gobernanza	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad
		Gobernanza	2-15	Conflictos de interés
		Gobernanza	2-16	Comunicación de inquietudes críticas
		Gobernanza	2-17	Conocimientos colectivos del máximo 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
		Estrategia, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
		Estrategia, políticas y prácticas	2-23	Compromisos y políticas
		Estrategia, políticas y prácticas	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas
		Estrategia, políticas y prácticas	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos
		Estrategia, políticas y prácticas	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
		Estrategia, políticas y prácticas	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Prioridad	Tema Material	Indicador GRI	Número	Descripción
2	Gobierno corporativo	Estrategia, políticas y prácticas	2-28	Afiliación a asociaciones
		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 jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
3	Desarrollo Social	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
4	Vinculación con el Estado.	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
5	Innovación en beneficios	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
6	Equidad e inclusión social, laboral y digital	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	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
		No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
		Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo
7	Inclusión financiera	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales
8	Comunicación del rol en sostenibilidad	Enfoque de gestión	3-3	Gestión de los temas materiales

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.2 Riesgos inherentes de las actividades de Los Héroes

(NCG 461 3.6.ii.a) (SUSESO 3.f.ii)

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. Esto permite administrar el riesgo de crédito en forma y 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.

RIESGO DE MERCADO

Descripción

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.

Impacto en el negocio

En el financiamiento: las fluctuaciones en las tasas de interés pueden afectar el costo de los fondos para una institución financiera, lo que a su vez puede afectar su rentabilidad.
En los ingresos: los cambios en los precios de los activos financieros pueden afectar los ingresos por inversiones y operaciones de negociación de una institución.
En los costos: las pérdidas en la cartera de negociación de una institución pueden generar costos significativos.
En el uso de capital: Las pérdidas derivadas del riesgo de mercado pueden erosionar el capital de una institución, lo que puede limitar su capacidad para otorgar préstamos y realizar otras actividades comerciales.

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.

Complementariamente se cuenta con periódicos ejercicios de estrés de mercado, que permiten anticipar eventuales impactos en escenarios adversos, pero plausibles, que permiten robustecer continuamente la gestión del Riesgo de Mercado.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

RIESGO DE LIQUIDEZ

Descripción

Es la incapacidad para cumplir con las obligaciones contraídas dentro de los plazos establecidos, pudiendo incurrir en pérdidas significativas que representarían un riesgo para la viabilidad de la institución. Los Héroes está expuesto a dos tipos de riesgo de liquidez: de financiamiento y de mercado.

Impacto

Si una institución enfrenta dificultades de liquidez, puede tener dificultades para obtener financiamiento adicional, lo que puede limitar su capacidad para operar.
Reputación: Los problemas de liquidez pueden dañar la reputación de una institución y generar una pérdida de confianza de los clientes e inversores.

Mitigación y control

La administración de la liquidez tiene por objetivo gestionar de forma eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que la Caja pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras. 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. Complementariamente, se cuenta con periódicos ejercicios de estrés de mercado, que permiten anticipar eventuales impactos en escenarios adversos, pero plausibles, que permiten robustecer continuamente la gestión del riesgo de liquidez.

RIESGO DE INVERSIONES FINANCIERAS

Descripción:

Se relaciona con las inversiones financieras de los saldos propios disponibles en el flujo de caja. Este riesgo conlleva a un riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones.

Mitigación y control

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, emisores e intermediarios 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.

RIESGO DE SOLVENCIA

Descripción e impacto

Capacidad de una persona natural o jurídica para hacer frente a sus obligaciones de pago a medida que estas van venciendo.

Mitigación y control

La Política de Riesgo Financiero contiene un capítulo de Riesgo de Solvencia, que establece requerimientos mínimos de capital, gestionando y controlando tolerancia a las pérdidas y solidez patrimonial. Todo lo anterior es periódicamente monitoreado para resguardar su adecuado cumplimiento.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

RIESGO OPERACIONAL

Descripción e impacto

Se define como la posibilidad de que se materialice un acontecimiento -o 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, de 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.

RIESGO ESTRATÉGICO

Descripción

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.

Impacto

Estos grandes riesgos pueden tener afectación a nivel de reputación corporativa; dificultades de financiamiento, al por ejemplo, existir problemas de la industria que contagien a Los Héroes; pérdidas de ingreso si es que el modelo de negocio genera obsolescencia y por ende obtención de menores beneficios

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, estos son reportados acorde a su ocurrencia en el Comité de Riesgo y gestionados por la Alta Administración.

RIESGOS CON IMPACTOS 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.

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.3 Propiedades e instalaciones

(NCG 461 6.4.i, 6.4.ii, 6.4.iii)

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	Vivar 2013	Calama
	2	Iquique	San Martín 255 Of. 11	Iquique
	3	La Serena	Balmaceda 581	La Serena
	4	Los Ángeles	Diego de Almagro 153	Los Ángeles
	5	Osorno	Andrés Rosas 899	Osorno
	6	Providencia	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
Estacionamientos	1	Estacionamiento	Agustinas 1361	Santiago

Propiedades Los Héroes no administradas por Recreactiva

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Arriendo

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	1	Alto Hospicio	Av. La Pampa 3117	Alto Hospicio
Sucursales	2	Ancud	Eleuterio Ramírez 320	Ancud
Sucursales	3	Angol	Calle Prat 393 Local 1,2,3 y 4	Angol
Sucursales	4	Antofagasta	Latorre 2628	Antofagasta
Sucursales	5	Antofagasta	Washington 2530	Antofagasta
Sucursales	6	Arauco	Chacabuco 339	Arauco
Sucursales	7	Arica	21 de mayo 161-169	Arica
Sucursales	8	Buin	Av. Manuel Montt 319, locales 1, 2, 3 y 4	Buin
Sucursales	9	Bulnes	Carlos Palacios 128	Bulnes
Sucursales	10	Cabrero	Calle Vial 100-A	Cabrero
Sucursales	11	Calbuco	Ernesto Riquelme 99	Calbuco
Sucursales	12	Cañete	Saavedra968	Cañete
Sucursales	13	Carahue	Villagrán200	Carahue
Sucursales	14	Cartagena	Av. Cartagena 702	Cartagena
Sucursales	15	Castro	Gamboa 473	Castro
Sucursales	16	Castro	Thompsons 214	Castro
Sucursales	17	Catemu	Borja García Huidobro 222-B, locales 1 y 2	Catemu
Sucursales	18	Cauquenes	Victoria 508	Cauquenes
Sucursales	19	Cerrillos	Av. Pedro Aguirre Cerda 5445	Cerrillos
Sucursales	20	Cerro Navia	Av. José Joaquín Peréz 6658	Cerro Navia
Sucursales	21	Chiguayante	O'Higgins 2635, locales 2 y 3	Chiguayante
Sucursales	22	Chillán	5 de Abril 572	Chillán
Sucursales	23	Chimbarongo	Miraflores 399	Chimbarongo
Sucursales	24	Chol-Chol	Vicuña Mackenna 267	Chol-Chol
Sucursales	25	Coelemu	Matta 453	Coelemu
Sucursales	26	Colina	Fontt 256	Colina
Sucursales	27	Collipulli	Alcázar 840	Collipulli
Sucursales	28	Coltauco	Arturo Prat 298	Coltauco

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	55	Independencia	Independencia 149	Independencia
Sucursales	56	Iquique	Ramírez 646-B	Iquique
Sucursales	57	La Calera	José Joaquín Pérez 475-485	La Calera
Sucursales	58	La Cisterna	Gran Avenida José M. Carrera 6375	La Cisterna
Sucursales	59	La Florida	Av. Vicuña Mackenna 7410	La Florida
Sucursales	60	La Granja	Cardenal Silva Henríquez 10297, loc 22, 23, 24, 33 y 34	La Granja
Sucursales	61	La Ligua	Ortiz de Rosas 948	La Ligua
Sucursales	62	La Pintana	Av. Santa Rosa 12782 -12784	La Pintana
Sucursales	63	La Unión	Calle Comercio 347, locales 2,3 y 5	La Unión
Sucursales	64	Laja	Balmaceda 408, locales 1,2,3 y 4	Laja
Sucursales	65	Lampa	Arturo Prat 1221, locales 18, 19 y 20	Lampa
Sucursales	66	Las Condes	Apoquindo 7460, local 11	Las Condes
Sucursales	67	Lautaro	Valdivia 154, locales 1,2, 3 y 4	Lautaro
Sucursales	68	Lebu	Calle Rioseco 225	Lebu
Sucursales	69	Limache	Arturo Prat 157, locales 6,7 y 8	Limache
Sucursales	70	Linares	Independencia 789	Linares
Sucursales	71	Llanquihue	Baquedano 616	Llanquihue
Sucursales	72	Llay Llay	Av. José Manuel Balmaceda 87 locales 2 y 3	Llay Llay
Sucursales	73	Lo Espejo	Av. Central 8115	Lo Espejo
Sucursales	74	Lo Prado	San Pablo 5962, locales 1, 2 y 3	Lo Prado
Sucursales	75	Loncoche	Pedro Montt 541	Loncoche
Sucursales	76	Longaví	1 Oriente 286 E	Longaví
Sucursales	77	Lonquimay	Carlos Condell 865 y 869	Lonquimay
Sucursales	78	Los Álamos	Luis Sáez Mora 508-A	Los Álamos
Sucursales	79	Los Andes	Maipú 559	Los Andes

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	80	Los Muermos	Manuel Montt 387	Los Muermos
Sucursales	81	Los Sauces	Aníbal Pinto 490	Los Sauces
Sucursales	82	Lota	Serrano 608	Lota
Sucursales	83	Macul	Av. José Pedro Alessandri 4711	Macul
Sucursales	84	Maipú	Av. Pajaritos 1380-1358	Maipú
Sucursales	85	Mariquina	Alejo Carrillo 1290	Mariquina
Sucursales	86	Melipilla	Serrano 287	Melipilla
Sucursales	87	Molina	Luis Cruz Martínez 1452 A	Molina
Sucursales	88	Mulchén	Aníbal Pinto 301	Mulchén
Sucursales	89	Nacimiento	Freire 498	Nacimiento
Sucursales	90	Nueva Imperial	Sotomayor 470	Nueva Imperial
Sucursales	91	Ñuñoa	Av. Irarrázaval 3670, local B	Ñuñoa
Sucursales	92	Ovalle	Victoria 357	Ovalle
Sucursales	93	Padre las Casas	Almirante Barroso 160	Padre las Casas
Sucursales	94	Paillaco	Arturo Prat 758	Paillaco
Sucursales	95	Paine	Miguel Campino 61, locales 9,10,11 y12	Paine
Sucursales	96	Panguipulli	Manuel Antonio Matta 155	Panguipulli
Sucursales	97	Parral	Aníbal Pinto 698	Parral
Sucursales	98	Pedro A. Cerda	José Joaquín Prieto 5531, local D07	Pedro A. Cerda
Sucursales	99	Penco	Maipú 335, locales 101 y 102	Penco
Sucursales	100	Peñaflor	21 de Mayo 1153	Peñaflor
Sucursales	101	Peñalolén	Av. Grecia 8345	Peñalolén
Sucursales	102	Pitrufquén	Fco. Bilbao 702/ 5 de Abril 790 /5 de Abril 794 (3 loc.)	Pitrufquén
Sucursales	103	Pucón	Palguin 310	Pucón
Sucursales	104	Pudahuel	San Pablo 8641	Pudahuel
Sucursales	105	Puerto Varas	Del Salvador 257	Puerto Varas
Sucursales	106	Punta Arenas	José Meléndez 900	Punta Arenas

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	107	Purranque	21 de Mayo 239, locales 2 y 3	Purranque
Sucursales	108	Quellón	22 de Mayo, esquina Jorge Vivar 350	Quellón
Sucursales	109	Quillón	San Martín 279	Quillón
Sucursales	110	Quillota	Chacabuco 115	Quillota
Sucursales	111	Quilpué	Los Carrera 651	Quilpué
Sucursales	112	Quinta Normal	San Pablo 3227 y 3237	Quinta Normal
Sucursales	113	Quintero	Avda. Normandie 2670, local 5	Quintero
Sucursales	114	Recoleta	Einstein 623	Recoleta
Sucursales	115	Renca	Av. José Manuel Balmaceda 4182	Renca
Sucursales	116	Rengo	Carlos Condell 57	Rengo
Sucursales	117	Río Bueno	Esmeralda 1455	Río Bueno
Sucursales	118	Salamanca	Matilde Salamanca 170	Salamanca
Sucursales	119	San Antonio	Av. Barros Luco 1613, local 2	San Antonio
Sucursales	120	San Bernardo	Freire 647	San Bernardo
Sucursales	121	San Carlos	Independencia 645-641 y 649	San Carlos
Sucursales	122	San Clemente	Huamachuco 731	San Clemente
Sucursales	123	San Felipe	Combate de las Coimas 1112 (ex 152)	San Felipe
Sucursales	124	San Fernando	Bernardo O'Higgins 469	San Fernando
Sucursales	125	San Javier	Loncomilla 2324	San Javier
Sucursales	126	San Joaquín	Vicuña Mackenna 3081	San Joaquín
Sucursales	127	San Miguel	Gran Avenida José Miguel Carrera 4512	San Miguel
Sucursales	128	San Pedro de la Paz	Pedro Aguirre Cerda 1001	San Pedro de la Paz
Sucursales	129	San Ramón	Uruguay 2082	San Ramón
Sucursales	130	San Vicente de Tagua Tagua	Carmen Gallegos 316 y 318	San Vicente de Tagua Tagua

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	131	Santa Bárbara	Arturo Prat 470	Santa Bárbara
Sucursales	132	Santa Cruz	Rafael Casanova 522	Santa Cruz
Sucursales	133	Santiago 1 (Bandera)	Bandera 125, local 5	Santiago
Sucursales	134	Santiago 2 (Merced)	Merced 570, locales 3 y 1B	Santiago
Sucursales	135	Santiago (San Diego)	San Diego 198	Santiago
Sucursales	136	Talagante	Balmaceda 710, locales 13,14 y15	Talagante
Sucursales	137	Talcahuano	Av. Colón 515	Talcahuano
Sucursales	138	Toltén	Bernardo O'Higgins 316	Toltén
Sucursales	139	Tomé	Manuel Montt 980	Tomé
Sucursales	140	Traiguén	Errázuriz 404 y Lagos 807	Traiguén
Sucursales	141	Valdivia	Chacabuco 215	Valdivia
Sucursales	142	Vallenar	Alonso de Ercilla 642	Vallenar
Sucursales	143	Valparaíso	Cochrane 893 y 887	Valparaíso
Sucursales	144	Victoria	Lagos 650, local 3	Victoria
Sucursales	145	Villa Alemana	Santiago 598, locales 2 y 4	Villa Alemana
Sucursales	146	Villarrica	Camilo Henríquez 359	Villarrica
Sucursales	147	Viña del Mar	Arlegui 511-517	Viña del Mar
Sucursales	148	Yumbel	Pedro de Valdivia 404	Yumbel

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Módulos	1	Asmar	Avenida Jorge Montt 250, Base Naval	Talcahuano
Módulos	2	Hospital Militar	Alcalde Fernando Castillo Velasco 9100	La Reina
Módulos	3	Combarbalá	San Carlos N° 328	Combarbalá
Módulos	4	Caldera	Cousiño 490, segundo piso, oficina N° 14.	Caldera
Módulos	5	Yungay	Esmeralda 156, segundo piso, oficina N° 9.	Yungay
Módulos	6	Puerto Aysén	Av. Bernardo O'Higgins N° 605, Oficina 105	Puerto Aysén
Estacionamientos	1	Antofagasta	Washington 2562	Antofagasta
Estacionamientos	2	Antonio Varas	Antonio Varas 115 (13 y 14)	Providencia
Estacionamientos	3	Holanda 100	Av. Holanda 100	Providencia
Estacionamientos	4	Las Condes	Apoquindo 7549	Las Condes
Estacionamientos	5	Santiago 1 (Bandera)	21 de Mayo 576, Plaza de Armas	Santiago
Estacionamientos	6	Santiago (San Diego)	Paseo Bulnes Bulnes N°141	Santiago
Estacionamientos	7	San Miguel	Gran Avenida 4731	San Miguel
Bodegas	1	Iquique	San Martín 255	Iquique
Bodegas	2	Virgen del Pilar	Virgen del Pilar 01054	La Cisterna

Nota: Por el quehacer de Los Héroes, la Corporación no cuenta con áreas de concesión y/o terrenos para la explotación de recursos naturales.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.4 Hechos esenciales y relevantes

(NCG 461 10.) (SUSESO 9.)

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
126	**HECHO RELEVANTE**	28-02-2024	SUSESO	**Cambios de estructura organizacional y de personal clave de la administración.** En sesión de Directorio N°882, ordinaria, celebrada con fecha 27 de febrero de 2024, el Directorio acordó designar como Gerente General de C.C.A.F. Los Héroes al señor Ignacio de la Cuadra Garretón, Ingeniero Comercial de la Universidad de Los Andes y Máster en Administración de Empresas del ESE Business School de la misma casa de estudios, quien asumirá sus funciones el día 18 de marzo de 2024.
127	**HECHO ESENCIAL**	28-02-2024	CMF	**Cambios en la Administración** En sesión de Directorio N°882, ordinaria, celebrada con fecha 27 de febrero de 2024, el Directorio acordó designar como Gerente General de C.C.A.F. Los Héroes al señor Ignacio de la Cuadra Garretón, Ingeniero Comercial de la Universidad de Los Andes y Máster en Administración de Empresas del ESE Business School de la misma casa de estudios, quien asumirá sus funciones el día 18 de marzo de 2024.
167	**HECHO RELEVANTE**	18-03-2024	SUSESO	**Cambios de estructura organizacional y de personal clave de la administración.** Con fecha 18 de marzo de 2024 ha presentado su renuncia voluntaria la Gerenta de Operaciones y Tecnología doña Claudia Carrasco Cifuentes, con efecto el 15 de abril de 2024, fecha hasta la cual se mantendrá en su cargo, inclusive.
168	**HECHO ESENCIAL**	18-03-2024	CMF	**Cambios en la Administración.** Con fecha 18 de marzo de 2024 ha presentado su renuncia voluntaria la Gerenta de Operaciones y Tecnología doña Claudia Carrasco Cifuentes, con efecto el 15 de abril de 2024, fecha hasta la cual se mantendrá en su cargo, inclusive.
170	**HECHO RELEVANTE**	18-03-2024	SUSESO	**Cambios de estructura organizacional y de personal clave de la administración.** Con fecha 18 de marzo de 2024, ha asumido su cargo como Gerente General de C.C.A.F. Los Héroes el señor Ignacio de la Cuadra Garretón.
171	**HECHO ESENCIAL**	18-03-2024	CMF	**Cambios en la Administración.** Con fecha 18 de marzo de 2024, ha asumido su cargo como Gerente General de C.C.A.F. Los Héroes el señor Ignacio de la Cuadra Garretón.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
177	**HECHO RELEVANTE**	22-03-2024	SUSESO	**Informa transacción con relacionada** Con fecha 22 de marzo de 2024, CCAF Los Héroes ha suscrito con su filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. ("Emisora Los Héroes"), un acuerdo comercial que tiene por finalidad cumplir y potenciar sus objetivos de inclusión financiera, fidelizar a sus afiliados y reducir los costos operacionales asociados al pago de prestaciones de seguridad social a sus afiliados, con el objeto de mejorar su bienestar social y el de su núcleo familiar, mediante un medio de pago de calidad y con atención presencial cercana a nivel nacional, todo lo anterior en beneficio del Fondo Social, según se define en el artículo 29 de la citada Ley N° 18.833 (el "Acuerdo"). En virtud de este Acuerdo, Emisora Los Héroes, actuando dentro de su giro, emitirá una Tarjeta de Pago con Provisión de Fondos y habilitará la respectiva Cuenta de Provisión de Fondos a aquellos afiliados de Caja Los Héroes que esta última le presente, o que directamente la solicitaren a Emisora Los Héroes, asegurándoles Emisora Los Héroes el acceso universal a la tarjeta y a la cuenta de provisión de fondos, sin más requisitos que los requeridos por la normativa aplicable. Las estipulaciones del Acuerdo se aplicarán a aquellos afiliados a Caja Los Héroes que, a la fecha de inicio de su vigencia, sean titulares de una Tarjeta de Pago con Provisión de Fondos emitida por Emisora Los Héroes y, asimismo, a aquellos que pasen a ser titulares en el futuro; en ambos casos, en tanto mantengan su calidad de afiliados a Caja Los Héroes. La celebración de este Acuerdo fue debidamente aprobada por el Directorio de forma unánime, con la abstención de dos directores relacionados a Emisora Los Héroes. La metodología utilizada para determinar la remuneración entre las partes con ocasión de la ejecución del acuerdo, permitirá delimitar los términos y condiciones de la relación comercial, considerando las contraprestaciones y aportes de cada una de ellas, sujeto al marco de la ley y la normativa aplicables, y, asimismo, aislar cualquier efecto o distorsión que pudiera afectar la independencia de ambas entidades, tomando como referencia el principio de plena competencia establecido en las directrices de la OCDE en materia de precios de transferencia. El Acuerdo tendrá una duración de dos años, renovables de manera automática por igual período, pudiendo las partes ponerle término anticipado previo aviso con cuatro meses de anticipación y, además, por las causales de terminación anticipada contenidas en el mismo. Se estima que este Acuerdo no tendrá efectos materiales en los resultados de CCAF Los Héroes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
178	**HECHO ESENCIAL**	26-03-2024	CMF	**Informa transacción con relacionada** Con fecha 22 de marzo de 2024, CCAF Los Héroes ha suscrito con su filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. ("Emisora Los Héroes"), un acuerdo comercial que tiene por finalidad cumplir y potenciar sus objetivos de inclusión financiera, fidelizar a sus afiliados y reducir los costos operacionales asociados al pago de prestaciones de seguridad social a sus afiliados, con el objeto de mejorar su bienestar social y el de su núcleo familiar, mediante un medio de pago de calidad y con atención presencial cercana a nivel nacional, todo lo anterior en beneficio del Fondo Social, según se define en el artículo 29 de la citada Ley N° 18.833 (el "Acuerdo"). En virtud de este Acuerdo, Emisora Los Héroes, actuando dentro de su giro, emitirá una Tarjeta de Pago con Provisión de Fondos y habilitará la respectiva Cuenta de Provisión de Fondos a aquellos afiliados de Caja Los Héroes que esta última le presente, o que directamente la solicitaren a Emisora Los Héroes, asegurándoles Emisora Los Héroes el acceso universal a la tarjeta y a la cuenta de provisión de fondos, sin más requisitos que los requeridos por la normativa aplicable. Las estipulaciones del Acuerdo se aplicarán a aquellos afiliados a Caja Los Héroes que, a la fecha de inicio de su vigencia, sean titulares de una Tarjeta de Pago con Provisión de Fondos emitida por Emisora Los Héroes y, asimismo, a aquellos que pasen a ser titulares en el futuro; en ambos casos, en tanto mantengan su calidad de afiliados a Caja Los Héroes. La celebración de este Acuerdo fue debidamente aprobada por el Directorio de forma unánime, con la abstención de dos directores relacionados a Emisora Los Héroes. La metodología utilizada para determinar la remuneración entre las partes con ocasión de la ejecución del acuerdo, permitirá delimitar los términos y condiciones de la relación comercial, considerando las contraprestaciones y aportes de cada una de ellas, sujeto al marco de la ley y la normativa aplicables, y, asimismo, aislar cualquier efecto o distorsión que pudiera afectar la independencia de ambas entidades, tomando como referencia el principio de plena competencia establecido en las directrices de la OCDE en materia de precios de transferencia. El Acuerdo tendrá una duración de dos años, renovables de manera automática por igual período, pudiendo las partes ponerle término anticipado previo aviso con 4 meses de anticipación y, además, por las causales de terminación anticipada contenidas en el mismo. Se estima que este Acuerdo no tendrá efectos materiales en los resultados de CCAF Los Héroes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
194	**HECHO RELEVANTE**	28-03-2024	SUSESO	Informa Colocación de Efectos de Comercio
195	**HECHO ESENCIAL**	28-03-2024	CMF	Informa Colocación de Efectos de Comercio
204	**HECHO RELEVANTE**	01-04-2024	SUSESO	**Comunica Pago Acuerdo Bancario** Con fecha 1 de abril de 2024, CCAF Los Héroes procedió al pago, a su vencimiento, del saldo total insoluto de capital e intereses adeudados en virtud del contrato del contrato de refinanciamiento de fecha 30 de marzo de 2022, celebrado con Banco de Chile, Scotiabank, Itaú Corpbanca, Banco de Crédito e Inversiones, Banco Estado y Banco Internacional. El pago, cuyo monto total asciende a la suma de $45.477.952.593, se realizó, en una parte, con cargo a créditos bilaterales contratados con distintos bancos locales y, en otra, con cargo a fondos mantenidos en la caja. Finalmente, dejamos constancia que lo anterior fue debidamente aprobado en sesión de Directorio N°883, ordinaria, celebrada con fecha 26 de marzo de 2024.
217	**HECHO RELEVANTE**	08-04-2024	SUSESO	**Cambios de estructura organizacional y de personal clave de la administración.** Con fecha 1 de abril de 2024 ha dejado de pertenecer a CCAF Los Héroes el Gerente de Empresas y Trabajadores don Octavio Ruiz Cuevas. En reemplazo de don Octavio Ruiz asumirá la responsabilidad de liderar dicha gerencia doña María Soledad Masalleras Lohmann, quien, además, se mantendrá en su actual cargo como Gerenta de Red Comercial y Pensionados.
218	**HECHO ESENCIAL**	08-04-2024	CMF	**Cambios en la Administración** Con fecha 1 de abril de 2024 ha dejado de pertenecer a CCAF Los Héroes el Gerente de Empresas y Trabajadores don Octavio Ruiz Cuevas. En reemplazo de don Octavio Ruiz asumirá la responsabilidad de liderar dicha gerencia doña María Soledad Masalleras Lohmann, quien, además, se mantendrá en su actual cargo como Gerenta de Red Comercial y Pensionados.
245	**HECHO RELEVANTE**	15-04-2024	SUSESO	**Cambios de estructura organizacional y de personal clave de la administración.** Con fecha 15 de abril de 2024 ha asumido como Gerente de Operaciones y Tecnología interino de CCAF Los Héroes don Pedro Sariego Cantwell.
246	**HECHO ESENCIAL**	15-04-2024	CMF	**Cambios en la Administración** Con fecha 15 de abril de 2024 ha asumido como Gerente de Operaciones y Tecnología interino de CCAF Los Héroes don Pedro Sariego Cantwell.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
271	HECHO RELEVANTE	30-04-2024	SUSESO	**Comunica Directorio Filial Emisora Los Héroes** Con fecha 29 de abril de 2024, fueron elegidos directores de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., filial de CCAF Los Héroes, para el período 2024 – 2027, las siguientes personas: • Don Alfredo Kunze Schütze • Don Gastón Lewin Gómez • Don Ignacio de la Cuadra Garretón • Don Gustavo Favre Domínguez • Don Luis Felipe Brahm García
296	HECHO RELEVANTE	02-05-2024	SUSESO	**Contratos por monto superior a UF 10.000** En Sesión de Directorio N°884, ordinaria, celebrada el 30 de abril de 2024, se aprobó la suscripción de los siguientes contratos con los proveedores que se indica, por un monto superior a UF 10.000:

Razón Social	RUT N°	Servicio o Producto
DE LARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONALES S.A. (AGENCIA EN CHILE)	59.110.960-k	Mantención Correctiva y Evolutiva Sistema Bantotal
TIVIT CHILE TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍA SPA	76.130.712-6	Servicio de Monitoreo y Operación de la Plataforma Tecnológica de Los Héroes

298	HECHO RELEVANTE	02-05-2024	SUSESO	**Contrato con Relacionada** En sesión de Directorio N°884, ordinaria, celebrada el día 30 de abril de 2024, se autorizó la celebración de un contrato con la entidad filial Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (RECREACTIVA), en el marco de la licitación realizada con fecha 7 de febrero de 2024, a la cual fueron invitados 13 oferentes. El servicio licitado, correspondiente a “Eventos para Afiliados Pensionados 2024”, tiene el propósito de fomentar instancias y espacios de esparcimiento, sociabilidad y distracción de manera gratuita a nuestros/as afiliados/as pensionados/as, a través de la producción y realización de 23 eventos recreativos y lúdicos en distintas ciudades de nuestro país. El monto total del servicio asciende a la suma de $301.440.898, IVA incluido, por un plazo de dos años, contados desde la fecha de celebración de contrato.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
299	**HECHO ESENCIAL**	02-05-2024	CMF	**Contrato con Relacionada** En sesión de Directorio N°884, ordinaria, celebrada el día 30 de abril de 2024, se autorizó la celebración de un contrato con la entidad filial Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (RECREACTIVA), en el marco de la licitación realizada con fecha 7 de febrero de 2024, a la cual fueron invitados 13 oferentes. El servicio licitado, correspondiente a "Eventos para Afiliados Pensionados 2024", tiene el propósito de fomentar instancias y espacios de esparcimiento, sociabilidad y distracción de manera gratuita a nuestros/as afiliados/as pensionados/as, a través de la producción y realización de 23 eventos recreativos y lúdicos en distintas ciudades de nuestro país. El monto total del servicio asciende a la suma de $301.440.898, IVA incluido, por un plazo de dos años, contados desde la fecha de celebración de contrato.
300	**HECHO RELEVANTE**	02-05-2024	SUSESO	**Modificación Acuerdo Comercial Emisora Los Héroes** En sesión de Directorio N°884, ordinaria, celebrada el día 30 de abril de 2024, se autorizó la modificación del Acuerdo Comercial (el "Acuerdo") suscrito con fecha 22 de marzo del presente entre CCAF Los Héroes y su filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., con el objeto de incluir en el mismo la entrega de beneficios a sus afiliados/as mediante la tarjeta de Pago con Provisión de Fondos emitida por la referida sociedad emisora, en el marco del Programa Anual de Prestaciones Adicionales 2024 de CCAF Los Héroes. La modificación del Acuerdo fue aprobada por el Directorio de forma unánime, con la abstención de dos directores relacionados a Emisora Los Héroes, y se realizará con sujeción a los términos de la autorización otorgada por la Superintendencia de Seguridad Social.
334	**HECHO RELEVANTE**	16-05-2024	SUSESO	**Modificación Acuerdo Comercial Emisora Los Héroes** Con fecha 16 de mayo de 2024 fue debidamente suscrita la modificación del Acuerdo Comercial (el "Acuerdo") de fecha 22 de marzo del presente entre CCAF Los Héroes y su filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., con el objeto de incluir en el mismo la entrega de beneficios a sus afiliados/as mediante la tarjeta de Pago con Provisión de Fondos emitida por la referida sociedad emisora, en el marco del Programa Anual de Prestaciones Adicionales 2024 de CCAF Los Héroes.
335	**HECHO ESENCIAL**	16-05-2024	CMF	**Modificación Acuerdo Comercial Emisora Los Héroes** Con fecha 16 de mayo de 2024 fue debidamente suscrita la modificación del Acuerdo Comercial (el "Acuerdo") de fecha 22 de marzo del presente entre CCAF Los Héroes y su filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., con el objeto de incluir en el mismo la entrega de beneficios a sus afiliados/as mediante la tarjeta de Pago con Provisión de Fondos emitida por la referida sociedad emisora. La modificación del Acuerdo fue aprobada por el Directorio de forma unánime, con la abstención de dos directores relacionados a Emisora Los Héroes. Se estima que este Acuerdo no tendrá efectos materiales en los resultados de CCAF Los Héroes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
354	**HECHO RELEVANTE**	29-05-2024	SUSESO	**Contratos por monto superior a UF 10.000** En Sesión de Directorio N°884, ordinaria, celebrada el 30 de abril de 2024, se aprobó la suscripción de los siguientes contratos con los proveedores que se indica, por un monto superior a UF 10.000:

Razón Social	RUT N°	Servicio o Producto
DE LARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONALES S.A. (AGENCIA EN CHILE)	59.110.960-k	Mantención Correctiva y Evolutiva Sistema Bantotal
TIVIT CHILE TERCERIZACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGÍA SPA	76.130.712-6	Servicio de Monitoreo y Operación de la Plataforma Tecnológica de Los Héroes

448	**HECHO RELEVANTE**	05-07-2024	SUSESO	Informa Hecho Relevante colocación de bono corporativo
449	**HECHO ESENCIAL**	05-07-2024	CMF	Informa Hecho Esencial colocación de bono corporativo
510	**HECHO RELEVANTE**	01-08-2024	SUSESO	**Contratos por monto superior a UF 10.000** En Sesión de Directorio N°887, ordinaria, celebrada el día de ayer, se aprobó la suscripción del siguiente contrato por un monto superior a UF 10.000:

Razón Social	RUT N°	Servicio o Producto
Google Chile Limitada	76.714.140-8	Modelo de Infraestructura Nube Resiliente

614	**HECHO RELEVANTE**	27-09-2024	SUSESO	**Contratos por monto superior a UF 10.000** En Sesión de Directorio N°889, ordinaria, celebrada el día de ayer, se aprobó la suscripción de los siguientes contratos por un monto superior a UF 10.000:

Razón Social	RUT N°	Servicio o Producto
EMPRESA NACIONAL DE COMUNICACIONES S.A.	92.580.000-7	Servicio de Call Center
BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	96.656.410-5	Seguro de Salud y Catastrófico, Dental y Vida Colectivo para Colaboradores

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
620	**HECHO RELEVANTE**	30-09-2024	SUSESO	**Cambio en la Administración Filiales** Conforme lo acordado en sesión extraordinaria del Directorio de la filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., celebrada con esta misma fecha, el Gerente General de la sociedad don Jaime Cruzat Suazo dejará su cargo con fecha 31 de octubre de 2024. Asimismo, informamos a Usted que en la citada sesión de Directorio extraordinaria se acordó designar como Gerente General Interino de la referida sociedad emisora al actual Gerente de Negocios don Rodrigo Callejas Cánepa, quien asumirá dicho cargo a contar del 1 de noviembre de 2024.
652	**HECHO RELEVANTE**	16-10-2024	SUSESO	**Contratos por monto superior a UF 10.000** En Sesión de Directorio N°889, ordinaria, celebrada el día 26 de septiembre de 2024, se aprobó la extensión de la renovación del Seguro de Salud y Catastrófico, Dental y Vida Colectivo para Colaboradores por un plazo adicional de 12 meses. A consecuencia de lo anterior, el referido seguro ha sido renovado con BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., RUT N° 96.656.410-5, por un plazo total de 24 meses, de acuerdo con el valor anual de la prima antes indicado
685	**HECHO RELEVANTE**	30-10-2024	SUSESO	**Contratos por monto superior a UF 10.000** En Sesión de Directorio N°890, ordinaria, celebrada el día 29 de octubre de 2024, se aprobaron los siguientes contratos relevantes: 1. Adjudicación del contrato tecnológico denominado servicio de suscripciones RedHat al proveedor Opendev Solutions SpA, RUT N° 77.680.836-9, por un plazo de 3 años. 2. Renovación del contrato de gestión documental para mantención y almacenamiento físico de documentos con el proveedor Megarchivos, RUT N° 76.138.547-K, por un plazo de 3 años.
687	**HECHO RELEVANTE**	30-10-2024	SUSESO	**Informa Nueva Estructura Organizacional** Conforme lo acordado en sesión de Directorio N°890, ordinaria, celebrada el día 29 de octubre de 2024, se aprobaron de manera unánime las siguientes modificaciones a la estructura organizacional de C.C.A.F. Los Héroes, con efecto a contar del día 1 de noviembre del presente año: 3. Fusionar en una sola la Gerencia de Red Comercial y Pensionados y la Gerencia de Empresas y Trabajadores, la cual se denominará “Gerencia de División Comercial”. 4. Crear una nueva gerencia denominada “Gerencia de División de Innovación y Nuevos Negocios”, con reporte directo al Gerente General, cuyo responsable no ha sido designado a la fecha.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE

5. Crear una nueva gerencia denominada "Gerencia de Administración", con reporte directo al Gerente General, la cual asumirá parte de las funciones desarrolladas por la actual Gerencia de Administración y Finanzas, relativas a servicios generales, seguridad física e infraestructura.

6. Dar el carácter de "Gerencia de División" a las gerencias que se indican en el cuadro siguiente.

De acuerdo con lo antes señalado, la nueva estructura organizacional de C.C.A.F. Los Héroes, a contar del día 1 de noviembre de 2024, quedará conformada por las siguientes gerencias y responsables, con reporte directo a la Gerencia General, salvo las divisiones Fiscalía y Contraloría que reportan al Directorio:

Nombre Gerencia	Gerente Responsable
Gerencia División Comercial	María Soledad Masalleras Lohmann
Gerencia de División de Beneficios y Productos	Valeska Barrera Galleguillos
Gerencia de División de Planificación y Finanzas	Jorge Oliva Mol
Gerencia de División de Personas y Sostenibilidad	María Verónica Villarroel Molina
Gerencia de División de Operaciones y Tecnología	Pedro Sariego Cantwell
Gerencia de División de Riesgo	Paulo Marín González
Gerencia de División de Innovación y Nuevos Negocios	Vacante
Gerencia de Administración	Fernando Jaramillo Altamirano
Contraloría	Sandra Gálvez Becerra
Fiscalía	Gonzalo Muñoz Moukarzel

En la misma sesión de Directorio a que se refiere la presente comunicación fue aprobada de forma unánime la denominada "Política de Gobierno Corporativo de Filiales, la que tiene por objeto establecer el marco de gestión y supervisión de las sociedades o entidades filiales de C.C.A.F. Los Héroes, con el objeto de asegurar una adecuada coordinación y alineamiento entre las políticas y prácticas de gestión de la Caja con sus filiales, esto es, establecer los principios generales del Modelo de Gestión y Control Corporativo.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ID	HECHO RELEVANTE / ESENCIAL	FECHA	ENTIDAD	DETALLE
699	**HECHO ESENCIAL**	07-11-2024	CMF	Informa Colocación de Efectos de Comercio
700	**HECHO RELEVANTE**	07-11-2024	SUSESO	Informa Colocación de Efectos de Comercio
735	**HECHO RELEVANTE**	27-11-2024	SUSESO	Contratos por monto superior a UF 10.000 En Sesión de Directorio N°891, ordinaria, celebrada el día 26 de noviembre de 2024, se aprobaron los siguientes contratos relevantes: 1. Adjudicación Póliza de Todo Riesgo Bienes Físicos y Póliza Riesgos Políticos con Compañía de Seguros Generales Continental S.A., RUT N°76.039.758-K, por un plazo de 12 meses. 2. Adjudicación Servicios de Cobranza Prejudicial a los proveedores Asesorías y Gestión Cobranex SpA, RUT N°76.047.581-5, Multicob Chile Limitada, RUT N°71.114.726-9 y Netpag Consultores S.A., RUT N°96.896.130-6.

7.5 Verificación independiente de los contenidos de la memoria

(NCG 461 8.2) (GRI 2-5)

Comprendemos y valoramos la importancia de la verificación independiente de la información y métricas relacionadas con la sostenibilidad. Sin embargo, éstas no han sido sometidas a un proceso de verificación por parte de un tercero ajeno a la entidad con objeto de la presente Memoria Integrada.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.6 Auditor externo de los Estados Financieros

(NCG 3.2.vi) (SUSESO 10.)

Durante el año 2024 la auditoría de estados financieros fue realizada por la empresa KPMG Auditores Consultores. La duración del contrato fue por dos años, renovándose por un año más, respecto del 2024.

Los auditores mantienen una comunicación fluida con el Gobierno Corporativo, señalando los asuntos claves a revisar en cada una de las oportunidades que se han reunido con los Directores o con la Alta Administración.

7.7 Comentarios de los accionistas

No aplica. La Ley N° 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

7.8 Métricas sobre la organización

Diversidad en el Directorio

(NCG 461 3.2.xiii) (SUSESO 3.b.xiii) (GRI 405-1)

Directores por género

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

Directores por nacionalidad

Nacionalidad	Hombres	Mujeres
Chilena	5	1
Otra	0	0
Total	**5**	**1**

Nota: Todos los directores de Los Héroes tienen carácter de titular.

Directores por antigüedad

Rango (en años)	Hombres	Mujeres
Menos de 3	1	1
Entre 3 y 6	1	0
Entre 6 y 9	1	0
Entre 9 y 12	1	0
Más de 12	1	0
Total	**5**	**1**

En el Directorio no hay miembros que presenten condición de discapacidad.

Directores por rango etario

Rango (en años)	Hombres	Mujeres
Menos de 30	0	0
Entre 31 y 40	1	0
Entre 41 y 50	0	1
Entre 51 y 60	0	0
Entre 61 y 70	2	0
Más de 71	2	0
Total	**5**	**1**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Diversidad en la organización

(NCG 461 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5) (SUSESO 5.a) (GRI 2-7, 405-1)

Diversidad de la dotación por sexo

	Femenino	Masculino	Total general
Los Héroes CCFA (matriz)			
1. Alta Gerencia	4	5	9
2. Gerencia	17	27	44
3. Jefatura	172	179	351
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	480	131	611
6. Administrativo	15	5	20
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	120	132	252
9. Otros técnicos	174	44	218
Subtotal	**982**	**523**	**1.505**
Corp. De Cult. Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)			
1. Alta Gerencia	0	1	1
2. Gerencia	0	1	1
3. Jefatura	1	2	3
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0
6. Administrativo	32	26	58
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	11	4	15
9. Otros técnicos	0	2	2
Subtotal	**44**	**36**	**80**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Diversidad de la dotación por sexo

	Femenino	Masculino	Total general
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.			
1. Alta Gerencia	0	0	0
2. Gerencia	2	6	8
3. Jefatura	1	6	7
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	10	15	25
9. Otros técnicos	1	0	1
Subtotal	**14**	**27**	**41**
Consolidado			
1. Alta Gerencia	4	6	10
2. Gerencia	19	34	53
3. Jefatura	174	187	361
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	480	131	611
6. Administrativo	47	31	78
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	141	151	292
9. Otros técnicos	175	46	221
Total	**1.040**	**586**	**1.626**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por nacionalidad

Nacionalidad	Chile			Colombia			Venezuela			España			Perú			Argentina			Bolivia			Ecuador			Total		
Sexo	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total	♂	♀	Total
Los Héroes CCFA (matriz)																											
1. Alta Gerencia	4	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	9
2. Gerencia	16	27	43	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	27	44
3. Jefatura	170	179	349	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	172	179	351
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	468	126	594	2	1	3	4	1	5	0	0	0	3	2	5	0	1	1	2	0	2	1	0	1	480	131	611
6. Administrativo	14	5	19	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5	20
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	109	128	237	1	0	1	9	3	12	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120	132	252
9. Otros técnicos	174	44	218	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174	44	218
Subtotal	**955**	**514**	**1.469**	**4**	**1**	**5**	**16**	**4**	**20**	**1**	**0**	**1**	**3**	**3**	**6**	**0**	**1**	**1**	**2**	**0**	**2**	**1**	**0**	**1**	**982**	**523**	**1.505**
Corp. De Cult. Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)																											
1. Alta Gerencia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2. Gerencia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3. Jefatura	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	30	26	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	26	58
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	10	4	14	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	4	15
9. Otros técnicos	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Subtotal	**41**	**36**	**77**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**44**	**36**	**80**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por nacionalidad

Nacionalidad	Chile			Colombia			Venezuela			España			Perú			Argentina			Bolivia			Ecuador			Total		
Sexo			Total			Total			Total			Total			Total			Total			Total			Total			Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.																											
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	2	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	8
3. Jefatura	1	4	5	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	7
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	10	14	24	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	15	25
9. Otros técnicos	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Subtotal	**14**	**24**	**38**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**14**	**27**	**41**
Consolidado																											
1. Alta Gerencia	4	6	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	10
2. Gerencia	18	34	52	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	34	53
3. Jefatura	172	185	357	0	0	0	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174	187	361
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	468	126	594	2	1	3	4	1	5	0	0	0	3	2	5	0	1	1	2	0	2	1	0	1	480	131	611
6. Administrativo	44	31	75	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	31	78
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	129	146	275	1	0	1	10	4	14	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141	151	292
9. Otros técnicos	175	46	221	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	175	46	221
Total	**1.010**	**574**	**1.584**	**4**	**1**	**5**	**17**	**7**	**24**	**1**	**0**	**1**	**5**	**3**	**8**	**0**	**1**	**1**	**2**	**0**	**2**	**1**	**0**	**1**	**1.040**	**586**	**1.626**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por rango de edad

Rango de edad	Menos de 30 años			Entre 30 y 40 años			Entre 41 y 50 años			Entre 51 y 60 años			Entre 61 y 70 años			Más de 70 años			Total general		
Sexo			Total			Total			Total			Total			Total			Total			Total
Los Héroes CCFA (matriz)																					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	4	4	3	1	4	1	0	1	0	0	0	4	5	9
2. Gerencia	0	0	0	3	5	8	8	13	21	6	7	13	0	2	2	0	0	0	17	27	44
3. Jefatura	1	1	2	29	21	50	79	69	148	56	63	119	7	25	32	0	0	0	172	179	351
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	18	4	22	109	35	144	182	53	235	140	31	171	30	7	37	1	1	2	480	131	611
6. Administrativo	0	0	0	8	2	10	2	1	3	5	2	7	0	0	0	0	0	0	15	5	20
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	6	6	12	61	61	122	41	41	82	8	19	27	4	4	8	0	1	1	120	132	252
9. Otros técnicos	7	4	11	48	16	64	58	14	72	52	6	58	9	3	12	0	1	1	174	44	218
Subtotal	**32**	**15**	**47**	**258**	**140**	**398**	**370**	**195**	**565**	**270**	**129**	**399**	**51**	**41**	**92**	**1**	**3**	**4**	**982**	**523**	**1.505**
Corp. De Cult. Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)																					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2. Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3. Jefatura	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	3	1	4	7	3	10	8	7	15	13	4	17	1	8	9	0	3	3	32	26	58
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	0	0	0	6	1	7	4	1	5	1	1	2	0	1	1	0	0	0	11	4	15
9. Otros técnicos	0	0	0		2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Subtotal	**3**	**1**	**4**	**13**	**6**	**19**	**13**	**12**	**25**	**14**	**5**	**19**	**1**	**9**	**10**	**0**	**3**	**3**	**44**	**36**	**80**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por rango de edad

Rango de edad	Menos de 30 años			Entre 30 y 40 años			Entre 41 y 50 años			Entre 51 y 60 años			Entre 61 y 70 años			Más de 70 años			Total general		
Sexo			Total			Total			Total			Total			Total			Total			Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.																					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	1	1	1	3	4	1	2	3	0	0	0	0	0	0	2	6	8
3. Jefatura	0	0	0	1	2	3	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	1	6	7
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	1	1	2	3	5	8	3	6	9	3	3	6	0	0	0	0	0	0	10	15	25
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Subtotal	**1**	**1**	**2**	**4**	**8**	**12**	**4**	**10**	**14**	**5**	**8**	**13**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**14**	**27**	**41**
Consolidado																					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	5	5	3	1	4	1	0	1	0	0	0	4	6	10
2. Gerencia	0	0	0	3	6	9	9	19	28	7	7	14	0	2	2	0	0	0	19	34	53
3. Jefatura	1	1	2	30	23	53	80	72	152	56	66	122	7	25	32	0	0	0	174	187	361
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	18	4	22	109	35	144	182	53	235	140	31	171	30	7	37	1	1	2	480	131	611
6. Administrativo	3	1	4	15	5	20	10	8	18	18	6	24	1	8	9	0	3	3	47	31	78
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	7	7	14	70	67	137	48	48	96	12	23	35	4	5	9	0	1	1	141	151	292
9. Otros técnicos	7	4	11	48	18	66	58	14	72	53	6	59	9	3	12	0	1	1	175	46	221
Total	**36**	**17**	**53**	**275**	**154**	**429**	**387**	**219**	**606**	**289**	**140**	**429**	**52**	**50**	**102**	**1**	**6**	**7**	**1.040**	**586**	**1.626**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por antigüedad laboral

Antigüedad laboral	Menos de 3 años			Entre 3 y 6 años			Más de 6 y menos de 9 años			Entre 9 y 12 años			Más de 12 años			Total general		
Sexo			Total			Total			Total			Total			Total			Total
Los Héroes CCFA (matriz)																		
1. Alta Gerencia	0	1	1	1	1	2	1	3	4	0	0	0	2	0	2	4	5	9
2. Gerencia	2	1	3	0	2	2	6	7	13	2	5	7	7	12	19	17	27	44
3. Jefatura	9	14	23	17	26	43	25	32	57	27	22	49	94	85	179	172	179	351
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	142	55	197	67	20	87	114	32	146	59	12	71	98	12	110	480	131	611
6. Administrativo	2	0	2	1	1	2	5	2	7	2	2	4	5	0	5	15	5	20
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	37	44	81	19	33	52	22	23	45	20	12	32	22	20	42	120	132	252
9. Otros técnicos	34	6	40	15	3	18	21	9	30	70	13	83	34	13	47	174	44	218
Subtotal	**226**	**121**	**347**	**120**	**86**	**206**	**194**	**108**	**302**	**180**	**66**	**246**	**262**	**142**	**404**	**982**	**523**	**1.505**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)																		
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2. Gerencia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3. Jefatura	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	3
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	15	9	24	6	3	9	4	3	7	1	1	2	6	10	16	32	26	58
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	5	1	6	3	0	3	1	1	2	0	0	0	2	2	4	11	4	15
9. Otros técnicos	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Subtotal	**20**	**13**	**33**	**10**	**5**	**15**	**5**	**4**	**9**	**1**	**1**	**2**	**8**	**13**	**21**	**44**	**36**	**80**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por antigüedad laboral

Antigüedad laboral	Menos de 3 años			Entre 3 y 6 años			Más de 6 y menos de 9 años			Entre 9 y 12 años			Más de 12 años			Total general		
Sexo			Total			Total			Total			Total			Total			Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.																		
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	3	3	1	3	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	6	8
3. Jefatura	0	1	1	0	5	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	6	7
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	7	9	16	2	4	6	0	0	0	0	0	0	1	2	3	10	15	25
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Subtotal	**7**	**13**	**20**	**3**	**12**	**15**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**5**	**14**	**27**	**41**
Consolidado																		
1. Alta Gerencia	0	1	1	1	2	3	1	3	4	0	0	0	2	0	2	4	6	10
2. Gerencia	2	5	7	1	5	6	7	7	14	2	5	7	7	12	19	19	34	53
3. Jefatura	9	15	24	18	32	50	25	32	57	27	22	49	95	86	181	174	187	361
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	142	55	197	67	20	87	114	32	146	59	12	71	98	12	110	480	131	611
6. Administrativo	17	9	26	7	4	11	9	5	14	3	3	6	11	10	21	47	31	78
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	49	54	103	24	37	61	23	24	47	20	12	32	25	24	49	141	151	292
9. Otros técnicos	34	8	42	15	3	18	21	9	30	70	13	83	35	13	48	175	46	221
Total	**253**	**147**	**400**	**133**	**103**	**236**	**200**	**112**	**312**	**181**	**67**	**248**	**273**	**157**	**430**	**1.040**	**586**	**1.626**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por situación de discapacidad

N° de personas con discapacidad	N° de personas con discapacidad			% de personas con discapacidad			Total general		
Sexo			Total			Total			Total
Los Héroes CCFA (matriz)									
1. Alta Gerencia	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
2. Gerencia	0	1	1	0%	100%	100%	0	1	1
3. Jefatura	3	5	8	38%	0%	38%	3	5	8
4. Operario	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
5. Fuerza de Venta	6	1	7	86%	0%	86%	6	1	7
6. Administrativo	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
8. Otros profesionales	2	3	5	40%	0%	40%	2	3	5
9. Otros técnicos	1	0	1	100%	0%	100%	1	0	1
Subtotal	**12**	**10**	**22**	**55%**	**45%**	**100%**	**12**	**10**	**22**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)									
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Jefatura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal							**0**	**0**	**0**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por situación de discapacidad

N° de personas con discapacidad	N° de personas con discapacidad			% de personas con discapacidad			Total general		
Sexo			Total			Total			Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.									
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Jefatura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal							**0**	**0**	**0**
CONSOLIDADO									
1. Alta Gerencia	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
2. Gerencia	0	1	1	0%	100%	100%	0	1	1
3. Jefatura	3	5	8	38%	0%	38%	3	5	8
4. Operario	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
5. Fuerza de Venta	6	1	7	86%	0%	86%	6	1	7
6. Administrativo	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0%	0%	0%	0	0	0
8. Otros profesionales	2	3	5	40%	0%	40%	2	3	5
9. Otros técnicos	1	0	1	100%	0%	100%	1	0	1
Total	**12**	**10**	**22**	**55%**	**45%**	**100%**	**12**	**10**	**22**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por tipo de relación laboral (formalidad laboral)

(NCG 461 5.2) (SUSESO 5.b)

Tipo de contrato		Indefinido			Plazo fijo			Por obra o faena			Honorario			Total general		
Cargo	N° - %			Total			Total			Total			Total			Total
Los Héroes CCFA (matriz)																
1. Alta Gerencia	Número	4	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	9
	Porcentaje	44,44%	55,56%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	44,44%	55,56%	100,00%
2. Gerencia	Número	17	27	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	27	44
	Porcentaje	38,64%	61,36%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	38,64%	61,36%	100,00%
3. Jefatura	Número	197	188	385	1	0	1	0	0	0	0	0	0	198	188	386
	Porcentaje	51,17%	48,83%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	0	0	51,30%	48,70%	100,00%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
5. Fuerza de Venta	Número	453	122	575	27	9	36	0	0	0	0	0	0	480	131	611
	Porcentaje	78,78%	21,22%	100,00%	75,00%	25,00%	100,00%	0	0	0	0	0	0	78,56%	21,44%	100,00%
6. Administrativo	Número	15	5	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5	20
	Porcentaje	75,00%	25,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	75,00%	25,00%	100,00%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
8. Otros profesionales	Número	92	121	213	2	1	3	0	0	0	0	0	0	94	122	216
	Porcentaje	43,19%	56,81%	100,00%	66,67%	33,33%	100,00%	0	0	0	0	0	0	43,52%	56,48%	100,00%
9. Otros técnicos	Número	168	45	213	6	0	6	0	0	0	0	0	0	174	45	219
	Porcentaje	78,87%	21,13%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	0	0	79,45%	20,55%	100,00%
Subtotal	**Número**	**946**	**513**	**1459**	**36**	**10**	**46**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**982**	**523**	**1.505**
	Porcentaje	**65%**	**35%**	**100%**	**78%**	**22%**	**100%**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**65**	**35%**	**100%**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)																
1. Alta Gerencia	Número	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Porcentaje	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%	100,00%
2. Gerencia	Número	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Porcentaje	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%	100,00%
3. Jefatura	Número	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
	Porcentaje	33,33%	66,67%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	33,33%	66,67%	100,00%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
6. Administrativo	Número	32	26	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	26	58
	Porcentaje	55,17%	44,83%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	55,17%	44,83%	100,00%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
8. Otros profesionales	Número	11	4	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	4	15
	Porcentaje	73,33%	26,67%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	73,33%	26,67%	100,00%
9. Otros técnicos	Número	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	Porcentaje	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	100,00%	100,00%
Subtotal	**Número**	**44**	**36**	**80**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**44**	**36**	**80**
	Porcentaje	**55%**	**45%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**55%**	**45%**	**00%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dotación por tipo de relación laboral (formalidad laboral)

Tipo de contrato		Indefinido			Plazo fijo			Por obra o faena			Honorario			Total general		
Cargo	N° - %			Total			Total			Total			Total			Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.																
1. Alta Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
2. Gerencia	Número	2	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	8
	Porcentaje	25,00%	75,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	25,00%	75,00%	100,00%
3. Jefatura	Número	1	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	7
	Porcentaje	14,29%	85,71%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	14,29%	85,71%	100,00%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
6. Administrativo	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
8. Otros profesionales	Número	10	15	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	15	25
	Porcentaje	40,00%	60,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	40,00%	60,00%	100,00%
9. Otros técnicos	Número	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Porcentaje	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	100,00%	0,00%	100,00%
Subtotal	**Número**	**14**	**27**	**41**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**14**	**27**	**41**
	Porcentaje	**34%**	**66%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**34%**	**66%**	**100%**
Consolidado																
1. Alta Gerencia	Número	4	6	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	10
	Porcentaje	40,00%	60,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	40,00%	60,00%	100,00%
2. Gerencia	Número	19	34	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	34	53
	Porcentaje	35,85%	64,15%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	35,85%	64,15%	100,00%
3. Jefatura	Número	199	196	395	1	0	1	0	0	0	0	0	0	200	196	396
	Porcentaje	50,38%	49,62%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	0	0	50,51%	49,49%	100,00%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
5. Fuerza de Venta	Número	453	122	575	27	9	36	0	0	0	0	0	0	480	131	611
	Porcentaje	78,78%	21,22%	100,00%	75,00%	25,00%	100,00%	0	0	0	0	0	0	78,56%	21,44%	100,00%
6. Administrativo	Número	47	31	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	31	78
	Porcentaje	60,26%	39,74%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	60,26%	39,74%	100,00%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
8. Otros profesionales	Número	113	140	253	2	1	3	0	0	0	0	0	0	115	141	256
	Porcentaje	44,66%	55,34%	100,00%	66,67%	33,33%	100,00%	0	0	0	0	0	0	44,92%	55,08%	100,00%
9. Otros técnicos	Número	169	47	216	6	0	6	0	0	0	0	0	0	175	47	222
	Porcentaje	78,24%	21,76%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	0	0	78,83%	21,17%	100,00%
Subtotal	**Número**	**1.004**	**576**	**1.580**	**36**	**10**	**46**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1.040**	**586**	**1.626**
	Porcentaje	**64%**	**36%**	**100%**	**78%**	**22%**	**100%**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**64%**	**36%**	**100%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Brecha salarial (media y mediana)

(NCG 461 5.4) (SUSESO 5.d.ii) (GRI 405-2)

Entidad	Media de brecha salarial	Mediana de brecha salarial
Los Héroes CCFA (matriz)		
1. Alta Gerencia	106%	110%
2. Gerencia	91%	94%
3. Jefatura	92%	86%
4. Operario	-	-
5. Fuerza de Venta	84%	91%
6. Administrativo	102%	103%
7. Auxiliar	-	
8. Otros profesionales	102%	87%
9. Otros técnicos	96%	86%
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)		
1. Alta Gerencia	-	-
2. Gerencia	-	-
3. Jefatura	108%	108%
4. Operario	-	-
5. Fuerza de Venta	-	-
6. Administrativo	110%	103%
7. Auxiliar	-	-
8. Otros profesionales	83%	75%
9. Otros técnicos	-	-

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Brecha salarial (media y mediana)

Entidad	Media de brecha salarial	Mediana de brecha salarial
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.		
1. Alta Gerencia	-	-
2. Gerencia	82%	117%
3. Jefatura	107%	107%
4. Operario	-	-
5. Fuerza de Venta	-	-
6. Administrativo	-	-
7. Auxiliar	-	-
8. Otros profesionales	96%	102%
9. Otros técnicos	0%	
Consolidado		
1. Alta Gerencia	108%	112%
2. Gerencia	90%	95%
3. Jefatura	92%	86%
4. Operario	-	-
5. Fuerza de Venta	83%	91%
6. Administrativo	113%	147%
7. Auxiliar	-	-
8. Otros profesionales	82%	88%
9. Otros técnicos	97%	86%

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Acoso laboral y sexual
(NCG 461 5.5) (SUSESO 5.e)

Formación en acoso laboral y sexual (% empleados capacitados)

Entidad	Femenino	Masculino	Total General
Los Héroes CCAF	13%	24%	17%
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)	0	10%	5%
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	19%	26%	23%
Consolidado	**12%**	**23%**	**16%**

N° de denuncias

	Reportado en la entidad			Reportado ante ala Dirección del Trabajo			TOTALES		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Los Héroes CCFA (matriz)									
N° de denuncias de acoso sexual (Ley N°20.005)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N° de denuncias de acoso laboral (Ley N°20.607)	9	0	9	9	0	9	9	0	9
Subtotal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**	**0**	**9**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)									
N° de denuncias de acoso sexual (Ley N°20.005)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N° de denuncias de acoso laboral (Ley N°20.607)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.									
N° de denuncias de acoso sexual (Ley N°20.005)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N° de denuncias de acoso laboral (Ley N°20.607)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Consolidado									
N° de denuncias de acoso sexual (Ley N°20.005)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N° de denuncias de acoso laboral (Ley N°20.607)	9	0	9	0	0	0	9	0	9
Total	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**	**0**	**9**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Conciliación laboral, familiar y personal

Adaptabilidad laboral

(NCG 461 5.3) (SUSESO 5.c)

Adaptabilidad flexibilidad: colaboradores con pacto de adaptabilidad laboral o teletrabajo

Tipo de contrato		Personas en teletrabajo total			Personas en teletrabajo parcial			Total general			% sobre el total general de la dotación		
Cargo	N / %	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Los Héroes CCFA (matriz)													
1. Alta Gerencia	Número	3	4	7	0	0	0	3	4	7			
	Porcentaje	42,86%	57,14%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	42,86%	57,14%	100,00%	**100%**	**80%**	**88%**
2. Gerencia	Número	17	20	37	0	1	1	17	21	38			
	Porcentaje	45,95%	54,05%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	44,74%	55,26%	100,00%	**94%**	**78%**	**84%**
3. Jefatura	Número	30	25	55	7	11	18	37	36	73			
	Porcentaje	54,55%	45,45%	100,00%	38,89%	61,11%	100,00%	50,68%	49,32%	100,00%	**22%**	**20%**	**21%**
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
5. Fuerza de Venta	Número	4	3	7	15	6	21	19	9	28			
	Porcentaje	57,14%	42,86%	100,00%	71,43%	28,57%	100,00%	67,86%	32,14%	100,00%	**4%**	**7%**	**5%**
6. Administrativo	Número	7	4	11	4	0	4	11	4	15			
	Porcentaje	63,64%	36,36%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	73,33%	26,67%	100,00%	**73%**	**80%**	**75%**
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
8. Otros profesionales	Número	63	67	130	30	55	85	93	122	215			
	Porcentaje	48,46%	51,54%	100,00%	35,29%	64,71%	100,00%	43,26%	56,74%	100,00%	**78%**	**92%**	**85%**
9. Otros técnicos	Número	38	7	45	8	5	13	46	12	58			
	Porcentaje	84,44%	15,56%	100,00%	61,54%	38,46%	100,00%	79,31%	20,69%	100,00%	**26%**	**27%**	**27%**
Subtotal	**Número**	**162**	**130**	**292**	**64**	**78**	**142**	**226**	**208**	**434**	**982**	**523**	**1.505**
	Porcentaje	**55%**	**45%**	**100%**	**45%**	**55%**	**100%**	**52%**	**48%**	**100%**	**23%**	**40%**	**29%**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)													
1. Alta Gerencia	Número	0	1	1	0	0	0	0	1	1			
	Porcentaje	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	**0%**	**100%**	**100%**
2. Gerencia	Número	0	1	1	0	0	0	0	1	1			
	Porcentaje	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	**0%**	**100%**	**100%**
3. Jefatura	Número	1	1	2	0	0	0	1	1	2			
	Porcentaje	50,00%	50,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	**100%**	**50%**	**67%**
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
6. Administrativo	Número	1	3	4	10	0	10	11	3	14			
	Porcentaje	25,00%	75,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	78,57%	21,43%	100,00%	**34%**	**12%**	**24%**
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
8. Otros profesionales	Número	6	1	7	4	1	5	10	2	12			
	Porcentaje	85,71%	14,29%	100,00%	80,00%	20,00%	100,00%	83,33%	16,67%	100,00%	**91%**	**50%**	**80%**
9. Otros técnicos	Número	0	2	2	0	0	0	0	2	2			
	Porcentaje	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	**0%**	**100%**	**100%**
Subtotal	**Número**	**8**	**9**	**17**	**14**	**1**	**15**	**22**	**10**	**32**	**44**	**36**	**80**
	Porcentaje	**47%**	**53%**	**100%**	**93%**	**7%**	**100%**	**69%**	**31%**	**100%**	**50%**	**28%**	**40%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Adaptabilidad flexibilidad: colaboradores con pacto de adaptabilidad laboral o teletrabajo

Tipo de contrato		Personas en teletrabajo total			Personas en teletrabajo parcial			Total general			% sobre el total general de la dotación		
Cargo	N / %	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.													
1. Alta Gerencia	Número	2	6	8	0	0	0	2	6	8			
	Porcentaje	25,00%	75,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	100,00%			
2. Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%	0%	0%
3. Jefatura	Número	0	4	4	1	2	3	1	6	7			
	Porcentaje	0,00%	100,00%	100,00%	33,33%	66,67%	100,00%	14,29%	85,71%	100,00%	100%	100%	100%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
6. Administrativo	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
8. Otros profesionales	Número	7	14	21	3	1	4	10	15	25			
	Porcentaje	33,33%	66,67%	100,00%	75,00%	25,00%	100,00%	40,00%	60,00%	100,00%	100%	100%	100%
9. Otros técnicos	Número	1	0	1	0	0	0	1	0	1			
	Porcentaje	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100%	0%	100%
Subtotal	**Número**	**10**	**24**	**34**	**4**	**3**	**7**	**14**	**27**	**41**	**14**	**27**	**41**
	Porcentaje	**29%**	**71%**	**100%**	**57%**	**43%**	**100%**	**34%**	**66%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
CONSOLIDADO													
1. Alta Gerencia	Número	3	5	8	0	0	0	3	5	8			
	Porcentaje	37,50%	62,50%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	62,50%	100,00%	100%	83%	89%
2. Gerencia	Número	19	27	46	0	1	1	19	28	47			
	Porcentaje	41,30%	58,70%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	40,43%	59,57%	100,00%	95%	82%	87%
3. Jefatura	Número	31	30	61	8	13	21	39	43	82			
	Porcentaje	50,82%	49,18%	100,00%	38,10%	61,90%	100,00%	47,56%	52,44%	100,00%	22%	23%	23%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
5. Fuerza de Venta	Número	4	3	7	15	6	21	19	9	28			
	Porcentaje	57,14%	42,86%	100,00%	71,43%	28,57%	100,00%	67,86%	32,14%	100,00%	4%	7%	5%
6. Administrativo	Número	8	7	15	14	0	14	22	7	29			
	Porcentaje	53,33%	46,67%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	75,86%	24,14%	100,00%	47%	23%	37%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
8. Otros profesionales	Número	76	82	158	37	57	94	113	139	252			
	Porcentaje	48,10%	51,90%	100,00%	39,36%	60,64%	100,00%	44,84%	55,16%	100,00%	80%	92%	86%
9. Otros técnicos	Número	39	9	48	8	5	13	47	14	61			
	Porcentaje	81,25%	18,75%	100,00%	61,54%	38,46%	100,00%	77,05%	22,95%	100,00%	27%	30%	28%
Subtotal	**Número**	**180**	**163**	**343**	**82**	**82**	**164**	**262**	**245**	**507**	**1.040**	**586**	**1.626**
	Porcentaje	**52%**	**48%**	**100%**	**50%**	**50%**	**100%**	**52%**	**48%**	**100%**	**25%**	**42%**	**31%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Adaptabilidad flexibilidad: colaboradores con pacto de adaptabilidad laboral o con bandas horarias

Tipo de contrato		Personas con pacto de adaptabilidad laboral por responsabilidades familiares			Personas con bandas horarias por tener al cuidado niños o niñas menores a 12 años			Total general			% sobre el total general de la dotación		
Cargo	N°/%	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Los Héroes CCFA (matriz)													
1. Alta Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
2. Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
3. Jefatura	Número	2	2	4	1	0	1	3	2	5	172	179	351
	Porcentaje	50%	50%	100%	100%	0	100%	60%	40%	100%	2%	1%	1,4%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
6. Administrativo	Número	5	1	6	0	0	0	5	1	6	15	5	20
	Porcentaje	83%	17%	100%				83%	17%	100%	33%	20%	30%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
8. Otros profesionales	Número	19	9	28	3	0	3	22	9	31	120	132	252
	Porcentaje	68%	32%	100%	100%	0	100%	71%	29%	100%	18%	7%	12%
9. Otros técnicos	Número	8	4	12	0	0	0	8	4	12	174	44	218
	Porcentaje	67%	33%	100%				67%	33%	100%	5%	9%	6%
Subtotal	**Número**	**34**	**16**	**50**	**4**	**0**	**4**	**38**	**16**	**54**	**982**	**523**	**1505**
	Porcentaje	**68%**	**32%**	**100%**	**100%**	**0**	**100%**	**70%**	**30%**	**100%**	**4%**	**3%**	**4%**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)													
1. Alta Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Jefatura	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	**Número**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Porcentaje	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Adaptabilidad flexibilidad: colaboradores con pacto de adaptabilidad laboral o con bandas horarias

Tipo de contrato		Personas con pacto de adaptabilidad laboral por responsabilidades familiares			Personas con bandas horarias por tener al cuidado niños o niñas menores a 12 años			Total general			% sobre el total general de la dotación		
Cargo	N°/%	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.													
1. Alta Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Jefatura	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	**Número**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Porcentaje	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Consolidado													
1. Alta Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
2. Gerencia	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
3. Jefatura	Número	2	2	4	1	0	1	3	2	5	172	179	351
	Porcentaje	50%	50%	100%	100%	0	100%	60%	40%	100%	2%	1%	1,4%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
6. Administrativo	Número	5	1	6	0	0	0	5	1	6	15	5	20
	Porcentaje	83%	17%	100%				83%	17%	100%	33%	20%	30%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje												
8. Otros profesionales	Número	19	9	28	3	0	3	22	9	31	120	132	252
	Porcentaje	68%	32%	100%	100%	0	100%	71%	29%	100%	18%	7%	12%
9. Otros técnicos	Número	8	4	12	0	0	0	8	4	12	174	44	218
	Porcentaje	67%	33%	100%				67%	33%	100%	5%	9%	6%
Subtotal	**Número**	**34**	**16**	**50**	**4**	**0**	**4**	**38**	**16**	**54**	**982**	**523**	**1.505**
	Porcentaje	**68%**	**32%**	**100%**	**100%**	**0**	**100%**	**70%**	**30%**	**100%**	**4%**	**3%**	**4%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Postnatal

(NCG 461 5.7) (SUSESO 5.g)

Uso del postnatal

Sexo	Mujeres			Hombres		
Cargo	Personas que hicieron uso de sus permisos de postnatal	Personas elegibles para hacer uso del permiso de postnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del postnatal	Personas que hicieron uso de sus permisos de postnatal	Personas elegibles para hacer uso del permiso de postnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del postnatal
Los Héroes CCAF						
1. Alta Gerencia	0	0	0%	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0%	0	0	0
3. Jefatura	5	5	100%	0	0	0
4. Operario	0	0	0%	0	0	0
5. Fuerza de Venta	18	18	100%	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0%	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0%	0	0	0
8. Otros profesionales	9	9	100%	0	0	0
9. Otros técnicos	6	6	100%	0	0	0
Subtotal	**38**	**38**	**100%**			
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)						
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0	0
3. Jefatura	0	0	0	0	0	0
4. Operario	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	0	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0	0
Subtotal						

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Uso del postnatal

Sexo	Mujeres			Hombres		
Cargo	Personas que hicieron uso de sus permisos de postnatal	Personas elegibles para hacer uso del permiso de postnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del postnatal	Personas que hicieron uso de sus permisos de postnatal	Personas elegibles para hacer uso del permiso de postnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del postnatal
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.						
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0	0
3. Jefatura	0	0	0	0	0	0
4. Operario	0	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	0	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0	0
Subtotal						
Consolidado						
1. Alta Gerencia	0	0	0%	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0%	0	0	0
3. Jefatura	5	5	100%	0	0	0
4. Operario	0	0	0%	0	0	0
5. Fuerza de Venta	18	18	100%	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0%	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0%	0	0	0
8. Otros profesionales	9	9	100%	0	0	0
9. Otros técnicos	6	6	100%	0	0	0
Total	**38**	**38**	**100%**			

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dias promedio utilizados

Cargo	Promedio total Mujeres	Hombres			Promedio General
		Postnatal de 5 días	Postnatal parental (6 semanas o menos)	Promedio total Hombres	
Los Héroes CCAF					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0
3. Jefatura	140	0	0	0	140
4. Operario	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	95	0	0	0	95
6. Administrativo	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	149	0	0	0	149
9. Otros técnicos	84	0	0	0	84
Subtotal	**111**				**111**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0
3. Jefatura	0	0	0	0	0
4. Operario	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0
Subtotal					

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Dias promedio utilizados

Cargo	Promedio total Mujeres	Hombres			Promedio General
		Postnatal de 5 días	Postnatal parental (6 semanas o menos)	Promedio total Hombres	
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0
3. Jefatura	0	0	0	0	0
4. Operario	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	0	0	0	0	0
9. Otros técnicos	0	0	0	0	0
Subtotal					
Consolidado					
1. Alta Gerencia	0	0	0	0	0
2. Gerencia	0	0	0	0	0
3. Jefatura	140	0	0	0	140
4. Operario	0	0	0	0	0
5. Fuerza de Venta	95	0	0	0	95
6. Administrativo	0	0	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0	0	0
8. Otros profesionales	149	0	0	0	149
9. Otros técnicos	84	0	0	0	84
Total	**111**				**111**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Cargo	N° de días de descanso que la empresa entrega, posterior al nacimiento de un hijo o hija, tuición o adopción superior al legalmente vigente
Los Héroes CCAF	
1. Alta Gerencia	0
2. Gerencia	0
3. Jefatura	18
4. Operario	0
5. Fuerza de Venta	0
6. Administrativo	0
7. Auxiliar	0
8. Otros profesionales	68
9. Otros técnicos	0
Subtotal	**81**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)	
1. Alta Gerencia	0
2. Gerencia	0
3. Jefatura	0
4. Operario	0
5. Fuerza de Venta	0
6. Administrativo	0
7. Auxiliar	0
8. Otros profesionales	0
9. Otros técnicos	0
Subtotal	**0**

Cargo	N° de días de descanso que la empresa entrega, posterior al nacimiento de un hijo o hija, tuición o adopción superior al legalmente vigente
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	
1. Alta Gerencia	0
2. Gerencia	0
3. Jefatura	0
4. Operario	0
5. Fuerza de Venta	0
6. Administrativo	0
7. Auxiliar	0
8. Otros profesionales	0
9. Otros técnicos	0
Subtotal	**0**
Consolidado	
1. Alta Gerencia	0
2. Gerencia	0
3. Jefatura	18
4. Operario	0
5. Fuerza de Venta	0
6. Administrativo	0
7. Auxiliar	0
8. Otros profesionales	68
9. Otros técnicos	0
Total	**81**

Nota: La empresa otorga a los padres 3 días adicionales a los legales, en la tabla se muestra la suma de días otorgados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Uso de beneficios para colaboradores(as) en 2024

Beneficio	Cantidad de colaboradores(as) beneficiados
Préstamo educación	13
Préstamo personal de emergencia	29
Premio Excelencia PAES para hijos(as) de colaboradores(as) o colaboradores(as) con puntaje superior a 850 puntos	11
Apoyo Deportista Destacado	9
Apoyo Primera Vivienda	6
Vive tu Pasión	129
Subsidio licencia para los tres primeros días	Lo paga y administra área de Administración de Personal
Giftcard por trayectoria	159
Becas de estudios	A cargo de área de DO
Sala Cuna	14
Bono cuidado hijo menor	32
Permiso nacimiento hijo(a), tres días sobre lo legal	11
Permiso examen hijo menor de seis meses	3
Día de la secretaria	5
Celebración por trayectoria	134
Fiestas Patrias	Toda la organización
Fiesta de Navidad	Toda la organización
Regalos de cumpleaños	1.534
Regalos de Navidad para hijos(as) menores de 12 años	690
Regalos de Navidad colaboradores(as)	1.500

Beneficio	Cantidad de colaboradores(as) beneficiados
Cobertura de hasta el 50% del total en reserva de cabañas (marzo a diciembre)	302
Ingreso liberado a parques Los Héroes (hasta cuatro invitados)	582
Consultas médicas online gratuitas de medicina general	206 atenciones
Consultas médicas online gratuitas de psicología	151 atenciones
Consultas médicas online gratuitas de nutrición	42 atenciones
Seguro Complementario de Salud, Catastrófico, Dental y Vida	1.418
Vacuna contra la Influenza	667
Coaching financiero	119
Masajes	866
Convenio Fundación Arturo López Pérez (FALP)	342
Convenio Farmacias Cruz Verde	65
Días adicionales de vacaciones en temporada baja	323
Permiso cumpleaños	749
Permiso cambio casa	70
Permiso exámenes preventivos	145
Permiso Especial Tutores TEA	7
Permisos Administrativos/días libres	1.400
Permiso por enfermedad terminal	6
Teletrabajo en segunda vivienda	1

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Salud y seguridad laboral
(NCG 5.6) (SUSESO 5.f)

	Indicador
Los Héroes CCAF	
Tasa de accidentabilidad (por cada 100 trabajadores)	0,32
Tasa de fatalidad (por cada 100 mil trabajadores)	0
Tasa de enfermedades laborales (por cada 100 trabajadores)	0,06
Promedio de días perdidos por accidentes	33,8
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes	
Tasa de accidentabilidad (por cada 100 trabajadores)	1,35
Tasa de fatalidad (por cada 100 mil trabajadores)	0
Tasa de enfermedades laborales (por cada 100 trabajadores)	0
Promedio de días perdidos por accidentes	0,1
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	
Tasa de accidentabilidad (por cada 100 trabajadores)	0
Tasa de fatalidad (por cada 100 mil trabajadores)	0
Tasa de enfermedades laborales (por cada 100 trabajadores)	0
Promedio de días perdidos por accidentes	0

Formación y capacitación
(NCG 461 5.8) (SUSESO 5.h)

Inversión en capacitación

	Monto destinado
Los Héroes CCAF	$449.000.000

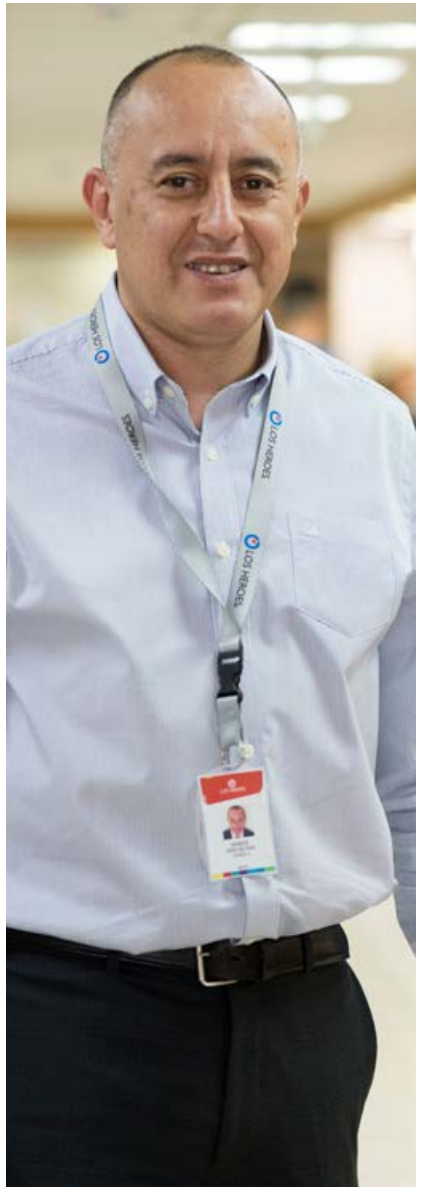
Promedio anual de horas de capacitación

Sexo	Femenino	Masculino	Total
Los Héroes CCAF			
1. Alta Gerencia	13	9	11
2. Gerencia	31	30	30
3. Jefatura	77	62	69
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	21	18	21
6. Administrativo	19	17	18
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	24	20	22
9. Otros técnicos	19	19	19
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)			
1. Alta Gerencia	0	3	3
2. Gerencia	0	3	3
3. Jefatura	16	78	58
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0
6. Administrativo	0,51	0,4	0,46
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	12	155	30
9. Otros técnicos	0	8	8
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.			
1. Alta Gerencia	0	10	10
2. Gerencia	11	14	13
3. Jefatura	5	70	54
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	0	0	0
6. Administrativo	0	0	0
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	11	8	9
9. Otros técnicos	5	0	5
CONSOLIDADO			
1. Alta Gerencia	13	8	10
2. Gerencia	30	26	27
3. Jefatura	76	63	69
4. Operario	0	0	0
5. Fuerza de Venta	21	18	20
6. Administrativo	7	4	6
7. Auxiliar	0	0	0
8. Otros profesionales	21	19	20
9. Otros técnicos	19	19	19

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Número total del personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total, por sexo y cargo

		Total del personal capacitado			Dotación total de la empresa			Porcentaje que el personal capacitado representa de la dotación total		
Cargo	N°/%	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Los Héroes CCFA (matriz)										
1. Alta Gerencia	Número	6	6	11	5	6	11			
	Porcentaje	55%	55%	109%	45%	55%	100%	120%	100%	100%
2. Gerencia	Número	22	34	57	23	34	57			
	Porcentaje	39%	60%	98%	40%	60%	100%	96%	100%	100%
3. Jefatura	Número	178	190	368	178	190	368			
	Porcentaje	48%	52%	100%	48%	52%	100%	100%	100%	100%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0			
5. Fuerza de Venta	Número	499	146	645	522	149	671			
	Porcentaje	77%	23%	100%	78%	22%	100%	96%	98%	96%
6. Administrativo	Número	21	8	29	21	8	29			
	Porcentaje	72%	28%	100%	72%	28%	100%	100%	100%	100%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0			
8. Otros profesionales	Número	107	135	242	109	137	246			
	Porcentaje	44%	56%	100%	44%	56%	100%	98%	99%	98%
9. Otros técnicos	Número	224	58	282	226	59	285			
	Porcentaje	79%	21%	100%	79%	21%	100%	99%	98%	99%
Subtotal	**Número**	**1057**	**577**	**1634**	**1084**	**583**	**1667**			
	Porcentaje	**65%**	**35%**	**100%**	**65%**	**35%**	**100%**	**98%**	**99%**	**98%**
Corp. De Cult., Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreactiva)										
1. Alta Gerencia	Número	0	1	1	0	1	1			
	Porcentaje	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
2. Gerencia	Número	0	1	1	0	1	1			
	Porcentaje	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
3. Jefatura	Número	1	2	3	1	2	3			
	Porcentaje	33%	67%	100%	33%	67%	100%	100%	100%	100%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	-	-	-
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	-	-	-
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	1	1			
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	-	-	-
6. Administrativo	Número	2	1	3	35	30	65			
	Porcentaje	67%	33%	100%	54%	46%	100%	6%	3%	5%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0			
8. Otros profesionales	Número	6	1	7	12	2	14			
	Porcentaje	86%	14%	100%	86%	14%	100%	50%	50%	50%
9. Otros técnicos	Número	0	1	1	0	2	2			
	Porcentaje	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	50%	50%
Subtotal	**Número**	**9**	**7**	**16**	**48**	**39**	**87**			
	Porcentaje	**56%**	**44%**	**100%**	**55%**	**45%**	**100%**	**19%**	**18%**	**18%**



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Cargo	N°/%	Total del personal capacitado			Dotación total de la empresa			Porcentaje que el personal capacitado representa de la dotación total		
		Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A										
1. Alta Gerencia	Número	0	1	1	0	1	1			
	Porcentaje	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
2. Gerencia	Número	2	7	9	2	7	9			
	Porcentaje	22%	78%	100%	22%	78%	100%	100%	100%	100%
3. Jefatura	Número	1	6	7	2	6	8			
	Porcentaje	14%	86%	100%	25%	75%	100%	50%	100%	88%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0	-	-	-
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	-	-	-
5. Fuerza de Venta	Número	0	0	0	0	0	0	-	-	-
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	-	-	-
6. Administrativo	Número	0	0	0	0	0	0	-	-	-
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	-	-	-
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0	-	-	-
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0	-	-	-
8. Otros profesionales	Número	11	15	26	11	17	28			
	Porcentaje	42%	58%	100%	39%	61%	100%	100%	88%	93%
9. Otros técnicos	Número	1	0	1	1	0	1			
	Porcentaje	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%
Subtotal	**Número**	**15**	**29**	**44**	**16**	**31**	**47**			
	Porcentaje	**34%**	**66%**	**100%**	**34%**	**66%**	**100%**	**94%**	**94%**	**94%**
Consolidado										
1. Alta Gerencia	Número	6	8	13	5	8	13			
	Porcentaje	46%	62%	108%	38%	62%	100%	120%	100%	100%
2. Gerencia	Número	24	42	67	25	42	67			
	Porcentaje	36%	63%	99%	37%	63%	100%	96%	100%	100%
3. Jefatura	Número	180	198	378	181	198	379			
	Porcentaje	48%	52%	100%	48%	52%	100%	99%	100%	100%
4. Operario	Número	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0			
5. Fuerza de Venta	Número	499	146	645	522	150	672			
	Porcentaje	77%	23%	100%	78%	22%	100%	96%	97%	96%
6. Administrativo	Número	23	9	32	56	38	94			
	Porcentaje	72%	28%	100%	60%	40%	100%	41%	24%	34%
7. Auxiliar	Número	0	0	0	0	0	0			
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0			
8. Otros profesionales	Número	124	151	275	132	156	288			
	Porcentaje	45%	55%	100%	46%	54%	100%	94%	97%	95%
9. Otros técnicos	Número	225	59	284	227	61	288			
	Porcentaje	79%	21%	100%	79%	21%	100%	99%	97%	99%
Subtotal	**Número**	**1081**	**613**	**1694**	**1148**	**653**	**1801**			
	Porcentaje	**64%**	**36%**	**100%**	**64%**	**36%**	**100%**	**94%**	**94%**	**94%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.9 Gestión de abastecimiento

Proveedores que concentran el 10% de las compras

(NCG 461 6.2.iii)

Entidad	Cantidad	Empresa
LOS HÉROES CCAF	5	Brink's S.A., Empresa de Transportes Compañía De Seguridad, Soc. Emisora De Tarjetas Los Heroes S.A., Telefonica Empresas Chile S.A., Iss Servicios Generales Ltda.
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	4	PTS Solutions Spa, AMF Seguridad Spa, Banco Internacional, Minsait Payments Systems Chile S.A.

Facturas pagadas a proveedores

(NCG 461 7.1.i a 7.1.v) (SUSESO 7.a.i a 7.a.v)

Días de pago por entidades	Número de proveedores			Cantidad de facturas			Monto pagado			Monto total por moras	N° acuerdos inscritos
	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total	Extranjero	Nacional	Total		
Los Héroes CCAF											
0-30 días	8	418	426	24	2.308	2.332	920.018.408	53.794.514.845	54.714.533.253	0	0
31-60 días	0	41	41	0	63	63	0	2.051.250.702	2.051.250.702	0	0
Más de 60 días	0	10	10	0	6	6	0	86.298.531	86.298.531	0	0
Subtotal	**8**	**469**	**477**	**24**	**2.377**	**2.401**	**920.018.408**	**55.932.064.078**	**56.852.082.486**	**0**	**0**
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.											
0-30 días	0	57	57	0	729	729	0	2.990.523.963	2.990.523.963	0	0
31-60 días	0	5	5	0	7	7	0	21.313.103	21.313.103	0	0
Más de 60 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	**0**	**62**	**62**	**0**	**736**	**736**	**0**	**3.011.837.066**	**3.011.837.066**		**0**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Evaluación de proveedores

(NCG 461 7.2.ii)

	Los Héroes CCAF	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.
Proveedores nacionales		
N° proveedores	5.915	66
N° proveedores evaluados	885	58
Proveedores evaluados con criterio de sostenibilidad (%)	0	0
Compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (%)	0	0
Proveedores extranjeros		
Total de proveedores	30	1
Proveedores evaluados (n°)	3	0
Proveedores evaluados con criterio de sostenibilidad (%)	0	0
Compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (%)	0	0
Totales		
N° proveedores	5.945	67
N° proveedores evaluados	888	58
Proveedores evaluados con criterio de sostenibilidad (%)	0	0
Compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (%)	0	0

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Clientes que concentran el 10% o más de los ingresos

(NCG 461 6.2.iv)

Entidad	Cantidad	Empresa
LOS HÉROES CCAF	1	IPS
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	1	CCAF Los Heroes
Corp. De Cultura, Extensión y Desarrollo Los Heroes	5	CCAF Los Heroes BHP Chile INCMinera Escondida Ltda. Rendic Hermanso S.A. Minera Spence S.A.

7.10 Cumplimiento normativo

(GRI 206-1) (NCG 461 8.1 a 8.5) (SUSESO 8.a.i a 8.a.v)

Sanciones por ámbito de aplicación	N° de sanciones	Monto (UTM)
CAJA LOS HÉROES		
Clientes	0	0
Trabajadores(as) de la Corporación	5	241,11
Medioambiental	0	0
Libre competencia	0	0
Responsabilidad penal de personas jurídicas (Ley N°20.393)	0	0
Total	**5**	**241,11**

Derechos de los trabajadores: Dentro de los programas de de cumplimientos definidos en el Modelo de Integridad y Cumplimiento se monitorea el cumplimiento de los controles que resguardan los derechos de los trabajadores.

Derechos de los clientes: se proyecta que en 2025 la Corporación desarrolle procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a la Ley N° 19.496.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.11 Sobre la propiedad de Los Héroes

(NCG 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3., 2.3.4, 3.4.iv, 3.6.xii)

La Ley N° 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. En virtud de lo anterior, no hay directores y ejecutivos principales que tengan participación en la propiedad de Los Héroes. Adicionalmente, por los mismos motivos, no hay accionistas que deban aprobar las estructuras salariales de los ejecutivos principales.

7.12 Sobre la elección de los Directores y participación de accionistas

(NCG 461 3.7.iii, 3.7.iv]

Los Héroes no es una sociedad anónima abierta, sino que una corporaciones de derecho privado, según lo definido en la Ley N° 18.833. En virtud de esto, no aplica el requerimiento de la NCG N°461 en cuanto a contar con un procedimiento especial para informar a accionistas sobre las capacidades de los candidatos a directores. La forma de elección de los miembros del Directorio se detalla en el Capítulo 2 Gobierno Corporativo, sección 2.3 Directorio.

Por otro lado, por ser una corporación de derecho privado sin fines de lucro, no aplica el requerimiento de la NCG N°461 en cuanto a que los accionistas cuenten con un sistema de participación y votación remonta, debido a que esto es exigible a las sociedades anónimas abiertas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.13 Índice de contenidos NCG N°461

(NCG 461 1)

TÍTULO	SUBTÍTULO	ID	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	SUBCAPÍTULO	PÁG.
2. PERFIL DE LA ENTIDAD	2.1. Misión, visión, propósito y valores	2.1	Misión, visión, propósito y valores	1 - Somos Los Héroes	1.1 Nuestra identidad	12
				4 - Valor social	4.2 Comprometidos con el desarrollo sostenible	82
	2.2. Información histórica	2.2	Información histórica	1 - Somos Los Héroes	1.2 Nuestra historia	13
	2.3. Propiedad	2.3.1	Situación de control	7 - Anexos y métricas	7.11 Sobre la propiedad de Los Héroes	192
		2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control	7 - Anexos y métricas	7.11 Sobre la propiedad de Los Héroes	192
		2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	7 - Anexos y métricas	7.11 Sobre la propiedad de Los Héroes	192
		2.3.4.i	Descripción de las series de acciones	No aplica	No aplica	-
		2.3.4.ii	Política de dividendos	No aplica	No aplica	-
		2.3.4.iii.a	Información estadística	No aplica	No aplica	-
		2.3.5	Otros Valores	6 - Información financiera	6.1 Generación de excedentes	125
3. GOBIERNO CORPORATIVO	3.1. Marco de gobernanza	3.1.i	Buen funcionamiento gobierno corporativo	2 - Gobierno Corporativo	2.1 Modelo de Gobierno Corporativo	29
					2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	32
		3.1.ii	Enfoque de sostenibilidad estratégico	2 - Gobierno Corporativo	2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	32
				4 - Valor social	4.2 Comprometidos con el desarrollo sostenible	82
		3.1.iii	Detección y prevención de conflictos de interés y otras prácticas	2 - Gobierno Corporativo	2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	31
					2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	61
					2.7 Compromiso con la ética y la integridad	62
		3.1.iv	Identificación y relación con grupos de interés	2 - Gobierno Corporativo	2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	32
				4 - Valor social	4.4 Vinculación con nuestros grupos de interés	85
		3.1.v	Promoción e innovación de I+D	2 - Gobierno Corporativo	2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	32
				3 - Nuestro modelo	3.6 Innovando para potenciar nuestro ecosistema	75
		3.1.vi	Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	2 - Gobierno Corporativo	2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	32
				5 - Nuestra cultura	5.4 Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión	116
		3.1.vii	Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	2 - Gobierno Corporativo	2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	32
				5 - Nuestra cultura	5.4 Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión	116
		3.1.2	Organigrama de la estructura organizacional	2 - Gobierno Corporativo	2.5 Alta administración y principales ejecutivos	49

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

TÍTULO	SUBTÍTULO	ID	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	SUBCAPÍTULO	PÁG.
3. GOBIERNO CORPORATIVO	3.2. Directorio	3.2.i	Identificación del Directorio	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	32
		3.2.ii	Ingresos de los miembros del Directorio	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	116
		3.2.iii	Política de contratación de asesorías	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	49
				7 - Anexos y métricas	7.6 Auditor externo de los Estados Financieros	33
		3.2.iv	Matriz de conocimientos	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	41
		3.2.v	Proceso de inducción	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	39
		3.2.vi	Reunión con unidades de gestión de riesgo	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	160
		3.2.vii	Información sobre asuntos ambientales y sociales	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	36
		3.2.viii	Visitas a terreno	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	37
		3.2.ix	Evaluación de desempeño	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	38
		3.2.x	Número mínimo de sesiones y tiempo de dedicación	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	38
		3.2.xi	Manejo de crisis o contingencias	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	38
		3.2.xii	Sistema de información	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	39
		3.2.xiii	Conformación del directorio	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	37
		3.2.xiii.a	Directores, por sexo	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	61
		3.2.xiii.b	Directores, por nacionalidad y sexo	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	39
		3.2.xiii.c	Directores, por rango de edad y sexo	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	36
		3.2.xiii.d	Directores, por antigüedad en la organización y sexo	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	160
		3.2.xiii.e	Directores en situación de discapacidad, por sexo	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	160
		3.2.xiii.f	Brecha salarial (media y mediana) del Directorio	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	160
	3.3. Comités del Directorio	3.3.i	Descripción de comités	2 - Gobierno Corporativo	2.4 Comités del Directorio	160
		3.3.ii	Integrantes de comités	2 - Gobierno Corporativo	2.4 Comités del Directorio	160
		3.3.iii	Ingresos por comité	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	41
		3.3.iv	Principales actividades de comités	2 - Gobierno Corporativo	2.4 Comités del Directorio	44
		3.3.v	Política de contratación de asesorías para comités	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	39
				2 - Gobierno Corporativo	2.4 Comités del Directorio	44
		3.3.vi	Reunión con unidades de gestión de riesgo	2 - Gobierno Corporativo	2.3 Directorio	38
		3.3.vii	Frecuencia de reporte al directorio de comités	2 - Gobierno Corporativo	2.4 Comités del Directorio	44
	3.4. Ejecutivos principales	3.4.i	Identificación de ejecutivos principales	2 - Gobierno Corporativo	2.5 Alta administración y principales ejecutivos	50
		3.4.ii	Remuneraciones de ejecutivos principales	2 - Gobierno Corporativo	2.5 Alta administración y principales ejecutivos	54
		3.4.iii	Planes de compensación de ejecutivos principales	2 - Gobierno Corporativo	2.5 Alta administración y principales ejecutivos	54
		3.4.iv	Participación en la propiedad de ejecutivos principales	7 - Anexos y métricas	7.11 Sobre la propiedad de Los Héroes	192
	3.5. Adherencia a códigos nacionales o internacionales	3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales de buenas prácticas de gobernanza	2 - Gobierno Corporativo	2.2 Elementos para un buen Gobierno Corporativo	30

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

TÍTULO	SUBTÍTULO	ID	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	SUBCAPÍTULO	PÁG.
3. GOBIERNO CORPORATIVO	3.6. Gestión de riesgos	3.6.i	Directrices de gestión de riesgos	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	56
		3.6.ii.a	Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	60
				7 - Anexos y métricas	7.2 Riesgos inherentes de las actividades de Los Héroes	142
		3.6.ii.b	Riesgos de seguridad de la información	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	60
		3.6.ii.c	Riesgos relativos a la libre competencia	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	61
		3.6.ii.d	Riesgos referentes a la salud y seguridad de consumidores	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	61
		3.6.ii.e	Riesgos y oportunidades de los impactos en el medioambiente y la sociedad	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	61
		3.6.iii	Detección de riesgos	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	58
		3.6.iv	Rol del directorio en monitoreo de riesgos	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	57
		3.6.v	Unidad de gestión de riesgos	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	57
		3.6.vi	Unidad de auditoría interna	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	57
		3.6.vii	Código de ética	2 - Gobierno Corporativo	2.7 Compromiso con la ética y la integridad	65
		3.6.viii	Divulgación de Información sobre la gestión de riesgos	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	61
		3.6.ix	Canal de denuncias	2 - Gobierno Corporativo	2.7 Compromiso con la ética y la integridad	61
		3.6.x	Plan de sucesión	2 - Gobierno Corporativo	2.5 Alta administración y principales ejecutivos	55
		3.6.xi	Aprobación de estructuras salariales por parte del Directorio	2 - Gobierno Corporativo	2.5 Alta administración y principales ejecutivos	54
		3.6.xii	Aprobación de estructuras salariales por parte de los accionistas	7 - Anexos y métricas	7.11 Sobre la propiedad de Los Héroes	192
		3.6.xiii	Modelo de Prevención del Delito (Ley 20.393)	2 - Gobierno Corporativo	2.7 Compromiso con la ética y la integridad	63
	3.7. Relación con los grupos de interés y el público en general	3.7.i	Unidad de relaciones con los grupos de interés (inversionistas, mercado y medios de prensa)	6 - Información financiera	6.2 Relación con inversionistas, clasificadoras y otros	128
		3.7.ii	Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	-	-	-
		3.7.iii	Información sobre el Comité de Nominaciones y Políticas de Diversidad en la elección de Directores	7 - Anexos y métricas	7.12 Sobre la elección de los directores y participación de accionistas	192
		3.7.iv	Participación remota de accionistas	7 - Anexos y métricas	7.12 Sobre la elección de los directores y participación de accionistas	192
4. ESTRATEGIA	4.1. Horizontes de tiempo	4.1	Horizontes de tiempo	6 - Información financiera	6.5 Bienes raíces de Los Héroes	130
	4.2. Objetivos estratégicos	4.2	Objetivos estratégicos	4 - Valor social	4.1 Rol Social	81
	4.3. Planes de inversión	4.3	Planes de inversión	6 - Información financiera	6.3 Planes de inversión	129

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

TÍTULO	SUBTÍTULO	ID	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	SUBCAPÍTULO	PÁG.
5. PERSONAS	5.1. Dotación de personal	5.1.1	Número de personas por sexo	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	161
		5.1.2	Número de personas por nacionalidad	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	163
		5.1.3	Número de personas por rango de edad	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	165
		5.1.4	Antigüedad laboral	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	167
		5.1.5	Número de personas con discapacidad	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	169
	5.2. Formalidad laboral	5.2	Formalidad laboral	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	171
	5.3. Adaptabilidad laboral	5.3	Adaptabilidad laboral	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	176
	5.4. Equidad salarial por sexo	5.4	Política de equidad	5 - Nuestra cultura	5.4 Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión	173
		5.4	Brecha salarial	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	173
	5.5. Acoso laboral y sexual	5.5	Acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	5 - Nuestra cultura	5.4 Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión	118
				7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	175
	5.6. Seguridad laboral	5.6	Seguridad laboral	5 - Nuestra cultura	5.6 Bienestar y conciliación laboral, familiar y personal	121
				7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	186
	5.7. Permiso postnatal	5.7	Permiso postnatal	5 - Nuestra cultura	5.6 Bienestar y conciliación laboral, familiar y personal	121
				7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	180
	5.8. Capacitación y beneficios	5.8.i	Monto de recursos monetarios para capacitación	5 - Nuestra cultura	5.5 Desarrollo de talentos	119
				7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	186
		5.8.ii	Número de personal capacitado	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	187
		5.8.iii	Promedio anual de horas de capacitación	7 - Anexos y métricas	7.9 Métricas sobre la organización	186
		5.8.iv	Temas de las capacitaciones	5 - Nuestra cultura	5.5 Desarrollo de talentos	119
	5.9. Política de subcontratación	5.9	Política de subcontratación	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
6. MODELO DE NEGOCIOS	6.1. Sector industrial	6.1.i	Naturaleza de productos y/o servicios de la entidad	1 - Somos Los Héroes	1.4 Cajas de compensación en Chile	22
		6.1.ii	Competencia	1 - Somos Los Héroes	1.4 Cajas de compensación en Chile	23
		6.1.iii	Marco legal	1 - Somos Los Héroes	1.4 Cajas de compensación en Chile	26
		6.1.iv	Entidades reguladoras	1 - Somos Los Héroes	1.4 Cajas de compensación en Chile	26
		6.1.v	Grupos de interés	4 - Valor social	4.4 Vinculación con nuestros grupos de interés	85
		6.1.vi	Afiliación a gremios	1 - Somos Los Héroes	1.3 Alianzas para potenciar nuestro aporte	21
	6.2. Negocios	6.2.i	Principales bienes y servicios	4 - Valor social	4.6 Contribución social	91
		6.2.ii	Canales de venta y distribución	3 - Nuestro modelo	3.4 Canales de atención	71
		6.2.iii	Proveedores que representan el 10% del total de compras	7 - Anexos y métricas	7.9 Gestión de abastecimiento	189
		6.2.iv	Clientes que representen el 10% del ingreso	7 - Anexos y métricas	7.9 Gestión de abastecimiento	189
		6.2.v	Marcas utilizadas	6 - Información financiera	6.7 Marcas, patentes, licencias y otros	136
		6.2.vi	Patentes de propiedad	6 - Información financiera	6.7 Marcas, patentes, licencias y otros	136
		6.2.vii	Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	6 - Información financiera	6.7 Marcas, patentes, licencias y otros	136
		6.2.viii	Otros factores relevantes al negocio	6 - Información financiera	6.1 Generación de excedentes	123
	6.3. Grupos de interés	6.3	Grupos de interés	4 - Valor social	4.4 Vinculación con nuestros grupos de interés	85

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

TÍTULO	SUBTÍTULO	ID	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	SUBCAPÍTULO	PÁG.
	6.4. Propiedades e instalaciones	6.4.i	Características de las principales propiedades	7 - Anexos y métricas	7.3 Propiedades e instalaciones	145
	6.5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	6.4.ii	Descripción de áreas de concesión y/o terrenos que posee, y el volumen de los recursos	7 - Anexos y métricas	7.3 Propiedades e instalaciones	145
		6.4.iii	Tipo de contrato de las propiedades	7 - Anexos y métricas	7.3 Propiedades e instalaciones	145
				6 - Información financiera	6.6 Entidades relacionadas	
	6.5 Subsidiarias	6.5.1. i a ix	Subsidiarias y asociadas	6 - Información financiera	6.6 Entidades relacionadas	132
		6.5.1.x	Malla	6 - Información financiera	6.6 Entidades relacionadas	131
		6.5.2	Otras inversiones	6 - Información financiera	6.6 Entidades relacionadas	133
7. GESTIÓN DE PROVEEDORES	7.1. Pago a proveedores	7.1	Política de pago a proveedores	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
		7.1.i	Número de facturas pagadas	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
				7 - Anexos y métricas	7.8 Gestión de proveedores	189
		7.1.ii	Monto total pagado	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
				7 - Anexos y métricas	7.8 Gestión de proveedores	189
		7.1.iii	Monto total de intereses por mora	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
				7 - Anexos y métricas	7.8 Gestión de proveedores	189
		7.1.iv	Número de proveedores pagados	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
				7 - Anexos y métricas	7.8 Gestión de proveedores	189
		7.1.v	Número de acuerdos en el Registro de Acuerdos del Ministerio de Economía	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
				7 - Anexos y métricas	7.8 Gestión de proveedores	189
	7.2. Evaluación de proveedores	7.2	Procedimientos de evaluación de proveedores	3 - Nuestro modelo	3.8 Gestión de proveedores	78
				7 - Anexos y métricas	7.8 Gestión de proveedores	190
8. CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO	8.1. En relación con clientes	8.1	Cumplimiento legal y normativo en relación con clientes	3 - Nuestro modelo	3.7 Gestión de la calidad de servicio	76
				7 - Anexos y métricas	7.10 Cumplimiento normativo	191
	8.2. En relación con sus trabajadores	8.2	Cumplimiento legal y normativo en relación con sus trabajadores	7 - Anexos y métricas	7.10 Cumplimiento normativo	191
	8.3. Medioambiental	8.3	Cumplimiento legal y normativo medioambiental	4 - Valor social	4.3 Cuantificación de emisiones y captura de CO2	83
				7 - Anexos y métricas	7.10 Cumplimiento normativo	191
	8.4. Libre Competencia	8.4	Cumplimiento legal y normativo en relación con l a libre competencia	2 - Gobierno Corporativo	2.6 Gestión de riesgos para proyectarnos en el tiempo	61
		8.4		7 - Anexos y métricas	7.10 Cumplimiento normativo	191
	8.5. Otros	8.5	Cumplimiento legal y normativo relativo a otros temas	2 - Gobierno Corporativo	2.7 Compromiso con la ética y la integridad	63
				7 - Anexos y métricas	7.10 Cumplimiento normativo	191
9. SOSTENIBILIDAD	9.1. Métricas SASB	9.1	Métricas SASB	7 - Anexos y métricas	7.15 Parámetros SASB	201
	9.2 Verificación independiente	9.2	Verificación independiente	7 - Anexos y métricas	7.6 Verificación independiente de los contenidos de la memoria	159
10. HECHOS RELEVANTES	10. Hechos relevantes o esenciales	10	Hechos relevantes o esenciales	7 - Anexos y métricas	7.4 Hechos esenciales	150
11. COMENTARIOS DE ACCIONISTAS	11. Comentarios de accionistas y del comité de directores	11	Comentarios de accionistas y del comité de directores relativos a negocios sociales	7 - Anexos y métricas	7.7 Comentarios de los accionistas	160
12. INFORMES FINANCIEROS	12. Informes financieros	12	Informes financieros	8. Estados financieros	-	206

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.14 Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Caja Los Héroes ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.
GRI utilizado	GRI Estandar Universal

ESTÁNDAR GRI	DIVULGACIÓN	CAPÍTULO / RESPUESTA	SECCIÓN	PG.
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	1 - Somos Los Héroes	Nuestra identidad 1.5 Documentos constitutivos	12
			Documentos constitutivos	25
	2-2 Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización	1 - Somos Los Héroes	Acerca de esta memoria	4
	2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	1 - Somos Los Héroes	Datos de contacto	3
			Acerca de esta memoria	4
	2-4 Actualización de la información	1 - Somos Los Héroes	Acerca de esta memoria	4
	2-5 Verificación externa	6 - Información financiera	Verificación independiente	161
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3 - Nuestro Modelo	Modelo de creación de valor social	68
	2-7 Empleados	5 - Nuestra organización	Un equipo diverso	111
		7 - Anexos y métricas	Métricas sobre la organización	163
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	2 - Gobierno Corporativo	Directorio	33
			Alta Administración y principales ejecutivos	49
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	Directorio	37
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	Directorio	33
	2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	2 - Gobierno Corporativo	Comités del Directorio	43
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	2 - Gobierno Corporativo	Comités del Directorio	43
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	7 - Acerca de esta memoria y métricas	Declaración Jurada de Responsabilidad	207
	2-15 Conflictos de intereses	2 - Gobierno Corporativo	Elementos para un buen Gobierno Corporativo	31
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	2 - Gobierno Corporativo	Comités del Directorio	43
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	Directorio	36
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2 - Gobierno Corporativo	Elementos para un buen Gobierno Corporativo	32
			Directorio	39
	2-19 Políticas de remuneración	2 - Gobierno Corporativo	Directorio	41

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ESTÁNDAR GRI	DIVULGACIÓN	CAPÍTULO / RESPUESTA	SECCIÓN	PG.
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	2 - Gobierno Corporativo	Directorio	41
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	-	-
	2-22 Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible	0 - Bienvenida a nuestra memoria	Carta del Presidente	5
	2-23 Compromisos y política	4 - Valor Social	Comprometidos con el desarrollo sotenibile	82
	2-24 Incorporación de compromisos políticos	4 - Valor Social	Comprometidos con el desarrollo sotenibile	82
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	2 - Gobierno Corporativo	Compromiso con la ética y la integridad	68
	2-27 Cumplimiento de leyes y regulaciones	7 - Anexos y métricas	Cumplimiento normativo	191
	2-28 Asociaciones de membresía	1 - Somos Los Héroes	Alianzas para potenciar nuestro aporte	21
	2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	7 - Anexos y métricas	Proceso de materialidad	136
	2-30 Convenios de negociación colectiva	5 - Nuestra organización	Bienestar y conciliación laboral, familiar y personal	121
TEMAS MATERIALES				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	7 - Acerca de esta memoria y métricas	Proceso de materialidad	136
	3-2 Lista de temas materiales	7 - Acerca de esta memoria y métricas	Proceso de materialidad	136
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
Cercanía con Afiliados				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	3 - Nuestro Modelo	Preocupación constante por la calidad de la atención	74
Gobierno corporativo				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	2 - Gobierno Corporativo	Modelo de Gobierno Corporativo	29
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	2 - Gobierno Corporativo	Compromiso con la ética y la integridad	63
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2 - Gobierno Corporativo	Compromiso con la ética y la integridad	63
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	7 - Anexos y métricas	Cumplimiento normativo	191
Desarrollo Social				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	4 - Valor social	Contribución social	91
Vinculación con el Estado				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	4 - Valor social	Socios estratégicos del Estado	108
Innovación en beneficios				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	3 - Nuestro Modelo	Nuevos beneficios sociales 2024	100
		4 - Valor Social	Innovando para potenciar nuestro ecosistema	75
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7 - Anexos y métricas	Parámetros SASB	201

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

ESTÁNDAR GRI	DIVULGACIÓN	CAPÍTULO / RESPUESTA	SECCIÓN	PG.
Equidad e inclusión social, laboral y digital				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	5 - Nuestra organización	Compromiso con la divesidad, equidad e inclusión	111
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	2 - Gobierno Corporativo	Directorio	36
		5 - Nuestra organización	Métricas sobre la organización	161
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	5 - Nuestra organización	Compromiso con la divesidad, equidad e inclusión	116
		7 - Anexos y métricas	Métricas sobre la organización	174
Inclusión financiera				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	4 - Valor social	Inclusión social financiera: renovación y compromiso continuo	103
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Principales indicadores 2024	Valor economico generado y distribuido	9
Comunicación del rol en sostenibilidad				
GRI 3 : TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de temas materiales	1 - Somos Los Héroes	Hitos 2024	17

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.15 Parámetros SASB

(NCG 461 9.1) (SUSESO 8.b)

Financiamiento al consumo

PRIVACIDAD DEL CLIENTE:

CÓDIGO PARÁMETRO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Cuantitativo	Número	Durante 2024 la entidad no ha empleado la información de los titulares para fines secundarios como, por ejemplo, publicidad dirigida, mejora de productos o servicios, venta o intercambio de datos.
FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Cuantitativo	CLP	Durante 2024 no se han registrado demandas por infracción a la ley de protección de datos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

PRÁCTICAS DE VENTA:

CÓDIGO PARÁMETRO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos	Cuantitativo	Porcentaje	El 11% de la remuneración total de los empleados cubiertos corresponde a un componente variable, directamente vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.
FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de solicitudes de (1) productos de crédito y (2) productos de prepago, aperturada en clientes del alto y bajo perfil de riesgo	Cuantitativo	(1) Porcentaje (2) Porcentaje	a. Clientes con alto riesgo crediticio (a.1) Productos de crédito: No aplica. (a.2) Productos de prepago: 100%. Nuestra entidad no restringe la apertura de cuentas a personas mayores de 18 años con cédula de identidad chilena vigente , conforme a la normativa vigente. b. Clientes con bajo riesgo crediticio (b.1) Productos de crédito: No aplica. (b.2) Productos de prepago: 100%. Nuestra entidad no restringe la apertura de cuentas a personas mayores de 18 años con cédula de identidad chilena vigente , conforme a la normativa vigente.
FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) Tasa de interés anual promedio de productos crediticios, (3) Antigüedad promedio de productos crediticios, (4) número promedio de cuentas de crédito y (5) tarifas anuales promedio de productos de prepago, aperturada en clientes del alto y bajo perfil de riesgo.	Cuantitativo	(1) CLP (2) Porcentaje (3) Meses (4) Número (5) CLP	a. Total clientes (a.1) Tarifas promedio de productos complementarios: N/A (a.2) Tasa de interés anual promedio de productos crediticios: 2,14% (a.3) Antigüedad promedio de productos crediticios: 49 (plazo promedio) (a.4) Número promedio de cuentas de crédito: N/A (a.5) Tarifas anuales promedio de productos de prepago: b. Clientes con alto riesgo crediticio (b.1) Tarifas promedio de productos complementarios: (b.2) Tasa de interés anual promedio de productos crediticios: (b.3) Antigüedad promedio de productos crediticios: (b.4) Número promedio de cuentas de crédito: (b.5) Tarifas anuales promedio de productos de prepago: c. Clientes con bajo riesgo crediticio (c.1) Tarifas promedio de productos complementarios: (c.2) Tasa de interés anual promedio de productos crediticios: (c.3) Antigüedad promedio de productos crediticios: (c.4) Número promedio de cuentas de crédito: (c.5) Tarifas anuales promedio de productos de prepago:
FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (o similar), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, y (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la autoridad	Cuantitativo	(1) Número (2, 3 y 4) Porcentaje	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (o similar): 96 casos durante 2024 (SERNAC y/o CMF). (2) Porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria: 0% no se entrega compensación por reclamo ante regulador. (3) Porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor: 3 casos (apróx. 3%) (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la autoridad: 0 casos, equivalente al 0%.
FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos	Cuantitativo	CLP	Durante 2024, no se registraron demandas por infracción por practicas de venta.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

SEGURIDAD DE LOS DATOS:

CÓDIGO PARÁMETRO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas que fueron afectados	Cuantitativo	(1) Número (2) Porcentaje (3) Número	(1) 0 casos presentados durante 2024. (2) 0%. (3) 0 casos presentados durante 2024.
FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas: (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	Cuantitativo	(1) CLP (2) CLP	(1) $35.517.838 (2) $78.430.622
FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Debate y análisis	No aplica	La Corporación cuenta con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, aprobada anualmente por el Directorio, que se respalda mediante manuales y procedimientos técnicos y operativos. Este sistema se monitoriza y evalúa constantemente a través de indicadores mensuales reportados al Comité de Riesgo y al Directorio, y mediante mesas de trabajo con especialistas. La gestión se fundamenta en estándares internacionales como la familia ISO/IEC 27000, NIST, ISO 27001, ISO 27032 e ISO 27701, y cumple con los lineamientos del Compendio de Normas de la SUSESO. Además, la Unidad de Riesgo Tecnológico, liderada por un Oficial de Seguridad de la Información, supervisa los indicadores de riesgo y reporta incidentes, mientras que el Directorio aprueba anualmente el Plan de Ciberseguridad. Paralelamente, se implementa un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, basado en la norma ISO/IEC 22301, que garantiza el soporte operativo y la resiliencia ante eventualidades, con seguimiento continuo por parte del Oficial de Continuidad del Negocio y reporte a instancias corporativas. Para más información revisar el apartado "Ciberseguridad y protección de datos", dentro del Capítulo 2: Gobierno Corporativo.

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

CÓDIGO	PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago	Cuantitativo	(1) Número (2) Número	(1) LH x Crédito (2)170.362 (a Octubre 2024 publicado en la CMF)
FN-CF-000.B	Número de (1) crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago	Cuantitativo	(1) Número (2) Número	(1) N° de créditos otorgados (2) 183.543 (Tarjetas Vigentes Personas a Dic 24)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Instalaciones de ocio

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

CÓDIGO PARÁMETRO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
SV-LF-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Cuantitativo	(1) Gigajoules (2) Porcentaje (3) Porcentaje	(1) 759.603 GJ. (2) 98% (3) 0%

SEGURIDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO PARÁMETRO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
SV-LF-250a.1	(1) Tasa de mortalidad y (2) la tasa de lesiones de clientes	Cuantitativo	Tasa	(1) 0 durante 2024. (2) 0 durante 2024.
SV-LF-250a.2	(1) Porcentaje de instalaciones cuya seguridad se inspeccionó, (2) porcentaje de instalaciones que no superaron la inspección	Cuantitativo	(1) Porcentaje (2) Porcentaje	(1) 100% de las instalaciones. Todos los parques fueron inspeccionados 3 veces durante 2024 por Prevención de Riesgo. Además del check list que aplican mensualmente los administradores. (2) 0%. Todos los parques superaron la inspección.

Notas sobre parámetros:

Nota sobre SV-LF-250a.1: la divulgación incluirá una descripción de los incidentes graves, las consecuencias y las acciones correctivas aplicadas como respuesta a estos.

SEGURIDAD DE LA FUERZA LABORAL

CÓDIGO PARÁMETRO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
SV-LF-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR) de a) empleados fijos y b) empleados estacionales	Cuantitativo	Tasa	a. Empleados fijos (1) Tasa total de incidentes registrables: 0,002. (2) Tasa de frecuencia de cuasi accidentes: Sin cuasi accidentes notificados durante 2024. b. Empleados temporales: Los trabajadores de las empresas de servicios transitorios que son los de temporada, tampoco reportaron accidentes ni incidentes. (1) Tasa total de incidentes registrables: 0 durante 2024. (2) Tasa de frecuencia de cuasi accidentes: Sin cuasi accidentes notificados durante 2024.

Parámetros de la actividad

CÓDIGO PARÁMETRO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA DE RESPUESTA	RESPUESTA
SV-LF-000.A	Asistencia (número total de visitas del período)	Cuantitativo	Número	Durante 2024: Total asistencia a todos los centros 134.121. Total asistencia a cabañas 81.955 (Pax). Total asistencia a Centros vacacionales con balnearios 52.166 (piscinas).
SV-LF-000.B	Número de clientes por día	Cuantitativo	Número	N° de clientes/día de Piscinas => 3.726, durante 2024. N° de clientes/día de Cabañas => 8.765, durante 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

7.16 Declaración jurada de responsabilidad de esta Memoria

(GRI 2-14)

En conformidad con la Norma de Carácter General N°30, de la Comisión para el Mercado Financiero, 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: 2025.03.30 13:15:32 -03'00'

Alfredo Kunze Schütze
Presidente / 6.786.991-5

Gastón Lewin Gómez

Firmado digitalmente por Gastón Lewin Gómez
Fecha: 2025.03.31 09:21:27 -03'00'

Gastón Lewin Gómez
Vicepresidente / 6.362.516-7

José Arturo Lyon Parot

Firmado digitalmente por José Arturo Lyon Parot
Fecha: 2025.03.31 10:14:23 -03'00'

José Arturo Lyon Parot
Director / 5.256.612-6

Carolina Eva Iturra Quintanilla

Firmado digitalmente por Carolina Eva Iturra Quintanilla
Fecha: 2025.03.31 15:48:19 -03'00'

Carolina Iturra Quintanilla
Directora / 13.035.368-1

Víctor Manuel Riveros Contreras

Firmado digitalmente por Víctor Manuel Riveros Contreras
Fecha: 2025.03.31 15:33:50 -03'00'

Víctor Manuel Riveros Contreras
Director / 17.672.399-8

Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes

Firmado digitalmente por Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes
Fecha: 2025.03.31 14:08:43 -03'00'

Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes
Director / 8.699.650-2

Gonzalo Andrés Muñoz Moukarzel

Firmado digitalmente por Gonzalo Andrés Muñoz Moukarzel
Fecha: 2025.03.28 13:07:30 -03'00'

8. ESTADOS FINANCIEROS

(NCG 461 12.) (SUSESO 10.)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

8.1 Informe del auditor independiente

KPMG

Informe de los Auditores Independientes

A los señores Accionistas y Directores de
Sociedad Emisora de Tarjetas los Héroes S.A.:

Opinión

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Sociedad Emisora de Tarjetas los Héroes S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y los correspondientes estados 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 .

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. al 31 de diciembre de 2024 y 2023 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" del presente informe. De acuerdo a los requerimientos éticos pertinentes para nuestras auditorías de los estados financieros se nos requiere ser independientes de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. 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

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros 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 que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Al preparar los estados financieros 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 Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A., para continuar como una empresa en marcha por al menos los doce meses siguientes a partir del final del periodo sobre el que se informa, sin limitarse a dicho periodo.

©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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

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 sí, 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.

©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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

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, 4 de marzo de 2025

©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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

8.2 Declaración de responsabilidad Estados Financieros

LOS HEROES CAJA DE COMPENSACIÓN Ganas de Vivir

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 2024 y 2023 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 Schutze — Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schutze Fecha: 2025.03.04 19:53:57 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Gastón Lewin Gómez — Firmado digitalmente por Gastón Lewin Gómez Fecha: 2025.03.05 11:14:29 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	José Arturo Lyon Parot — Firmado digitalmente por José Arturo Lyon Parot Fecha: 2025.03.05 11:49:15 -03'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes — Firmado digitalmente por Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes Fecha: 2025.03.05 14:16:03 -03'00'
Carolina Iturra Quintanilla	Director Laboral	13.035.368-1	Carolina Eva Iturra Quintanilla — Firmado digitalmente por Carolina Eva Iturra Quintanilla Fecha: 2025.03.05 18:02:43 -03'00'
Víctor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Víctor Manuel Riveros Contreras — Firmado digitalmente por Víctor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2025.03.05 16:24:20 -03'00'
Ignacio de la Cuadra Garretón	Gerente General	10.672.738-4	Ignacio Andres de la Cuadra Garreton — Firmado digitalmente por Ignacio Andres de la Cuadra Garreton Fecha: 2025.03.06 15:30:27 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 4 de marzo de 2025

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

8.3 Resumen de los Hechos Esenciales

LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACIÓN
Ganas de Vivir

Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2024 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 30 de septiembre de 2024 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

Con fecha 27 de febrero de 2024, el Directorio acordó designar como Gerente General de C.C.A.F. Los Héroes al señor Ignacio de la Cuadra Garretón, Ingeniero Comercial de la Universidad de Los Andes y Máster en Administración de Empresas del ESE Business School de la misma casa de estudios, quien asumirá sus funciones el día 18 de marzo de 2024.

Con fecha 18 de marzo; se informa que con esa fecha ha asumido su cargo como Gerente General de C.C.A.F Los Héroes, el señor Ignacio de la Cuadra Garretón.

Con fecha 18 de marzo; se informa cambios de estructura organizacional y de personal clave para la organización, producto de la renuncia voluntaria de la Gerenta de Operaciones y Tecnología doña Claudia Carrasco Cifuentes, con efecto el 15 de abril de 2024.

Con fecha 22 de marzo; se informa la suscripción de un acuerdo comercial con la empresa relacionada, filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. (“Emisora Los Héroes”), el que fue debidamente aprobado por el Directorio de forma unánime, con la abstención de dos directores relacionados a Emisora Los Héroes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2024 (actual):
Continuación

Con fecha 28 de marzo; se informa 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, cuyas características principales son las siguientes:

- Serie H ONHER-090924 (PM):
- Monto: CLP$5.000.000.000
- Tasa Colocación: 0,67%
- Vencimiento: 9 de septiembre de 2024
- Clasificación de Riesgo: N1 +/ AA-, tendencia Estable por ICR Ratings

- Serie I ONHER-060325 (PM):
- Monto: CLP$5.000.000.000
- Tasa Colocación: 0,67%
- Vencimiento: 6 de marzo de 2025
- Clasificación de Riesgo: N1 +/ AA-, tendencia Estable por ICR Ratings

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

Con fecha 8 de abril, ha dejado de pertenecer a CCAF Los Héroes el Gerente de Empresas y Trabajadores don Octavio Ruiz Cuevas.

En reemplazo de don Octavio Ruiz asumirá la responsabilidad de liderar dicha gerencia doña María Soledad Masalleras Lohmann, quien, además, se mantendrá en su actual cargo como Gerenta de Red Comercial y Pensionados.

Con fecha 15 de abril, ha asumido como Gerente de Operaciones y Tecnología interino don Pedro Sariego Cantwell.

Con fecha 30 de abril de 2024, se autorizó la celebración de un contrato con la entidad filial Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (RECREACTIVA), en el marco de la licitación realizada con fecha 7 de febrero de 2024, a la cual fueron invitados 13 oferentes.

El servicio licitado, correspondiente a “Eventos para Afiliados Pensionados 2024”, tiene el propósito de fomentar instancias y espacios de esparcimiento, sociabilidad y distracción de manera gratuita a nuestros/as afiliados/as pensionados/as, a través de la producción y realización de 23 eventos recreativos y lúdicos en distintas ciudades de nuestro país. El monto total del servicio asciende a la suma de $301.440.898, IVA incluido, por un plazo de 2 años, contados desde la fecha de celebración de contrato.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2024 (actual):
continuación

Con fecha 16 de mayo, fue debidamente suscrita la modificación del Acuerdo Comercial (el "Acuerdo") de fecha 22 de marzo del presente entre CCAF Los Héroes y su filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., con el objeto de incluir en el mismo la entrega de beneficios a sus afiliados/as mediante la tarjeta de Pago con Provisión de Fondos emitida por la referida sociedad emisora.

La modificación del Acuerdo fue aprobada por el Directorio de forma unánime, con la abstención de dos directores relacionados a Emisora Los Héroes.

Con fecha, 4 de julio de 2024, 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 29 de septiembre de 2022, bajo el N° 1.119, cuyas características principales son las siguientes:

Bono Serie AC (BHERAC0624)

• Monto Nominal: UF 1.000.000
• Tasa de Carátula: UF+4,80%
• Plazo: 6 Años • Gracia: 3 años
• Amortización: semestral en cuotas iguales, a partir del 15 de diciembre de 2027
• Pago de Intereses: semestralmente
• Vencimiento: 15 de junio de 2030
• Clasificación de Riesgo: AA- (Humphreys) y AA- (ICR Chile).

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2024 (actual):
continuación

Con fecha 7 de noviembre de 2024, 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 ONHER-160425:

• Monto: CLP$5.000.000.000
• Tasa Colocación: 0,47%
• Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 16 de abril de 2025
• Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento.
• Vencimiento: 16 de abril de 2025
• Clasificación de Riesgo: N1+/AA-, tenencia estable por ICR Ratings.

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

Con fecha 25 de noviembre de 2024, 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 ONHER-140725:

•Monto: CLP$5.000.000.000
•Tasa Colocación: 0,465%
•Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 14 de julio de 2025
•Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento.
•Vencimiento: 14 de julio de 2025
•Clasificación de Riesgo: N1+/AA-, tenencia estable por ICR Ratings

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2024 (actual):
continuación

Con fecha 3 de diciembre de 2024, 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 ONHER-161025:

•Monto: CLP$4.000.000.000
•Tasa Colocación: 0,475%
•Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 16 de octubre de 2025
•Pago Intereses: Los títulos no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento.
•Vencimiento: 16 de octubre de 2025
•Clasificación de Riesgo: N1+/AA-, tenencia estable por ICR Ratings

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:

Durante el período transcurrido entre el 1º 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:
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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:
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%.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:
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%.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:
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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:
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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:
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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2023:
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 Gerenta General Interina a la actual Gerenta 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

8.4 Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados Financieros Consolidados
al 31 de diciembre de 2024 y 2023
y por los años terminados en esas fechas

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

CONTENIDO

Informe de los Auditores Independientes

Estados Consolidados de Situación Financiera

Estados Consolidados de Resultados Integrales

Estados Consolidados de Cambios en el Patrimonio

Estados Consolidados de Flujos de Efectivo

Notas a los Estados Financieros Consolidados

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Índice

Estados Financieros Consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados 1
Estados de Resultado y Resultado Integral Consolidados por Naturaleza 3
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados 5
Estado de Flujos de Efectivo Consolidados 7
Notas a los Estados Financieros Consolidados 9
Nota 1 - Entidad que Reporta 9
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados 13
a) Período contable 13
b) Bases de preparación y presentación 13
c) Reclasificaciones y cambios contables 14
d) Bases de consolidación 15
e) Método de conversión de saldos y transacciones en monedas extranjeras y unidades de reajuste 18
f) Moneda funcional y moneda de presentación 18
g) Inventarios 18
h) Propiedades, planta y equipos 19
i) Deterioro de valor de los activos no financieros 24
j) Activos disponibles para la venta 25
k) Activos intangibles 25
l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos 26
m) Activos financieros y pasivos financieros 27
n) Medición del valor razonable 33
ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes 34
o) Provisiones 36
p) Beneficios a los empleados 36
q) Activos y pasivos contingentes 38
r) Transacciones con partes relacionadas 38
s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos 38
t) Clasificación corriente y no corriente 40
u) Información por segmentos 40
v) Bases de medición 41
x) Uso de estimaciones y juicios 42
y) Nuevos pronunciamientos contables 44

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Nota 3 - Cambios Contables 45
Nota 4 - Administración del Riesgo 46
Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo 70
Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) 73
Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) 85
Nota 8 - Instrumentos Financieros 91
Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes 101
Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes 102
Nota 11 - Otros Activos no Financieros no Corrientes 103
Nota 12 - Otros Activos Financieros no Corrientes 104
Nota 13 - Inventarios 105
Nota 14 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación 105
Nota 15 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto 106
Nota 16 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía 108
Nota 17 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos 110
Nota 18 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas 112
Nota 19 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados 114
Nota 20 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes 114
Nota 21 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes 124
Nota 22 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados 128
Nota 23 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes 130
Nota 24 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes 130
Nota 25 - Cuentas por Pagar, no Corrientes 131
Nota 26 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes 131
Nota 27 - Otras Provisiones 132
Nota 28 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento 133
Nota 29 - Deterioro por Riesgo de Crédito 135
Nota 30 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período 135
Nota 31 - Ingresos Financieros 135
Nota 32 - Ingresos por Intereses y Reajustes 136
Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias 136
Nota 34 - Otros Ingresos 137
Nota 35 - Gastos por Beneficios a los Empleados 138
Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza 138
Nota 37 - Gastos por Intereses y Reajustes 139
Nota 38 - Resultados por Unidades de Reajuste 140
Nota 39 - Otras Ganancias (Pérdida) 140
Nota 40 - Información Financiera por Segmento 140

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo 144
Nota 42 - Contingencias y Restricciones 146
Nota 43 - Sanciones 158
Nota 44 - Medioambiente 158
Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros 159
Nota 46 - Hechos Posteriores 163

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES
Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

ACTIVOS	Nota	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	85.567.496	100.974.688
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.6a)	4.927.996	5.961.711
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	2.301.999	2.747.769
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	138.919.543	124.104.535
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	15.909.645	13.759.647
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar Corrientes	(7)	13.519.210	13.043.347
Inventarios	(13)	371.615	149.392
Activos por impuestos corrientes	(24)	575.229	777.163
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		262.092.733	261.518.252
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	(15 (c))	4.466.320	4.523.658
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		4.466.320	4.523.658
Total de activos corrientes		266.559.053	266.041.910
Activos no Corrientes			
Otros activos financieros, no corrientes	(12)	14.695.213	4.977.885
Otros activos no financieros, no corrientes	(11)	1.018.353	1.579.411
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	316.775.015	287.301.879
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(16)	3.331.994	2.799.161
Propiedades, planta y equipos, neto	(15 (a))	53.367.282	52.857.195
Activos por impuestos diferidos	(17 (b))	5.805.058	4.848.817
Activos por derecho de uso, no corriente	(28)	8.926.543	13.688.654
Total de activos no corrientes		403.919.458	368.053.002
Total de Activos		670.478.511	634.094.912

Las notas adjuntas números 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES
Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
PASIVOS			
Pasivos corrientes			
Otros pasivos financieros, corrientes	(20(b))	124.219.499	131.329.210
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(21)	65.819.325	61.425.250
Otras provisiones a corto plazo	(27)	511.187	463.715
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	-	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(22)	5.925.063	6.182.762
Otros pasivos no financieros, corrientes	(23)	603.808	510.582
Pasivos por arrendamiento, corriente	(28)	6.250.767	5.582.307
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		203.329.649	205.493.826
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total de pasivos corrientes		203.329.649	205.493.826
Pasivos no Corrientes			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(20(b))	179.417.987	154.139.993
Otras provisiones, no corrientes	(27)	920.119	797.319
Pasivo por impuestos diferidos	(17(b))	-	-
Cuentas por pagar, no corrientes	(25)	1.482.363	1.497.289
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	(22)	2.283.670	1.910.162
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(26)	803.974	640.726
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(28)	3.362.318	8.826.722
Total de pasivos no corrientes		188.270.431	167.812.211
Total de pasivos		391.600.080	373.306.037
PATRIMONIO			
Fondo social		227.544.467	215.122.032
Otras reservas		36.333.893	33.244.408
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		15.000.071	12.422.435
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		278.878.431	260.788.875
Participación no controladora		-	-
Total de patrimonio		278.878.431	260.788.875
Total de Pasivos y Patrimonio		670.478.511	634.094.912

Las notas adjuntas números 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Resultado Consolidados por Naturaleza
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

		Acumulado	
	Notas	**01.01.2024 31.12.2024**	**01.01.2023 31.12.2023**
Ganancia (pérdida)		**M$**	**M$**
Ingresos por intereses y reajustes	(32)	106.664.418	89.307.684
Ingresos de actividades ordinarias	(33)	48.840.272	49.340.762
Otros ingresos	(34)	31.093.130	29.251.846
Gastos por intereses y reajustes	(37)	(24.810.726)	(24.458.366)
Deterioro por riesgo de crédito	(29)	(16.827.303)	(12.118.099)
Materias primas y consumibles utilizados		(632.620)	(708.874)
Gastos por beneficios a los empleados	(35)	(50.120.039)	(48.117.087)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(15-16-28)	(11.485.989)	(10.533.892)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(30)	(99.072)	(464.817)
Otros gastos, por naturaleza	(36)	(71.152.723)	(65.702.167)
Otras ganancias (pérdida)	(39)	(85.799)	(245.575)
Ingresos financieros	(31)	2.625.010	5.258.962
Resultados por unidades de reajuste	(38)	35.271	163.176
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		14.043.830	10.973.553
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(17 (c))	956.241	1.448.882
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		15.000.071	12.422.435
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		15.000.071	12.422.435
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		15.000.071	12.422.435
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		15.000.071	12.422.435

Las notas adjuntas números 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

		Acumulado	
Estado del Resultado Integral	**Notas**	**01.01.2024 31.12.2024 M$**	**01.01.2023 31.12.2023 M$**
Ganancia (pérdida)		**15.000.071**	**12.422.435**
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		-	77.033
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), actuariales por planes de beneficios definidos		(130.227)	(179.645)
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		(130.227)	(102.612)
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	3.219.712	(1.689.530)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		3.219.712	(1.689.530)
Total otros componentes de otro resultado integral, antes de impuesto		3.089.485	(1.792.142)
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		3.089.485	(1.792.142)
		-	
Resultado integral total		18.089.556	10.630.293
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		18.089.556	10.630.293
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		18.089.556	10.630.293

Las notas adjuntas números 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

31.12.2024

	Fondo Social	Otras Reservas				Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
		Superávit de Revaluación	Reserva de Cobertura Flujo de Caja (1)	Otras Reservas Varias (2)	Total otras Reservas				
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2024	215.122.032	36.279.260	(2.710.742)	(324.110)	33.244.408	12.422.435	260.788.875	-	260.788.875
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	215.122.032	36.279.260	(2.710.742)	(324.110)	33.244.408	12.422.435	260.788.875	-	260.788.875
Cambios en patrimonio									
Resultado integral									
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	15.000.071	15.000.071	-	15.000.071
Otro resultado integral	-	-	3.219.712	(130.227)	3.089.485	-	3.089.485	-	3.089.485
Resultado integral	-	-	3.219.712	(130.227)	3.089.485	15.000.071	18.089.556	-	18.089.556
Incremento (disminución) del fondo social	12.422.435	-	-	-	-	(12.422.435)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	12.422.435	-	3.219.712	(130.227)	3.089.485	2.577.636	18.089.556	-	18.089.556
Saldo Final del período Actual 31.12.2024	227.544.467	36.279.260	508.970	(454.337)	36.333.893	15.000.071	278.878.431	-	278.878.431

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$(131.970). Adicionalmente, incluye M$(322.367) 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 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

31.12.2023

	Fondo Social	Otras Reservas				Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
		Superávit de Revaluación	Reserva de Cobertura Flujo de Caja (1)	Otras Reservas Varias (2)	Total otras Reservas				
	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 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estado de Flujo de Efectivo Consolidados
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

	Nota	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 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	41 a)	71.850.835	72.459.108
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		453.862	459.129
Otros cobros por actividades de operación	41 b)	3.038.106.595	3.080.131.403
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(60.793.985)	(65.548.793)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(46.132.367)	(43.172.190)
Otros pagos por actividades de operación	41 c)	(2.998.350.663)	(3.079.129.617)
Intereses pagados		(23.878.758)	(21.674.415)
Intereses recibidos		2.624.833	5.259.128
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		(12.595)	311.988
Otras entradas (salidas) de efectivo	41 d)	171.358	(564.329)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		(15.960.885)	(51.468.588)
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión			
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios		-	-
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Importe procedente de la venta de propiedades, planta y equipo		62.981	736.301
Compras de propiedades, planta y equipo		(2.042.582)	(2.061.019)
Compras de activos intangibles		(4.200.390)	(1.662.724)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(6.179.991)	(2.987.442)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estado de Flujo de Efectivo Consolidados
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

	Nota	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 M$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		129.765.969	160.783.768
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		30.964.470	17.812.106
Total importes procedentes de préstamos		160.730.439	178.595.874
Pagos de préstamos		(148.299.058)	(133.323.340)
Pagos de pasivos por arrendamientos		(5.697.697)	(5.257.626)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		6.733.684	40.014.908
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio		(15.407.192)	(14.441.122)
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		(15.407.192)	(14.441.122)
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período	(5)	100.974.688	115.415.810
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5)	85.567.496	100.974.688

Las notas adjuntas números 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 Nº1009 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 Nº423 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. Nº14, 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 Nº1009 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)

Al 31 de diciembre de 2024, Los Héroes CCAF es la matriz principal y consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, Los Héroes SpA y Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

Al 31 de diciembre de 2023, Los Héroes CCAF es la matriz principal y 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 (esta última filial con fecha 29 de febrero de 2024 se concretó el término de giro y con fecha 17 de abril de 2024 fue autorizado por el SII).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Filiales) (continuación)

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, los riesgos y beneficios de estas sociedades, Los Héroes CCAF concluye que la controla.

Las filiales controladas por Los Héroes CCAF fueron establecidas en base a una estrategia comercial. Siendo así, Los Héroes CCAF consolidó con las siguientes filiales:

Filiales: Servicios a otras Corporaciones	RUT	País	Moneda Funcional
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. (hasta el 31/12/2023)	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., su objeto era, adquirir a cualquier título y enajenar, todo tipo de bienes muebles o inmuebles , corporales e incorporales, incluyendo acciones, valores mobiliarios, efectos de comercio, títulos de crédito y demás instrumentos representativos de capital o de deuda; prestar a terceros, por sí 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 incorporales, seguros, créditos, leasing, arrendamiento, y concurrir a la constitución de nuevas sociedades y/o participar en sociedades ya existentes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados

a) Período contable

Los Estados Financieros Consolidados incluyen los siguientes ejercicios:

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados al 31 de diciembre de 2024 y 2023, Estados de Resultados Consolidados por Naturaleza, Otros Resultados Integrales, Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados y Estado de Flujo de Efectivo Consolidados por los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024 y 2023.

b) Bases de preparación y presentación

Los estados financieros consolidados de CCAF Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2024, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en su oficio circular N°427 del 28 de diciembre de 2007, el cual establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB) para las entidades inscritas en el registro de valores.

Los Héroes cuenta con un Modelo de Provisiones Interno para su cartera de Crédito Social en cuotas, el cual se implementó en enero 2019. Dicho modelo fue aprobado por SUSESO en septiembre 2018 bajo normativa anterior, y en junio 2024 bajo la normativa vigente, contenida 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 Modelos Propios de Evaluación, que formaliza los criterios metodológicos de desarrollo de modelos propios.

Adicionalmente, Los Héroes, al cierre del ejercicio de diciembre 2024, Los Héroes implementó un ajuste a ciertos parámetros del Modelo de Provisiones Interno, con lo cual se incorporó información actualizada para cada etapa de deterioro de la cartera de Crédito Social en cuotas, tal como se señala en la normativa IFRS9. Este Modelo determina un monto de provisiones superior al mínimo normativo establecido por SUSESO bajo metodología de Provisión Estándar, permitiendo mantener una adecuada suficiencia de provisiones.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

b) Bases de preparación y presentación (continuación)

Es decir, el deterioro de la cartera de Crédito Social en cuotas, se reconoce en base al Modelo de Provisiones Interno bajo normativa IFRS9.

	Deterioro de la Cartera de Crédito 31.12.2024	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/CMF	18.610.056	Ver Nota N°6 (3) c)
Bajo normas SUSESO (Provisión Estándar)	14.858.556	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	3.751.500	

De la tabla precedente se desprende que CCAF Los Héroes tiene una provisión complementaria de M$3.751.500 (diferencia entre la provisión obtenida con la metodología interna, y la provisión obtenida bajo la metodología de Provisión Estándar de la normativa SUSESO)

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 2023.

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 2024, con respecto al informe emitido el ejercicio anterior.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Reclasificaciones y cambios contables (continuación)

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 4 de marzo de 2025.

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

d) Bases de consolidación (continuación)

La Sociedad evalúa 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 posee menos de la mayoría de los derechos en una sociedad participada, se considera que tiene el poder sobre esta, si dichos derechos son suficientes para otorgarle en la práctica la capacidad de dirigir unilateralmente sus actividades relevantes. Para determinar si tiene poder, la Sociedad evalúa todos los hechos y circunstancias relacionadas con los derechos a voto en una participada, 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 al 31 de diciembre de 2024 y 2023, los estados de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023. 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 2024 y 2023, 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. (hasta el 31/12/2023)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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:

	31.12.2024 $	31.12.2023 $
Unidad de Fomento (UF)	38.416,69	36.789,36
Dólares estadounidenses (USD)	996,46	877,12

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 coordenadas, las cuales están destinadas para ser asignadas a los clientes de la filial Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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
Muebles	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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 desmantelar 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, se reconoce una provisión y es 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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.

Los ingresos por arrendamientos operativos se reconocen sobre una base lineal durante el plazo de los mismos. 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 arrendamiento financiero es asignado a los períodos contables de manera tal de reflejar una tasa de rendimiento periódica y 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 CCAF 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 el resultado del 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 reevaluado, caso en el cual el reverso es tratado como un aumento de reevaluación. La Administración de Los Héroes CCAF, en base al resultado de su evaluación de deterioro, considera que el valor recuperable supera el valor de libros de los mismos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 2024 y 2023, 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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

l) 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 periodo 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos (continuación)

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.1) Clasificación y presentación (continuación)

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 acumulado en este rubro es imputado íntegramente en la ganancia o pérdida del ejercicio.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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

Las variaciones del valor razonable de activos financieros disponibles para la venta, netas de su efecto fiscal, se registran en el estado de resultados integrales consolidado: Otros resultados integrales, hasta el momento en que se produce la enajenación de estas inversiones, momento en el que el monto acumulado en este rubro es imputado íntegramente en la ganancia o pérdida del ejercicio.

En caso 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.2) Pasivos financieros excepto derivados (continuación)

a) Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados (continuación)

Los Héroes CCAF y filiales no tienen pasivos bajo esta categoría.

b) Acreedores comerciales

Los saldos por pagar a proveedores son valorados posteriormente a 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable (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 períodos presentados.

b) Coberturas de flujo de caja

La parte efectiva de cambios en el valor razonable de los derivados que se designan y califican como coberturas de flujos de efectivo, se reconocen en Otras Reservas. La pérdida o ganancia relativa a la parte no efectiva se reconoce inmediatamente en el estado de resultados dentro de “Gastos por Intereses y Reajustes” o “Resultados por unidad de reajuste”, según corresponda.

Los importes acumulados en Otras reservas se llevan al estado de resultados en los períodos 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 del 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 el Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 inmateriales.

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 Nº9 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. Adicionalmente, 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 22.

Este tipo de beneficios, de acuerdo con 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 mes. La remedición, 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 remedición 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 periodo de una modificación al plan. El interés neto se calcula multiplicando la tasa de descuento al comienzo del periodo 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 remedición.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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, no obstante, 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 18) 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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**

  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.

  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.

- **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°33.

- **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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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, 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 son valorizados al valor de mercado en base a tasaciones de profesionales independientes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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°11)
-	Propiedades, Planta y equipo	(Nota N°15)
-	Activos intangibles distintos de la plusvalía	(Nota N°16)
-	Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	(Nota N°17)
-	Provisiones corrientes y no corrientes por beneficios a los empleados	(Nota N°22)
-	Otras provisiones	(Nota N°27)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

y) Nuevos pronunciamientos contables

a) Normas modificaciones e interpretaciones a las normas existentes a la fecha de emisión de los Estados Financieros Consolidados

a.1) Las siguientes modificaciones a la norma, se encuentran vigentes a la fecha de los estados financieros y no tienen impacto en la emisión de estos.

Modificaciones a las NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes (Modificaciones a la NIC 1)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024. Se permite adopción anticipada.
Pasivos por Arrendamientos en una Venta con Arrendamiento Posterior (Modificaciones a la NIIF 16)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024. Se permite adopción anticipada.
Pasivos No Corrientes con Covenants (Modificaciones a la NIC 1)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024.
Acuerdos de Financiación de Proveedores (Modificaciones a la NIC 7 y NIIF 7)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024 (con aplicación anticipada permitida) y las modificaciones a la NIIF 7 cuando aplique las modificaciones a la NIC 7.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

a.2) Los siguientes pronunciamientos contables emitidos son aplicables a los períodos anuales que comienzan después del 1 de enero de 2025, y no han sido aplicados en la preparación de estos Estados Financieros Consolidados. La Corporación tiene previsto adoptar los pronunciamientos contables que les correspondan en sus respectivas fechas de aplicación y no anticipadamente.

Modificaciones a las NIIF	**Fecha de aplicación obligatoria**
Venta o Aportaciones de Activos entre un Inversor y su Asociada o Negocio Conjunto (Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28)	Fecha efectiva diferida indefinidamente.
Ausencia de convertibilidad (Modificación a la NIC 21)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2025. Se permite adopción anticipada.
Clasificación y medición de instrumentos financieros (Modificaciones a la NIIF 9 y NIIF 7 – Revisión de post-implementación)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2026. Se permite adopción anticipada.
Mejoras Anuales a las Normas de Contabilidad NIIF – Volumen 11	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2026. Se permite adopción anticipada.
NIIF 18 Presentación y Revelación en Estados Financieros	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2027. Se permite su aplicación anticipada.
NIIF 19 Subsidiarias sin Obligación Pública de Rendir Cuentas: Información a Revelar	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2027. Se permite adopción anticipada.

No se espera que estos pronunciamientos contables emitidos aún no vigentes, tengan un impacto significativo sobre los estados financieros consolidados de la Corporación.

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 2023.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo

4.1) Factores de riesgo financiero

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 aceptados por 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, Divisiones, 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.

• 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

Las instancias de revisión de los temas relacionados con Riesgo son:

- Directorio
- Comité de Riesgo
- Comité de Auditoría
- Comité Ejecutivo de Riesgo
- División 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 División 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, seguridad de la información, ciberseguridad y los riesgos con impacto sobre la reputación.

El Comité Ejecutivo de Riesgo es la instancia de revisión de aquellas materias críticas en términos 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (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 CCAF[1], 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 atingentes 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 CMF[2]), 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 del ámbito financiero 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.
[2] CMF: Comisión para el Mercado Financiero

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (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 autorizadas por el Comité de Riesgo y aprobadas por 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 y manuales de gestión 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 también como las atribuciones de crédito asignadas a las distintas personas para aprobación de operaciones de crédito social.

La clasificación de riesgo de crédito 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 vigente[3], considerando las categorías de provisiones (estándar, complementaria y adicional) que son atingentes al riesgo de la cartera de crédito social de Los Héroes CCAF.

[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, capitulo 6.4.5 Modelos Propios de Evaluación.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

El cálculo con la metodología de Provisión Estándar, mínimo exigido normativamente, considera los factores de provisión establecidos por el regulador[4]. 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.

Respecto a la provisión determinada con el Modelo de Provisiones interno, al cierre del ejercicio de diciembre 2024, Los Héroes CCAF implementó un ajuste a ciertos parámetros de dicho Modelo, con lo cual se incorporó información actualizada para cada etapa de deterioro de la cartera de Crédito Social en cuotas, tal como se señala en la normativa IFRS9.

Cabe destacar que el Modelo de Provisiones Interno con el que cuenta Los Héroes, 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, capitulo 6.4.5.2 Requisitos para el Uso de Modelos Propios. Dicho modelo, ajustado a partir del cierre del ejercicio de enero 2019, 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 permite cuantificar las pérdidas potenciales de la cartera de crédito, reconocer su riesgo idiosincrático, y contar con una adecuada suficiencia de provisiones. El Modelo Interno fue aprobado por SUSESO en septiembre 2018 bajo la normativa anterior, y en junio 2024 bajo la normativa vigente.

Otros ajustes efectuados previamente al Modelo de Provisiones Interno fueron: para el segmento Pensionado, al cierre del ejercicio de junio 2022, un ajuste que logró 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 realizan las entidades pagadoras de pensiones; y para el segmento Trabajador, al cierre del ejercicio de mayo 2024, un ajuste que logró internalizar el incumplimiento asociado al incremento en el desempleo (cartas de despido) observado en el segmento Trabajador.

[4] 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, capitulo 6.4.4.2 Cálculo de la provisión estándar para Créditos de Consumo, Créditos a Microempresarios y Créditos con Fines de Educación.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Para el caso de un stock de Crédito Social en cuotas de una cartera que no ha sido originalmente aprobada por políticas de crédito de Los Héroes CCAF, y que no se conocen sus antecedentes crediticios históricos, como es el caso del stock migrado de créditos de CCAF Gabriela Mistral al momento de su absorción por parte de Los Héroes CCAF ocurrida en noviembre 2018, su provisión interna se calcula en base al mayor factor de provisión entre el modelo interno utilizado por Los Héroes CCAF hasta diciembre de 2018[5], y el Índice de Provisiones original de cada operación de la cartera absorbida.

Se constituyen provisiones complementarias sólo si el monto de provisiones determinado con la metodología de Provisión Estándar, es inferior al monto de provisiones determinado por el Modelo de Provisiones Interno bajo normativa IFRS9.

La provisión interna de Créditos de uso Contingente por producto de Crédito Social Más Salud, utiliza parámetros de la metodología de provisiones 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, capitulo 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.

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. Cabe señalar que el Modelo de Provisiones Interno bajo normativa IFRS9 reconoce dicho ajuste macroeconómico.

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.

[5] 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

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 la posibilidad de requerir 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 2024 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.

Información cuantitativa riesgo de crédito

El cuadro siguiente muestra la distribución por tipo de segmento al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

Segmento	% Total Stock de Colocaciones	% Total Stock de Colocaciones
	dic-24	dic-23
Pensionado	57,29%	57,34%
Trabajador	42,71%	42,66%
Total	100,00%	100,00%

En el cuadro precedente se aprecia que la composición por segmento al 31 de diciembre de 2024 es de 42,71% para el Segmento Trabajador y 57,29% para el Segmento Pensionado, proporción similar a la observada al cierre de diciembre de 2023, observando que los crecimientos de cartera para ambos segmentos han mantenido un comportamiento similar durante el transcurso del 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, 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-24	dic-23
Municipios	13%	13%
Educación	13%	13%
Servicios	12%	11%
Gobierno Central	7%	9%
Alimentación	8%	8%
Manufacturero	6%	7%
Supermercados	5%	6%
Comercio	5%	5%
Forestal	4%	5%
Minería	4%	4%
Servicio de Guardias y RRHH	4%	3%
Transporte	4%	3%
Financiero	3%	3%
Salud	3%	3%
Otras Industrias	9%	7%
Total	100%	100%

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

a) 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información de Provisiones en M$ al 31 de diciembre de 2024

Categoría de Riesgo	Provisión Estándar M$	Provisión Complementaria M$	Total Provisión M$
A	1.732.187	3.241.804	4.973.991
B	1.070.950	284.810	1.355.760
C	728.001	102.229	830.230
D	925.648	15.106	940.754
E	911.334	9.628	920.962
F	979.938	91	980.029
G	1.038.015	126	1.038.141
H	6.479.671	97.707	6.577.378
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	688.216	-	688.216
Total Crédito Social	14.553.960	3.751.501	18.305.461
Hipotecario	72.157	-	72.157
Más Salud	232.438	-	232.438
Sistémica	-	-	-
Total	14.858.555	3.751.501	18.610.056

Información de Provisiones en M$ al 31 de diciembre de 2023

Categoría de Riesgo	Provisión Estándar M$	Provisión Complementaria M$	Total Provisión M$
A	1.562.367	2.809.847	4.372.214
B	1.026.541	288.163	1.314.704
C	650.738	84.485	735.223
D	745.414	22.067	767.481
E	984.227	82	984.309
F	922.946	1.213	924.159
G	905.693	162	905.855
H	5.474.367	13.400	5.487.767
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	550.277	-	550.277
Total Crédito Social	12.822.570	3.219.419	16.041.989
Hipotecario	77.437	-	77.437
Más Salud	235.775	-	235.775
Sistémica	-	844.000	844.000
Total	13.135.782	4.063.419	17.199.201

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

El stock de provisiones total al 31 de diciembre de 2024 y 2023 es M$18.610.056 (M$17.199.201), que se compone de la cartera vigente de Crédito Social por M$18.305.461 (M$16.041.989), de Crédito Social Hipotecario por M$72.157 (M$77.437) y de producto Más Salud (exposición contingente) por M$232.438 (M$235.775). Cabe señalar que al 31 de diciembre de 2024, se libera la provisión sistémica constituida al cierre de diciembre 2023 para el Segmento Trabajador (M$844.000), basado en el resultado actualizado de la ejecución del Modelo de Provisión Sistémica y las variables macroeconómicas asociadas. 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 SUSESO vigente para este tipo de modelos. Dado que el Modelo de Provisiones Interno bajo normativa IFRS9 incorpora un ajuste macroeconómico, no se requiere constituir un nuevo stock de provisión sistémica al cierre del ejercicio de diciembre 2024.

El índice de provisiones de la cartera de Crédito Social (cociente entre el stock de provisiones y el stock de colocaciones) es 3,76% al 31 de diciembre de 2024, superior al 3,66% registrado en diciembre de 2023. El alza se explica por el mayor riesgo de crédito que ha presentado la cartera del segmento Trabajadores, debido al contexto macroeconómico a nivel país que se ha desarrollado durante el 2024; en particular, impulsado por el importante aumento de las cartas de despido a nivel nacional, acorde a las cifras entregadas por la Dirección del Trabajo.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones del Modelo de Provisiones Interno bajo normativa IFRS9 al cierre del ejercicio de diciembre 2024, 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 de crédito social. El Modelo entrega una cobertura Back Test de provisiones suficiente, debido a que logra reflejar adecuadamente la efectiva gestión de riesgo de crédito, basada en aspectos como: la gestión del Modelo de Originación de Crédito Social, que ha permitido disminuir el riesgo de crédito estructural de la cartera; las estrategias de cobranza orientadas a generar mayor contención de las distintas fases de morosidad (minimizando el flujo de castigos), y mayor efectividad en la recuperación de cartera castigada.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (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 consolidados.

- Riesgo de Reajustabilidad o Tipo de Cambio: corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento, variación del valor del dólar u otro índice de Reajustabilidad, ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

Al 31 de diciembre de 2024 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

b) Riesgo de mercado (continuación)

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 normativo[6] 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.

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

					Límite Normativo	Exposición al	
Libro	Posición Monto (M$)	Exposición Monto (M$)	Monto (M$)	%	Base	31.12.2024 %	31.12.2023 %
Libro de Negociación[7]	-	-	979.393	5%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro de Caja Corto Plazo[8]	125.413.262	1.635.322	3.917.572	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio Patrimonio	8,35%	13,03%
Libro de Caja Largo Plazo[9]	385.607.101	10.247.487	27.887.843	10%	Patrimonio	3,67%	3,49%

Al 31 de diciembre de 2024, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de largo plazo y el Libro de Negociación de Los Héroes CCAF se encuentran dentro de los límites establecidos por la normativa vigente. En particular, la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja varía de un 3,49% a un 3,67% (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 8,35% estando por debajo de su límite de 20% al 31 de diciembre de 2024.

[6] 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, capitulo 6.2 Titulo II Riesgo de Mercado.

[7] Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.

[8] 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.

[9] 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

b) Riesgo de mercado (continuación)

Trimestralmente y de acuerdo con lo instruido por SUSESO[10], 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 cambio[11].

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 2024.

c) Riesgo de liquidez

Se define como la incapacidad para cumplir con las obligaciones contraídas dentro de los plazos establecidos, pudiendo incurrir en pérdidas significativas que pudieran representar un riesgo para la viabilidad de la institución.

Los Héroes CCAF está expuesto a dos tipos de Riesgo de Liquidez en su Balance: Riesgo de liquidez de financiamiento y Riesgo de liquidez de mercado:

- **Riesgo de liquidez de financiamiento**

  Se relaciona con la incertidumbre de financiar los compromisos adquiridos en situaciones de contingencia. Específicamente, se refiere a la probabilidad de que Los Héroes CCAF incurra en pérdidas, tenga que renunciar a 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.

[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, capitulo 6.2 Titulo II Riesgo de Mercado.

[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, capitulo 6.2.6 Pruebas de Estrés.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

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.

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 vigente[12], 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.

[12]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, capitulo 6.3 Título II Riesgo de Liquidez.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para ingresos y egresos

31.12.2024

Ingresos M$ **Detalle de Cuenta**	**<= 15 Días**	**<= 30 Días**	**<= 90 Días**	**<= 180 Días**	**<= 365 Días**
Disponible	29.267.332	29.267.332	29.267.332	29.267.332	29.267.332
Inversiones Financieras	17.517.960	18.522.406	18.522.406	18.522.406	18.522.406
Colocaciones de Crédito Social	17.496.196	37.084.327	76.130.264	114.176.489	238.905.324
Mutuos Hipotecarios No Endosables	2.403	2.403	7.209	14.418	28.836
Mutuos Hipotecarios Endosables	7.735	7.735	23.205	46.411	92.708
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	1.003.945	2.007.890	5.432.138	10.276.328	20.513.183
Ingresos por SIL	16.498.354	16.498.354	48.617.764	97.659.377	195.272.498
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	2.522.771	2.522.771	7.600.950	15.192.954	30.401.421
Cotización Previsional	58.174	58.174	174.521	349.043	698.086
Deudores por venta de servicios a terceros	-	-	6.227.555	10.387.563	24.931.889
Deudores varios	-	-	9.524	15.874	38.097
Ingresos por Comisiones	-	-	10.411.017	17.497.636	42.071.466
Otros Ingresos	-	70.666	220.831	415.163	883.325
Total Ingresos	84.374.870	106.042.058	202.644.716	313.820.994	601.626.571

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para ingresos y egresos (continuación)

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

31.12.2024

Egresos M$ Detalle de cuenta	<= 15 Días	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	965.813	1.763.502	38.487.558	62.419.647	91.871.443
Pasivos Financieros	-	863.551	5.507.787	22.284.307	43.954.293
Egresos por Prestaciones Adicionales	90.768	383.164	739.073	1.289.406	4.039.378
Egresos por Prestaciones Complementarias	829.475	1.658.951	5.131.132	9.989.662	20.161.270
Egresos por SIL	7.639.027	15.278.053	48.932.998	97.115.773	195.840.505
Egr. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.200.266	2.400.532	7.585.436	15.073.218	30.399.589
Obligaciones con terceros	-	-	-	-	-
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-	-
Gastos de Administración	-	6.929.967	20.789.901	41.579.802	83.159.605
Otros Egresos	-	-	-	-	-
Total Egresos	10.725.349	29.277.720	127.173.885	249.751.815	469.426.083

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para ingresos y egresos (continuación)

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

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

$$Brecha\ de\ Liquidez\ \%\ sobre\ Fondo\ Social = \frac{Total\ Egresos - Total\ Ingresos}{Fondo\ Social}$$

Riesgo de Liquidez				
Brechas de Liquidez	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**Límite Máximo**	**Base**
Hasta 15 días	(32%)	(28%)	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(34%)	(33%)	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(33%)	(27%)	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(28%)	(7%)	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(58%)	(12%)	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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.1) Factores de riesgo financiero (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

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.

4.2) 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.

$$\frac{Fondo\ \ Social}{APRC} \geq 16\%$$

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.2) Requerimientos de capital (continuación)

En este contexto, al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

	31.12.2024	31.12.2023
Activos Ponderados por Riesgo Crédito (APRC)	:M$575.703.632	M$529.665.343
Patrimonio mínimo exigido (16%)	:M$92.112.581	M$84.746.455
Fondo Social Los Héroes CCAF	:M$227.544.467	M$215.122.032

La relación Fondo Social / APRC al 31 de diciembre de 2024 y 2023 de Los Héroes CCAF es 39,52% (40,61%) respectivamente, que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido por SUSESO.

4.3) Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de que se materialice un acontecimiento (o también llamado evento), que pueda impactar en el logro de los objetivos de su actividad, el adecuado resguardo del fondo social o algún potencial impacto sobre la reputación de Los Héroes CCAF.

El Riesgo Operacional se define más específicamente por aquellos factores que lo originan:

- Procesos internos
- Personas
- Tecnologías de la información
- Eventos externos

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos relativos a la ejecución de los planes de negocio, procesos y proyectos sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.3) Riesgo operacional (continuación)

Con el propósito de apoyar el logro de los objetivos definidos para los procesos de la Institución, mejorando y fortaleciendo la calidad, continuidad, seguridad de la información y ciberseguridad, Los Héroes CCAF ha implementado un Modelo de Gestión de Riesgo Operacional que funciona a través de los siguientes pilares de trabajo:

> Gestión de Riesgo Operacional sobre procesos y proyectos relevantes.
> Gestión del Riesgo Operacional basado en tres líneas de defensa.
> Gestión de la Continuidad del Negocio.
> Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
> Control de Servicios Externalizados.
> Monitoreo sobre potenciales Riesgos con Impacto sobre la Reputación.
> Apoyo a la Gestión del Cambio y Cultura de Riesgo en la Organización.

Dicho modelo busca apoyar los procesos, de tal manera de entregar a los 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 de procesos orientados a tratar las temáticas atingentes al control interno de la Corporación, donde destacan los análisis preventivos y correctivos del riesgo operacional, el reporte de los principales eventos de riesgo operacional, cambios y/o ajustes sobre políticas de gestión de riesgo y la evaluación del riesgo operacional sobre los procesos, principales proyectos e iniciativas que desarrolle la Organización.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.3) Riesgo operacional (continuación)

Adicionalmente, Los Héroes CCAF ha implementado un panel de gestión que contiene indicadores claves de Riesgo Operacional (KRIs[13]), 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 mediante el monitoreo de grupos de interés, 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 éstos.

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.

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.3) Riesgo operacional (continuación)

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 razón sobre políticas internas las cuales tienen por objeto desarrollar, sensibilizar y concientizar sobre la gestión de riesgos en la organización.

4.4) 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 Riesgos”, 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

4.5) Potencial impacto de los riesgos sobre la reputación

A pesar de que no es un riesgo propiamente tal, dado que se considera 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 los impactos de los riesgos sobre la reputación es efectuada por la Gerencia de Personas y Comunicaciones, apoyada en la base metodológica de gestión de riesgo y el monitoreo de la Gerencia de Riesgo Operacional. En esa línea, y acorde al nuevo "Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensación y Asignación Familiar" de SUSESO vigente sobre esta materia, se vela por la actualización periódica de la Política de Gestión de Riesgos con Impacto sobre la Reputación, así como el monitoreo continuo de un set de Indicadores enfocados al seguimiento de grupos de interés de Los Héroes CCAF, tales como: afiliados(as); colaboradores(as); autoridades y reguladores; proveedores; opinión pública; mercado de capitales; gremios; entre otros, los cuales son reportados regularmente al Comité de Riesgo.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Caja *(a)*	21.933.934	30.725.888
Bancos *(b)*	35.367.602	24.778.133
Depósitos a plazo *(c)*	9.757.746	6.918.525
Pactos de retroventa *(d)*	18.508.214	38.552.142
Total	85.567.496	100.974.688

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.

Estas inversiones son fácilmente convertibles en efectivo en el corto plazo y están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

(a) Caja

El saldo de caja está compuesto por dinero en efectivo y fondos fijos destinados al pago de gastos menores y su valor libro es igual a su valor razonable.

(b) Bancos

El saldo de Bancos está compuesto por dineros mantenidos en cuentas corrientes bancarias y su valor libro es igual a su valor razonable.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 2024 y 2023 es el siguiente:

31.12.2024

Institución	Fecha inicio	Fecha término	Moneda	Capital moneda de origen M$	Tasa anual promedio %	Dias promedio al vencimiento	Capital moneda local M$	Interes devengados moneda local M$	Valor Contable M$
Banco de Chile	20-12-2024	02-01-2025	CLP	250.000	0,36%	2	250.000	330	250.330
Banco de Chile	24-12-2024	02-01-2025	CLP	200.000	0,36%	2	200.000	168	200.168
Banco de Chile	27-12-2024	07-01-2025	CLP	300.000	0,36%	7	300.000	144	300.144
Banco de Chile	24-12-2024	02-01-2025	CLP	2.900.000	0,36%	2	2.900.000	2.436	2.902.436
Banco de Chile	26-12-2024	02-01-2025	CLP	1.300.000	0,36%	2	1.300.000	780	1.300.780
Banco de Chile	26-12-2024	07-01-2025	CLP	3.600.000	0,36%	7	3.600.000	2.160	3.602.160
Banco de Chile	19-12-2024	02-01-2025	CLP	1.200.000	0,36%	2	1.200.000	1.728	1.201.728
Total				**9.750.000**			**9.750.000**	**7.746**	**9.757.746**

31.12.2023

Institución	Fecha inicio	Fecha término	Moneda	Capital moneda de origen M$	Tasa mensual promedio %	Dias promedio al vencimiento	Capital moneda local M$	Interes 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	05-01-2024	CLP	213.000	0,65%	5	213.000	138	213.138
Total				**6.903.000**			**6.903.000**	**15.525**	**6.918.525**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(d) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2024 y 2023 es el siguiente:

31.12.2024

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	24-12-2024	02-01-2025	5.200.000	5.207.176	5,52%	5.205.581
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	CLP	30-12-2024	02-01-2025	1.500.000	1.500.683	5,46%	1.500.228
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	CLP	30-12-2024	03-01-2025	3.000.000	3.001.820	5,46%	3.000.455
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	CLP	30-12-2024	06-01-2025	7.800.000	7.808.281	5,46%	7.801.183
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	CLP	26-12-2024	24-01-2025	1.000.000	1.004.447	5,52%	1.000.767
Total				**18.500.000**	**18.522.407**		**18.508.214**

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.Corredores de Bolsa	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**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2024			31.12.2023		
	Valor Bruto M$	Provisiones Incobrables M$	Valor Neto M$	Valor Bruto M$	Provisiones Incobrables M$	Valor Neto M$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*) (6.1)	142.032.524	(3.112.981)	138.919.543	127.837.890	(3.733.355)	124.104.535
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	142.032.524	(3.112.981)	138.919.543	127.837.890	(3.733.355)	124.104.535
Deudor previsional (**) (6.2)	26.468.342	(10.558.697)	15.909.645	22.754.211	(8.994.564)	13.759.647
Total Deudor Previsional, (neto)	26.468.342	(10.558.697)	15.909.645	22.754.211	(8.994.564)	13.759.647
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1+6.2))	168.500.866	(13.671.678)	154.829.188	150.592.101	(12.727.919)	137.864.182

(*) 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$834.500 (M$921.445 al 2023) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados Al 31 de diciembre de 2024 es M$1.912.614. (M$1.236.700 al 2023).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 2024

Trabajadores	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo M$
Consumo (1)	62.477.990	(2.695.076)	59.782.914
Microempresarios	-		-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	14.687	(22)	14.665
Subtotal	62.492.677	(2.695.098)	59.797.579

Pensionados	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo M$
Consumo (1)	78.211.219	(380.057)	77.831.162
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	2.653	(3)	2.650
Sub-Total	78.213.872	(380.060)	77.833.812
Total	140.706.549	(3.075.158)	137.631.391

(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$834.500 (Ver porción largo plazo en nota N°10).

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 2023 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo M$
Consumo (1)(2)	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.

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2024

Concepto	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de Mutuos	70	5	-	75
Monto (1) M$	1.164.105	45.797	-	1.209.902
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(24.512)	(13.311)	-	(37.823)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.139.593	32.486	-	1.172.079

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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)

31.12.2023

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

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2024

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador	Pensionado		
	M$	M$	M$	M$
Dividendos por cobrar	86.050	16.008	-	102.058
Seguros de desgravamen	3.484	851	-	4.335
Seguros de incendio y sismo	3.922	557	-	4.479
Seguros de cesantía	5.201	-	-	5.201
Total	98.657	17.416	-	116.073

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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)

31.12.2023

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador M$	Pensionado M$	M$	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

6.1.3) Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (neto)

31.12.2024

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)	-	-	-

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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)

31.12.2023

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)	-	-	-

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 2024 y 2023, es el siguiente:

31.12.2024

Trabajadores	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo M$
Consumo (1)	24.009.367	(9.722.019)	14.287.348
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	236.212	(33.932)	202.280
Sub-Total (1)	24.245.579	(9.755.951)	14.489.628

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2024 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo M$
Consumo (1)	2.222.763	(802.746)	1.420.017
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	2.222.763	(802.746)	1.420.017
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	26.468.342	(10.558.697)	15.909.645

(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$93.396.

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

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 31.12.2024	**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	334.490	4.378	1.930	1.307
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	431.139.429	7.562.219	3.071.625	2.543.151
N° de clientes cartera repactada	16.889	889	432	356
Cartera repactada bruta en miles de pesos	20.984.882	1.599.577	874.130	862.508
Total cartera bruta en miles de pesos	452.124.311	9.161.796	3.945.755	3.405.659
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(6.680.139)	(1.333.904)	(772.529)	(855.203)
Total cartera neta en miles de pesos	**445.444.172**	**7.827.892**	**3.173.226**	**2.550.456**

	Entre 91 y 120 días	**Entre 121 y 150 días**	**Entre 151 y 180 días**	**Entre 181 y 210 días**
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.087	977	839	863
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	2.111.708	1.842.279	1.716.465	1.765.697
N° de clientes cartera repactada	261	239	286	317
Cartera repactada bruta en miles de pesos	497.261	464.160	601.627	728.898
Total cartera bruta en miles de pesos	2.608.969	2.306.439	2.318.092	2.494.595
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(848.611)	(883.481)	(983.107)	(1.240.530)
Total cartera neta en miles de pesos	**1.760.358**	**1.422.958**	**1.334.985**	**1.254.065**

	Entre 211 y 250	**Más de 250 días**	**Total**
Detalle de cartera bruta			
N° de clientes cartera no repactada	888	2.615	349.374
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.936.340	5.840.238	459.529.151
N° de clientes cartera repactada	280	901	20.850
Cartera repactada bruta en miles de pesos	522.773	1.792.040	28.927.856
Total cartera bruta en miles de pesos	2.459.113	7.632.278	488.457.007
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(1.239.756)	(3.772.796)	(18.610.056)
Total cartera neta en miles de pesos	**1.219.357**	**3.859.482**	**469.846.951** (*)

(*) Al 31 de diciembre de 2024 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional (neto) se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M$153.901.292 y en el activo no corriente por M$315.366.778. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 31.12.2023 — **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 2023 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional (neto) 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2024	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	859	24.129
Cartera protestada o en cobranza judicial en M$	550.220	73.741.494

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

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito

El efecto en resultados de las provisiones por incobrabilidad de crédito, generado en los períodos es el siguiente:

31.12.2024

	Total M$
Saldo de provisiones al 01.01.2024	17.199.201
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(15.416.448)
Constitución de provisiones (2)	16.827.303
Saldo de provisión al 31.12.2024 (3)	18.610.056

(1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2024 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 2024.

(3) Provisión compuesta por M$13.671.678 clasificada en corriente y M$4.938.378 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 2024 ascendió a M$16.827.303.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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)

31.12.2023	**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 2023 ascendió a M$12.118.099.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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:

31.12.2024

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)	-	13.129.511	3.152.010	-	16.281.521
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	24.512	-	-	-	24.512
Mutuos hipotecarios no endosables	34.321	-	-	-	34.321
Sub-Total	58.833	13.129.511	3.152.010	-	16.340.354
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.656.887	599.491	-	2.256.378
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	13.311	-	-	-	13.311
Mutuos hipotecarios no endosables	13	-	-	-	13
Sub-Total	13.324	1.656.887	599.491	-	2.269.702
Total stock de provisiones	72.157	14.786.398	3.751.501	-	18.610.056

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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)

31.12.2023

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

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:

	31.12.2024			31.12.2023		
	Valor Bruto M$	Deterioro M$	Valor Neto M$	Valor Bruto M$	Deterioro M$	Valor Neto M$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	738.210	(694.577)	43.633	1.273.242	(835.485)	437.757
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	1.321.481	(25.934)	1.295.547	1.020.147	(19.945)	1.000.202
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	1.547.204	(11.728)	1.535.476	1.266.224	(7.997)	1.258.227
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	189.136	(56.147)	132.989	265.178	(158.290)	106.888
Deudores varios (4)	5.921.551	(897.466)	5.024.085	5.253.224	(898.548)	4.354.676
Cheques protestados (5)	209.457	(134.957)	74.500	192.098	(134.957)	57.141
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	5.412.980	-	5.412.980	5.828.456	-	5.828.456
Total	15.340.019	(1.820.809)	13.519.210	15.098.569	(2.055.222)	13.043.347

(5) Al 31 de diciembre de 2024, existen cheques protestados por M$209.457 (M$192.098 al 2023). Se estimó un deterioro de M$(134.957). Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, 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$5.412.980 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" del mes de noviembre y diciembre de 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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:

31.12.2024

	Cartera al día M$	Morosidad Entre 1-30 M$	Morosidad Entre 31-60 M$	Morosidad Entre 61-90 M$	Morosidad Entre 91-120 M$	Morosidad Entre 121-150 M$	Morosidad Entre 151-180 M$	Morosidad Entre 181-210 M$	Morosidad Entre 211-250 M$	Morosidad Más de 250 M$	Total Corrientes M$	Total No Corrientes M$
N° Operaciones	147	9	49	17	20	35	12	2.291	-	527		
Cuenta por cobrar fondos nacionales	20.921	2.372	30.078	7.478	8.023	12.671	476.717	-	-	179.950	738.210	-
N° Operaciones	141	13	2	11	1	1	1	28	-	-		
Deudores por venta de servicios a terceros	1.270.950	14.347	3.777	6.481	5	6	1	25.914	-	-	1.321.481	-
N° Operaciones	95	1	1	-	-	1	-	11	-	-		
Hotelería y arriendo de cabañas	1.521.499	4.447	4.942	-	-	4.901	-	11.415	-	-	1.547.204	-
N° Operaciones	51	49	25	8	8	7	6	285	-	-		
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	43.817	49.697	5.796	2.049	1.658	1.499	1.458	83.162	-	-	189.136	-
N° Operaciones	4.416	6.103	2.961	3.101	2.179	92	155	72	100	21.156		
Deudores varios	2.810.699	90.578	25.458	14.980	2.083.320	33.283	14.029	406	3.298	845.500	5.921.551	-
N° Operaciones	2	2	5	3	-	1	-	1	2	643		
Cheques protestados	1.127	811	3.307	4.213	-	1.315	-	451	7.646	190.587	209.457	-
N° Operaciones	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	5.412.980	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.412.980	-
Saldo bruto al 31.12.2024	11.081.993	162.252	73.358	35.201	2.093.006	53.675	492.205	121.348	10.944	1.216.037	15.340.019	-
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(144.295)	(3.957)	(60.085)	(8.098)	(7.568)	(13.524)	(234.953)	(121.348)	(10.944)	(1.216.037)	(1.820.809)	-
Saldo neto al 31.12.2024	10.937.698	158.295	13.273	27.103	2.085.438	40.151	257.252	-	-	-	13.519.210	-

31.12.2023

	Cartera al día M$	Morosidad Entre 1-30 M$	Morosidad Entre 31-60 M$	Morosidad Entre 61-90 M$	Morosidad Entre 91-120 M$	Morosidad Entre 121-150 M$	Morosidad Entre 151-180 M$	Morosidad Entre 181-210 M$	Morosidad Entre 211-250 M$	Morosidad Más de 250 M$	Total Corrientes M$	Total No Corrientes M$
N° Operaciones	55	27	23	31	21	28	13	31	36	3.068		
Cuenta por cobrar fondos nacionales	304.787	74.582	13.173	8.841	2.063	5.829	3.211	5.730	10.035	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	3	9	-	-	5	-	6		
Hotelería y arriendo de cabañas	339.030	875.618	8.333	6.843	19.069	-	-	12.180	-	5.151	1.266.224	-
N° Operaciones	40	32	24	16	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	192.098	-
N° Operaciones	7	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	5.820.767	-	-	-	-	-	-	-	-	7.689	5.828.456	-
Saldo bruto al 31.12.2023	10.823.009	1.608.146	58.792	51.155	32.752	66.531	40.625	377.658	13.339	2.026.562	15.098.569	-
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(34.109)	(112.100)	(13.049)	(13.473)	(13.335)	(11.541)	(17.952)	(173.502)	(10.035)	(1.656.126)	(2.055.222)	-
Saldo neto al 31.12.2023	10.788.900	1.496.046	45.743	37.682	19.417	54.990	22.673	204.156	3.304	370.436	13.043.347	-

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

La descripción de las notas de "Composición de los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes, es la siguientes:

(1) El detalle de las cuentas por cobrar Fondos Nacionales, corresponde a:

Al 31 de diciembre de 2024, M$20.693 corresponden al déficit de los fondos por subsidios maternal y asignación familiar declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M$$454.205 al 2023), M$707.570 a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M$809.760 al 2023) y M$9.947 corresponden al seguro para el acompañamiento de los niños y niñas "Ley Sanna" (M$9.277 al 2023). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M$(694.577) (M$(835.485) al 2023).

(2) El detalle de los Deudores por Venta de Servicios a Terceros es el siguiente:

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	25.811	26.149
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	46.201	42.155
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	115.261	75.794
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	312	340
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	2.885	-
ITAU Chile Cía. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	18.145	39.650
Mutuales de seguridad		Servicios Ley Sanna	24.355	21.963
Varios deudores		Prestaciones complementarias	144.387	46.643
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	32.421	4.415
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	13.849	20.035
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	12.187	14.081
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	81.564	134.796
Seguros de Vida Suramericana S.A.	76.263.414-7	Servicios de recaudación primas de seguros	667.530	480.922
Seguros Generales Suramericana S.A.	99.017.000-2	Servicios de recaudación primas de seguros	110.576	100.012
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	25.997	13.192
Subtotales			1.321.481	1.020.147
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros			(25.934)	(19.945)
Total			1.295.547	1.000.202

Los movimientos del deterioro de Deudores por Ventas Servicios a Terceros es el siguiente:

Movimientos	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Saldo inicial	(19.945)	(23.385)
Constitución de provisión	(9.883)	(116.496)
Aplicación provisión	3.894	119.936
Subtotal movimientos	(5.989)	3.440
Saldo final	(25.934)	(19.945)

(3) El detalle de los deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas efectuado por Recreactiva es la siguiente:

Entidad	Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Parques	Hotelería y cabañas	48.258	76.811
Productora	Eventos	1.105.600	751.209
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	393.346	438.204
Subtotales		1.547.204	1.266.224
Deterioro de deudores		(11.728)	(7.997)
Total		1.535.476	1.258.227

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

La descripción de las notas de "Composición de los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes, es la siguientes (continuación):

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente:

Entidad/Persona	Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	111.483	154.079
Varios deudores	Deudores anticipo SIL (a)	360.973	360.973
Cía. De Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (b)	1.282.758	678.576
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	300.000	270.000
Fondos por rendir	Fondos por rendir	101.948	11.980
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	43.454	60.235
Brink´s y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS (c)	2.755.275	2.289.511
Otros deudores	Primas por cobrar clientes (d)	221.621	227.378
Varios deudores	Varios (e)	744.039	1.200.492
Subtotal		5.921.551	5.253.224
Deterioro de Deudores Varios		(897.466)	(898.548)
Total		5.024.085	4.354.676

(a) Corresponde a pagos anticipados de licencias médicas los cuales Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 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 2024 asciende a M$(138.623) (M$(59.612) al 2023).

(c) Corresponde a fondos entregados para efectuar el pago de las pensiones en zonas rurales M$2.755.275 (M$2.289.511 al 2023).

(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 2024 se ha efectuado una estimación de deterioro por M$(82.695) (M$(86.940) al 2023).

(e) El deterioro asociado a Otros Deudores Varios Al 31 de diciembre de 2024 asciende a M$(315.175) (M$(391.023) al 2023).

Los movimientos del deterioro de los Deudores Varios es el siguiente:

Movimientos	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Saldo inicial	(898.548)	(1.254.127)
Constitución de provisión (*)	(661.587)	(1.214.578)
Aplicación provisión (**)	658.425	1.556.506
Otros (incrementos)/disminuciones (***)	4.244	13.651
Subtotal movimientos	1.082	355.579
Saldo final	(897.466)	(898.548)

(*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024 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$(661.587) (M$(1.214.578) al 2023).

(**) Este monto corresponde principalmente a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros y cuotas primas M$658.425 (M$1.556.506 al 2023).

(***) Corresponde al traspaso a castigo de las cuotas con mora más de un año, las cuales están 100% provisionadas.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

La descripción de las notas de "Composición de los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes, es la siguientes (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:

31.12.2024	**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	950	1.066	469	45
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	516.313	550.789	193.753	2.139
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	516.313	550.789	193.753	2.139
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(34.280)	(56.643)	(39.239)	(513)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	**482.033**	**494.146**	**154.514**	**1.626**

	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	52	2	2	2
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	3.418	118	713	8
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	3.418	118	713	8
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(966)	(13)	(42)	(2)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	**2.452**	**105**	**671**	**6**

	Entre 211 y 250 días	**Más de 250 días**	**Total**
Detalle de cartera fallecidos			
N° de clientes	10	35	2.633
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	3.329	12.178	1.282.758
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	3.329	12.178	1.282.758
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(331)	(6.594)	(138.623)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	**2.998**	**5.584**	**1.144.135**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

La descripción de las notas de "Composición de los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes, es la siguientes (continuación):

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente: (continuación)

El detalle de los montos por cobrar a las Compañías asociado a pólizas de seguro de desgravamen por tramos de morosidad es el siguiente, continuación:

31.12.2023	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**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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:

31.12.2024	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	57.301.536	-	-	-	28.265.960	85.567.496
Otros activos financieros Corrientes	-	-	-	3.929.321	998.675	4.927.996
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	454.030.703	-	-	-	454.030.703
Deudor previsional (*)	-	15.816.249	-	-	-	15.816.249
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	10.951.570	-	-	-	10.951.570
Otros activos financieros no Corrientes	-	263.671	-	14.082.783	348.759	14.695.213
Total	57.301.536	481.062.193	-	18.012.104	29.613.394	585.989.227

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M$1.757.252.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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)

31.12.2023	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 Corrientes	-	-	-	4.879.195	1.082.516	5.961.711
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	-	9.286.417	46.860.176	545.590.857

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M$1.925.105.

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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:

31.12.2024	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M$	Derivados de Cobertura M$	Otros Pasivos Financieros M$	Total M$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	124.219.499	124.219.499
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	67.319.012	67.319.012
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	179.417.987	179.417.987
Total	-	-	370.956.498	370.956.498

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

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 de valorización.

Los principales supuestos utilizados en los modelos 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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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:

31.12.2024	Nota	Nivel 1 M$	Nivel 2 M$	Nivel 3 M$	Total 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)	-	18.012.104	-	18.012.104
Total Activos		-	18.012.104	-	18.012.104
Pasivos					
Derivados de coberturas					
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-	-

(*) Estos instrumentos derivados están sujetos a acuerdos de compensación donde hay un derecho contractual de compensar los activos y pasivos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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)

31.12.2023	Nota	Nivel 1 M$	Nivel 2 M$	Nivel 3 M$	Total M$
Activos					
Activos a valor razonable con cambios en resultados					
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 día		-	-	-	-
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.

Los Héroes CCAF ha desarrollado una metodología de valorización de los instrumentos derivados de acuerdo con 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 2024 el monto neto por estos ajustes ascendió a M$191.626 (M$182.040 al 31 de diciembre de 2023).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 2024 y 2023 es el siguiente:

			31.12.2024				31.12.2023			
			Activos		Pasivos		Activos		Pasivos	
Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación	Corriente M$	No corriente M$	Corriente M$	No corriente M$	Corriente M$	No corriente M$	Corriente M$	No corriente M$
Cross Currency Swaps (1)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	-	1.116.800	-	-	-
Cross Currency Swaps (1)	Bco Chile	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	-	1.112.963	-	-	-
Cross Currency Swaps (2)	Bco Chile	Cobertura de flujo de caja	2.563.122	-	-	-	2.465.081	1.541.618	-	-
Cross Currency Swaps (3)	Bco Chile	Cobertura de flujo de caja	525.990	877.234	-	-	184.351	801.452	-	-
Cross Currency Swaps (4)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	4.545.473	-	-	-	1.746.506	-	-
Cross Currency Swaps (5)	Bco Chile	Cobertura de flujo de caja	398.165	822.255	-	-	-	-	-	391.930
Cross Currency Swaps (5)	Bco BTG	Cobertura de flujo de caja	358.809	787.258	-	-	-	-	-	530.222
Cross Currency Swaps (6)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	1.327.864	-	-	-	-	-	9.471
Cross Currency Swaps (7)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	1.426.740	-	-	-	45.610	-	-
Cross Currency Swaps (7)	Bco Chile	Cobertura de flujo de caja	12.146	708.409	-	-	-	272.036	-	-
Cross Currency Swaps (8)	BCI	Cobertura de flujo de caja	71.089	3.587.550	-	-	-	-	-	-
Sub Total			**3.929.321**	**14.082.783**	**-**	**-**	**4.879.195**	**4.407.222**	**-**	**931.623**
Activos/Pasivos Totales				**18.012.104**		**-**		**9.286.417**		**931.623**
Total Neto (Activo-Pasivo)				**18.012.104**				**8.354.794**		

(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 abril 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.

(8) El 8 de julio de 2024, 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 AC), por un millón de U.F, equivalente aproximadamente a M$37.601.880 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de diciembre del año 2027 y finalizando en junio del año 2030.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 2024 y 2023:

	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Saldos reconocidos en Otras Reservas	(508.970)	2.710.742
Movimiento		
Saldo al inicio	2.710.742	1.021.212
Aumento (disminución) otras reservas	(3.219.712)	1.689.530
Saldo al cierre	(508.970)	2.710.742

Efecto CCS	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Gastos por interés devengados en pesos	(2.409.243)	(2.657.977)
Ingresos por interés devengados en UF y USD	1.886.057	2.011.738
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	(523.186)	(646.239)
Mark to Market (MtM) ajustado (8.4) (2)	18.012.104	8.354.794
Efecto del MtM en patrimonio (1) + (2)	(18.535.290)	(9.001.033)
Reajuste acumulado de los bonos corporativos de las series Q, U, Y, AA Y AC en UF y los pagarés en USD (como partida cubierta).	24.295.805	18.673.948
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	(6.269.485)	(6.962.173)
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	(508.970)	2.710.742

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

· Instrumentos Financieros (continuación)

strumentos derivados (continuación)

continuación, se detallan los vencimientos de las coberturas en pesos a pagar a Banco de Chile, BCI y BTG Pactual el monto recibir se calza con el monto a pagar por la partida cubierta (Bonos Series Q, U, Y, AA Y AC y pagaré en USD). (Ver detalle de s flujos no descontados de los Bonos Series Q, U, Y, AA Y AC y pagaré en USD en nota 20 a)

resa	Tipo derivado	Institución	Partida Protegida	Inicio	Término	2019 M$	2020 M$	2021 M$	2022 M$	2023 M$	2024 M$	2025 M$	2026 M$	2027 M$	2028 M$	2029 M$	2030 M$
éroes 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	3.761.276	3.572.737	-	-	-	-	-	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco BCI	Variación UF	07-11-2018	20-08-2024	755.470	755.470	4.139.587	3.950.719	3.761.852	3.572.984	-	-	-	-	-	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	23-01-2020	20-12-2025	-	1.462.887	1.462.887	8.454.422	8.088.700	7.722.978	7.357.257	-	-	-	-	-
éroes 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	-	-	-
éroes 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	12.277.604	5.744.528	-	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación USD	16-12-2022	16-08-2027	-	-	-	-	4.474.508	4.676.249	4.381.957	4.079.142	3.783.632	-	-	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco BTG Pactual	Variación USD	16-06-2022	16-08-2027	-	-	-	-	4.426.805	4.731.306	4.421.945	4.103.623	3.792.982	-	-	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco BCI	Variación UF	16-08-2023	22-01-2029	-	-	-	-	-	1.727.103	1.727.103	5.031.804	7.904.731	7.329.030	3.448.636	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco BCI	Variación UF	19-12-2023	20-12-2028	-	-	-	-	-	355.931	356.911	1.764.652	1.645.355	1.527.038	-	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	19-12-2023	20-12-2028	-	-	-	-	-	1.768.964	1.773.837	8.800.912	8.208.008	7.619.978	-	-
éroes CCAF	Swap de moneda	Banco BCI	Variación UF	08-07-2024	15-06-2030	-	-	-	-	-	1.478.758	2.957.516	2.957.516	9.224.493	14.752.092	13.766.254	6.513.454
						1.509.622	**2.972.509**	**9.740.825**	**19.082.167**	**29.477.663**	**34.485.607**	**33.250.639**	**41.616.238**	**48.299.876**	**36.972.666**	**17.214.890**	**6.513.454**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable

a) Boletas y documentos en garantía

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 Los Héroes CCAF entregó boleta en garantía por M$800.000 (M$1.000.000 año 2023) para garantizar el cumplimiento de obligaciones de pago de liquidación y compensación en ATM. Adicionalmente, se incluyen boletas por M$198.675(M$82.516 año 2023) para garantizar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes.

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2024			31.12.2023		
	Valor Bruto M$	Deterioro M$	Valor Neto M$	Valor Bruto M$	Deterioro M$	Valor Neto M$
Cotización declarada y no pagada	115.090	-	115.090	106.423	-	106.423
Seguros (1)	759.883	-	759.883	632.626	-	632.626
Gastos pagados por anticipado (2)	1.405.314	-	1.405.314	1.987.008	-	1.987.008
Póliza garantía contrato IPS	21.712	-	21.712	21.712	-	21.712
Total	2.301.999	-	2.301.999	2.747.769	-	2.747.769

(1) Corresponde a pólizas de seguros vigentes Al 31 de diciembre de 2024 por responsabilidad civil, accidentes personales, seguros por bienes muebles e inmuebles, entre otros.
(2) Corresponden principalmente a gastos pagados anticipadamente relacionados a servicios de tecnología.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes

	31.12.2024			31.12.2023		
	Valor Bruto M$	Provisiones Incobrables M$ (*)	Valor Neto M$	Valor Bruto M$	Provisiones Incobrables M$ (*)	Valor Neto M$
Crédito social (1)	321.531.049	(4.938.001)	316.593.048	291.560.978	(4.470.584)	287.090.394
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	182.344	(377)	181.967	212.183	(698)	211.485
Total	321.713.393	(4.938.378)	316.775.015	291.773.161	(4.471.282)	287.301.879

(*) 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:

31.12.2024

Trabajadores	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo M$
Consumo (1)	122.623.458	(3.864.426)	118.759.032
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	171.975	(367)	171.608
Sub-Total	122.795.433	(3.864.793)	118.930.640

Pensionados	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo M$
Consumo	198.907.591	(1.073.575)	197.834.016
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	10.369	(10)	10.359
Sub-Total	198.917.960	(1.073.585)	197.844.375
Total	321.713.393	(4.938.378)	316.775.015

(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$829.355. El efecto en resultados Al 31 de diciembre de 2024 ha sido M$1.912.614.

31.12.2023

Trabajadores	Monto Nominal M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo 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 M$	Provisiones Incobrables M$	Saldo 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 2023 ha sido M$1.236.700.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 11 - Otros Activos no Financieros no Corrientes

	31.12.2024			31.12.2023		
	Valor Bruto M$	Deterioro M$	Valor Neto M$	Valor Bruto M$	Deterioro M$	Valor Neto M$
Deudor convenio Ley 17322 – 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	287.675	-	287.675	193.553	-	193.553
Póliza garantía Contrato IPS	18.094	-	18.094	39.806	-	39.806
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)	-	356.416	(356.416)	-
Bono Termino de Negociación (3)	707.600	-	707.600	1.341.068	-	1.341.068
Total	2.468.951	(1.450.598)	1.018.353	3.030.009	(1.450.598)	1.579.411

(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 período de 3 años, correspondiente al tiempo de duración de los convenios colectivos acordado entre las partes.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 no se han constituido nuevas provisiones por deterioro.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 12 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Derecho Cross Currency Swap (1)	14.082.783	4.407.222
Garantía a Mastercard para funcionamiento tarjeta prepago	348.759	306.992
Boletas y otros documentos en garantía	270.651	270.651
Deterioro (2)	(6.980)	(6.980)
Total	14.695.213	4.977.885

(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 2024 y 2023, del deterioro de los cheques y documentos en garantía es el siguiente:

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M$	Garantía de Arriendo M$
Saldo al 01.01.2024	6.980	-
Constitución de provisiones	-	-
Aplicación de provisiones	-	-
Saldo al 31.12.2024	6.980	-

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M$	Garantía de Arriendo M$
Saldo al 01.01.2023	6.980	-
Constitución de provisiones	-	-
Aplicación de provisiones	-	-
Saldo al 31.12.2023	6.980	-

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 13 - Inventarios

Los inventarios se valorizan de acuerdo con lo descrito en nota 2 g) y su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Material corporativo	66.490	31.306
Tarjetas de prepago y coordenadas	301.778	118.086
Otros	3.347	-
Total	371.615	149.392

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 14 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 no existen inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 15 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto

a) Composición

La composición de los saldos Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 es la siguiente:

Concepto	31.12.2024			31.12.2023		
	PPE Bruto M$	Depreciación Acumulada M$	PPE neto M$	PPE Bruto M$	Depreciación Acumulada M$	PPE Neto M$
Terrenos	34.083.549	-	34.083.549	34.083.549	-	34.083.549
Edificios e instalaciones fijas	23.836.206	(5.281.406)	18.554.800	21.689.072	(3.817.952)	17.871.120
Equipamiento de tecnología de la información	3.674.164	(3.473.645)	200.519	3.614.366	(3.415.535)	198.831
Vehículo de motor	161.085	(147.545)	13.540	153.403	(144.945)	8.458
Otras propiedades, planta y equipos	2.791.209	(2.276.335)	514.874	2.825.452	(2.130.215)	695.237
Otros activos fijos	898.005	(898.005)	-	896.114	(896.114)	-
Total	65.444.218	(12.076.936)	53.367.282	63.261.956	(10.404.761)	52.857.195

PPE = Propiedades, planta y equipos.

b) Movimientos

Las partidas que integran el rubro Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 son los siguientes:

31.12.2024

Movimientos	Terrenos M$	Edificios e Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Equipamiento de TI, Neto M$	Vehículo de Motor, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Otros Activos Fijos M$	Total M$
Saldo al 01.01.2024	34.083.549	17.871.120	198.831	8.458	695.237	-	52.857.195
Adiciones (1)	-	722.248	70.007	14.233	1.509.909	1.891	2.318.288
Retiros (2)	-	(55.004)	(17.651)	(39.430)	(82.382)	-	(194.467)
Traspasos	-	1.461.770	-	-	(1.461.770)	-	-
Depreciación	-	(1.463.454)	(58.110)	(2.600)	(146.120)	(1.891)	(1.672.175)
Incremento (disminución) por revaluación	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (3)	-	18.120	7.442	32.879	-	-	58.441
Saldo al 31.12.2024	34.083.549	18.554.800	200.519	13.540	514.874	-	53.367.282

(1) Las principales adiciones corresponden a remodelaciones y mejoras realizadas en sucursales por M$1.744.105, sistemas de climatización, equipos de TI, obras y equipos de seguridad entre otras por un monto de M$574.183.
(2) Corresponde a la baja de activos desuso.
(3) Corresponde a la baja de la depreciación acumulada de activos desuso.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 15 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

b) Movimientos (continuación)

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	2.757.133
Retiros (2)	-	-	-	(1.523)	(60.109)	(138)	(61.770)
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 principales adiciones 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.

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 31.12.2024 M$	Valorización al Costo al 31.12.2023 M$	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al 31.12.2024 M$	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al 31.12.2023 M$
Edificios e instalaciones fijas, neto	8.469.612	13.470.032	18.554.800	17.871.120
Terrenos	11.601.906	6.345.958	34.083.549	34.083.549
Saldos	20.071.518	19.815.990	52.638.349	51.954.669

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 15 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

c) Propiedades disponibles para la venta (continuación)

Al 31 de diciembre de 2024 se mantienen 10 propiedades en gestión de venta, valorizadas en M$4.466.320 (M$4.523.658 año 2023).

En febrero 2024 se vendió departamento ubicado en Av. Vicuña Mackenna cuyo valor contable era M$57.338 cuyo precio de venta final fue M$62.981, producto de lo anterior se obtuvo una utilidad de M$5.643 (ver Nota N°39), monto reflejado en el estado de Resultado en el ítem “Otras ganancias”.

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 (ver Nota N°39, además se aplicó un deterioro por bodegas en desuso de Parque Juan López, por (M$322).

En octubre 2023 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 genero una disminución de M370.476 (valor libro) y cuyo valor razonable ascendió a M$447.509.

En diciembre 2023 se vendió 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°39).

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos

Al 31 de diciembre de 2024 la Administración no realizó reevaluación de sus activos.

Nota 16 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 es la siguiente:

Concepto	31.12.2024			31.12.2023		
	Intangibles Bruto M$	Amortización Acumulada M$	Intangibles Neto M$	Intangibles Bruto M$	Amortización Acumulada M$	Intangibles Neto M$
Licencias SAP	4.600.356	(2.237.918)	2.362.438	3.802.118	(2.021.498)	1.780.620
Otras licencias (1)	3.090.757	(2.203.381)	887.376	2.559.865	(1.787.867)	771.998
Activos Intangibles Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes (2)	493.088	(410.908)	82.180	938.764	(692.221)	246.543
Total	8.184.201	(4.852.207)	3.331.994	7.300.747	(4.501.586)	2.799.161

(1) Corresponden principalmente a licencias tales como RedHat Nexsys , Bantotal, Tenable.
(2) Corresponde a los costos desembolsados derivados de la implementación del nuevo procesador transaccional de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 16 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía (continuación)

Los movimientos de los activos intangibles se presentan depurados de las licencias 100% amortizadas; M$1.747.689 Licencias SAP y M$1.538.419 Otras Licencias. Los movimientos para los períodos al 31 de diciembre de 2024 y 2023 son los siguientes:

Al 31.12.2024

Movimientos	Licencias SAP	Otras Licencias	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH	Total
	M$	M$	M$	M$
Saldo al 01.01.2024	1.780.620	771.998	246.543	2.799.161
Adiciones (*)	2.545.927	2.069.311	-	4.615.238
Otros incrementos(disminuciones)	-	-	-	-
Amortización del período	(1.964.109)	(1.953.933)	(164.363)	(4.082.405)
Saldo al 31.12.2024	2.362.438	887.376	82.180	3.331.994

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 período	(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

(*) Corresponde a derechos por el uso de las licencias SAP y otras licencias.

Las licencias de software se amortizan en el período de vigencia según lo establecido en los contratos.

La amortización de cada período es reconocida en el estado de resultados integrales en el rubro “Depreciación y amortización”.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 17 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2024 no se determinó provisión por impuesto a la Renta de primera categoría debido a que determinó pérdida tributaria.

Adicionalmente al 31 de diciembre de 2023 se constituyó una provisión de M$32.530, debido a que se determinó una base imponible positiva de M$130.120.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, las pérdidas tributarias acumuladas por las Filiales son las siguientes:

	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Los Héroes CCAF	1.648.194	-
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	13.686.994	13.207.255
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	531.299	502.897
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A. (*)	-	14.608
Los Héroes SpA	25.187	19.723
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	19.577.502	17.570.445

(*) Con fecha 11 de enero de 2024 publicó su disolución.

b) Impuestos diferidos

Los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos netos por impuestos diferidos ascendentes a M$5.805.058 y M$4.848.817, al 31 de diciembre de 2024 y 2023 son los siguientes:

Conceptos	31.12.2024		31.12.2023	
	Activos M$	Pasivos M$	Activos M$	Pasivos M$
Provisión de vacaciones	44.428	-	51.556	-
Provisiones incobrables	127.188	-	149.612	-
Provisión fraude	-	-	-	-
Pérdida tributaria	5.697.974	-	4.744.020	-
Cuentas por cobrar LH CCAF	-	-	-	-
Software	-	7.550	-	6.656
Arrendamiento financiero	1.600	-	2.553	-
Diferencia GOPM financiero-tributario	-	22.189	-	32.933
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	36.393	-	59.335
Total	5.871.190	66.132	4.947.741	98.924
Activos (pasivos) netos por impuesto diferido	5.805.058	-	4.848.817	-

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 17 - 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 2024 y 2023 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	3.148.165	3.301.814
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	132.825	125.724
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A. (*)	-	3.944
Los Héroes SpA	6.800	5.325

(*) Con fecha 29 de febrero de 2024 se concretó el término de giro y fue autorizado por el SII el 17 de abril de 2024.

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2024 31.12.2024		01.01.2023 31.12.2023	
	Base Imponible M$	Impuesto Tasa 25% M$	Base Imponible M$	Impuesto Tasa 25% M$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	14.043.830	(3.510.958)	10.973.553	(2.743.388)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	89.612.861	(22.403.215)	77.889.882	(19.472.471)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	85.170.130	(21.292.532)	79.290.673	(19.822.668)
Ingresos exentos	(192.146.813)	48.036.703	(172.367.396)	43.091.849
Otros incrementos (decrementos)	1.607.284	(401.821)	4.202.465	(1.050.616)
Base dif. Temporales imponibles 27%	(1.955.793)	528.064	(5.356.207)	1.446.176
Total ingreso (gasto) por impuesto		956.241		1.448.882
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	-	-	(32.530)
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	-	-	-
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido	-	956.251	-	1.481.412
Reconciliación de (Gasto) Ingreso	-	956.241	-	1.448.882
Reconciliación Tasa Efectiva	-	6,81%	-	13,20%

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 18 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas

a) A 31 de diciembre de 2024 y 2023 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	31.12.2024		31.12.2023	
						Monto M$	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M$	Monto M$	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	2.371	(2.371)	2.290	(2.290)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	27.372	(27.372)	26.331	(26.331)
Total							(29.743)		(28.621)

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$ 30.984.

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 de diferentes instituciones previsionales, en las cuentas de prepago de aquellos beneficiarios que la respectiva institución previsional indique.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 18 - 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).

Con fecha 22 de marzo de 2024 Los Héroes CCAF ha suscrito con su Filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes un “Acuerdo Comercial” que tiene por finalidad potenciar su actividad comercial y mejorar la eficiencia de la operación de la filial. Para determinar la remuneración las partes han definido una metodología basada en la “Rentabilidad Objetivo” o MOCG, el cálculo se efectúa mensualmente. El “Acuerdo Comercial” está sujeto al marco de la ley y la normativa aplicable, y, asimismo, aislar cualquier efecto o distorsión que pudiera afectar la independencia de ambas entidades, tomando como referencia el principio de plena competencia establecida en las directrices de la OCDE en materia de precios de transferencia.

Con fecha 16 de mayo de 2024 las partes acuerdan modificar “Acuerdo Comercial” (firmada con fecha 10 de junio de 2024), en el sentido que todos los pagos cambian de trimestral a mensual, a contar del mes de Julio de 2024.

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	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Dietas del Directorio	251.155	216.080
Comités y otros gastos del Directorio	326.103	341.224
Remuneraciones devengadas del personal clave	2.008.023	2.072.818
Gerencia, beneficios a corto plazo para empleados	784.900	521.496
Total	3.370.181	3.151.618

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 18 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas (continuación)

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	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Corp. de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Cuota social	2.000	2.000
Corp. de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Prest. y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	1.380.022	1.049.837
Corp. de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Servicios contables, arriendo y otros	90.329	86.646
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Filial	Cuota social	322	20.284
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicios de administración	238.632	317.961
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicio Tarjetas Pre-pago funcionarios Los Héroes	25.110	-
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Acuerdo conjunto	3.176.852	-
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A. (1)	Filial	Cuenta corriente Mercantil	156.004	179.423

(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.

Nota 19 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 31 de diciembre de 2024 y al 2023 varió por la incorporación de los excedentes del año 2023 y 2022, $12.422.435 y $12.745.537 respectivamente.

Nota 20 - 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	31.12.2024		31.12.2023	
	Corriente M$	No Corriente M$	Corriente M$	No Corriente M$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	91.890.281	99.211.332	101.602.347	100.907.122
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3)(4) (5) (6) (a.2)	25.947.549	102.199.483	32.214.600	77.910.397
Obligaciones neta Cross Currency Swap (Ver nota 8.4)	-	-	-	5.009.149
Obligaciones por efectos de comercio (a.3)	19.000.000	-	15.000.000	-
Total	136.837.830	201.410.815	148.816.947	183.826.668

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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

31.12.2024

						Tasa de interés			Vencimiento										Total	
Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectivo	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente		
									M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	MUSD
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	11,4000	11,4000	2.057.475	-	**2.057.475**	-	-	-	-	-	-	-	1.850.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Anual	FUA	7,3300	7,3300	3.862.800	-	**3.862.800**	-	-	-	-	-	-	-	3.600.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Anual	FUA	7,4400	7,4400	-	1.383.520	**1.383.520**	1.290.520	-	-	-	-	-	**1.290.520**	2.400.000	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 0,42826 + 215bps	7,0013	7,0013	1.116.357	1.072.168	**2.188.525**	2.044.559	1.911.523	-	-	-	-	**3.956.082**	-	5.455
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 0,42826 + 215bps	7,1013	7,1013	4.911.976	4.717.541	**9.629.511**	8.996.061	8.410.700	-	-	-	-	**17.406.761**	-	24.000
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	8,6300	8,6300	1.217.569	2.569.226	**3.786.795**	11.540.321	10.725.260	9.913.524	-	-	-	**32.179.095**	29.235.617	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 315bps	8,1608	8,1608	-	2.358.153	**2.358.153**	12.116.134	11.291.321	10.539.169	-	-	-	**33.946.624**	-	30.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	7,8300	7,8300	1.623.388	3.787.906	**5.411.294**	-	-	-	-	-	-	-	5.220.152	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	8,8080	8,8080	43.061	2.090.527	**2.133.588**	-	-	-	-	-	-	-	2.000.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	8,1600	8,1600	-	16.241.000	**16.241.000**	-	-	-	-	-	-	-	15.000.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	6,0600	6,0600	502.525	-	**502.525**	-	-	-	-	-	-	-	500.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	6,9600	6,9600	-	5.323.833	**5.323.833**	-	-	-	-	-	-	-	5.000.000	-
Banco Bice	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	7,2000	7,2000	1.274.052	1.274.052	**2.548.104**	-	-	-	-	-	-	-	2.494.880	-
Banco BTG Pactual	96.966.250-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	8,5500	8,5500	11.275.375	10.878.750	**22.154.125**	10.432.250	-	-	-	-	-	**10.432.250**	30.000.000	-
Banco Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	8,0800	8,0800	878.449	1.706.984	**2.585.433**	-	-	-	-	-	-	-	2.500.000	-
Banco Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Anual	FUA	8,0400	8,0400	9.723.600	-	**9.723.600**	-	-	-	-	-	-	-	9.000.000	-
Total									**36.486.641**	**53.403.640**	**91.890.281**	**46.419.845**	**32.338.794**	**20.452.693**	-	-	-	**99.211.332**	**108.800.629**	**59.455**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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)

31.12.2023

						Tasa de interés			Vencimiento										Total	
Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente		
									MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MUSD
Banco BCI (*)	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180> + 2,5	13,9900	13,9900	332.880	1.663.973	**1.996.853**	-	-	-	-	-	-	-	1.663.973	-
Banco de Chile (*)	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180> + 2,5	13,9900	13,9900	1.698.001	8.487.856	**10.185.857**	-	-	-	-	-	-	-	8.487.856	-
Banco Estado (*)	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180> + 2,5	13,9900	13,9900	1.830.834	9.151.854	**10.982.688**	-	-	-	-	-	-	-	9.151.854	-
Banco Itaú (*)	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180> + 2,5	13,9900	13,9900	399.455	1.996.768	**2.396.223**	-	-	-	-	-	-	-	1.996.768	-
Banco Internacional (*)	97.011.000-3	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180> + 2,5	13,9900	13,9900	1.487.258	7.434.401	**8.921.659**	-	-	-	-	-	-	-	7.434.401	-
Banco Scotiabank (*)	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	<TABCLP180> + 2,5	13,9900	13,9900	2.843.022	14.211.507	**17.054.529**	-	-	-	-	-	-	-	14.211.507	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	10,3200	10,3200	4.017.337	-	**4.017.337**	2.057.475	-	-	-	-	-	**2.057.475**	5.284.242	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR + 2,47826	7,0013	7,0013	1.059.846	1.031.592	**2.091.438**	1.974.318	1.843.271	1.705.224	-	-	-	**5.522.813**	-	7.273
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5,9300	5,9300	1.036.957	5.226.028	**6.262.985**	6.156.445	11.540.321	10.725.250	9.913.524	-	-	**38.335.540**	58.205.450	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 315bps	8,1608	8,1608	-	1.128.649	**1.128.649**	-	11.034.282	10.248.045	9.408.588	-	-	**30.690.915**	-	30.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	12,7080	12,7080	1.832.967	8.248.351	**10.081.318**	-	-	-	-	-	-	-	9.486.270	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR + 2,57826	7,1013	7,1013	4.663.322	4.539.004	**9.202.326**	8.687.000	8.110.391	7.502.988	-	-	-	**24.300.379**	-	32.000
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	13,5204	13,5204	-	15.322.200	**15.322.200**	-	-	-	-	-	-	-	15.000.000	-
Banco Bice	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	12,9840	12,9840	268.242	268.242	**536.484**	-	-	-	-	-	-	-	516.404	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	FUA	13,3080	13,3100	1.320.699	-	**1.320.699**	-	-	-	-	-	-	-	1.250.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		Sobregiro contable			101.102	-	**101.102**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total									**22.891.922**	**78.710.425**	**101.602.347**	**18.875.238**	**32.528.265**	**30.181.507**	**19.322.112**	**-**	**-**	**100.907.122**	**132.688.725**	**69.273**

(*) Corresponde a Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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

31.12.2024

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
			%	%			M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Bono serie T (2)	843	Pesos	4,80%	3,81%	Semestral	Semestral	-	5.118.595	5.118.595	-	-	-	-	-	-	5.000.000
Bono serie U (3)	843	UF	2,00%	6,50%	Semestral	Semestral	-	9.747.515	9.747.515	-	-	-	-	-	-	9.604.173
Bono serie Y (4)	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	8.112.475	8.112.475	14.087.831	13.517.932	6.545.269	-	-	34.151.032	32.013.911
Bono serie AA (5)	119	UF	5,50%	9,92%	Semestral	Semestral	573.277	573.277	1.146.554	4.668.084	7.902.975	7.520.791	3.617.075	-	23.708.925	24.855.479
Bono serie AC (6)	8198	UF	4,60%	4,60%	Semestral	Semestral	-	1.822.410	1.822.410	1.822.411	8.225.193	14.172.372	13.564.901	6.554.649	44.339.526	38.416.690
Total							573.277	25.374.272	25.947.549	20.578.326	29.646.100	28.238.432	17.181.976	6.554.649	102.199.483	109.890.253

31.12.2023

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
			%	%			M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
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	2,00%	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	-	39.654.590	36.789.360
Bono serie AA (5)	119	UF	5,50%	9,92%	Semestral	Semestral	548.993	548.993	1.097.986	1.097.986	4.470.344	7.568.206	10.666.066	-	23.802.602	20.234.148
Total							5.261.922	26.952.678	32.214.600	22.501.385	17.961.415	20.513.519	16.934.078	-	77.910.397	94.374.217

(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 16 de junio de 2022 se colocó bono social corporativo Serie Y por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 4,50%.
(5) El 16 de agosto de 2023 se colocó bono social corporativo Serie AA por UF 550.000 tasa de colocación anual 5,50%.
(6) El 8 de julio de 2024 se colocó bono corporativo Serie AC por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 4,60%.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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

31.12.2024

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 M$	1 a 3 meses M$	3 a 6 meses M$	6 a 12 meses M$		1 a 2 años M$	2 a 3 años M$	3 a 4 años M$	4 a 5 años M$	5 a 10 años M$		
ONHER-060325(8)	I	Pesos	5.000.000	06-03-2025	Fija	8,04%	-	5.000.000	-	-	5.000.000	-	-	-	-	-	-	5.000.000
ONHER-160425 (9)	J	Pesos	5.000.000	16-04-2025	Fija	5,64%	-	-	5.000.000	-	5.000.000	-	-	-	-	-	-	5.000.000
ONHER-140725 (10)	K	Pesos	5.000.000	14-07-2025	Fija	5,58%	-	-	-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-	5.000.000
ONHER-161025 (11)	L	Pesos	4.000.000	16-10-2025	Fija	5,70%	-	-	-	4.000.000	4.000.000	-	-	-	-	-	-	4.000.000
Totales							**-**	**5.000.000**	**5.000.000**	**9.000.000**	**19.000.000**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**19.000.000**

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 M$	1 a 3 meses M$	3 a 6 meses M$	6 a 12 meses M$		1 a 2 años M$	2 a 3 años M$	3 a 4 años M$	4 a 5 años M$	5 a 10 años M$		
ONHER-150124 (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-150124 (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-110923 (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							**5.000.000**	**5.000.000**	**-**	**5.000.000**	**15.000.000**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**15.000.000**

(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%
(8) El 28 de marzo de 2024 se colocó efecto de comercio Serie I por M$5.000, tasa de colocación anual 8,04%
(9) El 07 de noviembre de 2024 se colocó efecto de comercio Serie J por M$5.000, tasa de colocación anual 6%
(10) El 25 de noviembre de 2024 se colocó efecto de comercio Serie K por M$5.000, tasa de colocación anual 6%
(11) El 03 de diciembre de 2024 se colocó efecto de comercio Serie L por M$4.000, tasa de colocación anual 6%

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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	31.12.2024		31.12.2023	
	Corriente M$	No Corriente M$	Corriente M$	No Corriente M$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	83.726.410	88.091.158	87.527.844	82.632.130
Obligaciones con el público (bono corporativo) (b.2)	21.961.697	91.326.829	29.382.820	70.576.240
Obligación Cross CurrencySwap (ver nota 8.4)	-	-	-	931.623
Obligaciones por efectos de comercio (b.3)	18.531.392	-	14.418.546	-
Total	124.219.499	179.417.987	131.329.210	154.139.993

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2024

						Tasa de interés			Vencimiento										Total	
Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente		
									MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MUSD
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	11,4000	11,4000	2.018.866	-	**2.018.866**	-	-	-	-	-	-	-	1.850.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Anual	FUA	7,3300	7,3300	3.810.960	-	**3.810.960**	-	-	-	-	-	-	-	3.600.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Anual	FUA	7,4400	7,4400	-	1.338.384	**1.338.384**	1.200.000	-	-	-	-	-	**1.200.000**	2.400.000	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 0,42826 + 215bps	7,0013	7,0013	1.022.500	905.873	**1.928.373**	1.811.745	1.780.382	-	-	-	-	**3.592.127**	-	5.450
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 0,42826 + 215bps	7,1013	7,1013	4.678.846	3.985.840	**8.664.686**	7.971.680	-	-	-	-	-	**15.943.360**	-	24.000
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	8,6300	8,6300	709.145	1.282.193	**1.991.338**	9.302.500	9.302.500	9.154.134	-	-	-	**27.759.134**	29.235.617	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 315bps	8,1608	8,1608	-	98.762	**98.762**	9.964.600	9.964.600	9.667.337	-	-	-	**29.596.537**	-	30.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	7,8300	7,8300	1.562.693	3.690.386	**5.253.079**	-	-	-	-	-	-	-	5.220.152	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	8,8080	8,8080	1.468	2.000.000	**2.001.468**	-	-	-	-	-	-	-	2.000.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	8,1600	8,1600	-	15.802.400	**15.802.400**	-	-	-	-	-	-	-	15.000.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	6,0600	6,0600	501.094	-	**501.094**	-	-	-	-	-	-	-	500.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FUA	6,9600	6,9600	-	5.003.867	**5.003.867**	-	-	-	-	-	-	-	5.000.000	-
Banco Bice	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	7,2000	7,2000	1.245.759	1.258.581	**2.504.340**	-	-	-	-	-	-	-	2.494.860	-
Banco BTG Pactual	96.968.250-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	8,5500	8,5500	10.755.250	10.000.000	**20.755.250**	10.000.000	-	-	-	-	-	**10.000.000**	30.000.000	-
Banco Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FUA	8,0800	8,0800	836.137	1.666.866	**2.502.803**	-	-	-	-	-	-	-	2.500.000	-
Banco Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Anual	FUA	8,0400	8,0400	9.550.740	-	**9.550.740**	-	-	-	-	-	-	-	9.000.000	-
Total									**36.693.458**	**47.032.952**	**83.726.410**	**40.259.525**	**29.019.162**	**18.821.471**	-	-	-	**88.091.158**	**109.809.629**	**59.455**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés (continuación)

31.12.2023

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento													Total Nominal	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente					Pasivo no corriente									
									0 a 1 mes	1 a 3 meses	3 a 6 meses	6 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		
									M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	USD$
Banco BCI (*)	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	+TABCLP180+ + 2,5	13,9900	13,9900	-	-	1.711.120	-	**1.711.120**	-	-	-	-	-	-	-	1.663.973	-
Banco de Chile (*)	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	+TABCLP180+ + 2,5	13,9900	13,9900	-	-	8.728.087	-	**8.728.087**	-	-	-	-	-	-	-	8.487.898	-
Banco Estado (*)	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	+TABCLP180+ + 2,5	13,9900	13,9900	-	-	9.411.990	-	**9.411.990**	-	-	-	-	-	-	-	9.151.854	-
Banco Itau (*)	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	+TABCLP180+ + 2,5	13,9900	13,9900	-	-	2.948.554	-	**2.948.554**	-	-	-	-	-	-	-	1.999.798	-
Banco Internacional (*)	97.011.000-3	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	+TABCLP180+ + 2,5	13,9900	13,9900	-	-	7.648.455	-	**7.648.455**	-	-	-	-	-	-	-	7.434.401	-
Banco Scotiabank (*)	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	+TABCLP180+ + 2,5	13,9900	13,9900	-	-	14.859.714	-	**14.859.714**	-	-	-	-	-	-	-	14.211.507	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FIJA	10,3200	10,3200	-	3.904.358	-	-	**3.904.358**	1.850.000	-	-	-	-	-	**1.850.000**	5.284.242	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR + 2,47826	7,0013	7,0013	-	834.191	-	-	**1.731.573**	1.594.764	1.594.764	1.532.525	-	-	-	**4.712.053**	7.273	
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FIJA	5,9300	5,9300	-	-	1.820.930	1.246.954	**3.076.310**	1.328.117	9.302.520	9.302.520	8.772.478	-	-	**28.705.635**	98.205.430	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR CMP + 315bps	8,1658	8,1658	-	-	61.898	-	**61.898**	-	8.771.200	4.385.600	13.156.800	-	-	**26.313.600**	-	30.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FIJA	12,7080	12,7080	824.095	626.237	2.537.196	5.305.114	**9.492.641**	-	-	-	-	-	-	-	9.489.270	-
Bco. Internacional Desarrollo		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	USD	Semestral	SOFR + 2,57826	7,7013	7,7013	-	4.357.268	-	3.008.480	**7.865.748**	7.016.960	7.016.960	7.016.962	-	-	-	**21.050.882**	-	32.000
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al Final	FIJA	13,5204	13,5204	-	-	15.322.200	-	**15.322.200**	-	-	-	-	-	-	-	15.000.000	-
Banco Bice	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FIJA	12,9840	12,9840	86.960	170.348	262.416	-	**519.724**	-	-	-	-	-	-	-	516.404	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	FIJA	13,3080	13,3100	-	1.294.360	-	-	**1.294.360**	-	-	-	-	-	-	-	1.250.000	-
Sobregiro Bancario									101.102	-	-	-	**101.102**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total									**1.012.160**	**11.486.760**	**64.171.416**	**10.857.480**	**87.527.844**	**11.789.841**	**26.685.424**	**22.237.587**	**21.929.278**	-	-	**82.632.130**	**132.689.735**	**69.273**

(*) Corresponde a Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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

31.12.2024

Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
			%	%			M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Bono serie T (2)	843	Pesos	4,80%	3,81%	Semestral	Semestral	-	5.017.956	5.017.956	-	-	-	-	-	-	5.000.000
Bono serie U (3)	843	UF	2,00%	6,50%	Semestral	Semestral	-	9.610.012	9.610.012	-	-	-	-	-	-	9.604.173
Bono serie Y(4)	843	UF	4,50%	10,13%	Semestral	Semestral	-	6.739.969	6.739.969	12.805.558	12.805.558	6.348.349	-	-	31.959.465	32.013.911
Bono serie AA (5)	119	UF	5,50%	9,92%	Semestral	Semestral	512.764	-	512.764	3.521.530	7.043.060	7.043.060	3.105.621	-	20.713.271	24.855.479
Bono serie AC (6)	8198	UF	4,60%	4,60%	Semestral	Semestral	-	80.996	80.996	-	6.402.782	12.805.563	12.805.563	6.640.185	38.654.093	38.416.690
Total							512.764	21.448.933	21.961.697	16.327.088	26.251.400	26.196.972	15.911.184	6.640.185	91.326.829	109.890.253

31.12.2023

Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
			%	%			M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Bono serie Q (1)	843	UF	2,50%	2,58%	Semestral	Semestral	4.679.461	4.599.843	9.279.304	-	-	-	-	-	-	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	9.158.727	-	-	-	-	9.158.727	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	-	3.372.358	6.744.716	9.546.712	-	19.663.786	20.234.148
Total							5.170.505	24.212.315	29.382.820	20.329.839	15.635.473	19.007.831	15.603.097	-	70.576.240	94.374.217

(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%.
(6) El 8 de julio de 2024 se colocó bono social corporativo Serie AC por UF 1.000.000 tasa de colocación anual 4,60%.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 20 - 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

31.12.2024

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 3 mes M$	3 a 12 meses M$		1 a 2 años M$	2 a 3 años M$	3 a 4 años M$	4 a 5 años M$	5 a 10 años M$		
ONHER-060325(8)	I	Pesos	5.000.000	06-03-2025	Fija	8,04%	4.932.581	-	4.932.581	-	-	-	-	-	-	5.000.000
ONHER-160425 (9)	J	Pesos	5.000.000	16-04-2025	Fija	5,64%	-	4.918.997	4.918.997	-	-	-	-	-	-	5.000.000
ONHER-140725 (10)	k	Pesos	5.000.000	14-07-2025	Fija	5,58%	-	4.854.099	4.854.099	-	-	-	-	-	-	5.000.000
ONHER-161025 (11)	L	Pesos	4.000.000	16-10-2025	Fija	5,70%	-	3.825.715	3.825.715							4.000.000
Totales							**4.932.581**	**13.598.811**	**18.531.392**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**19.000.000**

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 3 mes M$	3 a 12 meses M$		1 a 2 años M$	2 a 3 años M$	3 a 4 años M$	4 a 5 años M$	5 a 10 años M$		
ONHER-150124 (1)	E	Pesos	3.285.000	15-01-2024	Fija	11%	3.269.995	-	3.269.995	-	-	-	-	-	-	3.285.000
ONHER-040324 (2)	F	Pesos	3.700.000	04-03-2024	Fija	12%	3.628.221	-	3.628.221	-	-	-	-	-	-	3.700.000
ONHER-150124 (3)	E	Pesos	1.715.000	15-01-2024	Fija	11%	1.707.159	-	1.707.159	-	-	-	-	-	-	1.715.000
ONHER-040324 (4)	F	Pesos	1.300.000	04-03-2024	Fija	12%	1.274.757	-	1.274.757	-	-	-	-	-	-	1.300.000
ONHER-110923 (5)	C	Pesos	3.700.000	04-12-2024	Fija	12%	-	3.353.529	3.353.529	-	-	-	-	-	-	3.700.000
ONHER-041224 (6)	D	Pesos	1.300.000	04-12-2024	Fija	11%	-	1.184.885	1.184.885	-	-	-	-	-	-	1.300.000
Totales							**9.880.132**	**4.538.414**	**14.418.546**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**15.000.000**

(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%
(8) El 28 de marzo de 2024 se colocó efecto de comercio Serie I por M$5.000, tasa de colocación anual 8,04%
(9) El 07 de noviembre de 2024 se colocó efecto de comercio Serie J por M$5.000, tasa de colocación anual 6%
(10) El 25 de noviembre de 2024 se colocó efecto de comercio Serie K por M$5.000, tasa de colocación anual 6%
(11) El 03 de diciembre de 2024 se colocó efecto de comercio Serie L por M$4.000, tasa de colocación anual 6%

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 21 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Beneficios por pagar	(a)	4.253.421	2.661.602
Obligaciones con terceros	(b)	52.501.280	47.977.891
Cuentas por pagar fondos nacionales		1.367.160	2.964.015
Retenciones	(c)	4.184.804	3.823.543
Otras cuentas por pagar	(d)	3.503.287	3.990.796
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		7.065	4.685
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	2.308	2.718
Total		65.819.325	61.425.250

Las cuentas descritas no están afectas a intereses.

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2024

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pgar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pgar
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
0-30	4.253.421	52.501.280	1.367.160	4.184.804	3.503.287	7.065	2.308
31-60	-	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	4.253.421	52.501.280	1.367.160	4.184.804	3.503.287	7.065	2.308

31.12.2023

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pgar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pgar
	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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 21 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Prestaciones complementarias	754.254	445.068
Otros beneficios por pagar	3.499.167	2.216.534
Total	4.253.421	2.661.602

b) Obligaciones con terceros

Detalle	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Proveedores	9.179.394	8.129.828
Recaudación convenios por depositar (1)	2.680.414	2.620.217
Cuentas de provisión de fondos para tarjetas (2)	12.441.627	10.801.348
Pago en exceso crédito social (3)	992.798	999.388
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (4)	22.977.611	22.000.856
Acreedores por cheques caducados (5)	114.397	143.460
Cuentas por pagar crédito social	1.833.842	1.438.955
Acreedores varios	2.281.197	1.843.839
Total	52.501.280	47.977.891

(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) Corresponden a las obligaciones de la Sociedad Emisora De Tarjetas Los Héroes con los Tarjetahabientes por los saldos mantenidos en sus cuentas de prepago.

(3) 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.

(4) Al 31 de diciembre de 2024 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.

(5) 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°25).

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 21 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

c) Retenciones

Detalle	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Gastos notariales	81.324	79.393
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	2.507.408	2.317.905
Obligaciones previsionales	754.966	736.632
Impuestos por pagar	739.286	601.654
Otros descuentos del personal	101.820	87.959
Total	4.184.804	3.823.543

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	3.503.287	3.990.796
Total	3.503.287	3.990.796

(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

31.12.2024

Fines del Mutuo	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
Tipo Acreedor	N°	Monto M$	N°	Monto M$	N°	Monto M$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	3	2.308	-	-	3	2.308
Total (3) = (1) + (2)	3	2.308	-	-	3	2.308

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 21 - 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)

31.12.2023

Fines del Mutuo	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
Tipo Acreedor	N°	Monto M$	N°	Monto M$	N°	Monto M$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	3	2.718	-	-	3	2.718
Total (3) = (1) + (2)	3	2.718	-	-	3	2.718

e.2) Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción

31.12.2024

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	N°	M$	N°	M$	N°	M$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

31.12.2023

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	N°	M$	N°	M$	N°	M$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 22 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Conceptos	31.12.2024		31.12.2023	
	Corriente M$	No Corriente M$	Corriente M$	No Corriente M$
Provisión de vacaciones	2.850.842	-	2.651.486	-
Provisión comisiones, premios y concursos	244.800	-	215.900	-
Provisión bienestar del personal	-	-	-	-
Provisión incentivo del personal (1)	2.726.418	-	3.233.140	-
Otras provisiones del personal (2)	103.003	2.283.670	82.236	1.910.162
Total	5.925.063	2.283.670	6.182.762	1.910.162

(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 Desability 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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 22 – Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados (continuación)

A continuación, se presenta un detalle de los beneficios a los empleados (no corrientes):

Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Saldo Inicial	**1.910.162**	1.664.077
Costo por Servicio	176.845	79.366
Costo por intereses	107.513	138.407
Costo por cambio de plan	(18.793)	(107.529)
Beneficios Pagados	(22.284)	(43.804)
Ganancias/Pérdidas Actuariales por Hipótesis	130.227	179.645
Saldo Final	**2.283.670**	**1.910.162**

Valor Corriente	**2.455.498**	**2.160.863**

Los movimientos del ejercicio de las provisiones por beneficios a los empleados corrientes es el siguiente:

31.12.2024

	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 01.01.2024	2.651.486	215.900	-	3.233.140	82.236
Constitución de provisiones	714.808	247.680	218.087	263.199	106.747
Aplicación de provisiones	(515.452)	(218.780)	(218.087)	(769.921)	(85.980)
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2024	2.850.842	244.800	-	2.726.418	103.003

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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 22 – 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:

31.12.2024

Movimiento	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Saldo inicial	1.910.162	1.664.077
Constitución de provisiones	414.585	397.418
Aplicación de provisiones	(22.284)	(43.804)
Otro incremento (disminución)	(18.793)	(107.529)
Saldo final	2.283.670	1.910.162

Nota 23 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

El detalle de los otros pasivos no financieros corrientes es el siguiente:

Detalle	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Aportes devengados	126.970	118.162
Asignación familiar por compensar	(11.880)	(11.739)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	363.729	277.836
Ingresos anticipados por Reservas de cabañas y otros	124.318	125.534
Varios	671	789
Total	603.808	510.582

(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 24 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 la composición de los Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes, es la siguiente:

Activos por Impuestos corrientes

	Tasa Impuesto %	31.12.2024 M$	Tasa Impuesto %	31.12.2023 M$
Pagos provisionales mensuales		46.925		48.202
Créditos por gastos de capacitación		250.000		220.000
IVA crédito fiscal		278.304		502.206
Otros impuestos		-		39.285
Impuesto a la renta (nota 17.a)	25%	-	25%	(32.530)
Total		575.229		777.163

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 25 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Acreedores cheques caducados (1)	932.388	877.832
Acreedores varios largos plazos	549.975	619.457
Total	1.482.363	1.497.289

(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 26 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	334.772	229.791
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.572	8.573
Asignaciones familiares	(3.588)	(3.588)
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(47.097)	(36.239)
Ingresos percibidos por adelantado (3)	511.315	442.189
Total	803.974	640.726

(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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 27 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2024		31.12.2023	
	Corriente M$	No Corriente M$	Corriente M$	No Corriente M$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (1)	111.970	-	111.970	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (2)	399.217	920.119	351.745	797.319
Otras provisiones	-	-	-	-
Total	511.187	920.119	463.715	797.319

(1) Al 31 de diciembre de 2024 el monto está compuesto por M$53.866 que 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 y M$58.104 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:

31.12.2024

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M$	Provisión Desmantelamiento Sucursales Corriente M$	Otras provisiones M$	Provisión Desmantelamiento Sucursales No Corriente M$
Saldo al 01.01.2024	111.970	351.745	-	797.319
Constitución de provisiones	-	57.281	-	122.800
Aplicación de provisiones	-	-	-	-
Otro incremento (disminución)	-	(9.809)	-	-
Saldo al 31.12.2024	111.970	399.217	-	920.119

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 27 - Otras Provisiones (continuación)

Los movimientos del ejercicio de las otras provisiones son los siguientes: (continuación)

31.12.2023

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M$	Provisión Desmantelamiento Sucursales Corriente M$	Otras provisiones	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

Nota 28 - 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 2024 y 2023 saldo por activo por derecho de uso es el siguiente:

Conceptos	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Contratos de arrendamiento de propiedades	8.926.543	13.688.654
Total	8.926.543	13.688.654

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 28 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento (continuación)

Los movimientos al 31 de diciembre de 2024 y 2023 de los Activos por Derecho de Uso son los siguientes:

Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Contratos de arrendamiento de propiedades		
Saldo Inicial	13.688.654	16.812.018
Reajuste UF	498.776	772.352
Otros aumentos (disminuciones) (1)	470.522	1.771.778
Amortización del período	(5.731.409)	(5.667.494)
Saldo final	8.926.543	13.688.654

(1) La variación se explica porque durante el año 2023 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:

31.12.2024

Concepto	Total Corriente M$	No Corriente 1 a 3 años M$	No Corriente 3 a 5 años M$	Total No corriente M$	Total M$
Contratos de Inmuebles	6.250.767	3.362.318	-	3.362.318	9.613.085
Total	6.250.767	3.362.318	-	3.362.318	9.613.085

31.12.2023

Concepto	Total Corriente M$	No Corriente 1 a 3 años M$	No Corriente 3 a 5 años M$	Total No corriente M$	Total 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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 29 - Deterioro por Riesgo de Crédito

La composición del deterioro de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2024 31.12.2024			01.01.2023 31.12.2023		
	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	(16.812.371)		(16.812.371)	(12.089.899)	-	(12.089.899)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(21.792)	2.774	(19.018)	(24.979)	3.089	(21.890)
Mutuos hipotecarios no endosables	(799)	4.885	4.086	(6.872)	562	(6.310)
Total	(16.834.962)	7.659	(16.827.303)	(12.121.750)	3.651	(12.118.099)

Nota 30 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período

	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 M$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros (1)	(79.009)	18.646
Deterioro de otras cuentas por cobrar	51.624	(171.410)
Otros deudores incobrables	(71.687)	(312.053)
Total	(99.072)	(464.817)

(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.

Nota 31 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2024 y 2023, es el siguiente:

	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 M$
Instrumentos de renta fija	2.625.010	5.258.962
Total	2.625.010	5.258.962

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 32 - Ingresos por Intereses y Reajustes

Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales a tasa efectiva.

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2024 31.12.2024			01.01.2023 31.12.2023		
	Intereses M$	Reajustes M$	Total M$	Intereses M$	Reajustes M$	Total M$
Consumo (1)	106.505.543	(32)	106.505.511	89.117.665	282	89.117.947
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	28.610	5.282	33.892	28.620	11.546	40.166
Mutuos hipotecarios endosables	77.597	47.418	125.015	81.876	67.695	149.571
Total	106.611.750	52.668	106.664.418	89.228.161	79.523	89.307.684

(1) Para el año 2024 incluye M$1.912.614 (M$1.236.700 año 2023) de comisiones por ventas del período por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M$1.626.058 (M$1.576.989 año 2023) por el recupero de intereses de créditos castigados, según lo dispone la Circular 3225 del 27-04-2016 de la SUSESO.

Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2024 y 2023 por segmento es la siguiente:

			Acumulado 01.01.2024 31.12.2024		
Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social M$	Prestaciones sociales financieras M$	Total M$
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	35.589.493	-	35.589.493
Mineras y otras	Adm. Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	398.087	-	398.087
Cías. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.623.779	5.623.779
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	2.358.709	-	2.358.709
Clientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	3.077.576	-	3.077.576
Clientes Varios	Comisión tarjetahabientes y otros	Metropolitana y Regiones	-	1.673.963	1.673.963
Otras empresas	Servicio de recaudación, promoción y otros	Metropolitana y Regiones	118.665	-	118.665
		Total	41.542.530	7.297.742	48.840.272

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias (continuación)

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2024 y 2023 por segmento es la siguiente:

			Acumulado 01.01.2023 31.12.2023		
Institución	**Servicio prestado**	**Ubicación Geográfica**	**Contribución social M$**	**Prestaciones sociales financieras M$**	**Total M$**
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
Clas. 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 Hosterías	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

Los servicios descritos anteriormente son traspasados a los clientes en un momento determinado y el canal de venta es la red de sucursales.

Nota 34 - Otros Ingresos

Por segmento

Concepto	**Acumulado**					
	01.01.2024 31.12.2024			**01.01.2023 31.12.2023**		
	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	451.530	-	451.530	436.839	-	436.839
Cotización 1% Pensionado	24.601.298	-	24.601.298	23.031.255	-	23.031.255
Intereses, reajustes, multas y otros (1)	331.392	5.625.691	5.957.083	275.686	5.391.708	5.667.394
Otros Ingresos	15.159	68.060	83.219	13.236	103.122	116.358
Total	25.399.379	5.693.751	31.093.130	23.757.016	5.494.830	29.251.846

(1) Corresponde principalmente a recuperaciones de crédito social castigados M$5.625.691 año 2024 y M$5.391.708 año 2023.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 35 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

Concepto	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 M$
Sueldos	(29.837.841)	(28.969.895)
Beneficios	(11.732.994)	(11.616.452)
Leyes sociales	(1.646.720)	(1.565.597)
Gratificación	(5.060.911)	(4.806.956)
Indemnización	(1.841.573)	(1.158.187)
Total	(50.120.039)	(48.117.087)

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza

El detalle de los otros gastos por naturaleza es el siguiente:

Concepto	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 M$
Prestaciones adicionales (1)	(9.508.017)	(7.952.218)
Servicios generales (2)	(23.123.758)	(22.074.393)
Gastos generales en promoción	(2.466.013)	(2.579.784)
Gastos generales tecnología e informática	(11.281.327)	(11.518.287)
Mantención y reparación (3)	(2.819.195)	(2.271.772)
Servicio externo (4)	(8.723.430)	(7.992.095)
Movilización, alojamiento y viáticos	(754.989)	(626.705)
Consumos básicos	(2.161.371)	(1.874.156)
Asesorías (5)	(986.280)	(676.423)
Convenios por recaudar	(782.102)	(735.356)
Gastos de cobranza	(1.115.624)	(1.072.357)
Gastos del Directorio y comité de Directorio	(577.422)	(557.303)
Gastos producción eventos (parques) (6)	(2.093.258)	(1.685.439)
Impresiones y consumos plásticos de tarjetas de Sociedad Emisora	(324.112)	(205.837)
Gastos por administración de convenios (parques)	(1.977.799)	(1.847.722)
Otros	(2.458.026)	(2.032.320)
Total	(71.152.723)	(65.702.167)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)

(1) Corresponde a los siguientes beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados:

	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 M$
Bono natalidad	(110.378)	(108.570)
Bono nupcialidad	(243.225)	(233.730)
Bono fallecimiento	(59.790)	(53.640)
Asignación de estudios	(274.091)	(258.220)
Prestaciones de salud e Institucionales (a)	(7.949.379)	(6.508.077)
Otras prestaciones	(871.154)	(789.981)
Total	(9.508.017)	(7.952.218)

a) Incluye prestaciones de salud, eventos a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes CCAF.

(2) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de aseo M$(484.205) servicios de vigilancia M$(337.037) y transporte de remesas M$(206.478).
(3) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de mantención edificios M$(282.960) mantención instalaciones M$(182.860) y mantención equipos M$(63.205).
(4) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios externos M$(495.435) y servicios de cajeros externos M$(272.887).
(5) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de asesoría plan estratégico Seth M$(155.931) asesoría plan estratégico LH M$(93.499) y asesoría integración filiales M$(35.000).
(6) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios de producción de eventos tanto para clientes internos como externos M$(407.819).

Nota 37 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2024 - 31.12.2024

Concepto	Intereses M$	Reajustes M$	Total M$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(15.337.246)	(306.051)	(15.643.297)
Obligaciones con el público (bonos)	(4.769.697)	(79.771)	(4.849.468)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2.454.052)	385.822	(2.068.230)
Otros	(2.249.731)	-	(2.249.731)
Total	(24.810.726)	-	(24.810.726)

01.01.2023 - 31.12.2023

Concepto	Intereses M$	Reajustes M$	Total 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)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 38 - 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	01.01.2024 31.12.2024 Utilidad/ (Pérdida) M$	01.01.2023 31.12.2023 Utilidad/ (Pérdida) M$
Otros activos	UF	(628)	166.610
Otros pasivos	UF	35.899	(3.434)
Total		35.271	163.176

Nota 39 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2024 31.12.2024 M$	01.01.2023 31.12.2023 M$
Utilidad(pérdida) en venta de activo fijo (*)	5.653	248.829
Arriendos de oficinas y estacionamiento	44.921	44.376
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(54.534)	(75.698)
Gastos por pérdidas operacionales	(319.400)	(408.769)
Otros	237.561	(54.313)
Total	(85.799)	(245.575)

(*) En el año 2024 se registró una utilidad principalmente por venta de propiedades por M$5.643 y M$196.918 y M$44.887 en el año 2023. (Ver Nota 15 c).

Nota 40 - 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

Los Héroes CCAF gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos "Contribución Social" que corresponde a la forma en que la entidad entrega el dividendo social a sus afiliados y comunidad, y, el segmento "Prestaciones Sociales Financieras".

Los Héroes CCAF es una entidad sin fines de lucro y reinvierte los excedentes obtenidos del segmento de "Prestaciones Sociales Financieras" en beneficios a sus afiliados y la comunidad.

El segmento Contribución Social y Otros incluye el servicio de atención y pago de pensiones IPS, cuyo contrato se amplió hasta el 30 de abril de 2026.

	31.12.2024		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M$	M$	M$
Ingresos por intereses y reajustes	-	106.664.418	106.664.418
Ingresos de actividades ordinarias	41.542.530	7.297.742	48.840.272
Otros ingresos	25.399.379	5.693.751	31.093.130
Gastos por intereses y reajustes	(1.258.666)	(23.552.060)	(24.810.726)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(16.827.303)	(16.827.303)
Materias primas y consumibles utilizados	(479.457)	(153.163)	(632.620)
Gastos por beneficio a los empleados	(27.070.790)	(23.049.249)	(50.120.039)
Gastos por depreciación y amortización	(7.014.192)	(4.471.797)	(11.485.989)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(77.677)	(21.395)	(99.072)
Otros gastos por naturaleza	(42.007.929)	(29.144.794)	(71.152.723)
Otras ganancias (pérdida)	(408.662)	322.863	(85.799)
Ingresos financieros	15.590	2.609.420	2.625.010
Resultados por unidad de reajuste	57.140	(21.869)	35.271
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(11.302.734)	25.346.564	14.043.830
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	528.065	428.176	956.241
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(10.774.669)	25.774.740	15.000.071
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(10.774.669)	25.774.740	15.000.071

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

	31.12.2023		
	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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

El detalle de activos y pasivos por segmento es el siguiente:

	31.12.2024			31.12.2023		
Activos	**Contribución Social y Otros M$**	**Prestaciones Sociales Financieras M$**	**Total M$**	**Contribución Social y Otros M$**	**Prestaciones Sociales Financieras M$**	**Total M$**
Total activos, corriente	30.543.450	236.015.603	266.559.053	36.361.967	229.679.943	266.041.910
Total activos, no corriente	43.332.164	360.587.294	403.919.458	45.593.970	322.459.032	368.053.002
Total Activos	**73.875.614**	**596.602.897**	**670.478.511**	**81.955.937**	**552.138.975**	**634.094.912**

	31.12.2024			31.12.2023		
Patrimonio neto y pasivo	**Contribución Social y otros M$**	**Prestaciones Sociales Financieras M$**	**Total M$**	**Contribución Social y otros M$**	**Prestaciones Sociales Financieras M$**	**Total M$**
Total pasivos, corrientes	57.320.852	146.008.797	203.329.649	55.295.570	150.198.256	205.493.826
Total pasivos, no corrientes (1)	184.548.877	3.721.554	188.270.431	187.285.485	(19.473.274)	167.812.211
Total pasivos	241.869.729	149.730.351	391.600.080	242.581.055	130.724.982	373.306.037
Patrimonio, neto	(167.994.115)	446.872.546	278.878.431	(160.625.118)	421.413.993	260.788.875
Total Patrimonio neto y pasivos	**73.875.614**	**596.602.897**	**670.478.511**	**81.955.937**	**552.138.975**	**634.094.912**

(1) Dada la metodología de asignación de recursos que posee la organización y en función al uso de los mismos, en el período 2024 y 2023, 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 con la medición y valorización de los resultados de los segmentos y la valorización de los activos y pasivos de los mismos.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 41 - 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	
	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	47.298.391	47.221.992
Recaudación por prestaciones complementarias	24.552.444	25.237.116
Total	71.850.835	72.459.108

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	266.135.255	210.809.944
Recaudación fondos nacionales	217.153.693	208.275.152
Ingresos pago de pensiones IPS	2.368.942.214	2.476.112.939
Ingresos portal de pagos	147.932.879	151.240.339
Recaudación 1% pensionados y otros	37.942.554	33.693.029
Total	3.038.106.595	3.080.131.403

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Colocaciones de crédito social	(200.268.535)	(189.603.674)
Pagos de prestaciones complementarias	(23.561.912)	(24.913.582)
Pagos de prestaciones adicionales	(13.614.201)	(9.059.084)
Egresos por Fondos Nacionales	(178.290.002)	(183.491.429)
Pago de pensiones IPS	(2.414.357.790)	(2.504.926.911)
Pago portal de pagos	(146.539.872)	(149.557.044)
Pago de impuestos y otros	(21.718.351)	(17.577.893)
Totales	(2.998.350.663)	(3.079.129.617)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2024 M$	31.12.2023 M$
Otras entradas y salidas de efectivo	171.358	(564.329)
Total	171.358	(564.329)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento

31.12.2024

Conciliación Pasivos Financieros	Préstamos a largo plazo M$	Préstamos a corto plazo M$	Pasivos por arrendamiento M$	Total M$
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 1 de enero de 2024	262.824.305	22.644.897	14.409.029	299.878.231
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	(16.415.419)	(101.102)	(6.092.497)	(22.609.018)
Cambios que no representan flujos de efectivo				
Variación de intereses	22.761.958	-	850.519	23.612.477
Variación de moneda	11.922.847	-	446.034	12.368.881
Nuevos arrendamientos	-	-	-	-
Baja en arrendamientos	-	-	-	-
Otros cambios	(101.675.704)	101.675.704	-	-
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	(83.406.318)	101.574.602	(4.795.944)	13.372.340
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 31 de diciembre de 2024	**179.417.987**	**124.219.499**	**9.613.085**	**313.250.571**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento, continuación

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**

Nota 42 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas y Pólizas de garantías

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 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			31.12.2024	31.12.2023	
				M$	M$	M$	
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (1)	4.451.588	4.451.588	4.263.019	05-10-2026
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (1)	1.082.249	1.082.249	1.036.405	05-10-2026
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza de garantía (1)	-	-	118.708	01-02-2024
Total					**5.533.837**	**5.418.132**	

(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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

1) Garantías directas, continuación

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 Los Héroes CCAF no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 no existen juicios que afecten a Los Héroes CCAF.

b) Demandas

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 no existen demandas que afecten a Los Héroes.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

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 2024
a)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,1 veces
b)	Patrimonio total	MM$100.000 mínimo	MM$ 278.878

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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.2) 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”.

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 2024
a)	Patrimonio Total Neto	MM$ 100.000 mínimo	MM$ 278.878
b)	Nivel de Endeudamiento Neto	3,5 veces máximo	1,1 veces

Al 30 de Diciembre de 2024, 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) 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.

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 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

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 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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

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 dé 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) International Finance Corporation (IFC) (continuación)

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”.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) 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".

N°	Nombre	Límite	Diciembre 2024
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	41,6%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	2,8%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	3,5%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 25%	21,4%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,1%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,2%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	3,1%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	2,3%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	-0,3%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,0%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	5,5%
h)	Ratio Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)	> 200%	521,1%
i)	Ratio Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR)	> 100%	115,0%

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.4) 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 2024
a)	Razón de Endeudamiento	25% mínimo	41,6%
b)	Ratio de Liquidez	110% mínimo	131,9%
c)	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,1%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	25% máximo	20,7%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	10% máximo	2,7%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	10% máximo	3,3%

Al 31 de Diciembre de 2024 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 43 - Sanciones

Al 31 de diciembre de 2024 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 44 - 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

31.12.2024

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M$	Fecha de vencimiento
HYDROLAND SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.575	09-01-2025
WILLIS TOWERS WATSON S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.919	12-01-2025
FULL FACILITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.417	16-01-2025
OZ NET SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.200	31-01-2025
CORPORACION DE CULTURA EXTENSION Y DESARROLLO LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.000	01-02-2025
FDD INNOVACION Y CRECIMIENTO S.A.(AMIPASS)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	20-02-2025
RICOH CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	88.282	27-02-2025
COAF INGENIERIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.531	28-02-2025
PIT CHILE SPA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.962	03-03-2025
WINGS PRODUCCIONES SPA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.035	06-03-2025
ING. Y ASES DE COMP Y COM NEOSECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	67.477	31-03-2025
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	53.783	31-03-2025
GRUPO CH3 SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.844	31-03-2025
COAF INGENIERIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.260	01-04-2025
EST. EXPROTEMPO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	03-04-2025
OP-PRO EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	03-04-2025
GESTION DE PERSONAS Y SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	03-04-2025
TRAVEL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	05-04-2025
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.556	08-04-2025
CLARO CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.151	02-05-2025
CORPORACION DE CULTURA EXTENSION Y DESARROLLO LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.175	08-05-2025
CCL TAX SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.916	10-05-2025
AZURIAN TECNOLOGIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.385	10-05-2025
PRAXIS CLIDAD DE GESTION	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	23-05-2025
PRO PLUS S.A. (PROYEXION)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.468	31-05-2025
NEXOLOG S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.625	01-06-2025
EMPRESA METROPOLITANADE SERV.INTEG. Y DE ESTUDIOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	93.775	01-06-2025
EME INVERSIONES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	233.612	01-06-2025
CONSTRUCCIONES DONOSO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.555	09-06-2025
PPI CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.180	16-06-2025
EMPRESAS JORDAN S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	47.637	18-06-2025
COAF INGENIERIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.377	25-06-2025
MICROSOFT CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	22.474	03-07-2025
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	22.474	03-07-2025
ENGLAND EXTINTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.087	06-07-2025
TINET SOLUCIONES INFORMATICAS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-07-2025
TSOFT CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-07-2025
NISUM CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-07-2025
GENESYS ING. DE SOFTWARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-07-2025
FLAGARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-07-2025
MOS-IT SERV. INTEGRALES Y TECN. SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-07-2025
MARKETING Y PUBLICIDAD ESPINACA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.224	29-07-2025
KRAMER Y MOENA CONSULT. Y PROD. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.610	30-07-2025
EULEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	266.765	31-07-2025
EMATEL S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.794	31-07-2025
SINERGY INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	195.885	31-07-2025
SINERGY EST. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	65.504	31-07-2025
PROMOMAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.367	01-08-2025
CORPORACION DE CULTURA EXTENSION Y DESARROLLO LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.288	01-08-2025
MARKETING Y PUBLICIDAD ESPINACA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	42.335	02-08-2025
CV S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.419	02-08-2025
AM IMPRESIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.993	05-08-2025
SMILE PRODUCCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.634	13-08-2025
MULTICAJA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.780	29-08-2025
SERV. INFORMATICOS GETS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.015	29-08-2025
COMERCIAL TOTALPACK LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.525	29-08-2025
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.752	01-09-2025
HUMBERTO GARETO E HIJOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.844	05-09-2025
COMERCIAL E INDUSTRIAL CO-OL LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	59.162	24-09-2025
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	26.354	30-09-2025
TRIBU CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.574	30-09-2025
DE LARROBLA ASOC. INTER. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	81.059	30-09-2025
PROSEGUR ACIVA CHILE SERV. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	85.016	30-09-2025
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
PROVECTIS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
KEYONE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
TECNOVA SOLUCIONES INFORMATICAS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
ACID LABS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
MSB SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
ASESORIAS Y SERV. VALOR UNICO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
SONDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
ST COMPUTACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
INGENIERIA INFORMATICA KIBERNUM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
DE LARROBLA ASOC. INTER. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
APLICACIONES COMPUTACIONALES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
APIUX TECNOLOGIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
IGNITE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
COASIN CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
KPAZ CONSULTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
VATES CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
ENTERPRISE SERVISES CHILE COM.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
MANPOWER SERVICIOS INTEGRALES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
CONSULTORES Y SOLUCIONES TICBLUE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
Subtotal					**1.860.791**	

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

31.12.2024 (continuación)

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M$	Fecha de vencimiento
CONSULTORA TECNOLOGICA ALIGARE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
IMAGERMAKER S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
TINET SOLUCIONES INFORMATICAS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
LANDSCAPE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
ENTELGY CHILE CONSULTORES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
Z BRAINS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
ANIDA CONSULTORES SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
SEIDOR TECHNOLOGIES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
SIIGROUP CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2025
CONSULTORA TECNOLOGICA ITQ LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	17-10-2025
MALBEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	47.560	29-10-2025
AVANT TECHNOLOGIES CONO SUR S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.034	03-11-2025
INVERSIONES TECNOLOGICAS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.149	03-11-2025
PPI CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	75.479	04-11-2025
OPENDEV SOLUTIONS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	47.137	19-11-2025
COMERCIALIZADORA VOIDA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.949	01-12-2025
SERVICIOS DE SEGURIDAD PROSEGUR REGIONES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	59.546	15-12-2025
DE LARROBLA ASOC. INTER. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	56.998	31-12-2025
ENTEL S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	130.617	31-12-2025
CONSTRUCCIONES DONOSO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.417	16-01-2026
CONSTRUC. FLORES GREZ LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.417	16-01-2026
CONSTRCTORA CH3 SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.417	16-01-2026
MICROSYSTEM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.915	31-01-2026
CONOSUR CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.113	19-02-2026
ING. Y ASES DE COMP Y COM NEOSECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	37.687	28-02-2026
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.226	28-02-2026
PENTACROM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.041	02-03-2026
ASESORIAS SIMPLICITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.532	31-03-2026
DIMERC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	38.417	31-03-2026
ESTEVA HERMANOS CIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	26.892	30-04-2026
FELICIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	31.502	04-05-2026
PEOPLE FIRST CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.458	11-05-2026
CALLSOUTH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	269.493	16-06-2026
PROMOMAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.208	02-07-2026
DATOS CLAROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	30-07-2026
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	30-07-2026
IPSOS CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	30-07-2026
ASESORIAS E INVERSIONES VVS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	30-07-2026
BRINKS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.170	30-07-2026
ADVISORY CONSULTANT & INVESMENT NEXO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	30-07-2026
BRINKS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.319.083	31-07-2026
EMPRESA DE TRANSPORTES CÍA DE SEGURIDAD DE CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	524.388	31-07-2026
JOKER SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	807	31-07-2026
COMUNICACIONES MELELLI GROUP (ALUCINO GENA)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	807	31-07-2026
SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD PATAGONIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.629	31-07-2026
PRODUCCIONES GLOW PRO CPMPANY LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	807	31-07-2026
G4S SECURITY SERVICES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	237.646	31-07-2026
GESTIONES INTEGRALES DE OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	293.321	01-08-2026
RECOURSE EST. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	129.520	01-08-2026
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.813	29-08-2026
SERVICIOS TECNOLOGICOS ITD CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	692	29-08-2026
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.678	31-08-2026
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	44.794	31-08-2026
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.248	31-08-2026
TRANSPORTES NUEVO CENTRO ORIENTE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.879	01-09-2026
AVANT TECHNOLOGIES CONO SUR S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.227	01-09-2026
COMUNICACIONES MELELLI GROUP (ALUCINO GENA)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.537	10-09-2026
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	234.342	13-09-2026
IBS SERVICIOS GENERALES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	267.803	30-09-2026
ASOCIACIOS UNDURRAGA IMPRESORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.220	01-10-2026
NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.452	01-10-2026
NEXSYS DE CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	14-10-2026
TIVIT CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	111.585	30-10-2026
TIVIT CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	116.018	30-10-2026
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.998	30-10-2026
ROCKTECH SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.766	31-10-2026
VIGATEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.610	01-11-2026
CONSULTORA INFORMATICA ANDES DIGITAL LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.631	02-11-2026
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.537	30-11-2026
EXPERIAN CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.537	30-11-2026
TRANSUNION SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.537	30-11-2026
ASESORIAS Y CONS. CYBERTRUST LATAM LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.076	29-12-2026
MANDOMEDIO.COM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.537	30-12-2026
CONSULTORIA E INV. EN RRHH SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.537	30-12-2026
UNIVERSIDAD ADOLFO BAÑEZ	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	04-01-2027
AVANT TECHNOLOGIES CONO SUR S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.153	22-02-2027
ROCKTECH SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.153	22-02-2027
ASESORIAS Y SERVICIOS AIS CHILE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.299	28-02-2027
UBITS LEARNING SOLUTIONS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
ADALID SERVICIOS CAPACITACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
TALENT SOLUTIONS CAPACITACION SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
ECLASS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
COANIL CAPACITACION LTDA.(OTEC)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
TECNOLOGIA DEL CONOCIMIENTO CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
CID GROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
CAPACITACION USACH CIA. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
EXPLORER SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	31-03-2027
ACTIVEIT SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.440	02-04-2027
EMPRESA NACIONAL DE CERTIFIC. ELECTRONICA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.453	04-05-2027
PHD CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	44.145	05-05-2027
ING. Y ASES DE COMP Y COM NEOSECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.842	31-05-2027
INSTALACIONES HIDRAULICAS HIDROCINCO	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.498	30-07-2027
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	715.511	31-08-2027
ARTOOL SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.153	29-10-2027
BUK SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.785	03-11-2027
ANSALDO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.378	30-11-2027
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	43.603	31-12-2027
SERVILIFT LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.153	03-01-2028
ASES PROFESIONALES CAUCEPROYECTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.153	02-02-2028
IRS GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.153	02-02-2028
INTEXA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.153	07-02-2028
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	34.076	31-03-2028
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	158.008	31-03-2028
SOCIEDAD DE DISTRIB. Y LOGISTICA POSTALCHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.761	01-04-2028
Subtotal					**5.493.383**	
Total					**7.354.174**	

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

31.12.2023

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M$	Fecha de vencimiento
INMOBILIARIA Y CONSTRCUTORA ADVISORY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.625	06-01-2024
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.513	18-01-2024
MICROSYSTEM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.622	23-01-2024
CORPORACION DE CULTURA EXTENSION Y DESARROLLO LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.000	01-02-2024
CALLSOUTH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	258.077	06-02-2024
URBANO CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.314	28-02-2024
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.164	28-02-2024
AON RISK SERVICES(CHILE) CORREDORES DE SEG. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.311	29-02-2024
CONSTRUCTORA LENTI LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	18-03-2024
VIZUM CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.067	31-03-2024
ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.508	31-03-2024
NETPROVIDER S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.266	31-03-2024
DIMERC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	36.789	01-04-2024
CD GROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	01-04-2024
OZ NET SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.065	01-04-2024
TRAVEL SEGURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	05-04-2024
RICOH CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.866	15-04-2024
CLARO CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.060	30-04-2024
INVERS. PAULINA FRACISCA ENCINA RIQUELME E.I.R.L. (SPACE Y BRAND)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.067	30-04-2024
TOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	57.281	30-04-2024
MARKETING Y PUBLICIDAD ESPINACA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.696	30-04-2024
KYNDRYL CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	247.887	01-05-2024
ANSALDO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	02-05-2024
INGENIERIA Y CONSTRUCCION CR SPA (M39	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.779	28-05-2024
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.600	31-05-2024
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.400	31-05-2024
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.513	03-06-2024
PPI CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.749	15-06-2024
EMPRESAS JORDAN S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	45.619	21-06-2024
RECOURSE EST. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	124.017	30-06-2024
GESTIONES INTEGRALES DE OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	280.887	30-06-2024
SONDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.876	01-07-2024
BRINKS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.358	30-07-2024
BRINKS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.263	31-07-2024
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.465	01-08-2024
SINERGY EST. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	62.730	01-08-2024
SINERGY INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	187.587	01-08-2024
EMATEL	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	38.151	02-08-2024
ERIKA TOLOSA SCHAFER(PATAGONIA GARDEN)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.023	20-08-2024
SERVICIOS INFORMATICOS GETS LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.844	30-08-2024
KYNDRYL CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.522	31-08-2024
COMERCIAL TOTALPACK LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.037	02-09-2024
HUMBERTO GARETO E HIJOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.766	05-09-2024
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	51.505	30-09-2024
PROSEGUR ACM A CHILE SERV. LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	81.415	30-09-2024
CORPORACION DE CULTURA EXTENSION Y DESARROLLO LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.428	05-10-2024
SIII GROUP CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2024
ASESORIAS Y SERVICIOS AIS CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.990	31-10-2024
BUK SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.947	03-11-2024
PPI CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	73.385	04-11-2024
TESTANOVA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	29-11-2024
GLOBAL COLSUNTING 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 INV. EN RRHH 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
COGNITIVA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	30-11-2024
ETALENT CONSULTING SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	736	02-12-2024
MANDOMEDIO.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	30-12-2024
VU	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.593	30-12-2024
SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA ENVIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.181	31-12-2024
CIRON TECHNOLOGIES CHILE S.A. (LUMEN)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.589	31-12-2024
WILLIS TOWERS WATSON S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.753	12-01-2025
FULL FACILITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	16-01-2025
FDD INNOVACION Y CRECIMIENTO S.A.(AMIPASS)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	20-02-2025
RICOH CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	84.542	27-02-2025
ING. Y ASES DE COMP Y COM NEOSECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	64.618	31-03-2025
EST. EXPROTEMPO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	03-04-2025
OP-PRO EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	03-04-2025
GESTION DE PERSONAS Y SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	03-04-2025
CCL AC AUDITORES Y CONSULTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.666	10-05-2025
CCL TAX SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.666	10-05-2025
PRAXIS CLIDAD DE GESTION	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	23-05-2025
PRO PLUS S.A. (PROYEXION)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	26.304	31-05-2025
NEXOLOG S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.037	01-06-2025
EMPRESA METROPOLITANA DE SERV.INTEG. Y DE ESTUDIOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	89.803	01-06-2025
EME INVERSIONES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	223.716	01-06-2025
MICROSOFT 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	21.522	03-07-2025
ENGLAND EXTINTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.956	06-07-2025
TINET SOLUCIONES INFORMATICAS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
CONSULTORA TECNOLOGICA ITQ LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
TSOFT CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
Subtotal					**2.454.685**	

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 45 - 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
NISUM CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
GENESYS ING. DE SOFTWARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
ASESORIAS Y SERV. VALOR UNICO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
FLAGARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
MOS-IT SERV. INTEGRALES Y TECN. SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-07-2025
KRAMER Y MOENA CONSULT. Y PROD. 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	255.465	31-07-2025
CORPORACION DE CULTURA EXTENSION Y DESARROLLO LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.555	01-08-2025
MARKETING Y PUBLICIDAD ESPINACA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	40.542	02-08-2025
CV S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.274	02-08-2025
AM IMPRESIONES S.A	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.358	05-08-2025
CACATUA ESTUDIO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	11-08-2025
SMILE PRODUCCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.930	13-08-2025
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. Y ASES DE COMP Y COM NEOSECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	36.090	30-09-2025
CONSULTORES Y SOLUCIONES TICBLUE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
KEY ONE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
ENTELGY CHILE 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
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
ACID LABS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
MSB 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
VATES CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
INGENIERIA INFORMATICA KIBERNUM S.A	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
2 BRAINS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
APIUX 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
IGNITE 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
KPAZ 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 LARROBLA 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 SERVISES CHILE COM.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
MANPOWER SERVICIOS INTEGRALES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2025
MALBEC 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	10.485	01-12-2025
SERVICIOS DE SEGURIDAD PROSEGUR REGIONES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	57.024	15-12-2025
DE LARROBLA ASOC. INTER. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	50.171	31-12-2025
CONSTRUCCIONES DONOSO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	16-01-2026
CONSTRCTORA CH3 SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	16-01-2026
CONSTRUC. FLORES GREZ LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.187	16-01-2026
MICROSYSTEM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.622	31-01-2026
CONOSUR CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.023	19-02-2026
ING. Y ASES DE COMP Y COM NEOSECURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	36.090	28-02-2026
ESTEVA HERMANOS CIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	25.753	30-04-2026
FELICIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	30.167	04-05-2026
PROMOMAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.395	02-07-2026
BRINKS CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.358	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
ADVISORY CONSULTANT & INVESMENT NEXO LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.839	30-07-2026
IPSOS 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	502.175	31-07-2026
GAS SECURITY SERVICES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	227.579	31-07-2026
CONSTRUCTURA VDZ SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.408	31-07-2026
JOKER SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	773	31-07-2026
COMUNICACIONES MELELLI GROUP (ALUCINO GENA)	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	773	31-07-2026
SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD PATAGONIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.433	31-07-2026
PRODUCCIONES GLOW PRO CPMPANY LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	773	31-07-2026
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.164	29-08-2026
SERVICIOS TECNOLOGICOS ITD CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	662	29-08-2026
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.140	31-08-2026
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	42.896	31-08-2026
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.475	31-08-2026
TRANSPORTES NUEVO CENTRO ORIENTE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.672	01-09-2026
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	224.415	13-09-2026
GTD TELEDUCTOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	25.238	30-09-2026
ISS SERVICIOS GENERALES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	256.459	30-09-2026
ASCIADOS UNDURRAGA IMPRESORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.829	01-10-2026
NEXSYS DE CHILE SPA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.679	14-10-2026
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.472	30-11-2026
EXPERIAN CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.472	30-11-2026
TRANSUNION SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.472	30-11-2026
UBITS 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	685.202	31-08-2027
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	151.315	31-03-2028
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	32.632	31-03-2028
Subtotal					**3.084.349**	
Total					**5.539.034**	

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Nota 46 - Hechos Posteriores

Desde el 1 de enero de 2025 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACIÓN
Ganas de Vivir

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 2024 y 2023 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 Schutze — Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schutze Fecha: 2025.03.04 19:53:57 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Gastón Lewin Gómez — Firmado digitalmente por Gastón Lewin Gómez Fecha: 2025.03.05 11:14:29 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	José Arturo Lyon Parot — Firmado digitalmente por José Arturo Lyon Parot Fecha: 2025.03.05 11:49:15 -03'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes — Firmado digitalmente por Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes Fecha: 2025.03.05 14:16:03 -03'00'
Carolina Iturra Quintanilla	Director Laboral	13.035.368-1	Carolina Eva Iturra Quintanilla — Firmado digitalmente por Carolina Eva Iturra Quintanilla Fecha: 2025.03.05 18:02:43 -03'00'
Víctor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Víctor Manuel Riveros Contreras — Firmado digitalmente por Víctor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2025.03.05 16:24:20 -03'00'
Ignacio de la Cuadra Garretón	Gerente General	10.672.738-4	Ignacio Andres de la Cuadra Garreton — Firmado digitalmente por Ignacio Andres de la Cuadra Garreton Fecha: 2025.03.06 15:30:27 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 4 de marzo de 2025

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

8.5 Análisis Razonado

Resumen Ejecutivo

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, 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 de los afiliados y nuestra comunidad.

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, acceder a 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, monto a endeudarse 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.

Al cierre de diciembre de 2024 las colocaciones de Crédito Social netas de CCAF Los Héroes alcanzaron un monto histórico de $471.604 millones, mostrando un crecimiento de $46.438 millones (+11%) respecto a diciembre de 2023.

En paralelo a lo anterior, un producto que ha ido tomando buen posicionamiento en el mercado es a la tarjeta de prepago, operada por la ***Sociedad Emisora De Tarjetas Los Héroes (SETH)***, filial directa de CCAF Los Héroes, que en 2020 comenzó a operar al público con su ***tarjeta de provisión de fondos***.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Este medio de pago regulado por la CMF que permite realizar compras locales e internacionales, giros, transferencias, entre otros, tiene por foco contribuir al desarrollo e integración social por medio de la inclusión financiera para segmentos menos bancarizados, tanto afiliados como no afiliados. La tarjeta de prepago SETH cobró relevancia en el contexto de la reciente crisis sanitaria, al funcionar como una alternativa al efectivo para mantener el sistema de pago de pensiones y beneficios del Estado, y hoy mantiene su operación en crecimiento generando alianzas estratégicas con foco social para los tarjetahabientes.

Contribución Social

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 materializa 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 se entregan estos beneficios. 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.

Al cierre de diciembre 2024, la Contribución Social alcanzó un monto de $9.508 millones, mostrando un crecimiento del 20% respecto a igual fecha del año anterior. Esto equivale a un 77% del valor de los excedentes del año anterior.

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 de las remuneraciones para salud, el pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, en el ámbito de las transacciones y redes, Los Héroes presta el servicio de ***"Atención y Pago de Beneficios Sociales"*** tales como el pago de pensiones y subsidios que se enmarca en el ***contrato suscrito por Los Héroes con el IPS*** (Instituto de Previsión Social), los ***pagos de pensiones de AFP y Compañías de Seguros*** 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.

Canales de atención

La gran mayoría de los servicios que Los Héroes entrega, se otorgan a través de una extensa ***red de 166 sucursales*** distribuidas en todo el país, junto a ***puntos de atención móviles***, 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

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Héroes: trabajadores y pensionados, como también, de los beneficiarios de las prestaciones sociales que se entregan por encargo del Estado. En ellas se atienden también las necesidades de los usuarios de la tarjeta de prepago.

Prácticas corporativas

Es relevante destacar que Caja Los Héroes ha adoptado diversas y significativas prácticas de buen comportamiento institucional.

Entre ellas, se destaca el ***Código de Gobierno Corporativo***, cuyo propósito es establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares bajo los cuales debe regirse la corporación. Además, se ha implementado un ***Código de Buenas Prácticas y de Conducta***, documento aplicable a directores, asesores, ejecutivos y colaboradores de Los Héroes y sus entidades filiales. Es importante mencionar que, en septiembre de 2023, ***BH Compliance*** renovó por dos años la certificación del ***Modelo de Prevención del Delito*** de Caja Los Héroes.

Conscientes de nuestro rol social y de la responsabilidad en la gestión del desarrollo sostenible, el Directorio aprobó en 2023 la ***primera Política de Sostenibilidad*** de Caja Los Héroes, comprometiéndose a realizar sus mejores esfuerzos en relación con la gestión de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Con el objetivo de reducir los impactos socioambientales negativos y promover el cuidado del medioambiente, en 2023 también se inició la cuantificación de la huella de carbono de la corporación, con la finalidad de contribuir al bienestar social y a la creación de valor sustentable.

En colaboración con la Universidad del Desarrollo, Los Héroes sigue aportando al conocimiento e investigación en personas mayores a través del centro de investigación CIPEM. Además, Los Héroes ha establecido una alianza con Conecta Mayor, fundación relacionada con la Pontificia Universidad Católica, con el objetivo de contribuir a la integración social e inclusión digital de las personas mayores. Estas acciones se suman a 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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Análisis de Mercado

Afiliación de la Industria

Los Héroes se ha consolidado como uno de los principales actores en el mercado, ostentando una participación de un 16% en el total de afiliados al sistema de Cajas de Compensación acercándose a los 1.200.000 afiliados, liderando la participación del segmento de pensionados, con un 47% de participación del total de afiliados en el país.

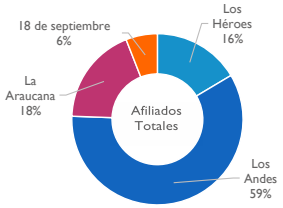


Ilustración 2: Distribución de Afiliados por Caja a noviembre 2024

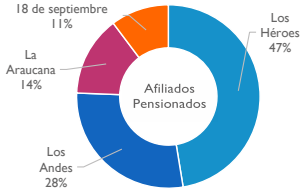


Ilustración 2: Distribución de Afiliados Pensionados por Caja a noviembre 2024

Respecto de la participación de afiliados por caja y variación se puede observar la siguiente distribución en la industria:

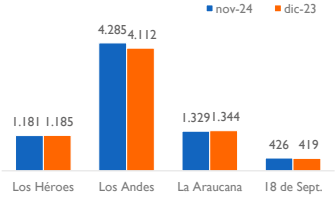


Ilustración 3: Crecimiento de afiliados a noviembre 2024 (en miles)

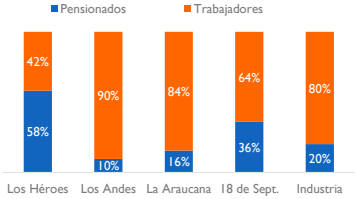


Ilustración 4: Cartera por Segmento a noviembre 2024

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

A nivel de la industria, el número total de afiliados a noviembre de 2024 es de 7.220.889 personas (trabajadores y pensionados) donde Caja Los Héroes destaca con 1.181.199 afiliados en total.

Respecto de la distribución entre los dos segmentos de afiliados por Caja, Los Héroes es quien ostenta la cartera de afiliados más equilibrada de la industria, con una distribución de 58% en pensionados y 42% trabajadores. Además, el segmento de mayor crecimiento de afiliados, desde diciembre 2023, de Los Héroes se dio dentro de la cartera pensionados creciendo un total de 3.915 nuevos afiliados.

Stock de Créditos Sociales

La industria de Cajas se ha concentrado en los créditos sociales. Según datos al 30 de septiembre de 2024[1], Los Héroes presenta una participación de mercado de un 15% del total de Stock de Crédito Social de la industria, la ubicándose en el segundo lugar.

El stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

Cartera neta		30-sept-24		31-dic-23	
Los Andes	**Subtotal**	**2.070.980**	**68%**	**1.941.432**	**67%**
	Trabajadores	1.917.931	78%	1.796.021	78%
	Pensionados	153.049	26%	145.411	25%
Los Héroes	**Subtotal**	**451.475**	**15%**	**425.166**	**15%**
	Trabajadores	185.945	8%	175.243	8%
	Pensionados	265.530	44%	249.923	44%
La Araucana	**Subtotal**	**347.590**	**11%**	**581.953**	**12%**
	Trabajadores	245.404	10%	340.815	10%
	Pensionados	102.186	17%	241.138	20%
18 de septiembre	**Subtotal**	**177.245**	**6%**	**164.405**	**6%**
	Trabajadores	99.776	4%	100.009	4%
	Pensionados	77.469	13%	64.396	11%
Total, Industria	**Subtotal**	**3.047.290**	**100%**	**3.112.956**	**100%**
	Trabajadores	2.449.056	100%	2.312.412	100%
	Pensionados	598.233	100%	572.056	100%

Fuente: EEFF cajas a septiembre 2024

Tabla 1: Cartera de crédito por Caja

[1] Información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis Razonado.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Análisis de la Situación Financiera

Principales cifras de crecimiento a destacar

- **Ingresos Operacionales:** crecimiento de 11%, equivalente a $18.413 millones, respecto a diciembre de 2023.
- **Contribución Social**: crecimiento de 20%, equivalente a $1.556 millones, respecto a diciembre de 2023.
- **EBTDA Ajustado**: crecimiento de un 19%, equivalente a $5.579 millones, respecto a diciembre de 2023.

Estado de Resultado Consolidado

Ganancia (pérdida)	dic-24 MM$	dic-23 MM$	Variación MM$	%
Ingresos Productos y Servicios Financieros	105.037	87.730	17.307	20%
Ingresos Actividades Ordinarias y Otros	74.307	73.201	1.106	2%
Ingresos Operacionales	**179.344**	**160.931**	**18.413**	**11%**
Gastos Generales	-82.464	-76.044	-6.420	8%
Gastos por Beneficios a los Empleados	-50.120	-48.117	-2.003	4%
Pérdidas por Deterioro	-9.574	-5.149	-4.425	86%
Costos Financieros	-22.186	-19.199	-2.987	16%
Gastos Operacionales	**-164.344**	**-148.509**	**-15.835**	**11%**
Excedente (Déficit)	**15.000**	**12.422**	**2.578**	**21%**
EBTDA	**25.530**	**21.507**	**4.023**	**19%**
Contribución Social	9.508	7.952	1.556	20%
EBTDA Ajustado	**35.038**	**29.459**	**5.579**	**19%**

Tabla 2: Estado de Resultado Consolidado

Ingresos Operacionales

Destaca un aumento de los ingresos operacionales en $18.413 millones (11%) con respecto al mismo periodo anterior, explicados por:

1) **Ingresos de Productos y Servicios Financieros,** que aumentan $17.307 millones, es decir un 20% respecto a diciembre 2023, ascendiendo a $105.037 millones. Este crecimiento es explicado en gran medida, por el crecimiento de los ingresos en el segmento pensionados de $8.535 millones. De este crecimiento en el segmento pensionados, $6.011 millones son a causa del aumento del stock promedio de la cartera en $26.855 millones y $2.524 millones por un aumento de tasa de interés en 861 puntos base. Por otro lado, contribuye también al aumento total de los ingresos el aumento en los ingresos del segmento trabajadores, que creció en $9.283 millones. De este crecimiento, $7.300 millones son producto de un aumento en el stock promedio de la cartera de $26.318 millones y $1.983 millones se explican por un aumento en la tasa de interés en 901 puntos base. Estos aumentos se contraponen a un aumento en el gasto por amortización de devengo de comisiones por venta interna en $676

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

millones, viéndose también crecimiento total afectado por otros movimientos netos por $165 millones.

2) **Ingresos Actividades Ordinarias y Otros**, que aumentaron en $1.106 millones (2%) respecto al mismo periodo 2023, ascendiendo a $74.307 millones en diciembre 2024. Este crecimiento se debe principalmente a (i) una mayor recaudación del 1% de $1.570 millones, producto del incremento en la renta promedio de los pensionados por la implementación de la pensión garantizada universal y a un aumento en el número de afiliados respecto al año anterior, (ii) mayores ingresos, por $308 millones, asociados al servicio de recaudación de primas de seguros, (iii) mayor entrada por ingresos derivados de la administración de convenios con terceros por $150 millones, (iv) una mayor entrada de $247 millones proveniente de servicios en parques y hosterías, y (v) mayores comisiones por $205 millones por servicios provenientes de la tarjeta de prepago. Lo anterior se contrapone a un menor ingreso por comisiones derivadas del pago de servicios y pensiones por $1.363 millones y menor recaudación por otros conceptos por $11 millones.

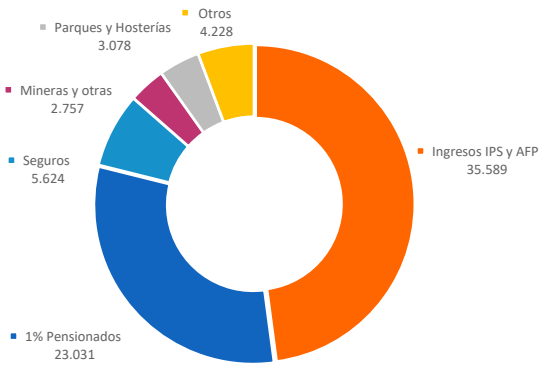


Ilustración 5: Ingresos de Actividades Ordinarias y Otros a diciembre 2024

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Gastos Operacionales

Los gastos operacionales aumentan en $15.835 millones (11%) respecto de diciembre 2023, a causa de:

1) **Gastos Generales** que se incrementan en un 8%, lo que corresponde a $6.420 millones, provenientes de (i) un mayor gasto en prestaciones adicionales por $1.556 millones principalmente asociadas a salud y eventos, (ii) mayores gastos en servicios generales por $1.046 millones, con la mayor incidencia en sus componentes de vigilancia, aseo y transporte de remesas, (iii) un mayor gasto conjunto de $731 millones proveniente de servicios externos, mantenciones y asesorías, así como (iv) mayores gastos en la producción y administración de convenios en parques y su mantención por $1.085 millones, (v) aumento en IVA no recuperable por $622 millones y (vi) otros aumentos en gastos como viáticos, movilizaciones y asesorías por $843 millones. Lo anterior se suma a (vii) una mayor depreciación y amortizaciones por $952 millones y se contrapone a (viii) menores gastos por tecnología, fraude y promoción por $415 millones.

2) **Gastos por Beneficios a los Empleados**, que crecen en $2.003 millones lo que corresponde a un incremento de un 4% respecto a diciembre 2023, que se atribuye principalmente a (i) un aumento en $1.320 millones de la remuneraciones, gratificaciones, beneficios y leyes sociales principalmente por ajustes de IPC, (ii) un aumento de $683 millones en indemnizaciones a empleados.

3) **Provisión de riesgo de crédito muestra un aumento de $4.425 millones al cierre del ejercicio del año 2024**, respecto al cierre del año anterior, explicado principalmente por: i) un menor gasto en provisión interna por $710 millones, basado en la mayor participación de prospectos preaprobados en la cartera de crédito del segmento Trabajadores (lo cual contribuye a acotar su riesgo de crédito estructural), acompañado de un menor crecimiento relativo de la cartera de crédito social respecto al año 2023; ii) una menor liberación en el año 2024 de provisión sistémica por $963 millones, respecto al cierre del año anterior, dado que el stock del año 2024 fue menor que el del año 2023 (cabe señalar que se liberó la totalidad del stock de provisión sistémica); iii) un alza en el flujo de castigos por $4.456 millones, en línea con la mayor tasa de desempleo observada a nivel país, debido al contexto macroeconómico que se ha desarrollado desde el año 2023, el cual se acrecentó durante el 2024; y en particular, debido al importante aumento de las cartas de despido a nivel nacional, acorde a las cifras entregadas por la Dirección del Trabajo, 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.

   Respecto al flujo de recuperaciones de créditos castigados, la gestión de cobranza consiguió alcanzar un nivel superior respecto al año 2023 (alza de $284 millones), resultado consistente con las efectividades de la gestión de cobranza ya mencionadas.

   Cabe destacar que el Modelo Interno de Provisiones, que opera bajo normativa IFRS9, posee suficiencia de provisiones al cierre de diciembre 2024. Este Modelo está en total cumplimiento de la normativa SUSESO vigente en esta materia (Compendio de Normas,

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Libro VI. Gestión de Riesgos de las C.C.A.F, capítulo 6.4.5.2 Requisitos para el Uso de Modelos Propios).

4) **Costos Financieros** que aumentaron en 16%, es decir $2.987 millones. Esto es explicado principalmente por (i) mayores gastos financieros asociados a obligaciones con bancos e instituciones financieras por $102 millones, (ii) mayores gastos derivados de obligaciones por bonos emitidos por $755 millones y (ii) mayores gastos financieros por $187 millones derivados de Efectos de Comercio, lo que se contrapone a (iv) menores gastos financieros asociados a operaciones de derivados de cobertura por $692 millones. Todo esto además es ajustado por menores ingresos financieros, que se redujeron en $2.635 millones.

EBTDA

El EBTDA al 31 de diciembre 2024 fue de $25.530 millones, lo que significa un aumento de $4.023 millones respecto del mismo periodo de 2023 y **que equivale a un aumento de un 19%.**

EBTDA Ajustado

Este indicador, que ajusta el EBTDA por la contribución social, muestra un **incremento de $5.579 millones, lo que representa un crecimiento de un 19% respecto al año anterior**, alcanzando $35.038 millones a diciembre de 2024.

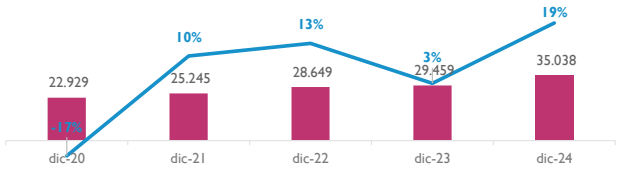


Ilustración 6: Evolución Anual EBTDA Ajustado (MM$)

Excedente

El excedente al 31 de diciembre 2024 fue de $15.000 millones, lo que significa un aumento de $2.578 millones respecto del mismo periodo de 2023 y **que equivale a un 21%.**

Excedente Ajustado

Este indicador, que ajusta el excedente por la contribución social, muestra un **incremento de $4.134 millones, lo que representa un crecimiento de un 20% respecto al año anterior**, alcanzando $20.508 millones a diciembre de 2024.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

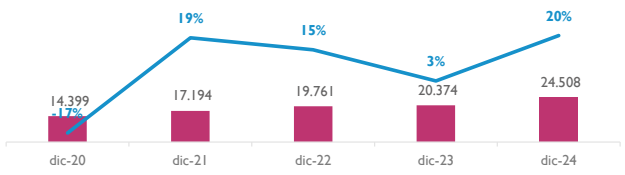


Ilustración 7: Evolución Anual Excedente Ajustado (MM$)

Contribución Social

La contribución social aumentó en un 20% respecto al mismo periodo del año anterior, es decir $1.556 millones, explicado principalmente por mayores prestaciones de salud por $1.441 millones y otros por $115 millones, relacionados principalmente a programas de beneficios a tarjetahabientes, **alcanzando un nivel de $9.508 millones**.

En comparación con los excedentes, la contribución social mostró un importante crecimiento en 2024. En el siguiente gráfico se muestra la variación de los últimos 5 años del ***Indicador Contribución social/Excedente(t-1)*, alcanzando un 77% a cierre de 2024.** Esto muestra el importante aumento del aporte social de Los Héroes respecto a sus resultados del ejercicio anterior.

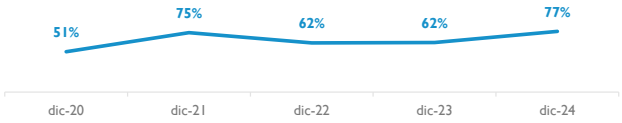


Ilustración 8: Variación Anual Contribución Social/Excedente (t-1) últimos 5 años

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Análisis de Balance

Principales cifras de crecimiento a destacar

- **Activos Totales:** crecimiento $36.384 millones (+6%) respecto a diciembre de 2023.
- **Colocaciones de Crédito Social Netas**: crecimiento $46.438 millones (+11%), respecto a diciembre de 2023.
- **Patrimonio**: crecimiento de $18.090 millones (+7%) respecto a diciembre de 2023.

Balance Consolidado

A continuación, se presenta el Balance Consolidado de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023.

Balance consolidado	dic-24 MM$	dic-23 MM$	MM$	%
Efectivo y equivalentes	90.496	106.936	-16.440	-15%
Colocaciones de crédito social	471.604	425.166	46.438	11%
Deudores comerciales por cobrar	13.519	13.043	476	4%
Activo fijo	53.367	52.857	510	1%
Otros activos	41.493	36.093	5.400	15%
Activos totales	**670.479**	**634.095**	**36.384**	**6%**
Pasivos financieros corrientes	124.219	131.329	-7.110	-5%
Pasivos financieros no corrientes	179.418	154.140	25.278	16%
Cuentas comerciales por pagar	65.819	61.425	4.394	7%
Otros pasivos	22.144	26.412	-4.268	-16%
Pasivos totales	**391.600**	**373.306**	**18.294**	**5%**
Patrimonio	**278.879**	**260.789**	**18.090**	**7%**
Total patrimonio y pasivos	**670.479**	**634.095**	**36.384**	**6%**

Tabla 3: Balance Consolidado

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Activo

Al 31 de diciembre de 2024, el nivel de activos totales muestra un aumento de $36.384 millones respecto a diciembre del 2023 (6%), principalmente influido por el aumento de la cartera de crédito social y cuyos componentes se distribuyen de la siguiente forma:

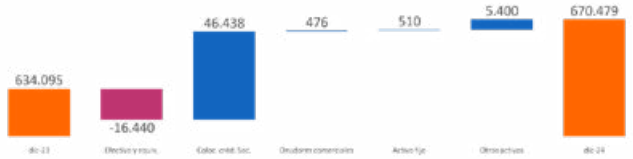


Ilustración 9: Variación Activos (MM$)

Las principales variaciones del activo total se explican por los componentes detallados a continuación:

1) El ***Efectivo y equivalentes*** disminuye en $16.440 millones (15%) principalmente a causa de (i) pagos a proveedores por $60.794 millones, (ii) remuneraciones a colaboradores por $46.132 millones, (iii) una salida neta de pagos IPS por $45.416 millones, (iv) al pago de impuestos por $21.718 millones, en adición a (v) otras salidas netas que totalizan $5.919 millones. Lo anterior se contrarresta por (vi) entradas netas por crédito social por $65.867 millones, (vii) la remuneración por prestación de servicios a terceros que ascienden a $47.298 millones, (viii) la recaudación del 1% por $37.943 millones, (ix) una entrada neta entre importes y pagos de financiamientos que totalizan los $12.431 millones.

2) Las ***Colocaciones de crédito social netas*** aumentaron en $46.438 millones (11%) impulsadas por el crecimiento de $19.213 millones (11%) en el segmento trabajadores y de $27.225 millones (11%) en el segmento de pensionados.

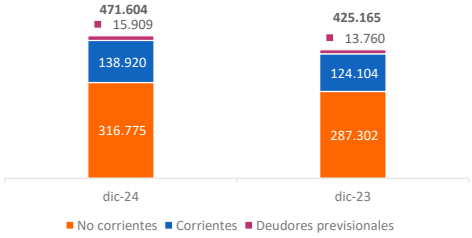


Ilustración 10: Evolución Colocaciones netas (MM$)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

3) Los ***Deudores comerciales por cobrar*** aumentan en $476 millones explicados por (i) un incremento de $669 millones en deudores varios principalmente por seguros de desgravamen por cobrar, (ii) un aumento de $277 millones en deudores por eventos turísticos, de hotelería y de arriendo de cabañas, contrarrestado por (iii) una disminución de $415 millones en cuentas por cobrar con IPS por el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social y (iv) una caída neta de $55 millones en otros deudores varios.

4) ***Otros Activos*** crecieron en $5.400 millones (15%) explicados principalmente por un aumento de (i) $9.676 millones en el derecho de contratos derivados a causa del mayor valor activo de las coberturas financieras de la deuda, (ii) $697 millones en licencias tecnológicas y (iii) $222 millones en inventarios. Lo anterior se contrapone a una disminución de (iv) $4.762 millones en contratos de arrendamiento de propiedades y (v) $633 millones en la activación del bono por término de negociación, (vi) neto de otros aumentos por $200 millones.

Pasivo y Patrimonio

Con respecto a diciembre 2023, los pasivos totales aumentaron en $18.294 millones (5%) y el patrimonio aumentó en $18.090 millones (7%), cuyos componentes se distribuyen de la siguiente manera:

Ilustración 11: Variación Pasivos (MM$)

Las principales variaciones en el pasivo total vienen detalladas a continuación:

1) Los ***Pasivos financieros totales*** aumentaron en $18.168 millones (6%) con relación al cierre del período 2023 por un aumento neto entre pasivos financieros corrientes y no corrientes. Respecto a los pasivos corrientes, estos disminuyen en $7.110 millones explicado por (i) $3.801 millones menos en saldo préstamos bancarios y (ii) una disminución de $7.421 millones en el stock de deuda de bonos corporativos por vencimientos entre enero y diciembre de las series Q, U, T, Y y AA y (iii) contrarrestado en menor medida por un mayor saldo en efectos de comercio por $4.112 millones a causa de las nuevas emisiones durante el último trimestre de 2024 de las series J, K y L. Por otro lado, los pasivos no corrientes han crecido en $25.278 millones, principalmente por un aumento en el saldo del stock de deuda de bonos corporativos a largo plazo con la colocación en julio 2024 de la Serie AC por UF1 millón.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

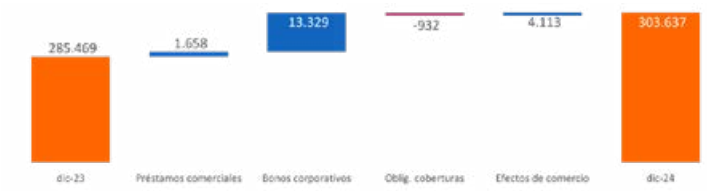


Ilustración 12: Variación Pasivos financieros (MM$)

2) Las ***Cuentas comerciales por pagar*** aumentaron en $4.394 millones (7%), como resultado principalmente de (i) un aumento por mayores fondos destinados para pagos de beneficios y prestaciones complementarias en $1.592 millones, (ii) un aumento en obligaciones con terceros por $4.523 millones provenientes de proveedores por pagar, cuentas de provisión de fondos para tarjetas y convenios por pagar con IPS, contrarrestado por (iii) $1.597 millones menos de cuentas por pagar por fondos nacionales y (iv) una disminución neta de $124 millones por otros gastos derivados de servicios de vigilancia, mantención de sistemas de información, aseo, transporte de valores y cajeros, entre otros.

Ilustración 13: Variación Cuentas por pagar (MM$)

3) ***Otros pasivos*** disminuyeron en $4.268 millones (16%), como resultado principalmente de (i) una disminución neta de $4.796 millones en pasivos por arrendamientos a causa de la amortización en contratos de inmuebles durante el ejercicio, que se contrapone a (ii) un aumento de $170 millones en la provisión por desmantelamiento de sucursales y (iii) un aumento neto de $116 millones en provisiones por beneficios a los empleados y otros aumentos por $242 millones.

4) El ***Patrimonio*** experimenta un aumento de $18.090 millones (7%), variación que se explica esencialmente por (i) un aumento del fondo social por $12.422 millones, (ii) un aumento en otras reservas por $3.090 millones y por (iii) mayores ganancias acumuladas a diciembre de 2024 con relación a diciembre de 2023 por $2.578 millones.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

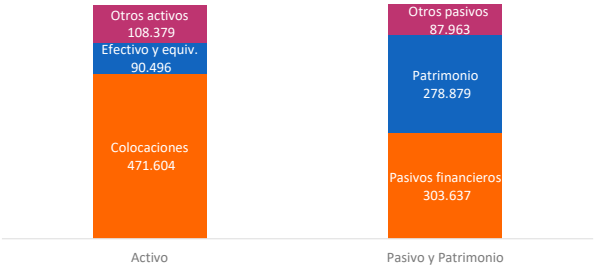


Ilustración 14: Composición Balance (MM$)

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Indicadores Financieros

Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2024 y al 31 de diciembre de 2023.

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

Tabla 4: Indicadores de Gestión

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Análisis de los indicadores

Los principales cálculos y explicaciones de la variación de los sindicadores son:

a. Al 31 de diciembre los ***Indicadores de Liquidez*** pasaron de 1,29 a 1,31 veces debido en parte a una disminución en los pasivos financieros corrientes y un aumento de los activos corrientes, mientras que la ***Razón Ácida*** pasó de 0,52 a 0,45 veces, producto de una importante caída del efectivo y equivalentes.

dic-24	MM$
Activos Corrientes (1)	266.559
Pasivos Corrientes (2)	203.330
Liquidez Corriente = 1/2	**1,31x**

dic-24	dic-24
Efectivo y Equivalente (1)	85.567
Otros Activos Financieros, corrientes (2)	4.928
Pasivos Corrientes (3)	203.330
Razón Ácida = (1+2)/3	**0,45x**

b. El ***Endeudamiento*** pasó de 1,74 a 1,72 veces (manteniéndose por debajo del límite normativo de 5,0 veces SUSESO) por un aumento del total de pasivos mayor al aumento en el fondo social, mientras que el ***Endeudamiento Neto*** pasó de 1,04 veces a 1,10 veces debido a un aumento en los pasivos totales en mayor medida que el aumento del neto entre la disminución del efectivo contrapuesta al incremento del patrimonio.

dic-24	MM$
Pasivos Totales (1)	391.600
Capital Social (2)	227.544
Endeudamiento = 1/2	**1,72x**

dic-24	MM$
Pasivos Totales (1)	391.600
Efectivo y Equivalente (2)	85.567
Patrimonio (3)	278.878
Endeudamiento Neto = (1-2)/3	**1,10x**

c. Respecto del ***Plazo de los Pasivos***, el monto de la porción corriente disminuyó en 105 puntos base proveniente de la baja en el pasivo financiero de corto plazo, mientras que el monto de la porción no corriente aumentó en 1.219 puntos base dado el crecimiento en los pasivos financieros de largo plazo provenientes de los fondos captados de la colocación de bonos corporativos serie AC.

dic-24	MM$
Pasivos Corrientes (1)	203.330
Pasivos no Corrientes (2)	188.270
Pasivos Totales (3)	391.600
Porción Corriente de los Pasivos = 1/3	**0,52x**
Porción de Largo Plazo de los Pasivos = 2/3	**0,48x**

Respecto de ***Cartera neta sobre Deuda financiera neta*** disminuye variando de 2,06 veces a 1,96 veces en diciembre 2024. Principalmente, por un aumento en mayor medida de la cartera neta que de la deuda financiera.

MM$	dic-24	dic-23
Cartera neta de crédito (1)	471.604	425.166
Deuda Financiera Neta (2)	241.048	206.496
Cartera neta sobre Deuda Fin. = 1/2	**1,96x**	**2,06x**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

d. Al cierre de diciembre 2024, los ***excedentes*** anualizados alcanzaron $15.000 millones, aumentando un 21% respecto al mismo periodo de 2023. El retorno sobre el patrimonio en los últimos doce meses pasó de 4,86% a 5,56% y el retorno sobre activos se ha mantenido en niveles similares, pasando de 2,04% a 2,30%.

dic-24	MM$
Patrimonio Promedio (1)	269.834
Excedentes Anualizados (2)	15.000
Rentabilidad del Patrimonio 12 meses = 2/1	**5,56%**

dic-24	MM$
Activo Promedio (1)	652.287
Excedentes Anualizados (2)	15.000
Rentabilidad del Activo 12 meses = 2/1	**2,30%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado

Descripción y Análisis

Estado de Flujos de Efectivo	dic-24 MM$	dic-23 MM$	Variación MM$
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	-15.961	-51.469	35.508
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	6.734	40.015	-33.281
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	-6.180	-2.987	-3.193
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	**-15.407**	**-14.441**	**-966**

Tabla 5: Estado de Flujo de Efectivo

El ***Flujo Neto total*** al 31 de diciembre de 2024 resultó en una salida de caja por $15.407 millones, esto representa una menor recaudación de caja por $966 millones respecto al mismo periodo del año anterior.

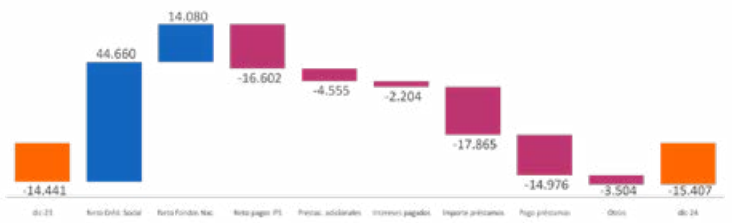


Ilustración 15: Estado de Flujo de Efectivo

El ***Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación*** significó un egreso de $15.961 millones, significando una menor salida por $35.508 millones respecto del año anterior. La diferencia radica en (i) una mayor recaudación neta por $44.660 millones por concepto de crédito social, (ii) mayor recaudación neta por $14.080 millones provenientes de fondos nacionales. Lo anterior parcialmente compensado por (iii) una menor entrada neta de fondos destinados al pago de pensiones IPS por $16.602 millones, (iv) una mayor salida por $4.555 millones a causa del pago de prestaciones adicionales, (v) una mayor salida por pago de intereses por $2.204 millones, neto de otros flujos positivos por $129 millones.

El ***Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento*** correspondió a una entrada de $6.734 millones, que representa un menor importe por $33.281 millones que lo registrado en el año anterior. Esto se explica principalmente por (i) menores importes procedentes de

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

préstamos por $17.865 millones, sumado a mayores egresos por $14.976 millones procedentes de pagos por financiamientos, donde destaca el término del crédito sindicado con la banca, junto a los vencimientos recurrentes de bonos y préstamos con multilaterales, y (iii) flujos negativos provenientes de pasivos por arrendamientos por $440 millones.

El ***Flujo Neto originado por Actividades de Inversión*** presenta un mayor egreso por $3.193 millones, donde el principal ítem de salida corresponde a activos intangibles por $2.538 millones provenientes de la adquisición de licencias tecnológicas, (ii) la menor venta de propiedades por $673 millones, neto de otros flujos positivos por $18 millones.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Anexos

Estado de Resultados

Ganancia (pérdida)	dic-24	dic-23	Variación	
	MM$	MM$	MM$	%
Ingresos por intereses y reajustes (1)	105.037	87.730	17.307	20%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-22.186	-19.199	-2.987	16%
Gastos por intereses y reajustes	-24.811	-24.458	-353	1%
Ingresos Financieros	*2.625*	*5.259*	*-2.634*	*-50%*
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-9.574	-5.149	-4.425	86%
Deterioro por Riesgo de Crédito	*-16.827*	*-12.118*	*-4.709*	*39%*
Recuperaciones de créditos castigados	*7.253*	*6.969*	*284*	*4%*
Ingresos de actividades ordinarias (4)	48.840	49.341	-501	-1%
Otros ingresos (5)	25.467	23.860	1.607	7%
Gastos por beneficios a los empleados	-50.120	-48.117	-2.003	4%
Otros gastos por naturaleza	-71.152	-65.702	-5.450	8%
Depreciaciones y Amortizaciones	-11.486	-10.534	-952	9%
Otros (6)	174	192	-18	-9%
Excedente (Déficit)	**15.000**	**12.422**	**2.578**	**21%**
EBTDA (7)	**25.530**	**21.507**	**4.023**	**19%**
Contribución Social (8)	9.508	7.952	1.556	20%
EBTDA Ajustado (9)	**35.038**	**29.459**	**5.579**	**19%**

(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% (se contabiliza en la cuenta Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 35 sumado a los Intereses recuperados de Crédito Social de la nota 33 de Ingresos por Intereses y reajustes).

(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) Pérdidas por deterioro de valor (de Otras Cuentas por Cobrar distintas del Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en resultados de asociadas, Impuestos, materias primas y consumibles utilizados y Otras ganancias pérdidas.

(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 $9.508 millones.

(9) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y Contribución Social.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Activos

Activos	dic-24 (MM$)	dic-23 (MM$)	Variación MM$	Variación %
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	90.496	106.936	-16.440	-15%
Efectivo y equivalentes al efectivo	85.568	100.975	-15.407	-15%
Otros activos financieros corrientes	4.928	5.961	-1.033	-17%
Colocaciones de crédito social netas (1)	471.604	425.166	46.438	11%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	138.920	124.104	14.816	12%
Deudores previsionales netos	15.909	13.760	2.149	16%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	316.775	287.302	29.473	10%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	13.519	13.043	476	4%
Propiedades, Plantas y Equipos	53.367	52.857	510	1%
Otros activos (3)	41.493	36.093	5.400	15%
Total Activos	**670.479**	**634.095**	**36.384**	**6%**

(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.

Pasivo y Patrimonio

Pasivos	dic-24 (MM$)	dic-23 (MM$)	Variación MM$	Variación %
Otros Pasivos Financieros (1)	303.637	285.469	18.168	6%
Otros Pasivos Financieros corrientes	124.219	131.329	-7.110	-5%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	179.418	154.140	25.278	16%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	65.819	61.425	4.394	7%
Otros Pasivos (3)	22.144	26.412	-4.268	-16%
Total Pasivos	**391.600**	**373.306**	**18.294**	**5%**
Patrimonio	**278.879**	**260.789**	**18.090**	**7%**
Total Pasivos y Patrimonio	**670.479**	**634.095**	**36.384**	**6%**

(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.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Covenants

Bonos Corporativos

Obligación	Límite	dic-24
Patrimonio	MM$ 100.000 mínimo	MM$ 278.878
Endeudamiento Neto	3,5 veces máximo	1,10x

Efectos de Comercio

Obligación	Límite	dic-24
Patrimonio Total Neto	MM$ 100.000 mínimo	MM$ 278.878
Endeudamiento Neto	3,5 veces máximo	1,10x

International Finance Corporation

N°	Nombre	Límite	dic-24
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	**41,6%**
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	**0,0%**
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	**2,8%**
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	**3,5%**
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 25%	**21,4%**
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	**0,1%**
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	**0,2%**
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	**3,1%**
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	**2,3%**
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	**-0,3%**
	> 10 años	> -10% y < 10%	**0,0%**
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	**5,5%**
h)	Ratio Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)	> 200%	**521,1%**
i)	Ratio Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR)	> 100%	**115,0%**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Banco Interamericano de Desarrollo

	Obligación	Límite	dic-24
a)	Razón de Endeudamiento	25% mínimo	41,6%
b)	Ratio de Liquidez	110% mínimo	131,9%
c)	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,1%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	25% máximo	20,7%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	10% máximo	2,7%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	10% máximo	3,3%

Indicadores de Solvencia y Liquidez

Indicador	Descripción	Límite	Medición al 31 diciembre 2024
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-32%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx.25%	-34%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	-33%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-28%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-58%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	40%

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Glosario

Ingresos Actividades Ordinarias y Otros: corresponden a los ingresos no asociados a servicios financieros.

Gastos Generales: corresponden a los otros gastos por naturaleza, depreciaciones y amortizaciones, y otros.

Costos Financieros: es calculado como los gastos por intereses y reajustes más los ingresos financieros.

EBTDA: es calculado como el excedente antes de impuestos, más la 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.

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.

Activo fijo: Corresponde a la suma de "Propiedades, plantas y equipo, neto" y "Propiedades de inversión"

Colocaciones de crédito social netas: Corresponde a la suma de "Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)", "Deudores previsionales (neto)" y "Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)"

Deudores comerciales: Corresponde a "Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes"

Efectivo y equivalentes: Corresponde a la suma de "Efectivo y equivalentes al efectivo" y "Otros activos financieros, corrientes"

Otros activos: Corresponde a "Otros activos financieros no corrientes", "Activos por derecho de uso, no corrientes", "Activos por impuestos diferidos", "Activos intangibles distintos de la plusvalía", entre otros.

Endeudamiento: Corresponde a Pasivos Totales / Capital Social. Existe un límite normativo (por la SUSESO) el cual indica que este indicador no debe superar las 5,0 veces.

Endeudamiento neto: Pasivos Totales menos Efectivo y Equivalente al Efectivo y divido por Patrimonio. Corresponde a uno de los covenants de los bonos corporativos, cuyo indicador no debe superar las 3,5 veces.

Cartera neta sobre Deuda Financiera neta: Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales menos Colocaciones de Crédito Social y Deudores Previsionales de Activos Securitizados divido por Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes menos Efectivo y Equivalente al Efectivo más Convenio por pagar IPS menos Obligaciones con el Público por Bono Securitizado.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Mora de cartera 91 – 360 días: Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles.

Rentabilidad del patrimonio 12 meses: Resultado de los últimos 12 meses hasta diciembre 2024 divido por el Promedio del Patrimonio de diciembre 2024 y diciembre 2023.

Rentabilidad del Activo 12 meses: Resultado de los últimos 12 meses hasta diciembre 2024 divido por el Promedio del Activos de diciembre 2024 y diciembre 2023.

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Anexos y métricas
8. Estados Financieros

Mora de cartera 91 – 360 días: Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles.

Rentabilidad del patrimonio 12 meses: Resultado de los últimos 12 meses hasta diciembre 2024 divido por el Promedio del Patrimonio de diciembre 2024 y diciembre 2023.

Rentabilidad del Activo 12 meses: Resultado de los últimos 12 meses hasta diciembre 2024 divido por el Promedio del Activos de diciembre 2024 y diciembre 2023.