



**MEMORIA
INTEGRADA**

2021

ÍNDICE

1. SOMOS LOS HÉROES

1.1. Carta del Presidente	05
1.2. Nuestra identidad	08
1.3. Cifras 2021	09
1.4. Nuestra historia	12
1.5. Hitos 2021	16
1.6. Documentos constitutivos	19
1.7. Nuestro aporte a los ODS	20
1.8. Cajas de compensación en Chile	23
1.9. Marco legal	29

2. GOBIERNO CORPORATIVO

2.1. Modelo de Gobierno Corporativo	32
2.2. Representación y elección del Directorio	35
2.3. Directorio	37
2.4. Comités del Directorio	39
2.5. Funcionamiento del Directorio	45
2.6. Asesorías al Directorio	47
2.7. Alta Administración y principales Ejecutivos(as)	48
2.8. Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones	54
2.9. Gestión de riesgos	57
2.10. Ética y cumplimiento	61

3. NUESTRO MODELO

3.1. Modelo de funcionamiento	64
3.2. Qué hacemos	65
3.3. A quiénes atendemos	66
3.4. Canales de atención	70
3.5. Calidad de atención	74
3.6. Continuidad de servicio	77
3.7. Gestión de proveedores	78

4. VALOR SOCIAL

4.1. Tema material: Rol social	80
4.2. Contribución social	81
4.3. Tema material: Inclusión social financiera	91
4.4. Damos un paso adelante	92
4.5. Red de seguridad social	94
4.6. Tema material: Socios estratégicos del Estado	95
4.7. Tema material: Fortalecimiento de beneficios en salud	97
4.8. Iniciativas sociales	98
4.9. Red de parques	99
4.10. Tema material: Estudios e investigaciones para aportar al bienestar social	100
4.11. Educación financiera	102

5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

5.1. Dotación y diversidad	104
5.2. Compromiso con la equidad de género	105
5.3. Nuestro trabajo por la equidad de género	106
5.4. Tema material: Salud y bienestar de los colaboradores	110
5.5. Gestión de personas	112
5.6. Clima laboral	114
5.7. Formación y capacitación	118
5.8. Calidad de vida y beneficios	120

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

6.1. Generación de excedentes	123
6.2. Fuentes de financiamiento	124
6.3. Resumen de indicadores financieros consolidados	126
6.4. Bienes raíces de Los Héroes	127
6.5. Estructura de entidades relacionadas	133
6.6. Subsidiarias	134
6.7. Proveedores	137
6.8. Clientes	137
6.9. Marcas, licencias y concesiones	137
6.10. Hechos relevantes	137

7. ACERCA DE ESTA MEMORIA

7.1. Alcance y principios	139
7.2. Grupos de interés	140
7.3. Proceso de Materialidad	145
7.4. Temas materiales	146
7.5. Tabla de indicadores GRI	147
7.6. Declaración Jurada de Responsabilidad	150

8. ESTADOS FINANCIEROS

8.1. Informe del auditor independiente	152
8.2. Declaración de responsabilidad Estados Financieros	154
8.3. Resumen hechos esenciales	155
8.4. Estados Financieros consolidados	157
8.5. Análisis razonado	321



Datos de contacto

Nombre: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Domicilio: Av. Holanda 64, Providencia, Santiago

Rut: 70.016.330-K

Tipo de institución: Corporación de derecho privado, entidad de previsión social

Dirección principal: Av. Holanda 64, Providencia, Santiago

Página web: www.losheroes.cl

Número atención afiliados(as): 600 2222 9999 / 600 2222 7777

Contacto corporativo: María Verónica Villarroel, gerenta de Personas y Comunicaciones

Teléfono: 56 2 296 48 118

Correo electrónico: mvillarroel@losheroes.cl

Contacto con inversionistas: Jorge Oliva Mol, gerente de Administración y Finanzas

Teléfono: 56 2 296 48 212

Correo electrónico: relacioninversionistas@losheroes.cl





1. SOMOS LOS HÉROES

La vocación social, el espíritu innovador y la capacidad de adaptación nos han impulsado durante 66 años para ofrecer a nuestros(as) afiliados(as) un espacio donde encontrar soluciones a sus necesidades de inclusión social, salud, educación, recreación y financiamiento.





1.1. Carta del Presidente



Amigas y amigos,

Como Presidente del Directorio de Caja de Compensación Los Héroes, es muy grato para mí presentarles la Memoria Integrada y los Estados Financieros del período 2021.

En este documento damos cuenta de gran parte del trabajo que todos y todas en nuestra organización hemos realizado en estos meses, durante los cuales el contexto en que nos encontramos nos ha demandado, como nunca, cumplir con eficiencia y cercanía nuestro compromiso social.

A casi 70 años de la creación las cajas de compensación, 66 en el caso de Los Héroes, el mundo ha evolucionado y la pobreza no es la misma de entonces, pero persisten muchas brechas.

Estas se han visto exacerbadas en estos años de pandemia y, a nosotros en la caja, como actor relevante en la inclusión social, nos han desafiado a esforzarnos para atender no solo a nuestros (as) afiliados (as) sino también a todos los chilenos y chilenas que, producto de la crisis sanitaria, debieron acudir a la seguridad social.

PANDEMIA

En 2021, la pandemia del COVID-19 nos enfrentó a una nueva realidad. Mantuvimos nuestra continuidad operacional en todas las ciudades y localidades del país donde tenemos presencia, debiendo reorganizarnos e implementar nuevas herramientas para hacer frente a la tarea.

Fortalecimos nuestra relación de servicio con el Estado, ya que tras todos los años que hemos pagado las pensiones del Instituto de Previsión Social, IPS, sumamos habernos adecuado y dispuesto para las autoridades toda la infraestructura de

sucursales y capacidades tecnológicas de Los Héroes para acompañar a Chile en momentos muy difíciles.

Gracias al compromiso de nuestros (as) colaboradores (as), realizamos más de 6 millones de pagos del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), 14.943.803 de pagos IPS en sucursales y 1.126.377 pagos en zonas rurales, entre otros, para lo cual rediseñamos y adecuamos la mayoría de nuestros servicios: procesos de licencias médicas, fondos nacionales, crédito social, seguros y la entrega de beneficios. Esta gran capacidad de innovación

y adaptación de Los Héroes, con colaboradores y colaboradoras que a pesar de la pandemia estuvieron presentes en las sucursales y en las áreas centrales, fue artífice de una transformación que nos permitió transitar desde la atención presencial a la digital y mantener ambas con el más alto estándar para nuestros (as) afiliados (as) y quienes requirieron nuestra atención.

También, fortalecimos nuestra alianza con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, y contribuimos en la promoción y difusión de los apoyos para

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



acceder al trabajo entre todas nuestras empresas afiliadas, para, de esta forma, favorecer a los(as) trabajadores(as) que podían acogerse a ellos. En esa misma línea, y en una labor que se hizo con el regulador, las cajas durante la pandemia pudimos por primera vez apoyar a trabajadores (as) desvinculados (as), luego de una modificación normativa que nos permitió extender nuestros beneficios.

SALUD

En estos meses, nuestro foco ha estado puesto también en satisfacer las necesidades postergadas debido a la pandemia; atenciones electivas y exámenes preventivos, como mamografías, no se realizaron con la frecuencia recomendada. Entregamos 4,7 millones de beneficios en salud y nos unimos al Programa Preventivo de Cáncer de Mama de la Fundación Arturo López Pérez, realizando una gira con su clínica móvil que efectuó 1.089 atenciones a nuestras afiliadas.

Además, con nuestro Camión de la Salud, recorrimos miles de kilómetros a lo largo de Chile para llevar consultas médicas y de profesionales de la salud a sectores donde estas simplemente no llegan y son requeridas. Entre 2020 y 2021, este móvil ha visitado más de 100 localidades entregando atención gratuita a los(as) afiliados(as) de Los Héroes que viven

en lugares apartados y con dificultades para acceder a esta atención.

EQUIDAD DE GÉNERO

En 2021, no dejamos de lado nuestro foco en la Igualdad de Género, camino que iniciamos en 2019 para lograr la certificación en la Norma Chilena 3262, que ya tenemos. Este año, continuamos contribuyendo con varias iniciativas tendientes a difundir y facilitar la implementación de ésta, tanto al interior de Los Héroes como entre nuestras empresas afiliadas. En muchas de las actividades que impulsamos y participamos en esta línea, fuimos un aliado del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

Por esa razón, nos hemos convertido en un referente en equidad de género en la industria, siendo reconocidos incluso con el premio Empresa Inspira de la Red de Mujeres de Alta Dirección, por contar con una política de igualdad y un sistema de gestión con este enfoque, y asistiendo como invitados a exponer nuestra experiencia en distintas instancias.

Asimismo, nos comprometimos con el Grupo de Empresas Líderes por el ODS Igualdad de Género en Pacto Global Chile, con la incorporación de talento femenino en posiciones de alta dirección y adherimos a los siete Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs,

por sus siglas en inglés), que proporcionan una perspectiva de género para analizar y adaptar políticas y prácticas, con el fin de avanzar en esta línea.

INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

Por otra parte, la inclusión social y financiera es uno de nuestros focos principales de gestión y una vía importante para hacer tangible el rol social de la Caja Los Héroes, dando acceso a recursos a parte de la población más vulnerable. Así, en el período alcanzamos el segundo lugar de participación de la industria en inclusión financiera a través de crédito social.

Nos hicimos cargo de la necesidad de digitalización de nuestros adultos mayores. Cabe destacar que esta inquietud la teníamos desde antes que estallara la pandemia y se hizo patente cuando, ante la posibilidad de enfermar gravemente, este grupo debió recluirse en su hogar.

El 60% de nuestros (as) afiliados (as) son adultos mayores y a través de nuestro centro de estudios CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores), en alianza con la Universidad del Desarrollo, constatamos que un 94% de ellos está



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



interesado en aprender más del uso de Internet y un 81% considera que la red tiene un nivel alto de importancia en sus vidas.

Para ellos, organizamos el taller “Héroes Conectados” y pensamos seguir fomentando actividades para mejorar su calidad de vida y responder a la necesidad de conectividad que hoy en día ha pasado a ser un elemento fundamental en el mantenimiento de su salud mental y el vínculo con sus seres queridos.

Asimismo, estamos orgullosos de lo logrado a través de Prepago Los Héroes. En dos años, hemos abierto más de 100.000 cuentas y cerca del 90% de ellas pertenecen a inmigrantes, mujeres, personas de regiones y/o adultos mayores. Por otra parte, durante la pandemia este ha sido un servicio fundamental para el pago de las pensiones del IPS.

En 2021, fuimos la primera cuenta prepago en incorporarnos a la billetera electrónica OnePay y avanzamos al poner a disposición la cuenta digital, lo que ampliará el acceso del servicio a otros grupos de la población.

Pero sin duda, lo más relevante de Prepago Los Héroes fue su avance en la definición de su plan estratégico que llevó a determinar su propósito corporativo de ser un instrumento para la inclusión financiera, que guiará su crecimiento de los próximos años.

LA IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS

Definitivamente, estos años han sido un período de mucho estrés, altas exigencias y de intensa actividad en que pusimos a disposición todas nuestras capacidades técnicas, de infraestructura, disciplina sanitaria y, sobre todo, humanas para enfrentar los obstáculos que nos trajo la pandemia.

En este sentido, agradecemos y valoramos lo realizado por todos nuestros (as) colaboradores (as) que, empezando por la Alta Gerencia, demostraron su gran flexibilidad y creatividad para seguir trabajando en equipo en beneficio de la sociedad. También, destacamos a nuestros (as) afiliados (as) por darnos su confianza y fidelidad; y a las autoridades, por considerarnos un socio leal a la hora de realizar su trabajo.



En Los Héroes, junto con mirar hacia atrás, ya estamos visualizando el futuro. Chile está cambiando y las experiencias de los últimos años han puesto de relevancia la necesidad de contar con un sistema de seguridad social potente, que efectivamente proteja a los segmentos más vulnerables de la población.

Queremos ser un actor relevante en este proceso y por esa razón, redoblabamos nuestros esfuerzos para ser fieles a nuestro importante compromiso social. Tenemos la convicción de que muchas personas más pueden y deben ser incluidas en los beneficios sociales y así como lo hemos sido en materia de equidad de género,

esperamos poder ser una voz para generar y aprovechar las distintas oportunidades que las transformaciones de la sociedad podrían llegar a ofrecernos como caja. Si algo nos enseñó el año 2021 es que si trabajamos juntos podemos realizar cambios fundamentales en la vida de los chilenos y estar para ellos en los momentos cuando más necesitan una atención rápida, eficiente y cercana, como la que en Los Héroes podemos ofrecer.

Alfredo Kunze Schütze
Presidente del Directorio



1.2. Nuestra identidad



Propósito

Somos una plataforma de seguridad, bienestar e innovación social abierta y participativa.

Somos personas que impulsamos la transformación de una sociedad conectada y vital, a través de la generación eficiente y sustentable de herramientas, oportunidades y espacios que fomenten el desarrollo, seguridad y bienestar social.

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

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



Valores

- **Compromiso social:** ayudar a mejorar la vida de quienes servimos.
- **Cercanía:** la vida es más fácil cuando te sientes respetado y acogido.
- **Transparencia:** la confianza es un valor fundamental de la vida.
- **Creatividad:** innovar pensando en nuestros afiliados(as) nos llena de energía.
- **Calidad:** la vida siempre premia el trabajo bien hecho.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



1.3. Cifras 2021

Atención

1.661.931

usuarios (as) de redes de pago social

1.115.155

afiliados (as)

673.274

pensionados (as) afiliados (as)

441.881

trabajadores (as) afiliados (as)

10.686

entidades empleadoras adherentes



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Beneficios

4.743.735

beneficios recibieron 762.053 personas

57%

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

1.370.358

beneficios entregados en salud,
consultas médicas y exámenes

18.869

seguros individuales

1.089

atenciones en
camión FALP



561.283

usuarios de descuento en gas



Grandes
beneficios
en salud



1.848.630

descuentos en farmacia



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Créditos sociales

MM\$
100.491
otorgados en créditos sociales



105.745
créditos sociales

Red y canales de atención

164 sucursales
a lo largo
de Chile



1.367 puntos
de pago
rural



104.906
personas atendidas en puntos de pago rural



495.846
visitas a la sucursal virtual

Pagos

14.943.803
pagos IPS efectuados en sucursales

1.126.377 pagos en
zonas rurales



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



1.4. Nuestra historia

Nacimos en 1955, bajo el alero de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas AG, ASIMET, que se propuso crear una entidad para administrar las asignaciones familiares de los trabajadores del gremio, con el propósito de brindarles mayor protección social.

Nuestra operación como Caja Los Héroes comenzó con 20 empresas y 6.000 afiliados (as), cifra que fue incrementándose con el tiempo y es así, como durante 66 años, hemos acompañado a la sociedad chilena en su transformación, conociendo en profundidad de sus necesidades. Crecimos y nos desarrollamos para convertirnos en la Institución que somos hoy: una plataforma de bienestar e innovación social que sirve a 1.115.155 afiliados(as) con servicios, beneficios y oportunidades de valor social.

En la actualidad, atendemos a 1,6 millones de usuarios(as) en prestaciones otorgadas por el Estado, para el que somos un socio seguro y confiable, ya que contamos con una red consolidada de sucursales a lo largo de todo Chile, con una continuidad operacional a toda prueba.

El compromiso mostrado por el equipo de Caja Los Héroes, con sus afiliados y con las personas que han recibido los servicios de pago de pensiones y otros beneficios otorgados por el Estado, ha quedado de manifiesto, especialmente en los dos últimos años, en el contexto de la pandemia de COVID-19.

Nuestra vocación de servicio sigue a pie firme, incluso en tiempos inciertos, porque cada uno de quienes integramos la caja vive con pasión el compromiso social.



01 Somos Los Héroes

Los Héroes en el tiempo

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



La Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas AG (ASIMET) crea la Caja Los Héroes.

El Estado aumenta el marco de acción de las cajas, permitiéndoles la entrega de beneficios sociales adicionales a la asignación familiar.

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

Se dicta la Ley N°18.833, que contiene el Estatuto General de las cajas que rige hasta hoy, aun cuando se han incorporado algunas modificaciones.



Somos la primera caja de compensación en implementar prácticas de Gobierno Corporativo.

Somos 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.

1961

1961

1978

1988

2004

2005

01 **Somos
Los Héroes**

Los Héroes en el tiempo

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



2008
V

Los Héroes es la primera caja que emite un instrumento de deuda de corto plazo en el mercado de capitales (efectos de comercio).

2010
V

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

2013
V

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

2014
V

Realizamos nuestros primeros diálogos comunitarios con agrupaciones de pensionados.



2016
V

Colocamos un bono corporativo por \$33.000 millones a cinco años, con una tasa del 6,8% anual, destinado a refinanciar pasivos.

2017
V

Nuestra caja se adjudica, nuevamente, la licitación de pagos de beneficios sociales del Estado para el periodo 2018-2022.



01 Somos Los Héroes

Los Héroes en el tiempo

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Nos constituimos en la primera caja en obtener financiamiento internacional del IFC del Banco Mundial por un monto de US\$ 50.000.000.

Creamos la filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. Colocamos nuestro

primer Bono Social en la Bolsa de Comercio de Santiago, siendo la primera institución de la industria de la seguridad social en realizar una operación de este tipo.

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

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

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

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

BID Invest nos otorgó un préstamo por US\$50 millones, con el objetivo de profundizar y expandir nuestros programas de inclusión financiera.

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

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

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





1.5. Hitos 2021

Continuidad operacional en pandemia

En 2021, pese a la pandemia del COVID-19, continuamos desarrollando nuestras labores habituales y una vez más nuestros colaboradores demostraron su compromiso social. Gracias a ellos mantuvimos todas nuestras sucursales abiertas, con el más alto estándar de salud y seguridad, velando por la continuidad operacional para atender a nuestros afiliados (as). Nos consolidamos como un aliado relevante para el Estado. Fuimos declarados empresa esencial por el Ministerio de Salud y pudimos estar presentes para

los grupos más afectados de la población a través del pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), del cual realizamos más de 6 millones de transacciones de este tipo en sucursales.

Además, entregamos 2,3 millones de beneficios sólo a pensionados lo que significa un alcance de 52% respecto del segmento y otorgamos 191 mil ayudas en apoyo social a nuestros(as) afiliados(as), entre ellas, gift cards, Tarjeta Metro Adulto Mayor,

talleres de capacitación y kits de protección. Dado el contexto, este año fomentamos la inclusión digital y financiera de las personas, desarrollando talleres de digitalización dirigidos a nuestros adultos mayores para mejorar su comunicación y acceso a la información e introducimos nuevos productos que permitieron poner a disposición medios de pago no presenciales a toda la población afiliada.



Reconocimiento a la Gestión Preventiva y Sello COVID-19

La Asociación Chilena de Seguridad destacó nuestra metodología de trabajo en tiempos de pandemia, la que prioriza el cuidado de sus colaboradores, afiliados y usuarios, lo que permitió mantener la red de sucursales abierta y seguir cumpliendo el rol social de la Institución.



Acciones en equidad de género

Reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género y fuimos reconocidos con el nuevo Sello por la Paridad de la Iniciativa Paridad de Género (IPG) Chile. Además, en conjunto con el Ministerio de la Mujer, realizamos el primer webinar sobre liderazgo femenino y el Encuentro por la Igualdad de Género Los Héroes, donde participaron autoridades de esa cartera y representantes del BID Invest y los líderes de nuestra caja.

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CIPEM

El Centro de Investigación de Personas Mayores (CIPEM) entregó nuevos estudios durante 2021. Las temáticas abordadas este año fueron: caracterización de los adultos mayores candidatos a constituyentes, caracterización de hogares compuestos por adultos mayores, digitalización de los adultos mayores, ocupación laboral adultos mayores, y Plan de Vacunación en adultos mayores. Asimismo, se realizaron conversatorios con autoridades y referentes en los temas enfocados en la digitalización, calidad de vida y la situación laboral de este rango etario en conjunto con la Universidad del Desarrollo.



Ciclo de talleres de digitalización Héroe Conectad@

Como parte de nuestro objetivo de generar inclusión digital, hemos desarrollado esta iniciativa junto a Travesía 100 para afiliados(as) mayores, con el fin de apoyar su integración con autonomía a este mundo. Este programa posee un lenguaje simple y es guiado por profesores y profesoras que también son adultos mayores.



Balance entrega Tarjeta Bip Adulto Mayor

Durante el período, entregamos 25.913 tarjetas de esta iniciativa para que personas de la tercera edad puedan utilizar el transporte público con un 50% de descuento.



Tarjeta Prepago Los Héroes

Con el fin de asegurar el proceso de pago de pensiones, junto al Instituto de Previsión Social (IPS) continuamos entregando la tarjeta prepago a los afiliados sin cobro de comisiones. La medida se mantuvo vigente mientras duró el Estado de Emergencia.



Cuenta Virtual Prepago

A través de Prepago Los Héroes lanzamos el producto Cuenta Virtual Prepago, que permite realizar compras en línea, sin deuda y con apertura 100% remota desde la aplicación móvil de la compañía.

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Alianza con SENCE

En el marco de colaboración con esta entidad, llevamos a cabo conversatorios sobre capacitación, apoyo en Feria Laboral Nacional de SENCE y un plan piloto para fortalecer la empleabilidad de trabajadores y ex trabajadores de empresas afiliadas a la Caja Los Héroes.



Fitch ratifica clasificaciones a Caja Los Héroes

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



Ranking SERNAC

La entidad destacó a Caja Los Héroes en el primer lugar del ranking financiero con el mejor comportamiento en el tratamiento de reclamos de sus afiliados y afiliadas.



Camión de Salud Los Héroes

Entre 2020 y 2021 nuestro camión de la salud, equipado con boxes clínicos y profesionales de la salud, visitó más de 100 localidades a lo largo de Chile, entregando atención médica gratuita a los(as) afiliados(as) de Los Héroes.



Operativo móvil junto a Fundación Arturo López Pérez

En el marco del Mes de la Sensibilización contra el Cáncer de Mama, junto a la FALP instalamos clínicas móviles (camión) que realizaron exámenes médicos gratuitos en distintas localidades de Chile.



Operativo del Registro Civil

Nuestras sucursales recibieron al camión Civil Móvil para que los adultos mayores que realizaron sus cobros presenciales aprovecharan de efectuar trámites fundamentales, como la obtención de clave única.



Campaña para reactivar circulación de monedas

Nos sumamos al llamado del Banco Central y pusimos a disposición todas nuestras sucursales en el país para que comercios vecinos, afiliados y usuarios pudieran cambiar sus monedas por billetes directamente en las cajas de pago. Además, en algunas sucursales instalamos máquinas que cambian monedas por billetes.



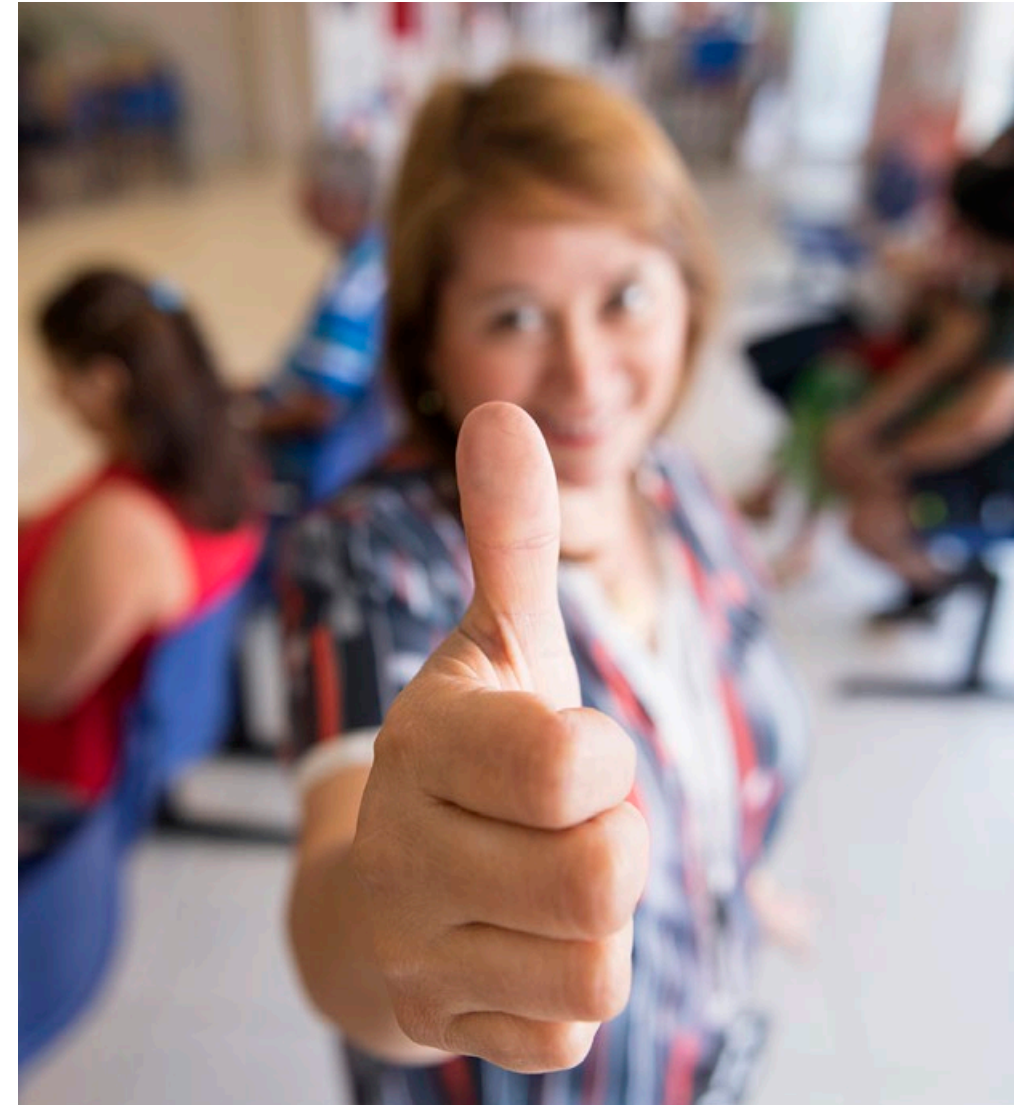
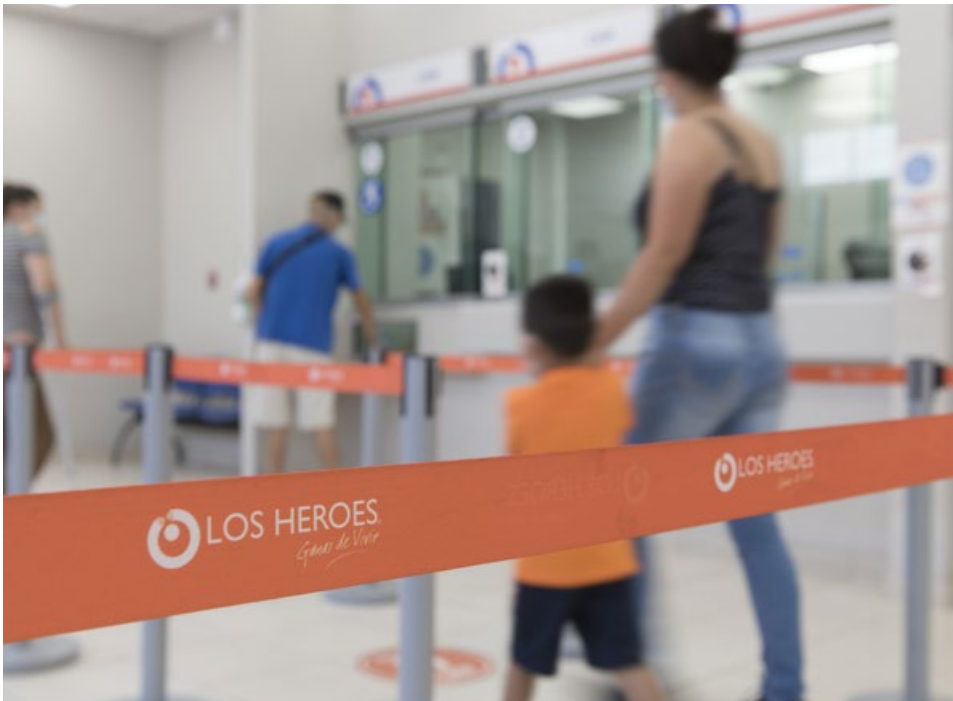


1.6. Documentos constitutivos

Los primeros estatutos de nuestra caja fueron aprobados por Decreto Supremo N°632 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el 5 de agosto de 1955.

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

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social registró la aprobación de los estatutos en el Decreto Supremo N°44 del 5 de abril de 2012, cuya publicación en el Diario Oficial se realizó el 24 de mayo de 2012.





1.7. Nuestro aporte a los ODS

Contribuir con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, a través de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), es un desafío y un compromiso muy importante. Esto dado que desde nuestro quehacer y rol social, tenemos acceso a mejorar las condiciones de vida de los grupos más vulnerables de la sociedad e integrar, mediante el acceso financiero, a aquellos menos incluidos.



Los créditos sociales que ponemos a disposición de nuestros(as) afiliados(as) permiten el acceso a servicios económicos y de micro financiación a personas en condición vulnerable (meta 1.4). A través de nuestra alianza con el Estado, por medio de los pagos IPS y distintas acciones con organismos como el SENCE y el Ministerio de Transportes, contribuimos a la economía de las familias beneficiadas (meta 1.3).



En Los Héroes protegemos a nuestros(as) colaboradores(as) con el cumplimiento de la normativa laboral y a diversos beneficios que entregamos y que son enfocados en el trabajo digno, empleo pleno y productivo para mujeres y hombres (meta 8.5). También, fortalecemos el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos(as) nuestros(as) afiliados(as) (meta 8.10).



A través de diversos beneficios que brindamos a nuestros(as) afiliados(as), generamos acceso a servicios de salud esenciales de calidad y a medicamentos. También protegemos la salud de nuestros colaboradores a través de protocolos sanitarios y fomentando su acceso a vacunas y a atención de salud de calidad.



Estamos certificados en la Norma N°3262 de Igualdad de Género, a través de la cual impulsamos la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva, fortaleciendo las políticas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de mujeres (metas 5.5 y 5.c).



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Fomentamos la inclusión financiera de las personas a través de nuestros productos como el crédito social, la tarjeta Prepago Los Héroes y la educación financiera de los adultos mayores que les permiten acceder a nuestros servicios (meta 10.2).

Nuestra Política de Proveedores garantiza la igualdad de oportunidades y reduce la desigualdad de resultados, eliminando prácticas discriminatorias (meta 10.3).

Contamos con un programa de capacitación en oficios, principalmente repostería, que promueve la inclusión económica independientemente de alguna condición (meta 10.3).

A la vez, desde el conocimiento y la política pública, el Programa CIPEM ("Conocimiento e Investigación en Personas Mayores"), impulsa medidas adecuadas respecto a este ODS (metas 10.2 y 10.3). Además, internamente la certificación en la Norma N°3262 y el Sello Iguala aseguran la instalación de un sistema de gestión que vela por la igualdad de género y conciliación familiar.

Con el pago de pensiones del ISP, nuestra alianza con el SENCE y la cancelación de distintos apoyos en ayuda de las familias chilenas en el contexto de pandemia, nos hemos consolidado como socios estratégicos del Estado para reducir la desigualdad (meta 10.4).



Con la red de parques a disposición de nuestros(as) afiliados(as), facilitamos el acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles. Con autorización de la SUSESO, damos uso gratuito de algunos de nuestros(as) parques a diversos colegios (meta 11.3).



Al digitalizar el proceso de tramitación y entrega del crédito social, como también el de licencias médicas, contribuimos a la reducción de desechos, en este caso de papel (meta 12.5).



Nuestro Gobierno Corporativo promueve un modelo de gestión inclusivo, transparente y accesible, que posibilita el acceso a la información, con decisiones participativas y representativas (meta 16.3), todo lo cual se respalda con la aprobación del Directorio a la Política de Igualdad de Género y Conciliación vida personal y familiar.

Desarrollamos el programa Conocimiento e Investigación en Personas Mayores, en conjunto con la Universidad del Desarrollo, con el que aportamos a la promoción de normativa que atienda las necesidades de este segmento (meta 16.b).



Nos vinculamos con distintas entidades para brindar diversas prestaciones sociales en salud, educación, recreación, concretando convenios con instituciones estatales y universidades para el desarrollo de programas (metas 17.7 y 17.9).

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



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

- Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmecánicos (ASIMET)
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Asociación Gremial Cajas de Chile
- Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS)



Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmecánicos (Asimet)

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

Pacto Global

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

Asociación Gremial de Cajas de Chile

Formamos parte de la Asociación Gremial de Cajas de Compensación, cuya finalidad es fortalecer el rol y sustentabilidad de las cajas, colaborando a ampliar y diversificar los servicios que otorgan a sus afiliados. Además, desarrolla y promueve actividades de la industria, realizando una labor de canal de comunicación con diferentes grupos de interés.

Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS)

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



1.8. Cajas de compensación en Chile



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

Los excedentes generados se entregan como beneficios sociales o se reinvierten para mejorar posibilidades de aportar mayores beneficios a futuro.

Este es un apoyo financiero para cubrir necesidades y carencias en materias como salud, educación, entretenimiento, integración, y otras asociadas al hogar y servicios básicos, además de descuentos a través de convenios.



Prestaciones legales

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

- Asignación familiar
- Licencias médicas
- Subsidio de cesantía



Prestaciones de bienestar social y adicionales

- Entrega a los(as) afiliados(as) de préstamos en dinero hasta un plazo máximo de cinco años (créditos sociales).
- Entrega a los(as) afiliados(as) de prestaciones adicionales de bienestar social (bonos por fallecimiento, nacimiento, escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y uso de centros vacacionales o recreacionales).



Prestaciones complementarias

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

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



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

Constituimos la única industria en Chile que, no siendo de servicios básicos, tiene un impacto sobre la vida cotidiana de más de 6,9 millones de afiliados(as) y sus familias, mediante el apoyo económico y el otorgamiento de beneficios a lo largo de todo su ciclo de vida. Estamos para darles tranquilidad financiera en los momentos más difíciles.



El crédito social de Los Héroes

Brindamos esta oportunidad a nuestros afiliados, sean pensionados o trabajadores, para que inicien proyectos personales y/o familiares, aborden compromisos para el mejoramiento de su salud o de su hogar, o simplemente disfruten de las vacaciones con sus seres queridos.

Las tasas de interés están reguladas por la CMF y son universales; no discriminan y favorecen en atención al estado de vulnerabilidad de la persona. El descuento de la cuota se realiza en la respectiva liquidación de pensión o remuneración, evitándoles acercarse a sucursales o entidades bancarias y privilegia, además, el orden de sus finanzas. En Los Héroes promovemos el sano endeudamiento, al aplicar los límites legales de la carga financiera que una cuota de crédito social puede representar en el ingreso de quienes lo adquieren.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



El rol social de Los Héroes

En Caja Los Héroes entendemos el rol social que tenemos con nuestros usuarios y afiliados, sean pensionados o trabajadores, a quienes buscamos apoyar durante las distintas etapas de sus vidas. Es así como les brindamos distintas oportunidades para que inicien y desarrollen sus proyectos personales y/o familiares, aborden compromisos para el mejoramiento de su salud o de su hogar, entretenición o simplemente disfruten de las vacaciones con sus seres queridos.



1.115.155

Afiliados

673.274 441.881

Pensionados

Trabajadores (as)

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



La comunidad, nuestros usuarios y principalmente nuestros afiliados son parte fundamental del quehacer de Caja Los Héroes, por lo que nos focalizamos en entregarles una serie de iniciativas y beneficios que les permitan un mejor bienestar.



Nuestra presencia en todo Chile nos ha permitido en el tiempo convertirnos en un aliado del Estado en la entrega de distintos beneficios (bonos, IFE, entre otros) y el pago de pensiones.



En nuestro rol de apoyar a nuestros afiliados durante las distintas etapas de sus vidas, entregamos una serie de beneficios en diversas materias como salud, educación, cultura, entretenimiento y descuentos.



Hemos consolidado el segundo lugar en la industria de las Cajas de Compensación en el otorgamiento de créditos sociales. Nuestros créditos han logrado satisfacer las necesidades de trabajadores y pensionados afiliados.



Estamos presentes a lo largo de todo Chile, con una extensa red de sucursales que nos permiten tener una gran cobertura y proximidad con la comunidad.



Conocemos la realidad de nuestros usuarios en distintas localidades de Chile, por lo que tenemos a su disposición una red de puntos de pago rural que atendió a 104.906 personas.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

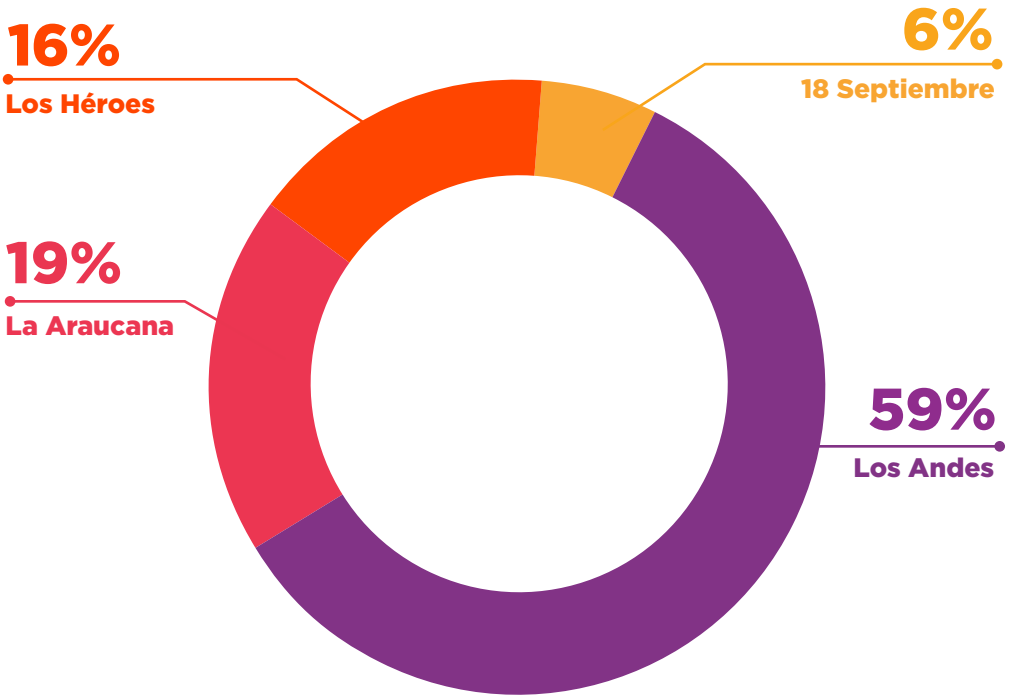
06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Participación en el sector según número de afiliados(as)



Fuente: SUSESO (Datos a diciembre 2021).

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Número total de afiliados(as) 2021

4.046.785

Los Andes

1.305.608

La Araucana

1.115.155

Los Héroes

419.810

18 de Septiembre

Total

6.887.358

Número de trabajadores afiliados(as) 2021

3.648.614

Los Andes

1.098.398

La Araucana

441.881

Los Héroes

287.582

18 de Septiembre

Total

5.476.475

Número de pensionados(as) afiliados(as) en 2021

398.171

Los Andes

207.210

La Araucana

673.274

Los Héroes

132.228

18 de Septiembre

Total

1.410.883

Número de empresas afiliadas en 2021

55.653

Los Andes

8.444

La Araucana

10.686

Los Héroes

9.400

18 de Septiembre

Total

84.183

Fuente: SUSESO (Datos a diciembre 2021).





1.9. Marco legal

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



De acuerdo a esa ley, las cajas somos corporaciones de derecho privado sin fines de lucro, cuyo objeto es administrar diversas prestaciones de seguridad social, sean estas legales o de bienestar social, tales como asignación familiar, subsidios por incapacidad laboral, reposo por pre y postnatal, licencias por enfermedad grave de un niño menor de un año, subsidios de cesantía, créditos sociales y prestaciones adicionales de bienestar social, encontrándose entre estas últimas los bonos por fallecimiento, matrimonio, nacimiento o escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y el uso de centros vacacionales o recreacionales.

En particular, estamos 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.

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

Los Estatutos de Los Héroes constituyen uno de los pilares esenciales de nuestro gobierno corporativo y junto a las normas, principios y políticas, regulan la integración y funcionamiento de los órganos del gobierno de la caja, como lo son el Directorio y la Alta Administración.

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



Principales normas legales dictadas en 2021

Las principales normas legales dictadas durante el año 2021 con efecto en la industria de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar fueron las siguientes:

04/01/2021

Ley N°21.299, permite la postergación de cuotas de créditos hipotecarios y crea la garantía estatal para caucionar cuotas postergadas.

15/02/2021

Ley N°21.312, extiende la vigencia de los beneficios establecidos en las leyes N°21.227 y 21.263 (protección al empleo).

06/04/2021

Ley N°21.323, de bono a la clase media y prestamos solidarios 2021 por pandemia COVID-19.

20/04/2021

Ley N°21.320, modifica la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor.

20/04/2021

Ley N°21.325, nueva ley de migración y extranjería.

28.04.2021

Ley N°21.330, modifica la Carta Fundamental, para establecer y regular un mecanismo excepcional de retiro de fondos previsionales y anticipo de rentas vitalicias, en las condiciones que indica.

30/04/2021

Ley N°21.327, modernización de la Dirección del Trabajo.

14/05/2021

Ley N°21.334, sobre determinación del orden de los apellidos por acuerdo de los padres.

04/06/2021

Ley N°21.337, establece la calidad recíproca de carga familiar entre ambos cónyuges, para efectos de las prestaciones que indica.

07/06/2021

Ley N°21.352, modifica la Ley N°21.289, de presupuestos del sector público correspondiente al año 2021, y la Ley N°21.230, que concede un ingreso familiar de emergencia.

19/06/2021

Ley N°21.357, declara feriado el día del solsticio de invierno de cada año, día nacional de los pueblos indígenas.

18/11/2021

Ley N°21.389, crea el registro nacional de deudores de pensiones de alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos.

10/12/2021

Ley N°21.400, Ley de Matrimonio Igualitario.

24/12/2021

Ley N°21.398, establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

Durante gran parte de 2021, en materia de requerimientos legales y regulatorios, nuestro foco se mantuvo en la normativa asociada a la situación de pandemia y, además, en la revisión e implementación de importantes disposiciones dictadas por la Superintendencia de Seguridad en materia de Régimen de Prestaciones de Crédito Social; Gobierno Corporativo, Pagos en Exceso, Continuidad Operacional, Régimen de Prestaciones Adicionales; Riesgo Operacional y Ciberseguridad, Provisiones y Gestión de Riesgo de Crédito; Riesgo de Liquidez y Afiliación y Desafiliación de Pensionados, entre otras.





2.

GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Gobierno Corporativo se sustenta en la transparencia, en una gestión estratégica y operacional de alto estándar, una identificación, mitigación y seguimiento de los riesgos relevantes y **un compromiso social frente a la comunidad y al mercado.**



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



2.1. Modelo de Gobierno Corporativo

Definimos nuestro Gobierno Corporativo como el conjunto de principios y normas internas que establecen los estándares y regulan la estructura, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la corporación, como lo son el Directorio y la Alta Administración, para que desarrollen sus funciones y tomen decisiones buscando el bienestar de los(las) afiliados(as).

Para el cumplimiento de nuestra misión como entidad de previsión social, masiva y de amplia cobertura, nos regimos por los estándares más altos y hemos establecido las siguientes prácticas de gobernanza:



Liderazgo del Directorio

El liderazgo lo ejerce el Directorio como cuerpo colegiado, que es colectivamente responsable del éxito de la entidad, estableciendo una clara división de responsabilidades entre los lineamientos y políticas que definen su gestión y la responsabilidad ejecutiva.



Transparencia y divulgación de la información

El respeto y aplicación de la transparencia constituyen un valor fundamental, a fin de mantener la confianza de todos los grupos de interés. En Los Héroes, esperamos de cada colaborador el compromiso total con la transparencia, revelando y abordando todos los riesgos de una manera abierta y directa. La toma óptima de decisiones depende de tener todos los hechos totalmente revelados.



Probidad

Promueve que todas las actuaciones de nuestra organización se realicen cumpliendo la legalidad vigente y dentro de un marco ético que establezca los estándares de conducta en el desarrollo de nuestras actividades.



Sustentabilidad

Busca aportar valor a los grupos de interés y fomenta la cooperación activa con ellos, con el objetivo de proyectar a la institución en el largo plazo y aportar en mejorar el bienestar de los(as) afiliados (as).



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

Respetamos y hacemos respetar estrictamente los derechos que la ley y los estatutos consagran a los(las) afiliados(as) y entidades empleadoras adherentes de nuestra organización, asegurándonos de que exista una relación constructiva e informada de las materias y situaciones que más les interesan o preocupan a todos ellos. Reconocemos y valoramos la actuación legítima de los grupos de interés, que no sólo buscan beneficiar a la comunidad sino también a la propia corporación a través de la revisión crítica que hacen de sus actuaciones.

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

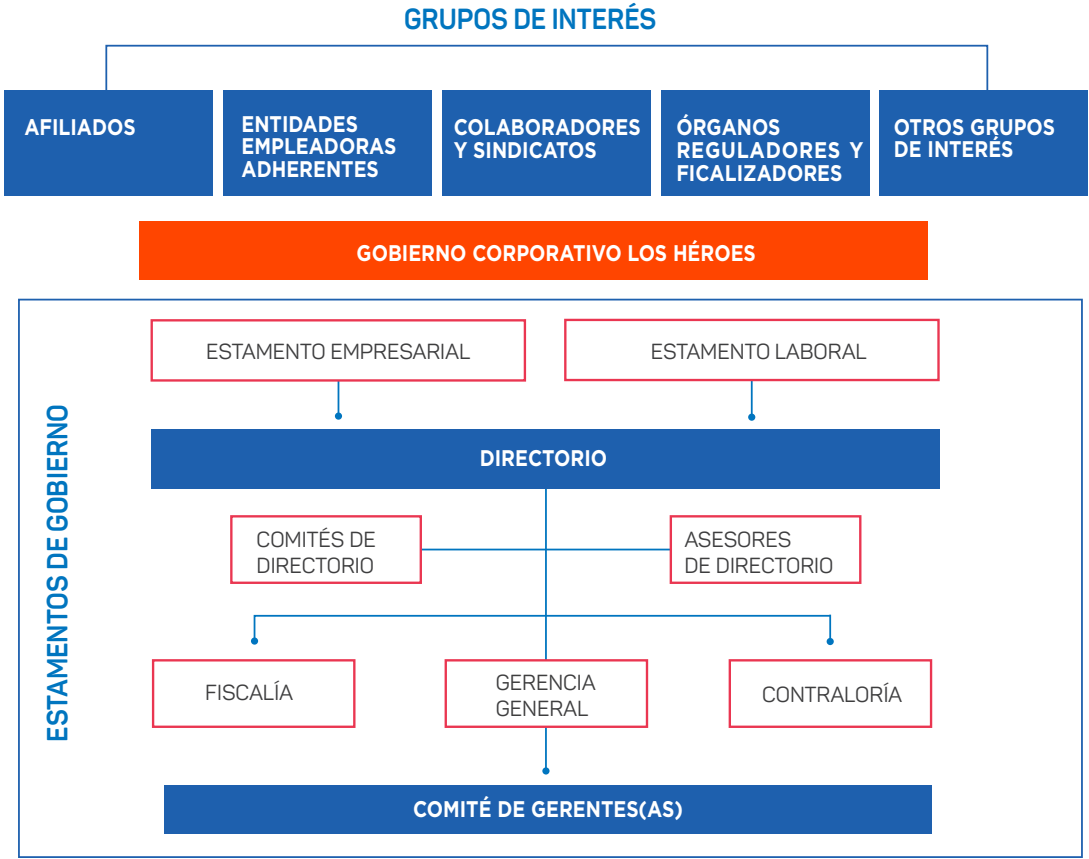
08 **Estados Financieros**



Control interno y gestión de riesgo

Somos responsables de determinar la naturaleza y el alcance de los riesgos significativos que estamos dispuestos a tomar para lograr nuestros objetivos estratégicos. Para ello, el Directorio mantiene un sólido sistema de gestión de riesgo y control interno.

Nuestro modelo de gobierno corporativo considera los siguientes actores y relaciones:



Fuente: Administración Los Héroes





Gobernanza: funciones y deberes

El objetivo principal de nuestro Directorio y la Alta Administración es lograr el crecimiento y éxito de la organización, creando valor sostenible en un marco de transparencia, con una adecuada gestión estratégica y operacional, control focalizado de riesgos, compromiso social frente a la comunidad, al mercado y otros grupos de interés. Todo ello, respetando la legalidad vigente y de los deberes éticos contenidos en el Código de Buenas Prácticas y Conducta de Los Héroes. Las funciones y/o deberes del Directorio y de cada Director son los siguientes:

Deber de diligencia y cuidado

Emplear, en el ejercicio de sus funciones, el cuidado y la diligencia que las personas aplican ordinariamente en sus propios negocios y responder solidariamente de los perjuicios que se ocasionen a nuestra caja por sus actuaciones dolosas o culpables. También, asumir individualmente los ilícitos que puedan haber cometido en el ejercicio de sus funciones. Todos los directores deben ser capaces de dedicar tiempo suficiente a la entidad para cumplir sus responsabilidades con eficacia.

Deber de lealtad

Actuar protegiendo los intereses de nuestra organización y abstenerse de toda conducta que pueda perjudicar dichos intereses. Los directores deben lealtad a los(as) afiliados(as), entidades empleadoras adheridas y otros grupos de interés, independientemente de su origen y procedimiento para su designación y de cualquier otro interés personal específico que pudieran tener. No deben poner sus intereses personales por sobre los de la institución.

Deber de reserva

Guardar reserva respecto de los negocios de Caja de Compensación Los Héroes y de la información a que tengan acceso debido a su cargo y que no haya sido divulgada oficialmente. No rige este deber cuando la reserva lesione el interés corporativo o se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción de los estatutos, de las leyes o de la normativa dictada por la Superintendencia de Seguridad Social, la Comisión para el Mercado Financiero y otras autoridades fiscalizadoras que la puedan supervisar en el ejercicio de sus funciones.

Deber de rendir cuenta

Rendir cuenta del ejercicio de su cargo. La rendición de cuentas constituye el deber legal y ético que tienen todos y cada uno de los miembros del Directorio en forma colegiada e individual de responder por la dirección superior y administración, manejo y rendimiento de los fondos, bienes y recursos de la institución, de los resultados logrados y del cumplimiento normativo en el ejercicio del mandato que les ha sido conferido.

Deber de informar

Proporcionar a los grupos de interés la información suficiente, fidedigna y oportuna que la ley y, en su caso, la Superintendencia de Seguridad Social y otra autoridad fiscalizadora competente determinen respecto de la situación legal, económica y financiera de la entidad, o que en Los Héroes decidamos voluntariamente divulgar.

Deber de independencia y derecho a discrepar

Mantener la independencia y autonomía en sus decisiones y votaciones, sin dejarse influir por la mayoría o por otros directores. Decidir en base de su sano entendimiento cuál es la mejor decisión para la institución, sus afiliados(as) y colaboradores(as) y para el cumplimiento de la misión de nuestra caja. Por tanto, un director tiene derecho a discrepar de los demás miembros sin que ello le pueda significar detrimento o menoscabo. Podrá fundar su rechazo o discrepancia en las reuniones y dejar constancia en actas, si así lo estima pertinente. Para todo lo anterior, es el Directorio quien aprueba los objetivos estratégicos y las políticas que propone la Alta Administración en sus diversos ámbitos de acción tales como por ejemplo las Políticas de Riesgos de Crédito, Operacional y Financiero.



2.2. Representación y elección del Directorio

En Los Héroes, el Directorio está compuesto por seis integrantes que son elegidos o designados cada tres años con posibilidad de reelección. De ellos, tres representan a los trabajadores(as) afiliados(as) (estamento laboral) y tres, a las entidades empleadoras adherentes (estamento empresarial).

Por ley, los directores no pueden desempeñar cargos o funciones directivas en un partido político o ser funcionarios de instituciones del sector público que ejerzan directamente fiscalización y control sobre las cajas de compensación. Tampoco, ejercer como directores de otra caja.

El modelo de nombramiento de los directores es mixto, ya que se utilizan procedimientos, tanto de designación como de elección por parte de las entidades empleadoras adherentes y de los(as) trabajadores(as) afiliados(as).

En la elección de los dos representantes del estamento empresarial, una junta de siete integrantes compuesta por representantes legales de empresas afiliadas selecciona un nuevo director. Por su parte, la Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmecánicos, ASIMET –entidad fundadora de Los Héroes– designa a un director.



Antes del término del ciclo trienal, el Directorio cuyo mandato expira designa de entre sus miembros a un director del estamento laboral y a uno del estamento empresarial para continuar por el periodo siguiente. Esto permite dar continuidad a la gestión y asegurar el adecuado conocimiento de las materias propias de la institución.

La última elección de Directorio se realizó el 23 de marzo de 2020 y los elegidos entraron en funciones el 27 de abril del mismo año, por un periodo de tres años.



Los cuatro directores restantes son elegidos o designados de la siguiente manera:



El Directorio se reúne mensualmente y en sus sesiones participan el Gerente General y el Fiscal, quienes solo tienen derecho a voz en sus deliberaciones.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



2.3. Directorio

Integrantes del Directorio



ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
Presidente
6.786.991-5

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



GABRIEL RIVEROS INFANTE
Vicepresidente
5.567.753-0

Técnico Superior Eléctrico de INACAP, con mención en Potencia Eléctrica, además de Técnico Electrónico de Nivel Superior de INACAP. Experto en Administración de Empresas y en Gobierno Corporativo del ESE, Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes. Con 57 años de trayectoria en CMPC, actualmente es jefe de Servicios Externos y administrador de Contratos de Biopackaging Corrugados de CMPC, y presidente de Servicio de Bienestar de Papeles Cordillera. Director de Los Héroes desde 1987 por el estamento laboral y vicepresidente del Directorio desde 1990.



GASTÓN LEWIN GÓMEZ
Director
6.362.516-7

Máster en Administración de Empresas IDE-CESEM (España) y Diplomado en Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha sido presidente de ASIMET AG., vicepresidente de SOFOFA, ex director de CAP Aceros (CSH) y ex director de CORFO. Actualmente, es director de Linde High Lift, Formac y Ducasse Industrial. Director de Los Héroes por el estamento empresarial desde 2014. Director de Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes desde 2018.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



ARTURO LYON PAROT
Director
5.256.612-6

Empresario, Técnico Mecánico de INACAP, Programas de Administración y Gestión de Empresas, Alta Dirección y Gobierno Corporativo de la Escuela de Negocios “ESE”, 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.

Ex presidente de ASIMET, ex presidente de Chilevalora, presidente de la Corporación Educacional de ASIMET.

Director de Los Héroes por el estamento empresarial desde 2017.



MARCELO OYARCE CIFUENTES
Director
8.699.650-2

Técnico en Mantenición en Informática de ASMAR, Talcahuano, dirigente sindical desde 2002 hasta 2018. Actualmente, delegado sindical de trabajadores de ASMAR, Talcahuano desde 2018.

Director de Los Héroes desde 2010 por el estamento laboral, reelegido en 2017.



VÍCTOR MANUEL RIVEROS
Director
17.672.399-8

Ingeniero en Prevención de Riesgos, Calidad y Medioambiente.

Diplomado en Gestión Operacional y Transformación Digital de la Pontificia Universidad Católica de Chile y en Higiene Ocupacional de la Universidad de Chile.

Se desempeña en la Asociación Chilena de Seguridad como Supervisor de la Plataforma ACHS Gestión.

Director de Los Héroes por el estamento laboral desde abril de 2020.





2.4. Comités del Directorio

Los comités de nuestro Directorio le dan soporte a su estructura al emitir reportes y sugerencias en cada una de sus áreas específicas, para apoyar la toma de decisiones informadas y garantizar el logro de los objetivos corporativos.

Cada comité está constituido por al menos dos directores con derecho a voto, uno de los cuales lo preside. Además, cuando lo estiman conveniente, los otros integrantes del Directorio también pueden participar en sus sesiones y tienen derecho a voz.

Todas las actas y la documentación de respaldo de las materias tratadas en las sesiones de los comités quedan a disposición de todos los directores, lo que les permite tomar conocimiento cabal de las mismas.



COMITÉ DE AUDITORÍA

Gabriel Riveros (presidente)
Gastón Lewin



COMITÉ DE ESTRATEGIA Y BENEFICIOS

Alfredo Kunze (presidente)
Gabriel Riveros · Gastón Lewin
Arturo Lyon



COMITÉ DE RIESGO

Alfredo Kunze (presidente)
Arturo Lyon



COMITÉ DE PERSONAS Y GOBIERNO CORPORATIVO

Alfredo Kunze (presidente)
Gabriel Riveros · Gastón Lewin





COMITÉ DE AUDITORÍA

Integrantes:

Gabriel Riveros (presidente) y Gastón Lewin

Funciones:

- Verificar la eficiencia del sistema de control interno de la entidad realizando, entre otros, seguimiento de compromisos asumidos por la administración, velar por la efectividad del control interno, velar por la implantación de políticas y procedimientos.
- Revisar la información financiera que se entregará al mercado y organismos reguladores y fiscalizadores, e informar al Directorio de los principales aspectos de estos.
- Apoyar al Directorio en la gestión de la relación con los auditores externos.
- Revisar el alcance y desarrollo del plan de trabajo del área de Contraloría y tomar conocimiento de sus actividades.
- Analizar las transacciones entre partes relacionadas y conflictos de interés, procurando que la caja se desenvuelva en un marco de valores éticos y de honradez.
- Proponer al Directorio una nómina y la recomendación para la elección del profesional externo o empresa consultora que asesorará al comité.
- Recomendar a la administración la contratación de servicios externos para la ejecución de tareas que sean de interés del comité.
- Revisar las políticas para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero.
- Revisar cualquier situación que, a juicio del Directorio o de los integrantes del comité, amerite su intervención.
- Revisar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.
- Tomar conocimiento, anualmente, de la independencia que tiene el área de Auditoría Interna dentro de la organización.
- Velar que la Contraloría cumpla su función de asesoría a la alta administración, esto es, agregar valor al efectuar recomendaciones y consejería en materias de su competencia, como se describe en el Manual de Auditoría Interna.
- Aprobar cambios parciales y actualizaciones de políticas, manuales y/o procedimientos relacionados con la Contraloría y con las asociadas a la prevención de delito. Dichas aprobaciones deberán ser informadas posteriormente al Directorio.
- Velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de las de la matriz, para lo cual tomará conocimiento de la gestión de cada filial en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia, debiendo requerir toda la información que al efecto se estime necesaria, e informar al Directorio cualquier materia relevante de la cual tome conocimiento.

Prevención y Cumplimiento:

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

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



COMITÉ DE RIESGO

Integrantes:

Alfredo Kunze (presidente) y Arturo Lyon

Funciones:

- Proponer, para aprobación del Directorio, nuevas políticas que permitan gestionar los riesgos a los cuales se ve expuesta la organización.
- Aprobar, informando al Directorio, cambios y actualizaciones parciales de políticas, códigos y manuales vigentes (que por norma externa así lo requieran), que permitan adaptar la gestión de riesgos a los cambios que se produzcan en el entorno de la organización.
- Supervisar que se ha establecido un programa de administración de riesgo efectivo y consistente con la estrategia de la institución y el nivel de tolerancia de riesgo definido o proponer redefinirlo si fuera el caso.
- Supervisar que se han implementado procedimientos adecuados para identificar, medir, monitorear y mitigar todos los tipos de riesgo identificados. Esto incluye las políticas, metodologías y asignación de los recursos y provisiones correspondientes.
- Proponer al Directorio los límites que reflejan el nivel de aceptación de riesgos o el monto de riesgo monetario, financiero y no financiero a ser asumido por el negocio como un todo, los que deben ser cumplidos a nivel ejecutivo.
- Proponer al Directorio la estructura de atribuciones de aprobación de riesgos a nivel ejecutivo dentro de los límites específicos establecidos.
- Revisión de los principales riesgos corporativos que se estime deben ser tratados.
- Monitorear el comportamiento de los niveles de riesgo de crédito, financiero, operacional, etc., con el objeto de verificar que el desempeño se encuentre dentro de lo esperado e identificar oportunamente desviaciones.
- Procurar que se verifique en forma independiente el nivel de cumplimiento de las políticas, procedimientos, reportes y límites establecidos con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de riesgo establecidos.
- Proponer al Directorio excepciones a los límites establecidos en las políticas.
- Informar al Directorio acerca de la situación de Los Héroes en términos de riesgos.
- Aprobar y monitorear el cumplimiento del plan anual.
- Proponer al Directorio una nómina y hacer una recomendación para la elección de los profesionales externos o empresas consultoras en el caso que el comité lo estime necesario.
- Analizar los antecedentes y recomendar al Directorio la contratación de empresas clasificadoras de riesgo.



- Velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de las de la matriz. Para eso, tomará conocimiento de la gestión de cada filial en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia, debiendo requerir toda la información que al efecto se estime necesaria e informar al Directorio cualquier materia relevante que conozca.



COMITÉ DE PERSONAS Y GOBIERNO CORPORATIVO

Integrantes:

Alfredo Kunze (presidente), Gabriel Riveros y Gastón Lewin

Funciones:

Este comité tiene funciones tanto de Personas como de Gobierno Corporativo.

En el caso de Personas: estudia, analiza y propone al Directorio principios y prácticas de mercado para la correcta gestión de personas en nuestra caja, en materias relacionadas con sistemas de compensación, evaluación del desempeño, plan de retención de talentos y sucesión para los principales ejecutivos de la institución.

En cuanto a Gobierno Corporativo: efectúa definiciones para la aprobación en el Directorio de materias relacionadas con la estructuración y cumplimiento de la institucionalidad del Gobierno Corporativo de Los Héroes.

Ambas secciones deberán, adicionalmente, velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de la matriz. Para eso, el comité tomará conocimiento de la gestión de cada filial en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia, debiendo requerir toda la información que al efecto se estime necesaria e informar al Directorio cualquier materia relevante que conozca.

Las secciones en detalle son las que se describen a continuación.

Funciones sección Personas:

- Conocer el plan estratégico de Los Héroes e indicadores asociados que reflejarán su cumplimiento, para revisar y proponer la aprobación al Directorio de los indicadores específicos de la matriz anual de desempeño corporativa y gerencial.
- Aprobar modificaciones y excepciones a estas matrices, informando al Directorio.
- Aprobar propuestas para el Directorio de definición del mercado de referencia para análisis de compensaciones del rol ejecutivo.
- Analizar y entregar lineamientos para integrar las mejores prácticas de compensaciones del mercado relevante para atraer y retener a los ejecutivos.
- Aprobar para presentar al Directorio la definición de la política de compensaciones de ejecutivos en función de la competitividad del mercado y equidad interna.

- Aprobar la metodología de evaluación de cargos y la escala de grados del rol ejecutivo.
- Analizar y aprobar la propuesta al Directorio del sistema de incentivos de los ejecutivos.
- Aprobar los criterios de atracción y selección de ejecutivos.
- Aprobar el modelo de gestión de desempeño en base al modelo de competencias.
- Conocer la evaluación anual de desempeño de los gerentes de primer reporte.
- Conocer los informes que hubieren sido requeridos por entidades regulatorias o por el Directorio.
- Analizar el contenido, procedimiento y alcance de los informes emanados de los auditores -internos o externos-, en materias propias de la competencia del comité.
- Proponer al Directorio la designación de el o los asesores(as) del comité cuando sea necesario.
- Conocer y recomendar acciones relativas a relaciones laborales y prevención de riesgo ocupacional.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Funciones sección Gobierno Corporativo:

- Supervisar el modelo de institucionalidad de Gobierno Corporativo de Los Héroes.
- Definir y realizar el 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 nuestra caja adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de la organización.
- Aprobar e informar al Directorio los cambios y actualizaciones parciales de políticas y códigos, que permitan adaptar a los mismos la gestión del Gobierno Corporativo.
- Definir los recursos necesarios para ejercer las actividades propias del comité asociadas al Gobierno Corporativo.
- Estudiar, definir y proponer al Directorio políticas y sistemas de compensación de emolumentos y beneficios aplicables a los directores de Los Héroes.
- Definir el modelo de evaluación del desempeño del Directorio y los comités de directores.
- Definir y proponer al Directorio el programa de entrenamiento, capacitación y perfeccionamiento necesario para cumplir el rol de directores de Los Héroes.
- Definir los procesos de selección, contratación, capacitación, evaluación, compensaciones y término de contrato de los asesores de Directorio.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



COMITÉ DE ESTRATEGIA Y BENEFICIOS SOCIALES

Integrantes:

Alfredo Künze (presidente), Gabriel Riveros, Arturo Lyon y Gastón Lewin.



Funciones:

- Generar una visión única respecto al Plan Estratégico de largo plazo de Los Héroes, con el plan de contribución social, de negocios, de tecnología y de imagen corporativa de Los Héroes.
- Velar por el cumplimiento de estos planes en un adecuado ambiente de control interno y cumplimiento normativo.
- Generar y gestionar los planes de contribución social, de negocios, de tecnología y de imagen corporativa.
- Definición y control de los planes anteriormente detallados.
- Analizar la propuesta de presupuesto anual y revisar su gestión y resultado periódico.
- Revisar y analizar la propuesta del programa anual de prestaciones adicionales de la institución.
- Revisar y analizar el programa de crédito social de cada año.
- Revisar periódicamente los resultados comerciales, de contribución social, de competencia, calidad de servicio, de comunicaciones corporativas, de proveedores, entidades relacionadas y asuntos públicos.
- Aprobar gastos sobre \$270.000.000 y hasta \$539.000.000, de lo cual se entregará oportuno informe al Directorio.
- Velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de las de la matriz, para lo cual tomará conocimiento de la gestión de cada filial, en aquellas materias que correspondan a la esfera de su competencia. Para ello, debe requerir toda aquella información que al efecto se estime necesaria e informar al Directorio cualquier materia relevante que conozca.



2.5. Funcionamiento del Directorio

Nuestro Directorio realiza periódicamente su labor de supervisión a través de sus comités, mediante los reportes que entrega la Administración. En particular, los comités de Auditoría y de Riesgo informan sobre los diferentes tipos de riesgos, lo cual genera una agenda de tratamiento de dichos asuntos. Esto incluye la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales, con sus impactos, riesgos y oportunidades, cuando son pertinentes a la gestión de nuestra caja.

Reuniones con equipos clave

Siguiendo una calendarización, nuestros directores se reúnen periódicamente con las diferentes unidades de la organización, de acuerdo con los temas que cada una de ellas presente. La agenda se revisa y define al término de cada año para el siguiente y está alineada al calendario de cada uno de los comités.

Autoevaluación del Gobierno Corporativo

Bienalmente, se realiza una autoevaluación del Gobierno Corporativo de Los Héroes, como una forma de identificar el nivel de implementación de prácticas consideradas relevantes para nuestra caja en esta materia. Se incluyen temáticas tales como el funcionamiento del Directorio, la relación con los grupos de interés, el sistema de control interno y la gestión de riesgos.

Esta evaluación y su resultado buscan la mejora continua de nuestro gobierno corporativo, asegurando que las decisiones estratégicas que se tomen sean objetivas, en beneficio de la empresa y siempre protegiendo el fondo social.

Perfeccionamiento

Anualmente, los integrantes de nuestro Directorio se perfeccionan en distintas temáticas, que son determinadas mediante un levantamiento anual de cada comité de las materias en las que considera necesario capacitarse. La propuesta es presentada en el Directorio para definir cuáles de ellas u otras que emerjan serán las que finalmente se efectúen.

Inducción

En conformidad con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, nuestra organización ha definido que 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. Asimismo, los integrantes de nuestro Directorio realizan anualmente jornadas de perfeccionamiento en temas específicos para conocer y profundizar el estudio de materias vinculadas con el adecuado ejercicio de su cargo.





Conflictos de interés

En materia de ética y probidad, nuestro Directorio aprueba y cumple con el Código de Ética, que establece las buenas prácticas y conductas de Caja Los Héroes. En él se indica que “Existe conflicto de interés toda vez que una relación de negocio, de parentesco, de amistad o afecto personal u otra similar, de alguna importancia, de un Director, Ejecutivo o Colaborador, pueda afectar su independencia de juicio al adoptar una decisión o cumplir una actuación que involucra los intereses de Los Héroes”.

Por ello, nuestros directores, asesores, ejecutivos y colaboradores deben abstenerse de participar, intervenir o influir en todo acuerdo o decisión relacionado con actos, contratos o materias en las que tengan interés directo o indirecto. También, tienen que informar a su jefatura directa, al gerente general o al presidente del Directorio, según corresponda, de toda situación de la que tenga conocimiento donde se presente un potencial conflicto de interés en el cumplimiento de sus funciones. La omisión de entrega de dicha información constituirá una falta grave a sus deberes.

La función que cumple el Directorio en la elaboración de la Memoria Integrada de Los Héroes es revisar la propuesta de trabajo y contenidos recibida a través del Comité de Estrategia y Beneficios. Esta se revisa, controla y válida para la aprobación de los directores, para luego delegar su ejecución en la Gerencia de Personas, Marca y Asuntos Corporativos. En esta instancia, el Directorio revisa los resultados del proceso de materialidad y de las consultas a grupos de interés en las temáticas económicas, medioambientales y sociales.





2.6. Asesorías al Directorio

En Los Héroes, nos esforzamos para tomar las mejores decisiones posibles con el objetivo de cumplir cabalmente nuestro rol social y aportar al desarrollo de todos los chilenos. Por esa razón, el Directorio de la caja acude a asesores(as) externos(as) de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional para que apoyen la gestión integral de la organización.

Los(as) asesores(as) externos(as) dan su opinión en las respectivas sesiones de Comité de Directorio cuando sean requeridos(as). Participan en materias de su especialidad, profundizando en el conocimiento de temas relevantes para la toma de decisiones y, a consecuencia, para beneficio de la Caja de Compensación y sus afiliados.

La remuneración de cada asesor(a) se fija en base a valores de mercado, en el momento de su designación anual.

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

NOMBRE	SERVICIOS PRESTADOS	2021	2020
Deloitte Auditores y Consultores Ltda.	Auditoría Estados Financieros	110.350	102.929
International Credit Rating Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	0	14.715
Fitch Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	9.002	8.636
Fernando Menchaca Olivares	Asesoría Comité de Riesgo	0	6.403
Gustavo Favre Domínguez	Asesoría Comité de Riesgo	27.018	21.618
José Monsalve Assef	Asesoría Comité de Auditoría	0	10.756
Claudio Skármeta Magri	Asesoría Comité de Estrategia y Beneficios Sociales	0	9.150

(*) Durante el año 2020, los señores Fernando Menchaca, José Monsalve y Claudio Skármeta, sólo prestaron servicios entre enero y abril.

10 PRINCIPALES ASESORÍAS PROFESIONALES (cifras en miles de \$)

TIPO	2021	2020
Auditoría	126.875	118.402
Comercial	53.215	0
Estratégica	58.886	111.991
Financiera	13.557	2.562
Infraestructura	45.977	9.750
Legal	2.528	5.978
Recursos Humanos	11.315	0
Tecnológica	62.145	55.430
Tributaria	43.267	40.256
Total	417.765	344.369

Fuente: Gerencia de Administración, Finanzas y Nuevos Negocios de Los Héroes



2.7. Alta Administración y Principales Ejecutivos(as)

Nuestra administración interna está organizada de la siguiente manera:





Funciones de la Administración

Contraloría

Su función es planificar, administrar y controlar las actividades relacionadas con el área de Auditoría Interna en términos de la suficiencia y efectividad del sistema de control interno, gestión integral de riesgos de la institución y sus entidades relacionadas, eficacia de operaciones y confiabilidad de la información financiera. Su propósito es asegurar el cumplimiento de los planes estratégicos y operacionales definidos, respetando la normativa legal vigente, políticas, límites de riesgos y procedimientos definidos por el Directorio, promoviendo la cooperación con los organismos reguladores y agentes del mercado.

Fiscalía

Asesora al Directorio y Gerencias en aspectos legales, normativos y regulatorios, de manera de asegurar la legalidad de las actuaciones y actividades de Los Héroes y sus empresas filiales, contribuyendo al cumplimiento de la misión, metas y objetivos estratégicos definidos por el Directorio.

Gerencia de Personas y Comunicaciones

Esta gerencia tiene dos áreas de trabajo:

- Dirigir y controlar las políticas y procedimientos de gestión y desarrollo de recursos humanos de la corporación y sus filiales, con el propósito de asegurar la atracción, fidelización, motivación y desarrollo de los(as) colaboradores(as) de acuerdo con los estándares establecidos por el plan estratégico, la estrategia de diferenciación y el plan comercial de la empresa.
- Establecer y controlar el cumplimiento de las estrategias de marca, comunicaciones e imagen corporativa para que la oferta de valor sea comunicada en forma efectiva a los(as) afiliados(as) de cada segmento y que los valores que distinguen nuestra cultura sean difundidos entre nuestros(as) colaboradores(as) y los diferentes grupos de interés, apoyando el cumplimiento de nuestros objetivos de contribución social e inclusión financiera.

Gerencia de Administración y Finanzas

Le corresponde dirigir las estrategias y políticas de administración, finanzas, planificación estratégica y control de gestión de la empresa con el propósito de garantizar la existencia de un plan estratégico de largo plazo, la disponibilidad de recursos financieros, el control financiero presupuestario y de tesorería, la generación y análisis de información contable, la eficiencia de los servicios generales requeridos por las operaciones de la organización y el control de la gestión integral del negocio, de acuerdo a las variables que se estimen apropiadas.

Gerencia de Clientes, Productos y Beneficios

Su labor consiste en definir y dirigir la estrategia de clientes y los procesos de gestión de productos financieros y de fondos nacionales, inteligencia de clientes y todo el programa de beneficios, así como la gestión de la oferta de valor y modelo de experiencia de servicio; participando en la implementación de campañas comerciales y en su seguimiento en coordinación con las áreas comerciales, a fin de garantizar al aumento de valor de la compañía, los servicios y productos ofrecidos y el marketing de los productos, de acuerdo a los objetivos estratégicos definidos por la institución.



Gerencia de Riesgo

Debe definir y dirigir el modelo de gestión de riesgo corporativo que incluye:

- Gestión de riesgo crédito, financiero y operacional.
- Estrategia y gestión de cobranza de las deudas de clientes, afiliados y empresas por concepto de crédito riesgo operacional, con el fin de garantizar el cumplimiento de objetivos de desempeño.
- Preservar la reputación de nuestra caja, identificando y gestionando los riesgos de manera integral e integrada.

Gerencia Comercial y Pensionados

Su función es planificar, dirigir y controlar la gestión comercial y operacional, y de atención en los canales remotos y presenciales, así como la implementación de la estrategia definida para el negocio de pensionados y empresas pyme, para garantizar el cumplimiento de los desafíos comerciales y del modelo de atención de nuestra caja, de acuerdo con la estrategia, políticas y estándares internos definidos por el Directorio.

Además, es responsable de la administración del contrato de servicio de pago de beneficios de Instituto de Previsión Social (IPS).

Gerencia de Operaciones y Tecnología

Su misión es planificar y dirigir los procesos de operación asociados a los distintos productos y servicios de la institución, así como darle soporte tecnológico con el objetivo de garantizar la continuidad, eficiencia, innovación, el límite de riesgo operacional determinado por el Directorio y calidad de servicio de la operación de nuestra compañía, cumpliendo con la normativa vigente, los valores y principios de la empresa.

Gerencia Empresas y Trabajadores

Debe dirigir y controlar el cumplimiento de la estrategia del negocio de empresas y trabajadores (afiliación, mantención, venta y fidelización), con el propósito de garantizar los niveles de crecimiento establecidos y el presupuesto de ventas y márgenes, y el cumplimiento con las políticas internas y las exigencias legales y normativas.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Nuestros ejecutivos: líderes del Compromiso Social



ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS
Gerente General
RUT: 12.423.769-6

Es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile. Tiene amplia experiencia en gestión de servicios financieros para personas y empresas en las principales áreas de negocio de la banca nacional, tras ocupar diversos cargos en Banco Santander, Banco Security, Banco Itaú y BBVA Chile. Ingresó a Los Héroes en 2013 como gerente de Ingeniería de Mercado hasta que, en junio de 2014, asumió la Gerencia de Productos y Beneficios. En diciembre de 2016, asumió de modo interino la Gerencia General, para ser confirmado en abril de 2017. Es director de Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes desde 2018.



SANDRA GÁLVEZ BECERRA
Contralora Corporativa
Encargada de Prevención de Delito
RUT: 9.959.777-1

De profesión 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. Formó parte de Deloitte como auditora externa por diez 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. Ejerce como contralora corporativa desde febrero de 2012.



GONZALO MUÑOZ MOUKARZEL
Fiscal
RUT: 7.027.906-1

De profesión 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 Máster en Derecho de la Empresa de la Universidad de los Andes durante 10 años. Es fiscal de Los Héroes desde abril de 2020.



PAULO MARÍN GONZÁLEZ
Gerente Corporativo de Riesgo
RUT: 13.461.680-6

Es Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diploma en Gestión de Negocios de la misma universidad (Centro de Desarrollo Directivo) y Magíster en Finanzas de la Universidad de Chile. Tiene amplia trayectoria en la gestión de riesgo de crédito, financiero y modelos de riesgo, adquirida en el Banco de Chile (diez años ocupando diversos cargos), el Banco Internacional y la Bolsa de Comercio (Cámara de Compensación y Liquidación de Valores, CCLV), en donde además gestionó el riesgo operacional. Ingresó a Los Héroes en marzo de 2017 como Gerente de Riesgo Crédito y Financiero. En enero de 2020, asumió de modo interino la Gerencia Corporativa de Riesgo y fue ratificado en enero de 2021.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



VALESKA BARRERA GALLEGUILLLOS
**Gerenta de Clientes, Productos
y Beneficios**
RUT: 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). Fue nombrada en el cargo en abril de 2019.



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

Es 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. Ocupa el cargo desde enero de 2011.



JORGE OLIVA MOL
**Gerente de Administración y
Finanzas**
RUT: 15.726.205-K

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



VERÓNICA VILLARROEL MOLINA
**Gerenta de Personas, Marca y
Asuntos Corporativos**
RUT: 11.670.268-1

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

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



CLAUDIA CARRASCO CIFUENTES
**Gerente de Operaciones y
Tecnología**
RUT: 8.844.016-1

Su profesión es Ingeniera en Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, tiene un Diplomado en Gestión de Proyectos de la Universidad de Chile y un Diplomado en Gobiernos Corporativos, de la Universidad Católica.

Ha desarrollado su carrera liderando procesos de cambios operacionales y tecnológicos en AFP Habitat, Smartcom PCS e Hipotecaria La Construcción. Tuvo a su cargo la apertura Operacional y Tecnológica de AFP Habitat Perú y ocupó cargos en el Directorio de Previred, Habitat Andina y Habitat Perú. Asumió el cargo de gerente de Operaciones y Tecnología de Los Héroes en junio de 2018.



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

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





2.8. Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones

REMUNERACIONES DIRECTORIO LOS HÉROES

Remuneraciones 2021 (en miles de \$)

Remuneraciones 2020 (en miles de \$)

DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR
Alfredo Kunze Schütze	12.898	50.728	-	63.626	12.349	48.778	-	61.127
Gabriel Riveros Infante	12.898	33.471	-	46.369	11.296	32.178	-	43.474
Marcelo Oyarce Cifuentes	12.898		-	12.898	12.349	-	-	12.349
Gastón Lewin Gómez	12.898	24.519	-	37.417	12.349	23.569	-	35.918
Marcelo Solís Hernández				-	2.974	-	38	3.012
Arturo Lyon Parot	12.898	23.470	-	36.368	12.349	22.552	-	34.901
Victor Riveros Contreras	12.898		-	12.898	9.373	-	-	9.373
Total general	77.388	132.188	-	209.576	73.039	127.077	38	200.154

Fuente: Administración Los Héroes

TOTAL GASTOS DIRECTORIO LOS HÉROES

(Cifras en miles de \$)

DIRECTOR	2021	2020
Dietas del Directorio	77.388	73.039
Otros gastos del Directorio	132.188	127.077
Total	209.576	200.116

Fuente: Administración Los Héroes

INDEMNIZACIONES POR AÑOS DE SERVICIO A GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

(Cifras en miles de \$)

DIRECTOR	2021	2020
Rol general / asistentes, administrativos(as), ejecutivos(as) de ventas	569.799.608	536.525.250
Rol privado / profesionales y jefes(as)	396.342.552	761.710.694
Rol ejecutivo / gerentes(as) y subgerentes(as)	39.395.548	319.005.231

Fuente: Administración Los Héroes

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



REMUNERACIONES DIRECTORIO SOCIEDAD EMISORA TARJETA LOS HÉROES S.A.

(en miles de \$)

NOMBRE	REMUNERACIÓN 2021 M\$	REMUNERACIÓN 2020 M\$	POR ASISTENCIA
Alfredo Kunze Schütze	17.917	17.220	Dieta directorio
Gastón Lewin Gómez	11.827	11.365	Dieta directorio
Alejandro Muñoz Rojas	11.827	11.365	Dieta directorio
Gustavo Favre Domínguez	11.827	10.426	Dieta directorio
Felipe Brahm García	11.827	11.365	Dieta directorio

Fuente: Administración Los Héroes

TOTAL GASTOS DIRECTORIO SOCIEDAD EMISORA TARJETA LOS HÉROES

Total gastos directorio (Cifras en miles de \$)

DIRECTOR	2021	2020
Dietas del Directorio	65.225	61.741
Otros gastos del Directorio	134.780	130.502
Total	200.005	192.243

Fuente: Administración Los Héroes

EJECUTIVOS(AS) Y PERSONAL CLAVE

(Cifras en miles de \$)

	2021	2020
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.657.850	2.144.209

Fuente: Administración Los Héroes

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Planes de incentivo a ejecutivos(as)

El incentivo y la coherencia con los valores institucionales tiene un especial énfasis en el control de riesgos en la industria de las cajas de compensación. Los montos máximos de pago están de acuerdo con la realidad económica de la organización, resguardando su patrimonio y aportando al cumplimiento del nivel de riesgo definido por el Directorio. Los incentivos se basan en metas previamente definidas y revisadas, y las matrices corporativas y gerenciales son validadas por el Directorio.

Su pago depende de variables objetivas, disminuyendo el riesgo de que una persona pueda generar acciones que distorsionen los resultados. Los(as) colaboradores(as) del rol ejecutivo –gerentes(as) y subgerentes(as)– tienen dentro de su compensación el pago de Bono de Gestión Anual. Este tiene como objetivo lograr que nuestra caja alcance sus objetivos estratégicos, alineando a los(as) ejecutivos(as) hacia los focos y metas definidos, así como promover el desarrollo y retención de profesionales motivados(as) hacia los resultados y la excelencia de la organización.

Este incentivo está determinado por:

- Cumplimiento del ROE (Return on Equity o rendimiento del capital).
- Cumplimiento de matrices corporativas, gerenciales e individuales.
- Evaluación de desempeño.



2.9. Gestión de riesgos

A través de una gestión integral de riesgo, en Los Héroes buscamos asegurar la generación de excedentes de manera sustentable y perdurable en el tiempo, con el objetivo de continuar aportando valor social.

Nuestra metodología para el tratamiento, control y monitoreo de los riesgos se encuentra debidamente alineada con el Modelo de Gobierno Corporativo que nos rige, que considera la importancia de la administración del riesgo en sus líneas del negocio, su cuantificación, la determinación de la exposición del riesgo, y su control y monitoreo permanente ante eventuales materializaciones.

Todo lo anterior está plasmado en las políticas y en la planificación estratégica que nos lleva a determinar las acciones y proyectos a implementar. Lo mismo ocurre ante cambios relevantes -motivados por el mercado o por la regulación- cuando debemos efectuar modificaciones en procesos, sistemas o productos, frente a los cuales se hace una revisión de riesgos para identificarlos y mitigarlos. En lo operacional, dicha evaluación de riesgo considera aspectos de procesos, y también tecnológicos y de ciberseguridad.

Como fruto de este trabajo, somos reconocidos por la mejor gestión de riesgo de crédito de la industria, reflejada en nuestros índices de provisiones y morosidad, que son los más bajos del sector.



Tipos de riesgos de Los Héroes

Los riesgos que hemos definido para nuestra organización son los siguientes.

Riesgo de crédito: se refiere 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.

Riesgo operacional: riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal, y de los sistemas internos y/o de los controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos. En este, incluimos los riesgos de procesos, de seguridad de la información, de ciberseguridad y de la externalización de servicios. Esta definición considera además el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo sobre la reputación.

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Riesgo financiero: definimos así al riesgo de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización, ya sea por movimientos adversos en las variables del mercado (riesgo de mercado) o por problemas para cumplir en plazo con las obligaciones contraídas (riesgo de liquidez).

Riesgo sobre la reputación: se relaciona con la posibilidad de que se menoscabe la reputación corporativa de la organización y, por lo tanto, su valor. Surge de cualquier acción que tenga como consecuencia la materialización de otros tipos de riesgo que implique una opinión o percepción negativa de nuestra institución por parte de los grupos de interés.

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

Focos 2021

En 2021, nos enfocamos en lograr un equilibrio entre el riesgo de crédito y el retorno esperado, sin perder de vista el apoyo a las necesidades de financiamiento de los afiliados que se agudizaron en el contexto de la pandemia.

Mantuvimos el énfasis en contener el nivel de morosidad de la cartera, adaptando la Política de Crédito Social, implementando iniciativas que permitieran hacer frente a los focos de riesgo e impactos económicos que se materializaron en el mercado y la fuerza laboral debido a la contingencia sanitaria.

Pusimos en práctica estrategias corporativas destinadas a gestionar adecuadamente la recaudación de los créditos, lo que permitió la estabilidad de la morosidad y gasto en provisiones de la cartera de crédito social.

En los ámbitos operacional y ciberseguridad, fortalecimos la cultura de riesgo, las acciones a tener presentes y lo relevante del quehacer de todos y cada uno de quienes formamos parte de Los Héroes en las medidas preventivas frente a ciberataques.

Logramos mantener la continuidad operacional de los servicios que brindamos a nuestros afiliados, anteponiéndonos a la ocurrencia de eventuales riesgos y fortaleciendo los procesos de manera continua.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Hitos 2021

- Nuestra buena gestión de riesgo se ha mantenido durante el periodo de contingencia sanitaria, gracias a las medidas que adoptamos en términos de otorgamiento de crédito, y la mayor efectividad de las gestiones de cobranza y recaudación.
- La eficiente gestión de cobranza permitió en 2021 un satisfactorio nivel de recuperaciones de castigos, superior al observado en 2020 y más cercano al nivel prepandemia (2019).
- Apoyo al otorgamiento de crédito social mediante la generación de ofertas de créditos preaprobados, integrando a la gestión corporativa los parámetros del Modelo de Provisiones (basado en la metodología de Pérdida Esperada), generando nuevas alternativas de financiamiento a los afiliados y poniendo proactivamente a su disposición ofertas de crédito social.
- Continuamos siendo la primera y única caja de la industria en poseer un Modelo Interno de Provisiones que da total cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Circular SUSESO N° 3.521 de mayo 2020.
- Aumento de la adherencia de nuestros colaboradores en materias de cultura de ciberseguridad, disminuyendo los indicadores de exposición al riesgo en ejercicios internos de “ethical phishing”.





Sistema de control interno

Contempla actividades para mantener el cumplimiento de las directrices impartidas por el Directorio y la Administración, respecto del control de los riesgos del negocio que enfrenta. Estas se encuentran descritas en políticas, manuales y procedimientos de la organización, según la materia correspondiente.

En particular, se centra en los objetivos de control respecto de la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como también la confiabilidad de la información relevante para la toma de decisiones.

En este sistema destacan las políticas y manuales de:

- Riesgo Operacional
- Seguridad de la Información
- Riesgos de Externalización de Servicios
- Compras, Administración, Propiedades, Planta y Equipos.
- Manual de Políticas Contables
- Marco Metodológico de Continuidad de Negocio
- Manual de Gestión Seguridad de la Información
- Manual de Gestión de Ciberseguridad
- Manual de Riesgos de Externalización de Servicios
- Manual de Cuentas Contables.

En materias de Riesgo Crédito y Financiero tenemos:

- Políticas de Otorgamiento de Crédito Social
- Manual de Otorgamiento de Crédito Social
- Política de Provisiones de Crédito Social
- Manual de Gestión de Provisiones de Crédito Social
- Política de Riesgo Financiero
- Manual de Gestión de Riesgo Financiero

Las actividades de control que hemos definido, principalmente en los documentos antes mencionados, velan por la segregación funcional de tareas y responsabilidades, así como por el registro oportuno de las transacciones y operaciones. Por otra parte, como organización hemos definido poderes, atribuciones y facultades que entregan seguridad razonable en cuanto a que las transacciones relevantes han sido realizadas por personal con el debido nivel de autorización.

Del mismo modo, la Política y el Manual de Gestión de Riesgo Operacional establecen una metodología de evaluación de controles en términos de diseño, implementación y efectividad operativa. Además, en términos de estabilidad de la cartera de crédito social, existe una unidad encargada de la reportería de gestión y límites de crédito que son monitoreados mensualmente, en conjunto con los seguimientos de estabilidad y discriminancia de los modelos de admisión y provisiones.

Desde el punto de vista de la gestión contable, tenemos un área de Control Financiero que mantiene un sistema robusto y alineado con los manuales de Políticas Contables y de Cuentas Contables, lo

que permite la generación de estados financieros que, además, son auditados.

Situaciones de contingencia o crisis

En Los Héroes, tenemos una estrategia definida para dar respuesta efectiva ante la ocurrencia de eventos menores o mayores que puedan crear una interrupción o inestabilidad de nuestras operaciones.

Hemos definido una política que entrega el Marco Metodológico de Continuidad del Negocio, un Plan de Continuidad de Negocio, un Plan de Recuperación ante Desastres y los planes operativos particulares de las contingencias, junto a una orgánica de funcionamiento de nuestro Comité de Contingencia.

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



2.10. Ética y cumplimiento

Los principios y valores que nos rigen como corporación se encuentran definidos en forma general en el Código de Buenas Prácticas y Conducta y, en particular, en todas las políticas impartidas por la Alta Administración.

También, en nuestro Modelo de Prevención de Delito (MDP) definimos los estándares y conductas que debe mantener todo colaborador, incluyendo la alta administración y asesores.

Nuestras políticas y procedimientos anticorrupción han sido comunicadas y son conocidas por toda la organización conformadas por nuestros seis directores, nueve gerentes de primera línea (entendido como alta administración) y un asesor, y 1.328 colaboradores han sido capacitados en MDP.



Modelo de Prevención de Delitos

En respuesta a lo indicado en la Ley N°20.393, en Los Héroes contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) actualizado y certificado por BH Compliance.

Este contempla procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a dicha ley y hasta ahora, no se han aplicado sanciones en este ámbito. Nuestro MDP presenta los siguientes elementos:

- Designación de un(a) encargado(a) de prevención.
- Definición de medios y facultades del(la) encargado(a) de prevención.
- Establecimiento de un sistema de prevención de delitos.
- Supervisión y certificación del sistema de prevención de delitos.

El mecanismo, externo e interno, utilizado para solicitar asesoramiento sobre conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización; y para informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización corresponde al Canal de Denuncias. Las denuncias son revisadas por la Gerencia de Personas y Marca y por la Contraloría Corporativa, y finalmente podrían llegar al Comité de Ética.

En septiembre de 2021, nuestro MDP fue recertificado por BH Compliance, siendo su primera certificación en el año 2015.

Código de Buenas Prácticas y Conducta

Nuestro Código de Buenas Prácticas y Conducta que rige para directores, asesores(as), ejecutivos(as) y colaboradores(as) y se inspira en los estándares que promueve la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los principales temas que cubre son:

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

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Fortalecidos en pandemia

En 2021, continuamos desarrollando nuevas pruebas de auditoría continua que, desde Contraloría, nos permitieron monitorear y realizar revisiones a distancia, lo que fortaleció aún más la forma de enfrentar el contexto que nos demandó la pandemia de coronavirus.

Robustecimos el teletrabajo, desarrollando un cambio metodológico aprobado por el Directorio que permitirá una mayor eficiencia y focalización de los recursos y será implementado en el año 2022.

En Los Héroes, estamos en la permanente búsqueda de la excelencia, la mejora continua y mejores prácticas en temas de auditoría y control interno, lo que nos ha dado los excelentes resultados que nos hacen destacar en la industria en estas materias.





3.

NUESTRO MODELO

Nuestra vocación social, espíritu innovador y capacidad de adaptación nos siguen impulsando día a día para **ofrecer soluciones reales a las necesidades de salud, educación, recreación, vínculo social**, entre otros, de las personas.





3.1. Modelo de funcionamiento

Somos una institución sin fines de lucro, por lo tanto, los beneficios que entregamos a nuestros afiliados(as), pensionados(as) y trabajadores(as), y a la comunidad, se financian mediante los excedentes generados por las comisiones de nuestros servicios y transacciones, a lo que se suma una gestión integral de los riesgos.

Estos elementos, en su conjunto, conducen a la contribución social, que es el objetivo por el cual existimos.

Este modelo de funcionamiento nos permite hacer reinversiones constantes, gracias a las cuales hemos crecido, dada la confiabilidad de la caja en el manejo de los recursos.

El compromiso social de nuestro equipo humano, sin duda, ha sido fundamental en este éxito, poniendo a disposición todas nuestras capacidades para entender en profundidad las necesidades de nuestros(as) afiliados(as) – pensionados(as) y trabajadores(as) –, de modo de ofrecerles beneficios y soluciones en salud, educación y recreación.

Estrategia de valor social de Los Héroes



01 Somos
Los Héroes

02 Gobierno
Corporativo

03 Nuestro
modelo

04 Valor
social

05 Nuestra
Organización

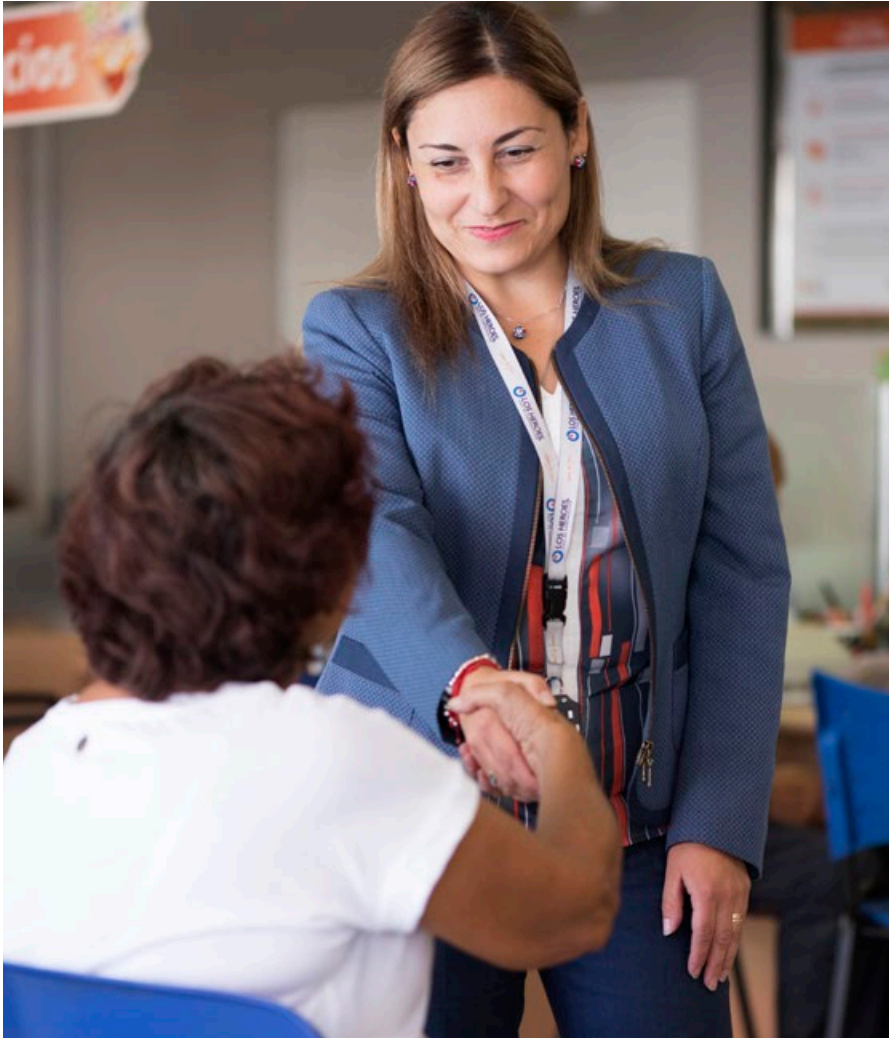
06 Información
financiera

07 Acerca de
esta memoria

08 Estados
Financieros



3.2. Qué hacemos



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



1. Contribución Social

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



2. Inclusión Social Financiera

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



3. Red de Pagos de Seguridad Social

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



3.3. A quiénes atendemos

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



Pensionados (as)

Nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as) suman actualmente 673.274 personas. Con ellos, hemos asumido un fuerte compromiso social como organización, pues constituyen un grupo importante de chilenos(as) que requieren del apoyo de la sociedad para enfrentar los desafíos que conlleva su edad. Este es un segmento que se caracteriza por su alta vulnerabilidad y dependencia.



Entidades empleadoras y trabajadores(as)

Las entidades empleadoras afiliadas a Los Héroes son 10.686 al cierre de 2021, mientras que los(as) trabajadores(as) afiliados(as) totales sumaron 441.881. A ellos les hacemos una oferta de valor y les entregamos un modelo de atención diseñado para atender sus necesidades.



Usuarios(as) por pago de beneficios

Atendemos a cerca de un 1,6 millón de usuarios(as) a través de nuestra red de seguridad social. Son personas de todas las edades, aunque mayoritariamente adultos(as) mayores, que reciben beneficios del Estado y las instituciones de seguridad social públicas y privadas, entidades con las cuales tenemos relaciones y contratos de largo plazo.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



CIFRAS DE PAGOS 2021

Cantidad de pagos de pensiones IPS en sucursales	7.513.469
Cantidad de pagos de pensiones AFP en sucursales	1.463.381
Cantidad de pagos de beneficios estatales en sucursales	1.220.528
Cantidad de pagos de pensiones en red móvil	1.126.377
Cantidad de pagos de beneficios estatales en red móvil	16.690
Cantidad de pagos IFE realizados en sucursales	6.209.806
N° Bonos marzo entregados	95.386
N° pagos rurales	1.143.067
N° personas atendidas en puntos de pago rural	104.906
\$ pagos rurales	\$167.808.243.875
Promedio mensual de transacciones de pago sin incluir bono marzo	1.237.368



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Cifras de pagos 2021

1.126.377

Pagos en zonas rurales (red móvil)

14.943.803

Pagos IPS en sucursales

1.115.155

Afiliados(as)

673.274

Pensionados afiliados(as)

441.881

Trabajadores afiliados(as)

10.686

Entidades empleadoras
afiliados(as)

1.661.931

Usuarios red social





Empresas y trabajadores

Este año, nos enfocamos en la inclusión financiera e incorporamos mejoras en los procesos de negocios con herramientas para que nuestros equipos llegaran con la oferta de valor a las empresas afiliadas y sus trabajadores, pese a las restricciones impuestas por la pandemia.

Fortalecimos el desarrollo de nuestro modelo de atención multicanal, especialmente a través de las plataformas digitales, para dar mayor fluidez en el otorgamiento de beneficios y las interacciones entre las empresas afiliadas y nuestra caja.

A través de nuestra cuenta prepago, que está disponible en formato físico y virtual, ayudamos a la integración financiera de los trabajadores de nuestras empresas afiliadas a quienes brindamos una asesoría integral para acceder a nuestros diversos productos, teniendo como base de esta gestión la educación financiera.

Desarrollamos un modelo de afiliación y fidelización remoto, rápido y eficiente, pensando sobre todo en las empresas del segmento Pyme, que han debido hacer un esfuerzo adicional en el contexto actual. Para ellas, nos concentramos en aumentar

la gama de beneficios y apoyos que necesitan para poder desarrollar de mejor manera sus labores, tales como: conocimientos en equidad de género, manejo de beneficios otorgados por SENCE para la contratación y la gestión de plataformas de beneficios. Les entregamos información sobre Subsidio al Empleo y, en el ámbito de equidad de género, nuestros ejecutivos aportaron sus conocimientos especializados a aquellas organizaciones que han decidido iniciar un proceso de incorporación de dichos principios y realizamos el “Encuentro por la Igualdad de Género Los Héroes”.

Pensionados

Pensando en la inclusión financiera de nuestros(as) adultos(as) mayores, en 2021 implementamos un modelo a distancia para pensionados, que permite la afiliación, desafluencia y solicitud de crédito remoto, dándoles la posibilidad de acceder a los beneficios de Los Héroes, a través de nuestra página www.losheroes.cl

En esta plataforma, realizamos eventos especialmente para ellos (ver Capítulo 4. Valor social) y con el retorno paulatino de la movilidad, procuramos que la atención presencial en las sucursales fuera segura, poniendo en práctica todos los protocolos para evitar los contagios.

Este año, nos propusimos alcanzar el liderazgo en este segmento, donde logramos un 47,8% de participación mercado.





3.4. Canales de atención



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

Sucursales

Somos la institución de seguridad social con mayor presencia en Chile con 164 sucursales en todo el país y llegamos a 1.367 puntos de pago rural. Desde 2019, todas nuestras oficinas cuentan con infraestructura de acceso y servicios para personas en situación de discapacidad física. También, en ellas ponemos a disposición de los usuarios todas las medidas sanitarias y de distanciamiento social necesarias. Los servicios más demandados en sucursales son los pagos de pensiones y beneficios del Estado. Además, las que tienen mayor afluencia de público ofrecen otros complementarios tales como: salas multiuso, salas de capacitación y red televisiva Los Héroes.

Call Center

57 ejecutivos(as) atienden diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de los(as) afiliados(as). A través de este canal, además, hacemos llamadas de acompañamiento a pensionados(as) afiliados(as) con quienes entablamos conversaciones cercanas periódicas, estableciendo lazos de amistad telefónica. En 2021, realizamos 96.425 contactos de este tipo.

Sucursal virtual

Nuestra plataforma permite realizar a distancia diversos trámites de manera rápida, simple y segura. Entre los servicios más requeridos destacan: consultas y carga de documentos de licencias médicas, información de compensaciones de asignación familiar, cartolas y movimientos, ofertas de crédito, simulador de crédito e impresión de formularios y certificados.



164 sucursales

REGIÓN	SUCURSAL	N
Arica y Parinacota	Arica	1
Tarapacá	Alto Hospicio, Iquique, Iquique LH	3
Antofagasta	Antofagasta, Antofagasta LH, Calama	3
Atacama	Copiapó, Vallenar	2
Coquimbo	Coquimbo, Illapel, La Serena, Ovalle, Salamanca	5
Valparaíso	Cartagena, Catemu, El Quisco, La Calera, La Ligua, Limache, Llay Llay, Los Andes, Quillota, Quilpué, Quintero, San Antonio, San Felipe, Valparaíso, Valparaíso LH, Villa Alemana, Viña del Mar	17
Metropolitana de Santiago	Conchalí, Cerro Navia, Colina, Curacaví, El Monte, Estación Central, Huechuraba, Independencia, Lampa, Las Condes, Lo Prado, Maipú, Melipilla, Peñaflores, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Diego LH, Santiago 1- Bandera, Santiago 2 - Merced, Talagante, Buín, Cerrillos, El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Puente Alto, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, La Reina	43
Del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	San Vicente, Santa Cruz, Chimbarongo, Coltauco, Malloa, Rancagua, Rengo, San Fernando	8
Del Ñuble	El Carmen, Chillán, Quillón, Quirihue, Coelemu.	6
Del Maule	Cauquenes, Constitución, Curicó, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca	10
Del Biobío	Arauco, Cabrero, Cañete, Chiguayante, Coelemu, Concepción, Coronel IPS, Curanilahue, Florida, Hualpén, Hualqui, Laja, Lebu, Los Ángeles, Lota, Mulchén, Nacimiento, Penco, San Carlos, San Pedro de la Paz, Santa Bárbara, Talcahuano, Tomé, Yumbel.	23

REGIÓN	SUCURSAL	N
La Araucanía	Carahue, Cunco, Ercilla, Freire, Galvarino, Lautaro, Nueva Imperial, Padre de Las Casas, Purén, Los Álamos, Angol, Cholchol, Collipulli, Curacautín, Loncoche, Lonquimay, Pitruquén, Pucón, Temuco, Toltén, Victoria LH, Villarrica	22
Los Ríos	La Unión, Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno, Valdivia	6
Los Lagos	Ancud IPS, Calbuco, Castro IPS, Castro LH, Frutillar, Llanquihue, Los Muermos, Los Sauces, Osorno, Puerto Montt LH, Puerto Varas, Purranque, Quellón	13
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Coyhaique	1
Magallanes y de la Antártica Chilena	Punta Arenas	1

*Operativas a diciembre 2021.

Sucursales de representación

REGIÓN	SUCURSAL
Atacama	Caldera
Aysén	Puerto Aysén
Coquimbo	Combarbalá
Ñuble	Yungay

* A diciembre 2021.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

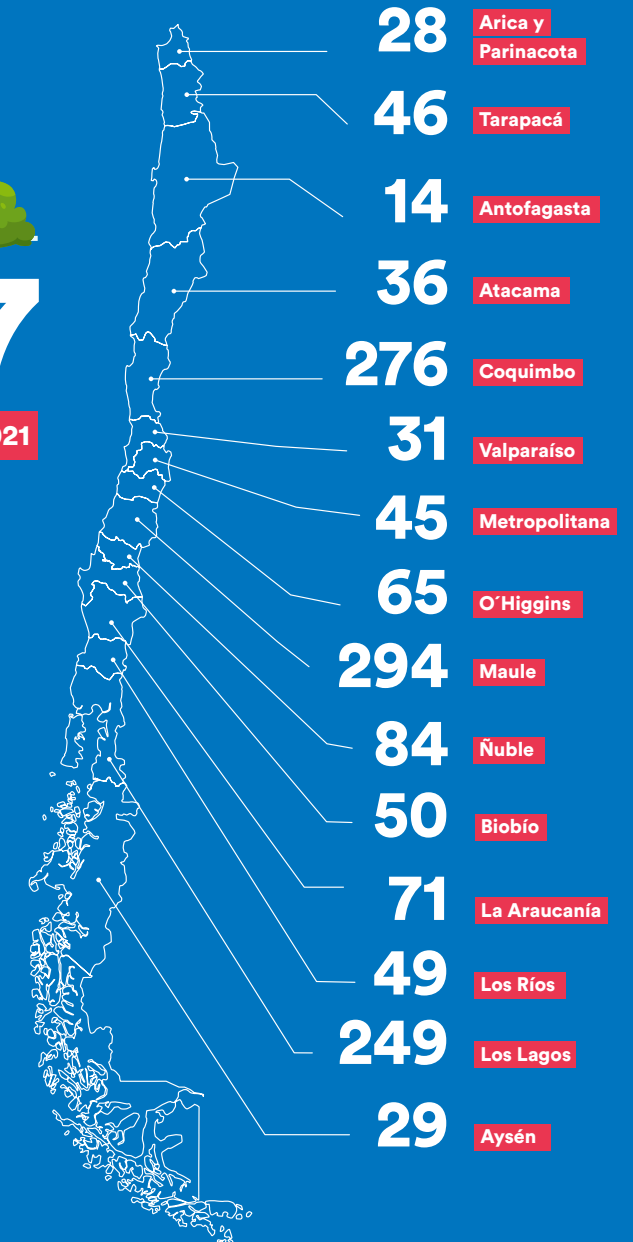
07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



1.367

puntos de pago rural en 2021





Consolidación de canales digitales

Durante 2021, los canales de atención digital mantuvieron un alto nivel de uso, similar al año anterior, especialmente la web de Los Héroes, donde la asistente virtual Ema y la sucursal virtual reflejan un importante nivel de adopción de este formato por parte de nuestros(as) afiliados(as).

Debido a ello, rediseñamos nuestro sitio www.losheroes.cl con foco en reagrupar los contenidos por nuevas categorías para facilitar la identificación de los productos y beneficios más buscados con acceso más rápido a los contenidos.

Pusimos a disposición, tanto de empresas y trabajadores, como de pensionados, la posibilidad de afiliarse vía web, a través del contacto directo con un ejecutivo y, en el caso de Ema, incorporamos respuestas más completas a las consultas sobre las licencias médicas con solo ingresar RUT y folio del documento.

Adicionalmente y en alianza con el Ministerio de Desarrollo Social, en www.reddeproteccion.cl agregamos la opción de consultar las licencias médicas en trámite en Los Héroes. También, debido a las diferentes ayudas entregadas por el Estado, incorporamos nuevos dominios de contenidos asociados a los bonos del Gobierno, bonos pensionados y bonos trabajadores.

Y para ampliar la información disponible, desarrollamos espacios dedicados a los temas de igualdad de género y de beneficios otorgados por SENCE para la contratación.

Nuestras direcciones virtuales

SOLICITUD DE AFILIACIÓN A TRAVÉS DE LA WEB

<https://www.losheroes.cl/wps/wcm/connect/internet/empresas/afiliacion/solicituddeafiliacion>

SUCURSAL VIRTUAL

<https://www.losheroes.cl/wps/wcm/connect/internet/empresas/sv-empresas>

PLATAFORMA PAGO DE REMUNERACIONES Y PROVEEDORES

<https://www.losheroes.cl/wps/wcm/connect/internet/empresas/plataformas-empresas>

PLATAFORMA DE BENEFICIOS EMPRESAS

(<https://www.losheroes.cl/wps/wcm/connect/internet/empresas/plataforma-be>)

Visitas a página www.recreactiva.cl

2021

643.726

2020: 244.460 visitas

Debido a la disminución de las restricciones de movilidad, en el segundo semestre del año se produjo una alta demanda por beneficios en nuestros parques recreacionales, lo que se reflejó en el importante aumento de visitas a nuestro sitio web Recreativa, con un incremento de 163% respecto del año anterior.

Consultas sobre licencia médica

2021

145.415

2020: 111.490 consultas

Nuestra asistente virtual, Ema, ha logrado responder consultas de mayor complejidad relacionadas especialmente a licencias médicas, lo que significó un incremento de un 30% en estas, con respecto a 2021.





3.5. Calidad de atención

Dado nuestro rol social, el modelo de atención que hemos definido en protocolos y guías de atención, está centrado en entregar una experiencia basada en la cercanía y empatía, de tal forma que cada uno(a) de nuestros(as) ejecutivos(as) sea capaz de dar orientación y/o respuesta a quienes nos requieren, sea de manera presencial o virtual.

Ellos revisan y escuchan solicitudes, reclamos, consultas y sugerencias, asociadas a nuestros productos y servicios de manera amable y profesional, dando la información necesaria para que los pensionados(as), trabajadores(as) y/o usuarios(as) puedan tomar sus decisiones con la mayor cantidad de antecedentes, generando comprensión del producto o servicio que se está entregando.

Revisamos nuestros protocolos de atención y script constantemente, con el objetivo de irnos adecuando a las nuevas condiciones de la sociedad.

Atención en pandemia

Durante el año 2021, el foco de calidad de servicio estuvo en mantener el nivel de atención, la que pasó a ser híbrida, es decir, presencial y remota. En este sentido, hemos logrado trasladar servicios que históricamente eran presenciales a vía remota, en lo que fue un gran logro de Calidad de Servicio, donde

por siete meses consecutivos obtuvimos calificación máxima en la tramitación de las licencias médicas, acorde con encuestas realizadas a los usuarios.

Frente a los reclamos, procuramos entregar respuestas en plazo y de manera completa, de tal forma que el cliente obtuviera una solución que le permitiera gestionar su solicitud y, a su vez, evitar que tuviera que presentar nuevamente su requerimiento o acudir a los reguladores.

Nuestra constante preocupación es entregar un servicio de calidad, cercano y transparente, para que cada persona se sienta acogida y entendida en sus reales necesidades y concluya que en cada atención tiene una asesoría que le permite confiar en Los Héroes.

Evaluación de la calidad de servicio

En 2021 así como paulatinamente fue aumentando el uso de los canales digitales, también aumentó la percepción de calidad de ellos.

En la última medición del año, las plataformas digitales (página web y sucursal virtual) obtuvieron indicadores de satisfacción (notas 6+7) de un 81%, destacando la interacción en redes sociales con un 90% y el Portal de Beneficios con un 89% (notas 6+7).



Los pensionados, que prefieren lo presencial, evaluaron su atención en las sucursales con un 94% de satisfacción a los ejecutivos de atención y con un 92% la cantidad y claridad de la información entregada, lo que refleja nuestro constante y permanente objetivo de ser cercanos, acogedores y claros con nuestros pensionados (Fuente: Estudio Satisfacción General Los Héroes 2do Semestre 2021. Activa Research).



Gestión de reclamos

Nuestro exitoso trabajo en esta materia nos llevó a ser reconocidos por el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, como la entidad financiera con mejor comportamiento en el tratamiento de reclamos de sus afiliados y afiliadas.

En este periodo, con respecto a los años 2019 y 2020, llevamos a la baja esta cifra, resultado del esfuerzo por mantener nuestros productos y servicios de acuerdo con los estándares ofrecidos y esperados por nuestros clientes.

Disponemos distintos canales de atención que permitan recoger sus requerimientos, respondiendo de manera completa y en plazo, y en cada sucursal, los colaboradores están capacitados para atender y gestionar reclamos, ya sea de manera inmediata o ingresándolos al sistema, de tal forma que puedan ser revisados por nuestras áreas resolutoras.

El modelo contempla que, al momento de ingresar una solicitud o reclamo, a la persona se le entrega un comprobante con el número del caso y plazo de respuesta para que pueda contactar a nuestro call center y conocer su resolución.

También contamos con atenciones virtuales a través de nuestra página web y sucursal virtual (Contáctanos), donde pueden registrar su requerimiento y obtener una respuesta luego de su evaluación.

Ante la eventualidad de que la persona quiere dejar registrado su reclamo directamente, contamos en nuestras sucursales con Libros de Sugerencias, el cual posteriormente es ingresado al sistema para su revisión por parte de las áreas resolutoras y dar respuesta al requerimiento.

DISTRIBUCIÓN RECLAMOS POR MES

MES	2020	2021
Enero	1.712	1.282
Febrero	1.548	1.357
Marzo	1.340	1.682
Abril	1.149	1.414
Mayo	1.596	1.358
Junio	1.517	1.068
Julio	1.777	1.194
Agosto	1.466	1.177
Septiembre	1.188	1.223
Octubre	1.488	1.176
Noviembre	1.557	1.177
Diciembre	1.343	1.199
Total	17.681	15.307

CANAL DE INGRESO

	2020	2021	VARIACIÓN
Total de reclamos	17.681	15.307	-13,43%
Internos	16.120	13.907	-13,73%
SUSESO	1.317	1.252	-4,94%
SERNAC	244	148	-39,34%

ÍNDICE DE RECLAMOS

	2020	2021	VARIACIÓN
Total de reclamos	1,37%	1,14%	-16,48%
Internos	1,25%	1,04%	-16,83%
SUSESO	0,30%	0,09%	-68,80%
SERNAC	0,20%	0,01%	-94,47%

Se mantiene la baja en reclamos con respecto al año anterior de un 13%

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Gestión destacada

- En 2021, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, nos distinguió en la industria financiera a nivel nacional como la institución y caja de compensación con mejor comportamiento en el tratamiento de reclamos de sus afiliados y afiliadas. Junto con la continuidad operacional, nos esforzamos por seguir entregando un servicio eficiente y seguro para dar cumplimiento a nuestro rol social.



- De acuerdo con el Ranking de Gestión de Licencias Médicas Electrónicas (LME), de la Superintendencia de Seguridad Social, terminamos 2021 en el primer lugar de eficiencia, acumulando desde junio a diciembre de 2021 siete meses al frente de la evaluación.



3.6. Continuidad del servicio

En Los Héroes, contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios, cuyo objetivo es asegurar, en forma razonable, que tanto los procesos críticos de la operación propia como los de proveedores de servicios clave tengan implementadas medidas de funcionamiento bajo escenarios de contingencia. De esta forma, garantizamos continuidad de las operaciones, entrega de información a reguladores, forma de operar con terceros y atención ininterrumpida a afiliados(as) y usuarios (as).

Esto quedó reflejado en 2021 cuando nuestro foco estuvo especialmente en la continuidad operacional de toda la red de sucursales, a medida que la autoridad fue disminuyendo las restricciones de movilidad. Cumplimos así nuestro rol de acercar los beneficios y prestaciones tanto a los(as) afiliados(as) como a quienes accedieron a los aportes estatales. A ellos los atendimos en todo momento y efectuamos oportunamente el pago de pensiones y beneficios sociales IPS, AFP, además de los apoyos estatales diseñados para enfrentar la crisis sanitaria, como fue el Bono Covid y el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) Universal.

Adicionalmente, se logró dar continuidad en la atención de las empresas y trabajadores(as) afiliados(as) a través de nuestra plataforma de ejecutivos(as) que hicieron uso de canales remotos para la entrega de productos y beneficios.

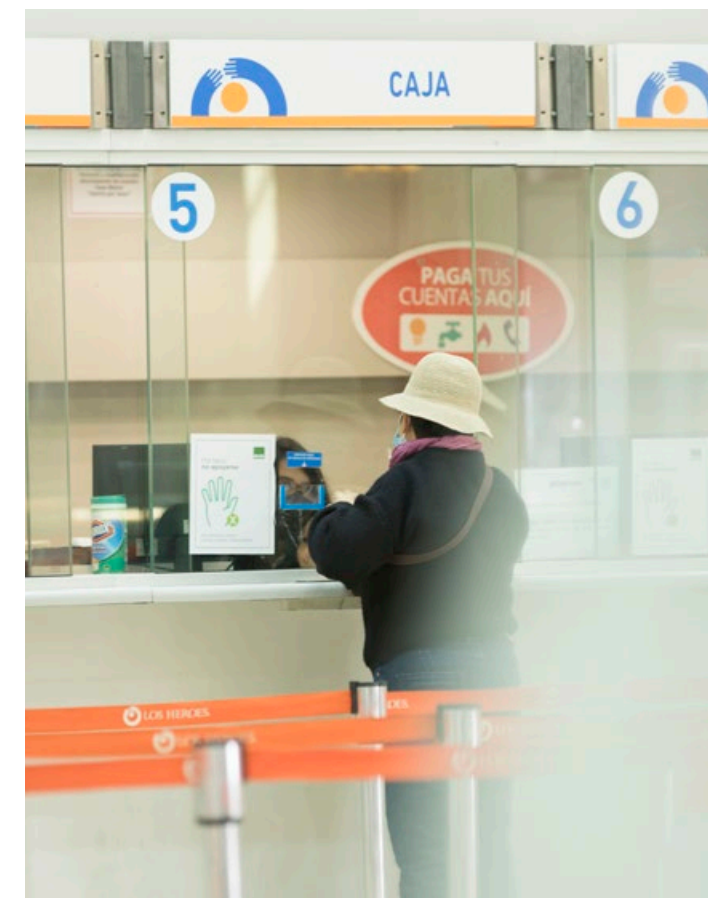
Rápida reacción de nuestros equipos

La continuidad del servicio es un activo que hemos desarrollado a lo largo del tiempo y se sustenta en un sistema de gestión que permite asegurar el funcionamiento de los procesos críticos identificados a través del modelo riesgo operacional. Para estos se establecen distintos escenarios y se definen planes de contingencia que permiten dar continuidad al negocio.

Considerando que no es posible tener todos los escenarios de riesgo identificados, hemos desarrollado capacidades en nuestros equipos directivos que les permiten reaccionar rápidamente en el tratamiento de una contingencia, generar soluciones e implementarlas.

A lo anterior, sumamos el compromiso social hacia los afiliados y comunidad en general de todos los colaboradores de Los Héroes, y su comprensión respecto de la importancia de tener una atención ininterrumpida.

Los planes de contingencia asociados a los procesos críticos se revisan en forma anual, efectuando ajustes en caso de ser necesario y se complementan cuando se identifican nuevos riesgos. La última modificación fue en el segundo semestre 2021, cuando se incorporaron medidas asociadas a la gestión de la crisis sanitaria por pandemia.



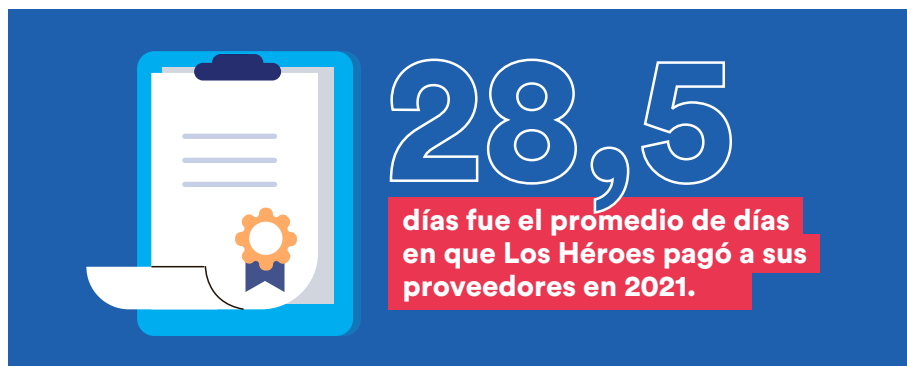


3.7. Gestión de proveedores

Para seguir acercando todos nuestros beneficios a las personas con calidad y de manera continua, contamos con una cadena de suministro que representa un proceso clave en la organización.

La gestión eficiente y competitiva con nuestros proveedores va más allá de aspectos económicos, logísticos o administrativos; tiene una alta importancia estratégica ya que de esta manera fortalecemos la capacidad de crear valor, asegurar la continuidad operacional y contribuir al logro de los objetivos corporativos.

Por esa razón, la Política de Compras de la caja establece los lineamientos que regulan y garantizan objetividad, transparencia y excelencia en el proceso, además de lograr resultados eficientes y satisfacer el objetivo perseguido con la compra. Asimismo, para controlar y monitorear el estándar de los servicios recibidos y el cumplimiento de los requisitos y compromisos que adquiere el proveedor con Los Héroes, promoviendo el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo.



Principales proveedores

1. Brink's Chile S.A. (único proveedor que representa el 10,42% de las compras del año).
2. Empresa Nacional de Telecomunicaciones
3. Servicios Integrales Valor Agregado Spa
4. Servicios Prosegur Ltda.
5. Iss Servicios Generales Ltda.
6. Sinergy Inversiones S.A.
7. Telefónica Empresas Chile S.A.
8. Servicios Integrales de Outsourcing S.A.
9. Recourse Est S.A.
10. G4s Security Services Regiones S.A.
11. Eulen Seguridad S.A.
12. Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
13. Nexsys Chile S.A.
14. Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes
15. Servicios de Administración Previsional S.A.



4. VALOR SOCIAL

En Los Héroes, siempre estamos pensando en aportar, creando nuevos productos y realizando distintas actividades destinadas a **promover la calidad de vida de las personas, en especial en tiempos de pandemia**, sobre todo, de quienes están en los segmentos más desprotegidos de la población.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



4.1. Tema material: Rol social

¿Por qué es importante?

El rol social es esencialmente la razón de ser de las cajas de compensación y la base de su sostenibilidad, ya que inspira sus acciones y les imprime un sello característico a cada una de las actividades que realizan.

La Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, define la seguridad social como “el conjunto de medidas tomadas por el Estado y la sociedad para proteger a los trabajadores y a sus familias, aliviando su necesidad económica ante una contingencia o riesgo social”.

En los últimos dos años, esta necesidad ha sido exacerbada por el contexto de cambios que vive nuestro país y por la pandemia de coronavirus que ha tenido efectos socioeconómicos devastadores en Chile y en el mundo, donde los más afectados son los segmentos más débiles de la población.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

Cumplimos nuestro rol social haciéndonos cargo e incluso, vamos más allá, procurando que la mayor cantidad de personas que necesitan nuestro servicio, lo reciban con amabilidad y la mejor atención que podamos darles. En 2021, esto quedó implícito en cada una de nuestras decisiones, desde la profundización en la relación con el Estado hasta los esfuerzos para mantener la operación, a pesar de las restricciones de la pandemia.

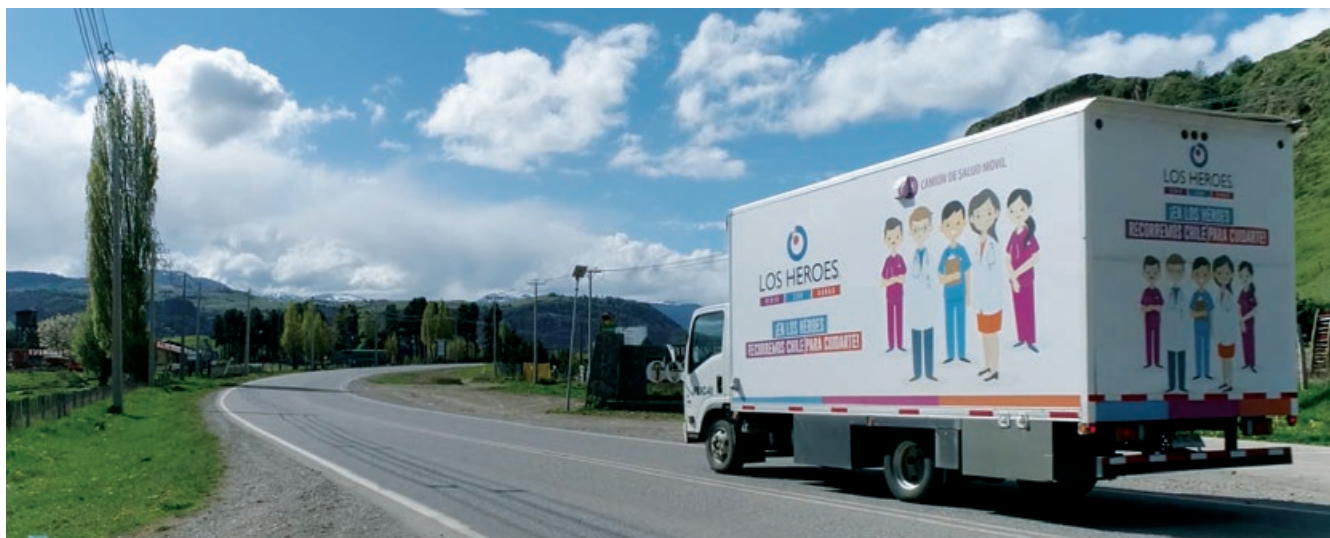
Continuamos aportando a la inclusión social de miles de trabajadores, adultos mayores y familias chilenas, entregándoles beneficios, generando alianzas y abriendo caminos para llevar el bienestar no solo a nuestros(as) afiliados(as) sino también a todos los usuarios de prestaciones de seguridad social.

Junto con los servicios habituales, hemos considerado otros nuevos en salud física y mental por medio de distintos programas pensados para mejorar la calidad de vida de las personas, y redoblamos nuestros esfuerzos por incluir financieramente a los sectores de la población que generalmente tienen menos posibilidad de acceso, entre ellos, migrantes, mujeres y adultos mayores.





4.2. Contribución social



Nuestra contribución al bienestar de los(as) afiliados(as) y a la comunidad en general tiene como finalidad la entrega de beneficios y acceso a servicios que vayan en su directa ayuda y apoyo para contribuir a dar solución a sus necesidades de salud, educación, recreación, vínculos sociales, entre otros.

Esto lo hacemos de manera gratuita, al costo o con bonificaciones y/o descuentos, intentando siempre llegar al mayor número de personas y a diferentes zonas del país, en especial aquellas más alejadas y con mayores dificultades de acceso.

Los beneficios son provistos por empresas externas que, a través de un estricto proceso de selección y evaluación previa, pasan a integrar nuestra red de prestadores. Además, mantenemos una red de parques y centros vacacionales con tarifas y descuentos especiales para nuestros(as) afiliados(as), con el fin de complementar la oferta de servicios de recreación.

El financiamiento viene de los excedentes generados por las comisiones de recaudación, el pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas, y por los recursos provenientes de los productos financieros sociales.

De esta manera, nuestro modelo de funcionamiento nos permite hacer inversiones constantes en el bienestar de nuestros(as) afiliados(as) y sus familias -cargas debidamente acreditadas- y contribuimos a mejorar su calidad de vida con beneficios de valor que permiten suplir temas no cubiertos.



Salud

- Convenios con centros médicos y dentales.
- Consultas a \$990 en medicina general, cardiología, oftalmología, otorrinolaringología, ginecología, urología, pediatría y geriatría.
- Nueve exámenes preventivos copago \$0: perfil lipídico, perfil bioquímico, electrocardiograma, antígeno prostático, mamografía bilateral, ecografía mamaria, glucosa en sangre, hemograma y Papanicolaou
- Programa de salud mental: Psicología y Psiquiatría desde \$2.990
- Tramitación de licencias médicas.
- Descuentos en farmacias Cruz Verde y Ahumada.
- Mamografías en convenio con la Fundación Arturo López Pérez, FALP.
- Reembolsos médicos.
- Camión de salud.

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Esta categoría representa nuestra oferta de valor más importante y valorada, sobre todo, en el contexto de pandemia en que nos encontramos. Por eso, en 2021 fortalecimos nuestra oferta y renovamos el servicio.

Hemos entregado a nuestros afiliados(as) en los últimos años las campañas de exámenes copago cero, más consultas desde \$990 en una red convenios de salud a nivel nacional. En 2021, incorporamos la especialidad de geriatría, con eso también cubrimos necesidades de salud de todos nuestros pensionados.

Sumamos además un programa de salud mental y uno dental. El primero brinda atención de Psicología y Psiquiatría para nuestros(as) afiliados(as) a través de telemedicina, disponible a nivel nacional, con distintos proveedores y una consulta desde \$2.990. Entre ellos destaca Teledoc, que en forma adicional incorpora elementos de inclusión con atención en lenguaje de señas y en otros idiomas.

El programa dental ofrece hoy tres prestaciones que son las más utilizadas por nuestros(as) afiliados(as) y por la población: rayos, higiene y un tratamiento para niños, que son de alto costo y que entregamos a un valor desde \$14.990, en el caso preventivo de niños, y las otras prestaciones desde \$9.990, también con proveedores a nivel nacional, beneficio que potenció nuestra oferta actual de salud.



Como complemento, en 2021 establecimos un convenio de cooperación con la Fundación Arturo López Pérez (FALP) para participar en la campaña de detección precoz del cáncer de mama, realizada por más de diez años, llevando atenciones de exámenes gratuitos a afiliadas entre las regiones del Biobío y de Valparaíso. Pusimos a su disposición las clínicas móviles con las que cuenta FALP para este programa, equipadas con tecnología de punta y atendidas por personal especializado.

01 **Somos
Los Héroes**02 **Gobierno
Corporativo**03 **Nuestro
modelo**04 **Valor
social**05 **Nuestra
Organización**06 **Información
financiera**07 **Acerca de
esta memoria**08 **Estados
Financieros**

Educación

- Estímulo Escolar para estudiantes de Básica, Media y Enseñanza Superior.
- Bono de Educación Superior.
- Convenios con universidades, institutos y centros de formación técnica.
- Capacitación laboral a adultos(as) mayores, buscando otorgar herramientas para que puedan a futuro generar ingresos.
- Cursos online para afiliados(as) trabajadores(as).
- Nivelación de estudios de Enseñanza Básica y Media.

En educación, entregamos capacitación online para afiliados(as) trabajadores(as) de Pymes con cursos de Excel de emprendimiento y ventas, apoyando al segmento tan golpeado por el proceso de la pandemia.

Pero el gran beneficio durante 2021 fue el Estímulo Escolar, que benefició a casi 7.000 estudiantes de educación básica y media. Esta categoría cuenta con convenios con instituciones de educación como centro de formación técnica e institutos y universidades a nivel nacional, y a partir de este año, incluimos la nivelación de estudios. Esto significa que nuestros afiliados que por algún motivo no han logrado terminar su enseñanza básica o media, ahora sí lo pueden hacer a través de un convenio que tenemos con Eduper, a nivel nacional y online, llegando a todo el país.

Para el segmento Pensionados también ofrecimos capacitación presencial a través del programa “Héroes de la cocina”, en el cual nuestros afiliados(as) adultos mayores pudieron acceder a un curso formal dictado por INACAP en sus instalaciones y con chefs profesionales que les enseñaron preparaciones de coctelería salada durante diciembre. El objetivo es darles la oportunidad de aprender y de adquirir herramientas que les permitan sentirse útiles y activos, y eventualmente obtener ingresos a través de la comercialización de las preparaciones aprendidas.



Entretenimiento

- Plataforma “Los Héroes en tu casa”.
- Talleres en el hogar y presenciales.
- Ciclo de caminatas.
- Eventos familiares (show aniversario y Navidad).
- Eventos adulto mayor.

Ante la imposibilidad de realizar actividades presenciales, Los Héroes continuó entregando entretenimiento y contenidos en la plataforma “Los Héroes en tu casa”, <https://www.losheroesentucasa.cl/>, creada y desarrollada durante esta pandemia. Incluimos espectáculos de afamados cantantes, humoristas y artistas nacionales, además de tutoriales de actividad física, cocina, aprendizajes y manualidades.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Inclusión digital: Programa “Héroe conectado”

Con el apoyo de “Travesía 100”, institución especialista en innovación social que promueve una madurez activa, feliz y con propósito, llevamos adelante este programa para ofrecer a nuestros(as) pensionado(as) una alternativa de integración al mundo digital, permitiendo un mejorar la comunicación y acceso a la información.

Ponemos a su disposición el taller “Héroe Conectad@”, sin costo, para facilitar su uso de nuestros canales digitales institucionales para que así puedan acceder a los beneficios, oportunidades y servicios que tenemos a su disposición de una mejor manera. Para ello, utilizamos un lenguaje simple y son guiados por profesores y profesoras que también son mayores. Participaron 196 pensionados en 2021.

Esta iniciativa es fruto de nuestra permanente labor de inclusión financiera, que se expresa también a través del Centro de Investigación de Personas Mayores (CIPEM) que realizó un estudio sobre digitalización de los adultos mayores, dándonos directrices en esta materia.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Para el segmento Trabajadores, abordamos también la problemática de la salud mental a través de charlas dictadas por la coach española especialista en la materia, Marta Rodríguez.

Asimismo, efectuamos bingos online que permitieron entretener a nuestros afiliados en período de restricciones de movilidad, vía zoom, entregando un espacio de entretenimiento a la familia.

A nuestros(as) pensionados(as), en 2021 les llevamos los talleres a domicilio con el fin de mantener el vínculo y las actividades con ellos y, solo en diciembre comenzamos a retomar en forma paulatina la presencialidad, realizando algunos en sucursales.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Programación Los Héroes en tu Casa 2021

En cocina: gran variedad de recetas, de cocina chilena, sudamericana, preparaciones saludables, un especial de cocina navideña, cocina de Halloween, pastelería y dulces, parrilla, entre otros, con participaciones de especiales de rostros como Connie Achurra, Felipe Ríos, el Chef Nicolás Carrasco y Víctor Díaz (Zafrada).

En aprendizajes: se incorporaron videos de decoración, cuidado de plantas, clases de idiomas, dibujo, meditación, entre otros, a lo cual se suman las charlas de apoyo emocional dictadas por la coach española experta en inteligencia emocional y las cápsulas de educación financiera para nuestros afiliados.

Manualidades: contó con muchos contenidos como, tejido, macramé, maceteros, juegos, reciclaje, amigurumi, adornos, etc.

En imagen personal: incorporamos contenidos para el cuidado de la piel, maquillajes tradicionales y para ocasiones especiales (como Halloween), videos de peluquería, maquillaje de ojos, maquillaje infantil, etc.

Actividad física: generamos contenido para toda la familia como kung fu, fitness, danza, gimnasia, capoeira, zumba, entre otros, dentro lo cual destacó una entretenida cápsula de Yamna Lobos.

Eventos y espectáculos: durante el año realizamos actividades con los cantantes Andres de León, La Otra Fe y espectáculos tributo a diferentes artistas como Raphael, Camilo Sesto, Buenavista Social Club, Los Beatles, entre otros.

El teatro y el cine para toda la familia con obras como “Confesiones de Mujeres de 30”, “Monogamia”, “Reversible”, “Aladino”, “Recuérdame”, “Mago de Oz” y un especial de cine películas de ciencia ficción.

Y espectáculos como “Jesucristo Super Star”, con Mario Guerrero; “Superdown”, el humor de Bombo Fica; “Circo Mágico”, con Jean Paul Olaberry; “Circo Tellus”, Show Aniversario con Nicole y Kramer, La Yein Fonda con Los Tres, Los Jaivas, Santa FERIA, Illapu, Joe Vasconcellos y Tommy Rey, entre otros.





Información

Nuestra revista Los Héroes continúa siendo un canal importante de entrega de información y de contenidos de interés para nuestros(as) afiliados(as). En 2021 tuvo 10 ediciones y la entregamos en forma física en nuestra red de sucursales y también en formato digital, con cobertura a nivel nacional. La edición fue de 550 mil revistas digitales sumadas a 400 mil impresas.



Apoyo familiar

- Licencias médicas Ley SANNA
- Bono de apoyo familiar
- Bono adicional
- Bono marzo
- Asignación familiar
- Subsidio de cesantía
- Programa de prestaciones adicionales
- Convenios: Gas, Atrápalo (Cine, Buin Zoo-y otros convenios).

Un beneficio muy valorado por nuestros afiliados son los convenios que permiten optar a descuentos en la compra de gas en gran parte del país. En 2021, superamos las 560.000 entregas, apoyando en forma directa el gasto en consumo de servicios básicos para nuestros afiliados.



Recreación

El confinamiento y las restricciones de movilidad vividas durante muchos meses afectaron de manera importante a nuestros pensionados, los que lentamente fueron solicitando la vuelta de las actividades presenciales.

A partir de octubre, comenzamos a realizar celebraciones en espacios abiertos, poniendo a disposición nuestros parques con una tarde entretenida con juegos y shows artísticos de afamados dobles nacionales. Estas partieron en octubre con el festejo del Mes de Adulto Mayor y finalizaron en diciembre con eventos de cierre en Santiago, Leyda y Chillán.

Y abordando la salud mental, pensando en una actividad sana y de bajo riesgo para nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as), realizamos un ciclo de caminatas en los parques administrados por Parquemet en la Región Metropolitana. Allí, pudieron disfrutar espacios muy bien equipados y adecuados para este tipo de actividades, acompañados por personal preparado, como un kinesiólogo y monitores que los guiaron toda la actividad. Fue una alternativa para reactivarse y reencontrarse tras el confinamiento de los meses anteriores.





Evento Aniversario y Fin de Año

Como ya es tradicional, cada año Los Héroes celebra su aniversario en octubre y 2021 no fue la excepción. Cumpliendo con los protocolos sanitarios, realizamos un gran evento en formato híbrido que permitió invitar un número acotado de afiliados(as). Ellos(as) disfrutaron con el humorista Kramer y la cantante Nicole, en el patio de las comunicaciones de Televisión Nacional, en un show que fue grabado y luego compartido y transmitido a través de nuestra plataforma www.losheroesentucasa.cl. Esto, sin duda, marcó un punto importante en el inicio de la vuelta a una moderada presencialidad.

En diciembre, celebramos de nuevo con la gran familia Los Héroes el tradicional show de Navidad para los niños, presentando la obra “El Greench y los Pascuerences”, que en un formato híbrido se realizó y grabó con público en Santiago, Viña del Mar y Concepción para luego ser transmitido a través de www.losheroesentucasa.cl.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

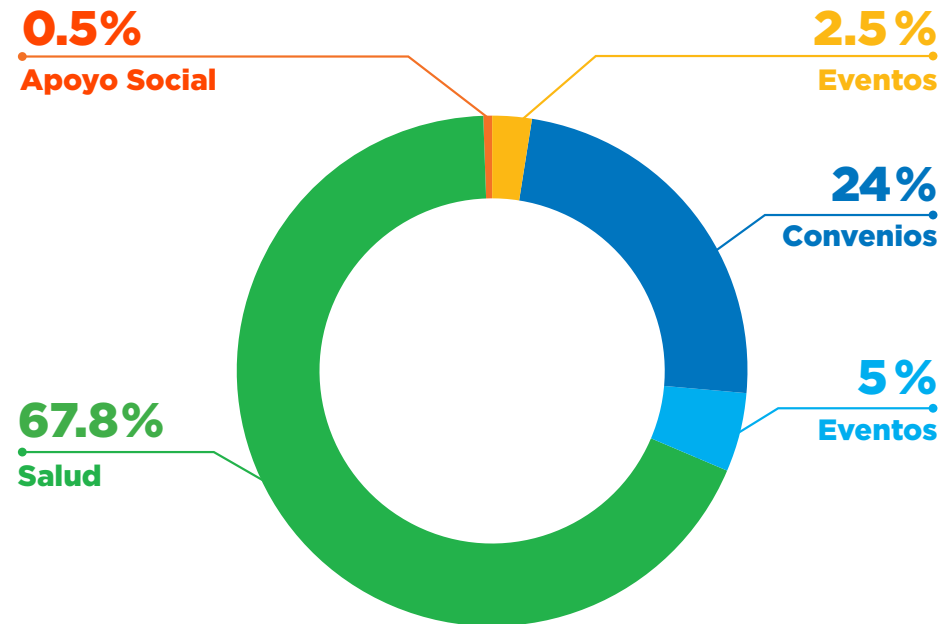
06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Distribución de Contribución Social Los Héroes



Fuente: SUSESO (Datos a diciembre 2021).

Beneficios entregados a afiliados(as) pensionados(as)

CATEGORÍA DE BENEFICIO	USOS	GASTO	% GASTO TOTAL
Apoyo Social	57.088	\$ 333.077.643	10%
Bonos en dinero	5.698	\$ 141.429.465	4%
Convenios	436.908	\$ 31.734.941	1%
Eventos y entretenimiento	125.646	\$ 178.456.001	5%
Llamadas de acompañamiento	95.311	\$ 167.852.844	5%
Parques	5.576	\$ 115.345.717	3%
Prepago	115.308	\$ 172.561.640	5%
Salud	725.942	\$ 2.126.145.700	64%
Farmacias	821.611	\$ 46.407.659	1%
Total	2.389.088	\$ 3.313.011.609	100%

Beneficios entregados a afiliados(as) trabajadores(as)

CATEGORÍA DE BENEFICIO	USOS	GASTO	% GASTO TOTAL
Apoyo Social	14.492	\$ 84.552.992	2%
Bonos en dinero	18.276	\$ 453.626.693	13%
Convenios	144.820	\$ 10.519.043	0,3%
Eventos y entretenimiento	475.717	\$ 675.664.593	19%
Llamadas de acompañamiento	1.114	-	0,0%
Parques	15.688	\$ 324.523.602	9%
Prepago	2.484	\$ 3.717.375	0,1%
Salud	655.037	\$ 1.918.478.475	54%
Farmacias	1.027.019	\$ 58.009.870	2%
Total	2.354.647	\$ 3.529.092.643	100%

01 Somos
Los Héroes

02 Gobierno
Corporativo

03 Nuestro
modelo

04 Valor
social

05 Nuestra
Organización

06 Información
financiera

07 Acerca de
esta memoria

08 Estados
Financieros



Cifras destacadas 2021

Cerca de 763 mil personas

recibieron 4,7 millones de beneficios

+ de 3 millones 200 mil

beneficios en salud

248.818 personas

participaron en eventos familiares y actividades (presenciales y on-line)



57%

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

1.370.358

beneficios entregados en salud,
consultas médicas y exámenes

1.137.744

usos de convenios, destacando descuento
en gas (más de 500 mil entregas)

1.848.630

descuentos en farmacia



4.3. Tema material: Inclusión social financiera



¿Por qué es importante?

Uno de los mayores desafíos y que no ha logrado ser resuelto por la banca tradicional, es la inclusión social financiera.

Según el Banco Mundial, este es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad y tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos.

La necesidad de incluir financieramente a más segmentos de la población ha sido detectada por la Asociación Gremial de Cajas de Compensación que, en palabras de su presidente, Juan Cristóbal Marshall, “cumplen un rol insustituible en la promoción de la inclusión financiera”.

Hoy en día, la tecnología, en particular el aumento del uso de teléfonos móviles a nivel mundial ha facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar a servicios financieros a un costo más bajo.

En este contexto, la industria de cajas debería ir expandiendo su ámbito de acción a segmentos como, por ejemplo, independientes, trabajadores de empresas pequeñas, inmigrantes y más mujeres. No solo en temas de financiamiento sino también en medios de pago, ahorro y seguros.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

En Caja Los Héroes, hemos entendido este desafío y por eso, diseñamos opciones para nuestros(as) afiliados(as), permitiendo que grupos generalmente excluidos por la banca tradicional tengan acceso a pagos a través de internet, entre otros servicios.

La pandemia fue un catalizador para impulsar con más velocidad este cambio, entregando en 2021, por ejemplo, 117.792 Tarjetas Prepago Los Héroes a nuestros(as) afiliados(as). Especialmente en el caso de los adultos mayores, esto significó un apoyo para quienes hasta ese momento no tenían ningún medio de pago digital para recibir su dinero y no podían salir a exponerse al virus.

También, agilizamos la entrega de crédito social -vía online y con preaprobados- manteniendo las ventajas de este producto y, al igual que el resto de la industria, diferimos el pago de créditos en forma masiva a todas las personas que se acogieron a protección del empleo a costo de las cajas.

Conscientes de la desventaja de los adultos mayores a la hora de utilizar los medios digitales, fomentamos su inclusión digital por medio de talleres, pero también mantuvimos nuestra atención presencial para lo cual adoptamos todas las medidas protocolares de seguridad y salud que fueran necesarias.

Continuamos con el programa de Educación Financiera, entregando contenidos y materiales que les permitan a las personas comprender, de forma fácil y sencilla, los conceptos financieros, nuestros propios productos crediticios y también temáticas asociadas a la seguridad y ciberseguridad.



4.4. Dimos un paso adelante

El hecho que no todas las personas puedan acceder al sistema bancario tradicional, lo que se ha puesto de manifiesto con la pandemia, nos impulsó a profundizar en nuevos productos que brindan soluciones concretas a todos nuestros(as) afiliados(as) para satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

Así, en 2021 dimos un paso adelante e hicimos hincapié en entregar estas soluciones de manera no presencial, dadas las restricciones de movilidad y aforos en sucursales impuestas para evitar contagios.

Consolidamos nuestro modelo digital-asistido para el curso de crédito social en el segmento Trabajadores, con uso de firma electrónica avanzada. Además, iniciamos la fase piloto para Pensionados, segmento que está más lejano del uso de tecnologías a distancia para la contratación de productos financieros.

También, apoyamos la seguridad de nuestros(as) afiliados(as) en el uso de dinero efectivo, tanto pensionados como trabajadores, a través de nuestra Cuenta Prepago. Esta les permite acceder a todos los beneficios de una tarjeta de crédito -como la suscripción a servicios de streaming o el pago de compras internacionales-, sin generar deuda ni intereses.



Crédito social

El crédito social de Los Héroes es la oportunidad para que nuestros afiliados inicien proyectos personales y/o familiares, puedan abordar compromisos para el mejoramiento de su salud o de su hogar, disfrutar de las vacaciones con sus seres queridos.

Las tasas de interés están reguladas por la Comisión del Mercado Financiero (CMF), son universales y no discriminan entre afiliados(as), favoreciendo en atención a su mayor estado de vulnerabilidad, es

decir, tasas inferiores para el segmento Pensionados versus el de Trabajadores. Para ambos, el descuento de la cuota se realiza en su respectiva liquidación de pensión o remuneración, evitándoles acercarse a sucursales o entidades bancarias para cumplir con sus obligaciones.

Este producto favorece además el ordenamiento de sus finanzas y promueve el sano endeudamiento, al aplicar los límites legales de la carga financiera que una cuota de crédito social puede representar en su ingreso.



Se puede acceder a él en nuestra red de sucursales, vía la asistencia de un ejecutivo de manera remota o tramitado y cursado por un ejecutivo en el lugar de trabajo.

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

En 2021, implementamos la venta de crédito bajo el concepto de “Aprobados”, que da agilidad al proceso, acotando la documentación necesaria a aquellos antecedentes que sólo pueden ser aportados por los trabajadores y/o pensionados, maximizando el uso de fuentes de datos certificadas, facilitando así los procesos de tramitación y otorgamiento.

	2020	2021
N° créditos vendidos	126.916	105.673
Colocación neta	100.658	100.491
Venta bruta	161.295	161.880
Stock final	315.391	290.624

Fuente: Administración Los Héroes

Seguros

Contamos con un amplio abanico de micro seguros para la protección de la vida, salud y bienes más preciados como lo es el contenido y estructura del hogar ante un evento de incendio.

Estos son brindados por compañías líderes en su rubro y están destinados también a dar cobertura ante el fallecimiento del titular, frente al primer diagnóstico de una enfermedad oncológica y también apoyar los gastos de una hospitalización. Cubrimos, asimismo, el evento de robo de la pensión de nuestros(as) afiliados(as) u otros bienes como anteojos o carteras, ante una situación tan compleja como lo es un asalto con violencia.

Durante el año 2021, gestionamos un total de 18.869 pólizas de seguros individuales orientadas a proteger la vida, la salud, la vivienda y su contenido, además de la pensión.

En octubre, implementamos las instrucciones de la CMF respecto de la ratificación de la adquisición de pólizas de seguros individuales, con ocasión de contratación de un crédito social, lo cual ha sido un aporte a la transparencia y probidad con la cual se realizan los procesos de venta de seguros para nuestros afiliados.





4.5. Red de seguridad social

En 2021, mantuvimos la continuidad operacional y también fomentamos el uso de los canales no presenciales, teniendo como objetivo un servicio oportuno, cercano y de calidad.

Atención presencial

- Continuidad operacional ininterrumpida: las 164 sucursales destinadas al pago de pensiones, beneficios sociales IPS, seguro de cesantía, bonos del Estado e IFE, entre otros, operaron de forma continua.
- Apertura de sucursales: en la entrega de beneficios volvimos parcialmente hacia la presencialidad.



Atención virtual

- Cuenta Prepago Los Héroes: hemos entregado 117.792 de estas cuentas para el pago de pensiones o subsidios sin que las personas tengan que salir de sus hogares.
- Abono de pensiones y licencias maternales en cuentas de prepago.
- Ley de Protección al Empleo: configuramos nuestra plataforma tecnológica para facilitar la gestión de los documentos que debían ser presentados en relación con la Ley Protección al Empleo.
- Crédito ágil: consolidación del modelo digital-asistido para el curse de crédito social en trabajadores, con uso de firma electrónica avanzada, y el inicio de la fase piloto para pensionados. Implementamos la venta bajo el concepto de “aprobados”, dando agilidad al proceso.
- Habilitación de asistentes virtuales o bots: estos permitieron realizar diversas operaciones tales como asignación familiar y licencias médicas de forma automática. A partir de la información que llegaba a distintas cuentas de correo habilitadas para recibir trámites de nuestros(as) afiliados(as), evitamos que ellos(as) tuvieran que acudir presencialmente a nuestras sucursales.

Salud

- Focalización en atención en salud: esto se mantuvo en 2021 con toda la red de salud a lo largo del país más las atenciones de orientación médica a través del camión de salud que recorrió nuevamente distintas localidades.
- Los Héroes en tu casa: fomentando la salud mental, continuamos entregando entretenimiento y contenidos a través de la plataforma www.losheroesentucasa.cl, lo que nos permitió llegar a diferentes lugares del país, incluso los más aislados.

4,7 millones de beneficios entregados en 2021, superando con ello la cantidad de beneficios entregados antes de la pandemia.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



4.6. Tema material: Socios estratégicos del Estado



¿Por qué es importante?

En 2021, en el contexto de la pandemia, el Estado debió ir en apoyo de los(as) ciudadanos(as) más afectados(as) que sufrieron la disminución de sus ingresos y quedaron sin trabajo.

Parte del rol social de las organizaciones consiste en hacer posible que las personas puedan acceder a esos beneficios destinados a mejorar su bienestar y calidad de vida, sobre todo, en los tiempos que hemos estado viviendo. Había que informarlas y

atenderlas correctamente para que obtuvieran las distintas ayudas estatales.

En este periodo, las cajas de compensación demostraron que son importantes para contribuir a cubrir las brechas identificadas en seguridad social, considerando su capacidad instalada, a través de su gran potencial para resolver las demandas de algunos de los segmentos más vulnerables de la población.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

En Los Héroes, estamos orgullosos de haber puesto a disposición del Estado nuestras sucursales y puntos de pago en todo Chile, convirtiéndonos en uno de sus socios estratégicos.

En 2021, profundizamos esta alianza como caja de compensación lo que nos permitió ampliar servicios y tener mayor impacto entre los grupos de interés a través de una relación de cercanía, una importante característica Caja Los Héroes.

El trabajo con el Instituto de Previsión Social, IPS, nos llevó a pagar beneficios como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) de una manera rápida y expedita a sectores no bancarizados de la población o con dificultades para acceder a Internet. También, trabajamos con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) en la difusión de este.

Por otro lado, nuestra labor con el Servicio de Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, puso a disposición de las empresas afiliadas la oferta de beneficios, empleabilidad y capacitación de este órgano del Estado, y realizamos conversatorios sobre capacitación, entre otras actividades.



También desempeñamos un rol asesor, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, Pymes, en relación con la Ley de Protección al Empleo, con un modelo de atención diferenciado, altamente valorado.

Alianza con SENCE

Para impulsar el empleo en nuestro país, en 2021 firmamos un convenio con el SENCE, destinado a promover la reinserción laboral y el fortalecimiento de competencias, tanto de trabajadores como de personas que hayan sido desvinculadas de empresas afiliadas a la caja.

En virtud de este, SENCE brindó soporte técnico a nuestros equipos con el objetivo de difundir las herramientas y oportunidades de capacitación que ofrece, entregar asesoría y gestionar información en el sistema de datos que ese organismo estatal dispone para las empresas adheridas, en especial las Pymes.

De parte de Los Héroes, brindamos apoyo en Feria Laboral Nacional de SENCE y desarrollamos un plan piloto para fortalecer la empleabilidad de los trabajadores. También, realizamos un conversatorio sobre capacitación para empresas afiliadas, que contó con la participación de personas mayores que se encuentran en búsqueda de empleo, o para

aquellas que enfrentarán próximamente este desafío. Participaron en el evento, Ricardo Ruiz de Viñaspre, director nacional del SENCE, y Alejandro Muñoz, Gerente General de Caja Los Héroes.

Junto a ASIMET y SENCE, desarrollamos el Centro de Vinculación Laboral Asistida de Personas Mayores para implementar un modelo de empleabilidad focalizado en la población de procesos de jubilación y quieren seguir participando del mercado laboral.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



4.7. Tema material: Fortalecimiento de los beneficios en salud



¿Por qué es importante?

La pandemia de coronavirus provocó que los recursos materiales y humanos de la salud se enfocaran en contener la enfermedad, y que los funcionarios que se desempeñan en esta área tuvieran que adoptar

sistemas de turno para mantener la continuidad de la atención y minimizar el contagio. Esto provocó una disminución de la oferta de los procesos de prevención y diagnóstico, terapéuticos y de rehabilitación de la red de salud dirigidos a patología no Covid.

Por otro lado, ante el temor a contraer el virus y siguiendo las instrucciones de la autoridad, las personas optaron por no acudir a sus controles y a los establecimientos para recibir atenciones relacionadas a otras enfermedades, como consultas en servicios de urgencia y controles de enfermos crónicos lo que tuvo consecuencias negativas.

Esta situación se produjo a nivel mundial, pero en el contexto chileno se ha visto agravada por problemas previos a la pandemia de acceso y cobertura en diferentes regiones y comunas, que se expresan en desigualdades sociales.

A ello se sumó el incremento y agravamiento de distintas patologías mentales provocadas por las medidas de confinamiento, el cambio en las condiciones laborales y las consecuencias económicas de la pandemia, entre otros, que afectaron también la salud de los ciudadanos en todas las edades, pero especialmente los adultos mayores.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

En Caja Los Héroes hemos reaccionado ante esta realidad y, por esa razón, detectamos que uno de los aspectos que era necesario fortalecer eran los beneficios en salud para nuestros(as) afiliados(as) y sus familias. Por eso, diseñamos una nueva y más completa oferta en esta materia y llevamos a cabo un despliegue territorial que permitió que consultas médicas postergadas por la pandemia pudieran llevarse a cabo.

En centros médicos y dentales en convenio, ofrecimos atención con consultas a \$990 en medicina general y distintas especialidades -entre ellas, geriatría, cardiaca y respiratoria-, exámenes especializados con copago \$0, consultas en salud mental desde \$2.990 y descuentos en farmacias, entre otros.

También, aportamos a la prevención del cáncer de mama en un trabajo conjunto con FALP, todo ello con el objetivo de que las personas pudieran acceder a la salud oportunamente y con un costo acotado junto a sus familias.



4.8. Iniciativas sociales

Según entidades como la Comisión Económica para América Latina (Cepal), hoy en día las organizaciones están llamadas a repensar la manera tradicional en que desarrollan sus actividades, debiendo ser más permeables respecto de lo que sucede a su alrededor. Esto implica promover el desarrollo social de las comunidades, sean estas cercanas o no a los centros y sucursales.

Nuevos Héroes 2021

En Los Héroes, nos relacionamos con la comunidad a lo largo de todo Chile, principalmente a través de nuestro programa Nuevo Héroes. En la versión número 12, recibimos 409 postulaciones en total -canalizadas a través del sitio web www.nuevosheroes.cl-, con historias de todo el país que buscan “hacer visibles a héroes invisibles”.

Con ese programa, reconocemos y expresamos uno de nuestros valores principales, “El Compromiso Social con la Comunidad”, dando cuenta de que en cada persona existe un héroe o heroína que logra marcar la diferencia en nuestra sociedad, sin importar el contexto que enfrente el país.

El máximo reconocimiento fue para Aurora Ubeira, la “Cuidadora de respiros”, vecina de Isla Negra, quien hace 11 años creó la agrupación “Amigos y cuidadores de postrados de El Quisco”, que se encarga de relevar a las personas que asisten permanentemente a pacientes postrados sin ningún costo. Esto es posible gracias a que cuentan con un staff de cuidadoras de respiro, que permiten que los cuidadores permanentes puedan descansar y turnarse.

Los otros dos finalistas fueron Sergio Calcagno, el “Doctor solidario”, médico radiólogo de Iquique, quien hace más de siete años realiza operativos radiológicos gratuitos para los pacientes de escasos recursos de la región de Tarapacá, donde su principal labor es disminuir las listas de espera y dar atención oportuna a los pacientes.

Destacamos también a Catalina Humeres, de La Araucanía, con su iniciativa “Cajas de Esperanza”, dedicada a acompañar a mujeres con cáncer. Sobreviviente de cáncer de mama, Catalina ha fomentado una red de apoyo para la entrega de artículos que pudiesen necesitar quienes padecen esta enfermedad, tales como turbante, ropa interior, prótesis, agenda para los controles, aceite para el pelo que se cae con las quimioterapias, aros y maquillaje.

Además, por su valioso aporte a las personas de nuestra sociedad, este año destacamos a Ximena Abogabir, periodista de la Universidad de Chile y fundadora Casa de la Paz. Actualmente es vicepresidenta en Travesía 100, fundación que impulsa un movimiento de innovación social para que todas las personas desarrollemos nuestro potencial en las distintas etapas de la vida. Para ello busca apoyar e incidir en el reconocimiento y empoderamiento de personas 60+, que decidan reinventarse y emprender con pasión y propósito. En esto último ha liderado este año en conjunto con Caja Los Héroes, talleres de digitalización para personas mayores.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



4.9. Red de parques

En 2021, nuestra red de parques comenzó a retomar un cierto grado de normalidad, pero solo en la reserva de cabañas, pues las restricciones de aforo y movilidad debido a la pandemia mantuvieron acotada la posibilidad de realizar actividades.



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 DEL ÑUBLE



PARQUE LLANQUIHUE
REGIÓN DE LOS LAGOS



4.10. Tema material: Estudios e investigaciones para aportar al bienestar social

¿Por qué es importante?

Abordar las temáticas asociadas al envejecimiento de la población es una necesidad cada día más importante, considerando que en Chile las personas de 60 años y más son casi 4 millones (Encuesta Casen 2020), mientras que según las estimaciones de Cepal/Celade, se proyecta que para el 2050, serán 6.430.169, equivalente al 31,6% del total del país.

Según el Servicio Nacional del Adulto Mayor, estas cifras reflejan el acelerado envejecimiento de nuestro país, principalmente de las mujeres, las que alcanzan 130 por cada 100 hombres mayores de 60 años. Además, gran parte de los adultos mayores se mantienen activos y un 85,8% es autovalente, mientras que sólo un 14,2% requiere de apoyo para la realización de las actividades de la vida diaria (dependencia).

Uno de los principales desafíos de largo plazo en esta materia se relaciona con la integración de estas personas como unidades cruciales de una sociedad que necesita de su experiencia y capacidades.

El contexto mundial relacionado a la expansión de epidemia de COVID-19 ha relevado aún más la importancia de entender a este segmento de la población como uno de los elementos centrales del desarrollo social y de la política pública.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



¿Qué hacemos en Los Héroes? Estudios CIPEM

Para conocer más acerca de los adultos mayores, en conjunto con la Universidad del Desarrollo (UDD), como Caja Los Héroes creamos y financiamos el programa CIPEM, Conocimiento e Investigación en Personas Mayores.

Esto demuestra nuestro compromiso con este segmento de la población al que atendemos y con la industria de la previsión social.

De esta manera, generamos y disponibilizamos conocimiento e información en torno a un grupo de la población que será cada vez más importante y numeroso, posibilitando entenderlos mejor y adaptando nuestros esfuerzos para poder cumplir con sus deseos y expectativas.

También, el apoyo a CIPEM y su trabajo entrega un valioso aporte al debate público en este ámbito.

En 2021, el Centro de Investigación de Personas Mayores (CIPEM) entregó nuevos estudios.

Las temáticas abordadas este año fueron: caracterización de los adultos mayores candidatos a constituyentes, caracterización de hogares compuestos por adultos mayores, digitalización y uso de internet de las personas mayores, ocupación laboral adultos mayores, y Plan de Vacunación en adultos mayores.

Asimismo, realizamos ciclos de conversatorios donde se presentaron estudios enfocados en la digitalización, calidad de vida y la situación laboral de este rango etario en conjunto con autoridades, líderes de opinión y la Universidad del Desarrollo.





4.11. Educación financiera

Este programa, que desarrollamos desde 2018, tiene el objetivo de contribuir a la inclusión financiera de nuestros(as) afiliados(as), desde su empoderamiento, toma decisiones de manera informada, de acuerdo a sus reales necesidades y administración de su dinero de forma efectiva.

Entregamos a las personas contenidos y materiales que les permitan comprender de forma fácil y sencilla los conceptos financieros, nuestros propios productos crediticios y también temáticas asociadas a la seguridad y ciberseguridad, como por ejemplo la importancia del cuidado de sus claves, no entregar información a terceros, entre otros.

Durante 2021 trabajamos en más y mejor contenido de valor para distintos productos, situaciones y contextos a los cuales nuestros(as) afiliados(as) se ven enfrentados día a día: el paso a paso de cómo utilizar los cajeros automáticos, de qué manera realizar compras presenciales con la tarjeta Prepago Los Héroes y compras virtuales, que dada la contingencia sanitaria se transformaron en uno de los formatos más utilizados.

Pensando en lograr la cercanía con las personas, los consejos y orientaciones siguen siendo entregados por nuestros personajes Clara, Clarita y Franco, quienes a través de palabras sencillas van contando

y entregando la información a través de videos dispuestos en nuestra página web, en sucursales y redes sociales, de tal forma que puedan ser visualizados por una gran cantidad de personas y así llegar a un mayor número con nuestra educación financiera.

61.573

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

1.350.304

Envíos totales campaña educación financiera vía email para trabajadores(as) y pensionados(as)

42.105

Visualizaciones en videos de educación financiera y campañas en redes sociales (Youtube+Facebook+Instagram)

8.450

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





5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Día a día nuestros colaboradores demuestran su compromiso social, que ha quedado de manifiesto en los momentos más difíciles. **Ellos están en el centro de la gestión de Los Héroes** y por eso, los cuidamos y nos preocupamos de que puedan conciliar su vida laboral y personal, así como mantener su bienestar.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



5.1. Dotación y diversidad

1.514 **65%** Mujeres
35% Hombres
personas trabajan en Los Héroes

61 gerentes(as) y ejecutivos(as) principales
607 profesionales y técnicos(as)
846 trabajadores(as) administrativos(as)

1.421 contrato indefinido
93 contrato plazo fijo



NACIONALIDAD

	Directorio	Gerentes	Organización
Chilena	6	61	1.485
Extranjera	0	0	29

GÉNERO

	Directorio	Gerentes	Organización
Masculino	6	37	537
Femenino	0	24	977

ANTIGÜEDAD

	Directorio	Gerentes	Organización
Menos de 3 años	1	9	343
3 a 6 años	1	18	402
7 a 9 años	1	6	299
10 a 12 años	1	13	208
Más de 12 años	2	15	262

EDAD

Directores

N° DE DIRECTORES POR EDAD	2021
31 a 40 años	1
41 a 50 años	-
51 a 60 años	1
61 a 70 años	1
Más de 70 años	3

Gerentes

N° DE GERENTES POR EDAD	2021
31 a 40 años	7
41 a 50 años	38
51 a 60 años	14
61 a 70 años	2
Más de 70 años	-

Organización

N° DE COLABORADORES POR EDAD	2021
Menor de 30 años	77
Entre 30-40	543
Entre 41-50	573
Entre 51-60	274
Entre 61-70	46
Más de 70 años	1



5.2. Tema material: Compromiso con la equidad de género

¿Por qué es importante?

Hoy en día, es indiscutible lo central que es para el desarrollo sostenible de las sociedades promover la equidad de género. Esto se ve reflejado en la relevancia que le otorga la Organización de Naciones Unidas, ONU, en su Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 5, que apunta a “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”.

Aunque no hay una sola definición del concepto, en Chile hemos entendido que la equidad de género busca corregir desigualdades que afectan principalmente a las mujeres y cada día, son más las acciones y cambios que se promueven en esta línea.

Adicionalmente, uno de los factores más relevantes en materia de desarrollo social y económico es la participación de las mujeres en el mercado laboral, pues cuando esta aumenta, las economías crecen.

Además de las brechas persistentes, en pandemia muchas de ellas desertaron del mundo laboral para ocuparse de los cuidados y quehaceres domésticos, debido al cierre de escuelas, jardines infantiles y salas cunas, que operan como lugar de cuidados para niños, facilitando el empleo femenino

¿Qué hacemos en Los Héroes?

En Caja Los Héroes tenemos un compromiso con la equidad de género, tanto al interior como al exterior de la organización. Consideramos relevante favorecer la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, y eliminar toda forma de discriminación arbitraria basada en el género para contribuir en la disminución de las inequidades existentes en el mercado laboral.

Nuestra Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal define lineamientos específicos y transversales para toda la organización, y adherimos y estamos certificados en la Norma Chilena 3262: Igualdad de Género y Conciliación de la Vida laboral, Familiar y Personal.

Al interior de la organización, promovemos una cultura organizacional inclusiva que considera la diversidad, la conciliación y la equidad de género en todos los procesos que impactan a las personas. También, lo hacemos hacia nuestras empresas afiliadas a través de charlas y capacitaciones de nuestros especialistas, tendientes a que también alcancen su certificación como organización con igualdad de género. Asimismo, hemos establecido distintas alianzas con organismos gubernamentales e internacionales que promueven este trabajo.

Contamos con el respaldo de nuestro Directorio y somos la primera caja de compensación que tiene una política y la primera institución financiera cuyo máximo órgano de gobierno corporativo se ha comprometido con este tema.



5.3. Nuestro trabajo por la equidad de género

Este 2021, pusimos especial foco en procesos y procedimientos que propician un trato de igual a igual para continuar fortaleciendo nuestro compromiso con la igualdad de género. Hemos podido seguir avanzando en la consolidación de una cultura organizacional inclusiva que promueve la diversidad, la conciliación y la equidad de género en todos los procesos que impactan a las personas. Los principales hitos fueron:



- **Mantenimiento de la certificación en la Norma 3262:** nos sometimos a un exhaustivo proceso de auditoría, que puso de manifiesto la mantención de nuestro compromiso, con la ejecución de más del 80% de los planes de acción establecidos, que han permitido un avance progresivo en nuestros indicadores de equidad. Además, hemos efectuado un adecuado monitoreo, control y seguimiento, consolidando así nuestro Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación, implementado en 2020.
- **Adhesión a los WEP's:** para continuar fortaleciendo las acciones que ya hemos ido realizando, conocer nuevas herramientas con el fin de avanzar en igualdad de género y ser parte de una comunidad de aprendizaje en estas temáticas, este 2021 nos adherimos a los Principios de Empoderamiento de la Mujer, WEP's (por su sigla en inglés) creados por ONU Mujeres y Pacto Global.
- **Comunidades de práctica del Programa WinWin y adhesión a la Iniciativa de Paridad de Género en Chile:** participamos activamente del Programa WinWin, de ONU Mujeres, y en cuanto a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) en Chile, fuimos reconocidos con el Sello por la Paridad. Caja Los Héroes fue elegida empresa embajadora de esta

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



iniciativa en el país, rol que consistirá en incentivar a otras compañías a unirse en este objetivo. Como organización, queremos tener un efecto multiplicador, invitando a nuestras empresas asociadas a adherirse a las IPG y dar los primeros pasos con acciones concretas, incorporando el enfoque de género en sus procesos y cultura.

- **Sello Equidad de Género:** Los Héroes recibió el nuevo Sello por la Paridad de IPG Chile 2021-2022, por su compromiso para impulsar ambientes laborales inclusivos. Esta distinción se otorga a las empresas y organizaciones adheridas a la Iniciativa Paridad de Género (IPG) Chile y que hayan elaborado plan de acción en relación con esta temática.
- **Encuentro por la Igualdad de Género 2021:** realizado en noviembre, durante este lanzamos el Manual Simplificado para la Implementación de la Norma Chilena 3262, desarrollado en conjunto con el Ministerio de la Mujer para ser entregado a las empresas afiliadas a nuestra caja. Fue diseñado como una guía práctica para orientar y facilitar la implementación de la norma en las organizaciones que deseen avanzar en fortalecer una cultura con enfoque de género, aportar a la disminución de las brechas e inequidades entre hombres y mujeres, generar un impacto en el mercado laboral del país y ser parte activa de la construcción colectiva de una mejor sociedad, más igualitaria, donde todos y todas podamos demostrar nuestros talentos.
- **Participación de Los Héroes en el seminario internacional Target Gender Equality:** fuimos invitados por Pacto Global para formar parte del panel expositor, donde se abordaron los impactos positivos de la equidad en el desempeño y sostenibilidad de las empresas.
- **Participación en el Manual de Buenas Prácticas para Prevenir la Violencia Contra la Mujer:** reforzamos nuestro compromiso para contribuir a la prevención del maltrato contra la mujer, otra instancia de colaboración con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. iniciativa en el país,





Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal

Nuestra política define los lineamientos específicos y en forma transversal para toda la organización en esta materia, aprobados por el Directorio y que son constantemente compartidos a quienes trabajan en Los Héroes.

Para gestionarla, contamos con un equipo de género liderado por el Gerente General y la Gerenta de Personas y Comunicaciones. Se encuentra integrado por representantes de los procesos transversales de la organización que impactan a las personas, y un robusto Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación, basado en la NCH3262. A través de este, desarrollamos y/o actualizamos procedimientos, planificamos, ejecutamos y gestionamos acciones y actividades fundamentales para el desarrollo y

avance constante en igualdad de género, conciliación y corresponsabilidad.

Los objetivos de este sistema se miden por medio de metas y un tablero de indicadores, los que son monitoreados en forma permanente y oficialmente revisados por el gerente general. Las acciones necesarias para avanzar se definen y planifican considerando los resultados de los estudios de diagnósticos con enfoque de género.

La Gerencia General entrega los recursos necesarios para materializar la ejecución de las acciones definidas, como el plan de comunicaciones, formación de los colaboradores(as), desarrollo de medidas de conciliación, entre otras.



Principales Iniciativas 2021

Equipo Formadores de Equidad: es integrado por personas destacadas de distintas áreas de nuestra caja, quienes aprendieron técnicas de relatoría y profundizaron conocimientos en igualdad de género con apoyo de especialistas de BID Invest. Este grupo ha dictado talleres al interior de la organización como parte de una malla de formación exclusiva en la temática.

Campañas prevención acoso laboral, sexual y discriminación: en Los Héroes trabajamos por mantener ambientes laborales respetuosos, seguros y libres de discriminación, por eso, durante el 2021 realizamos múltiples iniciativas con el fin de educar, sensibilizar y prevenir situaciones de acoso laboral, sexual y discriminación al interior de nuestra organización. Una de estas iniciativas fue la campaña comunicacional “Reconoce los límites, en Los Héroes nos tratamos con respeto” que, a través de videos, mensajería y mailing, visibilizó diversas situaciones a las que podrían verse expuestas las personas víctimas de acoso sexual, laboral o discriminación. Además, educó entregando las definiciones legales de cada una de estas temáticas y reforzó los canales de denuncia existentes en la organización.

- 01 **Somos Los Héroes**
- 02 **Gobierno Corporativo**
- 03 **Nuestro modelo**
- 04 **Valor social**
- 05 **Nuestra Organización**
- 06 **Información financiera**
- 07 **Acerca de esta memoria**
- 08 **Estados Financieros**



La campaña tuvo una alta valoración de nuestros(as) colaboradores(as), lo que nos impulsó a sumar la temática de violencia intrafamiliar en el segundo periodo de difusión, informando los canales de denuncia y apoyo dispuestos diversas entidades gubernamentales, además de concientizar sobre nuestro rol en la erradicación de la violencia.

Inducción corporativa con enfoque de género: todas las personas que ingresan a trabajar a Los Héroes participan de una charla en la que se les da a conocer nuestro compromiso, a través de la política de igualdad de género, los procedimientos existentes y la importancia de mantener ambientes de trabajo respetuosos, diversos, equitativos y libres de discriminación.

Evaluación de nuestras iniciativas en equidad de género

Durante el 2021, realizamos la primera de medición a un año del desarrollo de las iniciativas y planes de acción elaborados para promover y avanzar en igualdad de género, conciliación y corresponsabilidad.

Lo hicimos a través de la encuesta de clima laboral, en la que se incorporó la dimensión de inclusión y diversidad, con preguntas asociadas a estas temáticas, además de la aplicación de una encuesta con enfoque de género para obtener información más detallada acerca de estereotipos de género, medidas de conciliación, salud integral, violencia intrafamiliar y otros temas relacionados. Además, utilizamos la herramienta de autodiagnóstico WEP'S Tools de ONU Mujeres y encuesta de IPG Chile.

Resultados

Las acciones realizadas han sido reconocidas y valoradas por nuestros(as) colaboradores(as) con un 88% de satisfacción en la dimensión inclusión y diversidad de la encuesta de clima: todas(os) hemos contribuido a mantener espacios laborales respetuosos.

De las 6 dimensiones que se evalúan en el diagnóstico de IPG, obtuvimos un nivel de desarrollo sobre lo esperado en 4 de ellas, destacándonos en participación laboral femenina, transformación cultural en el mundo el trabajo, mujeres en cargos de liderazgo y conciliación y corresponsabilidad.

En la herramienta de autodiagnóstico WEP'S Tools, nos encontramos en la categoría Avanzado, resaltando como fortalezas, nuestra Política de igualdad de género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, el compromiso de los líderes de la organización; reclutamiento y salud, seguridad e higiene.

Brecha de género en el sueldo

La brecha salarial es la proporción que representa el sueldo promedio de mujeres respecto de iguales funciones ejercidas por hombres y considera los sueldos bruto promedio de ambos géneros.

En 2021, este fue el resultado:

TIPO DE CARGO	2020	2021
Gerentes y ejecutivos principales	102,54%	102%
Profesionales y técnicos	86,10%	88%
Trabajadores administrativos	88,64%	78%



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



5.4. Tema material: Salud y bienestar de los colaboradores

¿Por qué es importante?

La pandemia ha tenido un efecto devastador en el mundo laboral. Además de la destrucción de empleos, la Organización Internacional del Trabajo, OIT, destacó que entre sus consecuencias está la de plantear cuestiones nuevas en materia de seguridad y salud, y de derechos fundamentales de las personas.

En la Conferencia Internacional del Trabajo de junio de 2021, los delegados de gobiernos, empleadores y trabajadores de 181 países adoptaron por unanimidad el “Llamamiento mundial a la acción para una recuperación centrada en las personas”, que considera la protección de los trabajadores como un eje fundamental.

Hoy, es preciso redoblar los esfuerzos en esta materia, para proteger a lo más importante que poseen las compañías: sus trabajadores, que son en definitiva el motor de las organizaciones al llevar a cabo los avances, los logros y los aprendizajes de las empresas para las que trabajan.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

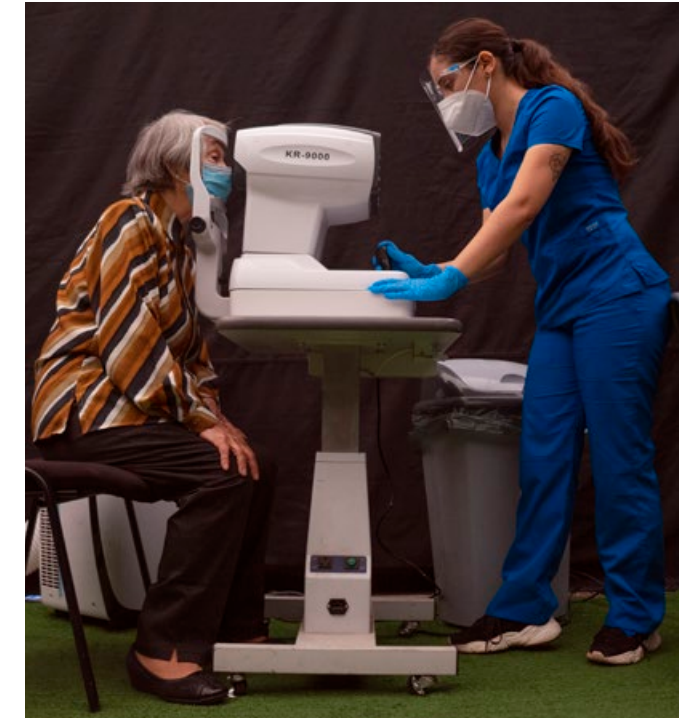
En Los Héroes, estamos plenamente conscientes de la gran cantidad de cambios que ha tenido el mundo laboral desde que comenzó la pandemia de Covid-19 y hemos estado enfrentados a mantener la continuidad operacional, sin descuidar la salud y bienestar de nuestros colaboradores.

Tuvimos que rediseñar nuestra operación, para no solamente tener atención presencial sino también no presencial, en forma simultánea, y nuestros equipos respondieron al desafío de manera positiva demostrando su enorme compromiso social en todo el país.

Para protegerlos, siguiendo pautas de seguridad y salud laboral, diseñamos estrictos protocolos sanitarios y adaptamos oficinas y sucursales con el fin de seguir funcionando sin ponerlos en riesgo a ellos ni a los(as) afiliados(as).

En 2021, por segundo año consecutivo, en capacitación, implementamos el “Programa de Acompañamiento Los Héroes te Cuida 2.0.” y un plan para abordar

temáticas de prevención y salud integral de las personas, como son, la salud mental, salud física y ergonomía. El éxito de su implementación se debe al gran interés de quienes trabajan en nuestra organización.



01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



Seguridad y salud laboral

Para Los Héroes, la salud y seguridad de nuestros colaboradores es prioridad, brindamos especial atención a quienes están en nuestras sucursales, extendiendo el cuidado y la seguridad a nuestros(as) afiliados(as), clientes y público en general.

En tiempos de pandemia, fomentamos que nuestros(as) colaboradores(as) cumplieran con el plan de vacunación en contra el COVID-19 a lo largo de todo Chile. Esto, debido a que somos considerados por el Estado, a través del Ministerio de Salud, como organización y personal que realizamos funciones esenciales y de utilidad pública en contacto con la comunidad.

Además, hemos fortalecido nuestra gestión en seguridad y salud con la incorporación de un equipo de profesionales altamente calificados que trabaja de forma exclusiva, periódica y directa en cada una de las unidades de trabajo (sucursales y áreas centrales). También, implementamos un plan que aborda temáticas de prevención y salud integral de las personas, como son, la salud mental, salud física y ergonomía, que incorpora acciones y/o prácticas a “la medida”, según las necesidades propias de cada sucursal.

De esta forma, no solo velamos por el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes sobre Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, sino también abordamos su salud de forma integral.

Nuestra gestión y compromiso en el control de la pandemia nos llevó, en mayo de 2021, a recibir con mucho orgullo el Sello COVID-19, entregado por la Asociación Chilena de Seguridad, que verifica el cumplimiento de los requerimientos establecidos tanto por el Ministerio de Salud como por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Las medidas adoptadas nos permitieron mantener las sucursales abiertas y seguir cumpliendo nuestro rol social.

Nuestra desatacada gestión, continúa viéndose reflejada a través de la mantención de una baja tasa de accidentabilidad, con un 0.38% durante los últimos 12 meses (mayo 2020 a mayo 2021).

Los colaboradores(as) tienen un especial protagonismo en estos éxitos, puesto que se encuentran comprometidos con todas las iniciativas y actividades impulsadas en relación con el cuidado de la salud y seguridad en el trabajo, participando activamente en comités paritarios, psicosociales, programas de pausas laborales, monitores ante emergencias, capacitaciones, entre otras.



Tasa de accidentabilidad (nov 2021)	0,14
-------------------------------------	------

Tasa de siniestralidad (nov 2021)	14,7
-----------------------------------	------

En el año perdimos 14,7 días por cada 100 trabajadores.

Tasa de fatalidad:	0 = 0
--------------------	-------

Promedio de días perdidos:	20 días (enero a noviembre)
----------------------------	--------------------------------



5.5. Gestión de personas

Junto con nuestras iniciativas en materia de equidad de género, ya descritas, en 2021 nuestro foco estuvo en la capacitación de nuestros(as) colaboradores(as) para su autocuidado, en el contexto de la pandemia.



Programa de acompañamiento Los Héroes te Cuida 2.0.

Por segundo año consecutivo, desde el área de Formación impulsamos el “Programa de Acompañamiento Los Héroes te Cuida 2.0.”, transversal para la organización y que busca entregar un espacio de apoyo y acompañamiento e introducir técnicas de adaptación a los nuevos desafíos del entorno global y organizacional.

Las actividades fueron desarrolladas entre abril y agosto:

- Curso de auto instrucción, comunicación efectiva y resolución de conflictos.
- Taller de equipos resilientes, de dos horas, guiado en streaming.
- Seis videos de autocuidado con técnicas prácticas, impartidas con posterioridad al programa para reforzar algunos conceptos del curso y taller.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**

1.125

Colaboradores(as)

**el 85% de la organización, asistieron al
Taller de equipos resilientes, actividad
evaluada con un 95% de satisfacción.**



GANADORES CONCURSO ANIVERSARIO 66 AÑOS LOS HÉROES

Como parte de la celebración de nuestro aniversario realizamos un concurso de cuentos breves y estos fueron los ganadores de “Los Héroes en 66 palabras”.

Primer lugar: “La sucursal no se olvida”

Se encuentran cada mes en la fila.
Ella viste un vestido color rojo, él un traje de color gris. Se miran como unos verdaderos adolescentes enamorados.

Para ellos el tiempo es compasivo y justo. Llega la hora para cobrar sus pensiones, se despiden hasta el próximo mes.

Juan y Elena cumplirán 66 años de matrimonio. 66 años juntos. Como el primer día en que se conocieron.

*Danny Enrique Erices Arroyo
Ejecutivo Soporte Operacional
Edificio Corporativo*

Segundo lugar: “Click de la apertura”

Miro el reloj... ¿Será la hora?
Los minutos inician su marcha
Se escucha el primer click
Verdeeeeeee!!!! Retumba en Hualpén
Pasos apresurados
Voy...voy..., se oyen sus voces
Se escucha el segundo click
¿será el de una mariposa?
Los minutos reanudan su marcha
Se oye el tercer click
...Tomen sus maletas... ¿confirmaron?
¿sacaron sus saldos? ¿se entregaron los libros?
Siiiiiiii, estamos listos
Click..... Abramos Hualpén...

*Igor Américo Vera Garrido
JEPS, Hualpén*

Tercer lugar: “Llamado de la esperanza”

¡Buenos días, Sra. Juanita!, habla Rosa de Los Héroes, ¿cómo ha estado?, esperando su llamado me contesta, en su hilito de voz se enciende una chispa de optimismo, hoy estoy de cumpleaños y seguro que es la única llamada que recibiré, respiro profundo para no evidenciar mi emoción y le regalo esos minutos de compañía y cariño que anhela y seguro nadie más le entregará hoy.

*Rosa Ernestina González Ossandón
Administrativa PEC, Conchalí.*





5.6. Clima laboral

Nuestra gestión está enfocada en las personas y en la resolución de las diversas situaciones o conflictos, anteponiendo siempre nuestros valores de cercanía, transparencia e igualdad de oportunidades, con el objetivo de que todos(as) puedan participar y contribuir en la solución de un problema y beneficiarse en este proceso.

Encuesta de clima 2021

Anualmente, realizamos una encuesta de clima para conocer los niveles de compromiso que nuestros(as) colaboradores(as) con la organización.

79%

de compromiso

en un complejo 2021, con un crecimiento de tres puntos porcentuales con respecto al 2019 (fecha de la última medición).

92%

de participación



El gran interés por ser parte de este proceso y la actualización de la herramienta nos permite contar con información importante para la toma de decisiones con el fin de mejorar el compromiso de nuestros(as) colaboradores(as).

Con el nuevo formato de la encuesta, pudimos obtener: seguimiento en línea de las tasas de respuesta en el momento de aplicación; información de resultados por diferentes cortes demográficos, siempre con el resguardo de la confidencialidad de la respuesta, y seguimiento y asignación de planes de acción en herramienta web.

En 2021 incorporamos nuevas dimensiones en el cuestionario:

- **Diversidad e inclusión:** para conocer la percepción sobre temas de discriminación, acoso y diversidad.
- **COVID-19:** con el objetivo de saber cómo evaluaron los(as) colaboradores(as) las iniciativas implementadas de cuidado por la pandemia.
- **Foco en el cliente:** dimensión que evalúa cómo perciben nuestros(a) trabajadores(as) los productos y servicios que ofrecemos.





Principales resultados Encuesta de Clima 2021

88%

**de Favorabilidad
Diversidad e Inclusión**

Las acciones realizadas desde 2020 orientadas a mantener ambientes laborales libres de discriminación y una cultura que promueve la equidad en los procesos organizacionales ha sido reconocida y valorada por nuestros(as) colaboradores(as).

78%

**de los colaboradores(as) declaró estar
satisfecho con las medidas tomadas
durante la contingencia COVID-19**

82%

**de Favorabilidad
Jefe Directo**

Pese a las dificultades y cambios constantes durante este 2021 por pandemia nuestros líderes de Sucursales se caracterizaron por ser cercanos y agentes contenedores de su equipo. En Áreas Centrales se destacó su habilidad para comunicar y liderar en nuevas formas de trabajo.

81%

**de Favorabilidad
Foco al Cliente**

Demuestra que contamos con productos y servicios que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes, que la organización posiciona al cliente como una prioridad y que nos adaptamos a los cambios del mercado.





Proceso

El proceso de medición del clima laboral y compromiso es sistemático para nosotros y contribuye a toma de decisiones estratégicas desde el punto de vista de Gestión de Personas. El ciclo se compone de seis etapas:

1. Construcción de cuestionario
2. Aplicación de la medición
3. Revisión y análisis de resultados
4. Comunicación de resultados
5. Construcción de Plan de acción
6. Implementación de los planes y seguimiento

Estrategia 2022

Una vez analizados y comunicados los resultados de la encuesta, el equipo de Personas propone planes de acción corporativos enfocados en realizar acciones que impacten positivamente en la percepción de los(as) colaboradores(as).

La metodología utilizada para definir las áreas de trabajo fue considerando las recomendaciones de una asesoría externa y la evaluación hecha por la Gerencia de Personas en conjunto con las reuniones de levantamiento realizadas con los otros gerentes.

En este contexto, la estrategia de clima 2022 estará enfocada en el mejoramiento de tres focos:

- Conocimiento del rumbo estratégico de la compañía
- Comunicación y transparencia de propuesta de valor a colaboradores
- Educación en nuevas herramientas y habilidades necesarias en tiempos actuales



“Gracias”

A partir del mes diciembre de 2021, tenemos nueva forma de reconocer y agradecer a las personas de la organización, a través del programa “Gracias” que se realiza a través de una plataforma interactiva, simple y transversal.

Hemos migrado a un estilo de reconocimiento público, que permite a toda la organización visualizar este agradecimiento alineado con nuestros valores y objetivos, definiendo categorías que reflejan la cultura de Los Héroes y generan las condiciones para alcanzar las metas corporativas. Estas son:

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

Al agradecer, generamos alegría, confianza y compañerismo.

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



Relaciones laborales

Durante estos últimos años, nuestro país ha enfrentado muchos cambios, que han desafiado a las organizaciones a responder a las nuevas necesidades y demandas de las personas. Considerando también la renovación de la industria y los desafíos de la crisis sanitaria, la gestión que hemos realizado en materia de relaciones laborales en Los Héroes ha desempeñado un papel fundamental para mantener un ambiente adecuado y positivo para nuestros(as) colaboradores(as). Esto ha impactado directamente en mantener altos estándares de atención y calidad de servicio hacia nuestros afiliados(as) y usuarios(as). Estamos comprometidos con velar por el trato digno, respetando los derechos fundamentales, en sintonía con la equidad y la no discriminación; y en cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y orden, higiene y seguridad, entre otras.

Por eso, constantemente y a través de esas herramientas, fortalecemos el vínculo con todos nuestros colaboradores(as) y la organización, así como también entre organismos sindicales y compañía, fomentando un ambiente laboral en armonía y libre de elementos que pongan en riesgo el bienestar de todos quienes somos parte de Los Héroes.

Para ello, contamos con un procedimiento de prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual; Procedimiento de comparendos y juicios laborales; Procedimiento de entrevistas de salida, y Reglamento de orden, higiene y seguridad.

Canal de denuncias

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

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

Relaciones sindicales

En Los Héroes, mantenemos relaciones cordiales y de respeto con las organizaciones sindicales y sus dirigencias. Con ellas, nos reunimos en forma periódica, abordando requerimientos planteados por los dos sindicatos que tenemos, los cuales se analizan de acuerdo con la normativa, política y respetando los convenios vigentes.

Los encuentros son mensuales, se coordinan junto a los dirigentes día y hora para que todos puedan asistir y se les provee de las herramientas necesarias para su participación, ya sea salas de reuniones que permitan la privacidad, y en periodo de pandemia, la opción de realizarlas de forma online. Esto ha facilitado la participación constante de los representantes de todas las regiones.

Porcentaje de trabajadores cubiertos por los acuerdos de Negociación Colectiva

Sindicato Los Héroes:	40,22%
Sindicato Nuevos Héroes:	8,65%
Total:	49%

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



5.7. Formación y capacitación

Nuestro compromiso es también con el desarrollo de las personas y se expresa en programas de formación orientados a incorporar conocimientos y desarrollar competencias, habilidades y actitudes. Ello, con el propósito de mejorar el desempeño, rendimiento y la motivación, facilitando el equilibrio entre los objetivos de la organización y los de los(as) colaboradores(as), y resguardando el acceso equitativo a la capacitación para hombres y mujeres.

Determinamos las prioridades en esta materia basados en el proceso de detección de necesidades de capacitación, generando así el plan anual y las actividades están organizadas en distintas mallas electivas y obligatorias, de acuerdo con las necesidades y/o brechas detectadas.

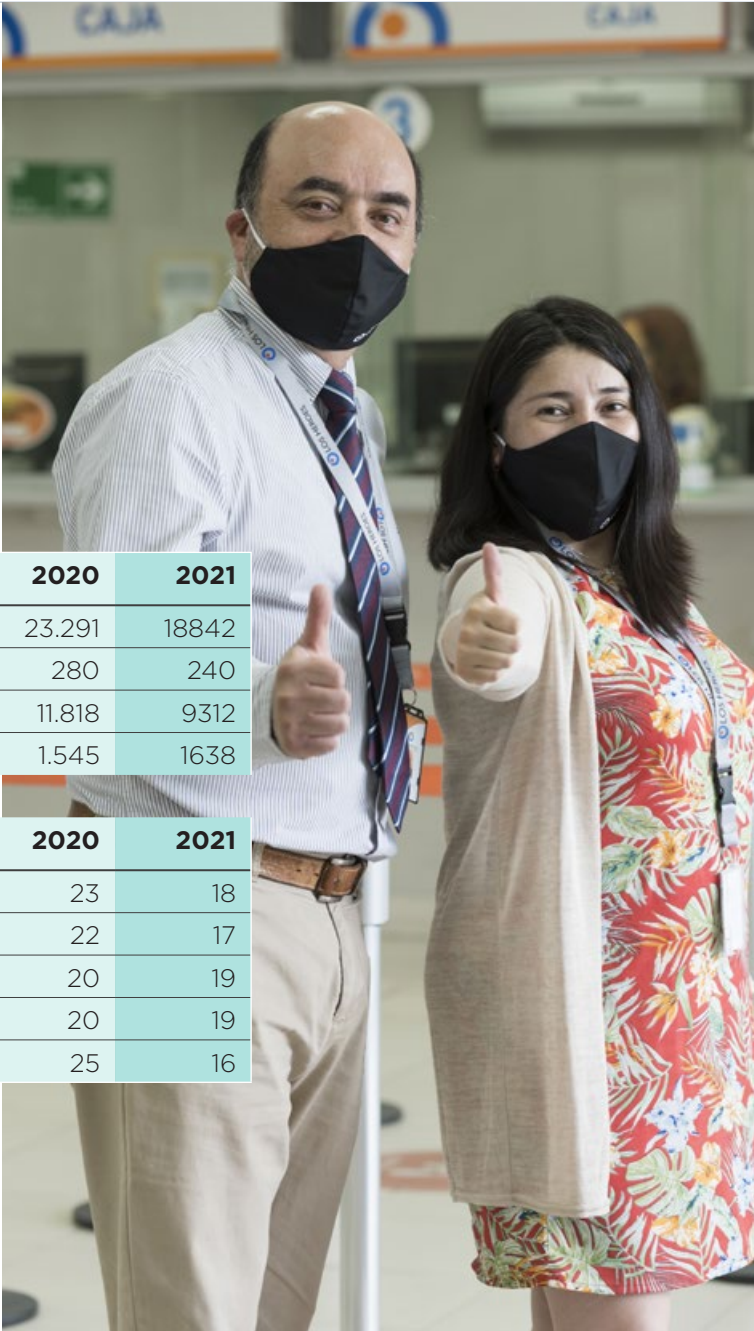
Las mallas actuales son:

- Malla Normativa y Regulatoria
- Malla Igualdad de Género y Conciliación Trabajo y Familia
- Malla Liderazgo
- Malla Venta y Servicio al Cliente
- Malla Ofimática o Cursos Transversales
- Malla Técnica

Además, contamos con un programa de Becas Corporativas para financiar el inicio o continuación de estudios superiores, que considera facilidades para estudiar para quienes se adjudiquen dichas becas.

TIPO DE CAPACITACIÓN	2020	2021
Horas de capacitación e-learning	23.291	18842
Horas capacitación presencial	280	240
Horas capacitación vía streaming	11.818	9312
Número de personas capacitadas	1.545	1638

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN	2020	2021
Promedio horas hombre	23	18
Promedio horas mujer	22	17
Promedio horas gerentes y ejecutivos principales	20	19
Promedio horas profesionales y técnicos	20	19
Promedio horas trabajadores administrativos	25	16





Programa + Productividad



Este programa, con foco en la gestión del cambio y transformación organizacional, tuvo el objetivo de entregar herramientas para impulsar la venta a los y las líderes, y fue desarrollado en conjunto por la Gerencia Empresas y Trabajadores, Subgerencia de Desarrollo Organizacional y la Consultora Pulso.

Como resultado, permitió retomar la senda del crecimiento e impulsó las ventas, a través de una oferta multiproductos, con trabajo en equipo, innovando en la sistemática comercial y procesos de venta, mejorando la proactividad y la adaptabilidad al cambio.

El proyecto tuvo tres fases:

- Diagnóstico y alineamiento
- Implementación y aprendizaje, y
- Seguimiento y mejora continua.

Contó con la participación de 33 líderes, quienes tuvieron la responsabilidad de movilizar a sus equipos en las distintas etapas. Dentro de las principales actividades desarrolladas estuvieron:

- Taller de diagnóstico cultural y de gestión del cambio
- Codiseño de reuniones de venta
- Talleres de planificación de venta mensuales y presenciales
- Diagnósticos de liderazgo
- Diseño de modelo de liderazgo
- Talleres de liderazgo
- Programa de coaching a mandos medios
- Webinars quincenales de mejores prácticas

Evaluación de Desempeño

La evaluación de desempeño es uno de los instrumentos fundamentales para el desarrollo de nuestros(as) colaboradores(as). El proceso Gestión del Desempeño se basa en la definición de Competencias Transversales inspiradas en nuestros valores, ayudándonos de esta forma a alinear el comportamiento de las personas a la estrategia. También se observan Competencias Específicas por familia de cargo, que aportan al logro de resultados y, para algunos segmentos se considera también el cumplimiento de metas.

La Gestión del Desempeño permite que cada persona pueda conocer sus fortalezas y aspectos a mejorar, con el fin de incrementar el valor que cada uno/a aporta a la organización alineándose con los objetivos del negocio y el propósito.

Promovemos como hito relevante de este proceso la reunión de retroalimentación, donde se sostiene una conversación de desempeño entre líder y colaborador(a) y que debe sostenerse en el tiempo, independiente del periodo.

En el 2021, 1.317 colaboradores(as) de Sociedad Emisora Tarjeta Los Héroes y Los Héroes fueron evaluados(as), esto representa un 86% de la dotación a diciembre. Del total de evaluados(as), un 88% de los trabajadores han recibido retroalimentación.

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



5.8. Calidad de vida y beneficios

Nuestros colaboradores cuentan con diversos beneficios.

Beneficios para los(as) colaboradores(as) a jornada completa

CELEBRACIONES

- Día de la secretaria
- Celebración por trayectoria
- Fiestas Patrias
- Fiestas fin de año (Navidad)

REGALOS

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

SEGUROS

- Vida, salud y catastrófico
- Dental

CONVENIOS

- Convenio FALP
- Convenio Cruz Verde

ESTUDIOS

- Becas de estudios



01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



PROGRAMA VIVIR MEJOR, QUE CUENTA CON TRES PILARES: VIVIR ACTIVO, VIVIR SALUDABLE, VIVIR CON CARÍÑO

- Vacuna anti-influenza.
- Subsidio licencia tres primeros días.
- Consultas de medicina general online gratuitas para colaboradores(as).
- Consultas psicológicas online gratuitas para colaboradores(as).
- Aporte primera vivienda.
- Un día libre al año.
- Permiso por nacimiento de tres días adicionales sobre lo legal.
- Permiso de un día al año por cambio de casa
- Permiso medio día evento médico hijo(a) menor de 6 meses.
- Permiso enfermedad terminal

- Días adicionales vacaciones en temporada baja (esto solo es para RG-RP).
- Aporte deportista destacado(a) (colaboradores(as) e hijos).
- Programa nutricional.
- Premio PDT para hijos de colaboradores(as) o colaboradores(as) con puntaje superior a 700 puntos en la prueba de transición para la admisión universitaria.
- Giftcard por trayectoria.
- Préstamo personal de emergencia.
- Teletrabajo en segunda vivienda.
- Consultas médicas adulto dependiente.
- Cobertura de hasta el 50% del total en reserva de cabañas de marzo a diciembre.
- Ingreso liberado a parques Los Héroes hasta cuatro invitados.

Beneficios afiliados(as)

Se administran los beneficios para todos los colaboradores(as) con plazo indefinido.

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



6. INFORMACIÓN FINANCIERA

La estrategia de financiamiento de la corporación busca **mantener un equilibrio óptimo entre sus fuentes y el uso de los recursos para entregar más y mejores beneficios sociales.**

Hemos profundizado la diversificación financiera con resultados altamente exitosos.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



6.1. Generación de excedentes

Los beneficios que entregamos en Los Héroes a nuestros(as) afiliados(as) se financian mediante los excedentes generados por las comisiones de recaudación, el pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas y por los recursos provenientes de los productos financieros sociales.

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

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





6.2. Fuentes de financiamiento

Con el objetivo de robustecer nuestro capital, en Los Héroes procuramos generar ingresos de una manera diversificada, por lo cual destacamos en la industria y, en la misma línea, buscamos incrementar nuestra capacidad de ampliar y profundizar nuestras fuentes de financiamiento.

Utilizamos criterios de condiciones económicas, plazo, moneda y concentración por tipo y contraparte, porque tenemos 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 pone en práctica las restricciones para identificar, medir, controlar y gestionar los riesgos de todo el proceso de emisión de deuda e inversiones financieras.

Normativa de inversiones y financiamiento

Nuestra Política de Riesgo Financiero describe las alternativas y formas de invertir los recursos financieros residuales de forma óptima, en términos de rentabilidad, riesgo y regulaciones. Siguiendo la línea de diversificación de las fuentes, nuestro

financiamiento proviene de bonos corporativos, bonos sociales, financiamiento internacional, créditos bancarios y efectos de comercio. Además, nos mantenemos en constante evaluación de nuevas fuentes de recursos.

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

Bonos corporativos

Desde 2013, hemos colocado nueve series de bonos corporativos, habiendo puesto en total en el mercado de renta fija local del orden de \$130.000 millones y más de UF 5 millones. Durante el año 2018 se colocó la serie Q de bonos corporativos, que marca el hito de ser el primer bono social de nuestra industria. En enero de 2020, se colocó la serie U de bonos corporativos por un total de UF 1 millón cuyo objetivo es el refinanciamiento de pasivos.

Créditos bancarios

Mantenemos relaciones comerciales con gran parte de la banca local, desde operaciones de crédito hasta transaccionales. A partir de 2015, contamos con un acuerdo bancario con seis bancos de la

plaza, que ha permitido el financiamiento de la operación. En septiembre de 2021, se hizo el primer desembolso con cargo a la línea del BID por US\$ 10 millones.

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

Financiamiento internacional

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

Clasificaciones de riesgo línea de bonos

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

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

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



Asignación de fondos de bonos sociales

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

INDICADORES DE USO DE FONDOS	Serie Q	Serie T
% monto asignado de refinanciamiento	69%	70%
% monto asignado de financiamiento	31%	30%
Montos mantenidos en su totalidad en Pactos de Retroventa según políticas de Los Héroes y normativas que la rigen.		
INDICADORES DE BENEFICIOS		
Monto total asignado MM\$	27.558	41.699
Número de operaciones	41.905	54.475
Número de afiliados(as) beneficiados(as)	41.292	53.334
Fecha de originación	6 de septiembre y 29 de noviembre de 2018	4 de abril y el 23 de julio de 2019
% monto asignado de pensionados(as)	54%	46%
% monto asignado de trabajadores(as)	46%	54%
% monto asignado a mujeres	46%	45%
% monto asignado a mayores de 65 años	42%	36%
% monto asignado a regiones distintas a RM	56%	52%
% monto asignado a remuneraciones menores a \$500 mil	57%	41%
% monto asignado en colocaciones menores a 50 UF	54%	37%



6.3. Resumen de indicadores financieros consolidados

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS	UNIDAD	31/12/21	31/12/20
LIQUIDEZ			
Liquidez Corriente	Veces	1,36	2,03
Razón Ácida	Veces	0,76	1,11
ENDEUDAMIENTO			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,31	1,59
Endeudamiento Neto (2)	Veces	0,61	0,83
Pasivos Corrientes / Total Pasivos	%	71%	44%
Pasivos no Corrientes / Total Pasivos	%	29%	56%
ACTIVIDAD			
Total de Activos	MM\$	503.950	533.793
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	3,31	2,59
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	4,00%	4,70%
RENTABILIDAD			
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	5,17%	4,11%
Rentabilidad del Activo (6)	%	1,93%	1,60%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO: SOLVENCIA			
FitchRating (jul-2020)		A / Estable	A / Estable
ICR (ago-2020)		A+ / Estable	A+ / Estable

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



6.4. Bienes raíces de Los Héroes



INSTALACIONES DE PROPIEDAD DE 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 LH	General Holley 2395	Providencia
	7	Puente Alto	Balmaceda 515	Puente Alto
	8	Puerto Montt	Urmeneta 305	Puerto Montt
	9	Quilicura	Av. Américo Vespucio 2880	Quilicura
	10	Rancagua LH	Bueras 445	Rancagua
	11	San Bernardo LH	Urmeneta 517	San Bernardo
	12	Talca	Calle Sur 635 / 645	Talca
	13	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	Total Lote 1, Lote 1-A, Lote D-2	Llanquihue
	6	La Herradura	Calle Niza 99, La Herradura	Coquimbo

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



PROPIEDADES LOS HÉROES EX CCAF GABRIELA MISTRAL				
INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	COMUNA
Estacionamientos	1	Casa matriz	Vicuña Mackenna 165	Santiago
	1	Estacionamiento	Agustinas 1361	Santiago

Fuente: Administración Los Héroes

PROPIEDADES LOS HÉROES NO ADMINISTRADAS POR RECREATIVA				
INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	COMUNA
Propiedades Los Héroes	1	La Huayca	Carretera La Huayca S/N	Pozo Almonte
	2	Juan López	Calle S/N MZ 42	Antofagasta
	3	Quintero	Baquedano 355	Quintero
	4	Licanray	Cacique Cariman 510 Lote 6	Villarrica

Fuente: Administración Los Héroes



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



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

INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	
Sucursales	26	Fontt 256	Colina	
Sucursales	27	Alcázar 840	Collipulli	
Sucursales	28	Arturo Prat 298	Coltauco	
Sucursales	29	Maipú 763	Concepción	
Sucursales	30	Av. Independencia 3672	Conchalí	
Sucursales	31	Portales 310	Constitución	
Sucursales	32	Rodríguez 580	Copiapó	
Sucursales	33	Aldunate 835, Coquimbo	Coquimbo	
Sucursales	34	Manuel Montt 162-A	Coronel	
Sucursales	35	Roberto Horn 60	Coyhaique	
Sucursales	36	Av. Llaima 850	Cunco	
Sucursales	37	O'Higgins 825, piso 1	Curacautín	
Sucursales	38	Presbítero Moraga 242	Curacaví	
Sucursales	39	Caupolicán 733	Curanilahue	
Sucursales	40	Arturo Prat 357	Curicó	
Sucursales	41	Américo Vespucio 33, locales 22 y 23B	El Bosque	
Sucursales	42	Baquedano 450, locales 5 y 6	El Carmen	
Sucursales	43	Independencia 80 Local 9 H, Galería El Ángel	El Monte	
Sucursales	44	Avda. Isidoro Dubournais 695 -A, El Quisco	El Quisco	
Sucursales	45	Colo-Colo 220, local 1	Ercilla	
Sucursales	46	Av. Bernardo O'Higgins 3465 - 3467	Estación Central	
Sucursales	47	Eleuterio Ramírez 655	La Florida	
Sucursales	48	Almirante Lynch 377-B	Freire	
Sucursales	50	Av. Leon Gallo 290	Galvarino	
Sucursales	51	Calle Colón 8011	Hualpén	

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



ARRIENDO			
INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN
Sucursales	52	Irrazabal 390 locales A y B	Hualqui
Sucursales	53	Av. Américo Vespucio 1737	Huechuraba
Sucursales	54	Calle Buin 464	Illapel
Sucursales	55	Independencia 149	Independencia
Sucursales	56	Ramírez 646-B	Iquique
Sucursales	57	José Joaquín Pérez 475-485	La Calera
Sucursales	58	Gran Avenida José M. Carrera 6375	La Cisterna
Sucursales	59	Av. Vicuña Mackenna 7410	La Florida
Sucursales	60	Cardenal Silva Henríquez 10297, locales 22, 23, 24, 33 y 34	La Granja
Sucursales	61	Ortiz de Rosas 948	La Ligua
Sucursales	62	Av. Santa Rosa 12782 -12784	La Pintana
Sucursales	63	Calle Comercio 347, locales 2,3 y 5	La Unión
Sucursales	64	Balmaceda 408, locales 1,2,3 y 4	Laja
Sucursales	65	Arturo Prat 1221, locales 18, 19 y 20	Lampa
Sucursales	66	Apoquindo 7460, local 11	Las Condes
Sucursales	67	Valdivia 154, locales 1,2, 3 y 4	Lautaro
Sucursales	68	Calle Rioseco 225	Lebu
Sucursales	69	Arturo Prat 157, locales 6,7 y 8	Limache
Sucursales	70	Independencia 789	Linares
Sucursales	71	Baquedano 616	Llanquihue
Sucursales	72	Av. José Manuel Balmaceda 87, locales 2 y 3	Llay Llay
Sucursales	73	Av. Central 8115	Lo Espejo
Sucursales	74	San Pablo 5962, locales 1, 2 y 3	Lo Prado
Sucursales	75	Pedro Montt 541	Loncoche
Sucursales	76	1 Oriente 286 E	Longaví

INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN
Sucursales	77	Carlos Condell 865 y 869	Lonquimay
Sucursales	78	Luis Sáez Mora 508-A	Los Álamos
Sucursales	79	Maipú 559	Los Andes
Sucursales	80	Manuel Montt 387	Los Muermos
Sucursales	81	Aníbal Pinto 490	Los Sauces
Sucursales	82	Serrano 608	Lota
Sucursales	83	Av. José Pedro Alessandri 4711	Macul
Sucursales	84	Av. Pajaritos 1380-1358	Maipú
Sucursales	85	Plaza 29	Malloa
Sucursales	86	Alejo Carrillo 1290	Mariquina
Sucursales	87	Serrano 287	Melipilla
Sucursales	88	Luis Cruz Martínez 1452 A	Molina
Sucursales	89	Aníbal Pinto 301	Mulchén
Sucursales	90	Freire 498	Nacimiento
Sucursales	91	Sotomayor 470	Nueva Imperial
Sucursales	92	Av. Irrazaval 3670, local B	Núñoa
Sucursales	93	Victoria 357	Ovalle
Sucursales	94	Almirante Barroso 160	Padre las Casas
Sucursales	95	Arturo Prat 758	Paillaco
Sucursales	96	Miguel Campino 61, locales 9,10,11 y12	Paine
Sucursales	97	Manuel Antonio Matta 155	Panguipulli
Sucursales	98	Aníbal Pinto 698	Parral
Sucursales	99	José Joaquín Prieto 5531, local D07	Pedro A. Cerda
Sucursales	100	Maipú 335, locales 101 y 102	Penco
Sucursales	101	21 de Mayo 1153	Peñaflor



ARRIENDO

INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN
Sucursales	102	Av. Grecia 8345	Peñalolén
Sucursales	103	Fco. Bilbao 702/ 5 de Abril 790 / 5 de Abril 794 (3 loc.)	Pitrufuquén
Sucursales	104	Padre Mariano 55, local 3	Providencia
Sucursales	105	Palguin 310	Pucón
Sucursales	106	San Pablo 8641	Pudahuel
Sucursales	107	Del Salvador 257	Puerto Varas
Sucursales	108	José Meléndez 900	Punta Arenas
Sucursales	109	Imperial 1040, locales A y B	Purén
Sucursales	110	21 de Mayo 239, locales 2 y 3	Purranque
Sucursales	111	22 de Mayo, esquina Jorge Vivar 350	Quellón
Sucursales	112	San Martín 279	Quillón
Sucursales	113	Chacabuco 115	Quillota
Sucursales	114	Los Carrera 651	Quilpué
Sucursales	115	San Pablo 3227 y 3237	Quinta Normal
Sucursales	116	Avda. Normandie 2670, local 5	Quintero
Sucursales	117	San Martín 210-A	Quirihue
Sucursales	118	Av. Brasil 1085	Rancagua
Sucursales	119	Einstein 623	Recoleta
Sucursales	120	Av. José Manuel Balmaceda 4182	Renca
Sucursales	121	Carlos Condell 57	Rengo
Sucursales	122	Esmeralda 1455	Río Bueno
Sucursales	123	Matilde Salamanca 170	Salamanca
Sucursales	124	Av. Barros Luco 1613, local 2	San Antonio
Sucursales	125	Freire 647	San Bernardo
Sucursales	126	Independencia 645-641 y 649	San Carlos

INMUEBLE	N °	PROPIEDAD	DIRECCIÓN
Sucursales	127	Huamachuco 731	San Clemente
Sucursales	128	Combate de las Coimas 1112 (ex 152)	San Felipe
Sucursales	129	Bernardo O'Higgins 469	San Fernando
Sucursales	130	Loncomilla 2324	San Javier
Sucursales	131	Vicuña Mackenna 3081	San Joaquín
Sucursales	132	Gran Avenida José Miguel Carrera 3840, locales 1 y 2	San Miguel
Sucursales	133	Gran Avenida José Miguel Carrera 4512	San Miguel
Sucursales	134	Pedro Aguirre Cerda 1001	San Pedro de la Paz
Sucursales	135	Uruguay 2082	San Ramón
Sucursales	136	Carmen Gallegos 316 y 318	San Vicente de Tagua Tagua
Sucursales	137	Arturo Prat 470	Santa Barbara
Sucursales	138	Rafael Casanova 522	Santa Cruz
Sucursales	139	Bandera 125, local 5	Santiago 1 (Bandera)
Sucursales	140	Merced 570, locales 3 y 1B	Santiago 2 (Merced)
Sucursales	142	San Diego 198	Santiago (San Diego)
Sucursales	141	Balmaceda 710, locales 13,14 y15	Talagante
Sucursales	143	Av. Colón 515	Talcahuano
Sucursales	144	Bernardo O'Higgins 316	Toltén
Sucursales	145	Manuel Montt 980	Tomé
Sucursales	146	Errazuriz 404 y Lagos 807	Traiguén
Sucursales	147	Chacabuco 215	Valdivia
Sucursales	148	Alonso de Ercilla 642	Vallenar

- 01 **Somos Los Héroes**
- 02 **Gobierno Corporativo**
- 03 **Nuestro modelo**
- 04 **Valor social**
- 05 **Nuestra Organización**
- 06 **Información financiera**
- 07 **Acerca de esta memoria**
- 08 **Estados Financieros**



ARRIENDO			
INMUEBLE	N °	DIRECCIÓN	COMUNA
Sucursales	149	Cochrane 893 y 887	Valparaíso
Sucursales	150	Pedro Montt 1739	Valparaíso
Sucursales	151	Lagos 650, local 3	Victoria
Sucursales	152	Santiago 598, locales 2 y 4	Villa Alemana
Sucursales	153	Camilo Henríquez 359	Villarrica
Sucursales	154	Arlegui 511-517	Viña del Mar
Sucursales	155	Pedro de Valdivia 404	Yumbel
Módulos	1	Asmar Avenida Jorge Montt 250, Base Naval Talcahuano	Talcahuano
Módulos	2	Hospital Militar de Santiago Alcalde Fernando Castillo Velasco 9100	La Reina
Módulos	3	San Carlos N° 328	Combarbalá
Módulos	4	Causiño 490, segundo piso, oficina N° 14.	Caldera
Módulos	5	Esmeralda 156, segundo piso, oficina N° 9.	Yungay
Módulos	6	Av. Bernardo O'Higgins N° 605, Oficina 105	Puerto Aysen
Estacionamientos	1	Washington 2562	Antofagasta
Estacionamientos	2	Antonio Varas 115 (13 y 14)	Antonio Varas
Estacionamientos	3	Av. Holanda 100	Holanda 100
Estacionamientos	4	Apoquindo 7549	Las Condes
Estacionamientos	5	21 de Mayo 576, Plaza de Armas	Santiago 1 (Bandera)
Estacionamientos	6	Paseo Bulnes Bulnes N°141	Santiago (San Diego)
Estacionamientos	7	Gran Avenida 4731	San Miguel
Bodegas	1	San Martín 255	Iquique
Bodegas	2	Virgen del pilar 01054	La Cisterna

Fuente: Administración Los Héroes

Cierre de sucursales

Durante el 2021 se procedió con el cierre de las siguientes sucursales:

SUCURSAL	REGIÓN	FECHA DE CIERRE
Caldera LH	III, de Atacama	31-03-2021
Yungay LH	XVI, del Ñuble	31-03-2021
Concepción LH	VIII, del Bío Bío	28-02-2021
San Bernardo LH	XIII, Región Metropolitana	28-02-2021
Coronel LH	VIII, del Bío Bío	28-02-2021



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



6.5. Estructura de entidades relacionadas





6.6. Subsidiarias

CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Corporación de Derecho Privado
Objeto social y actividades que desarrolla	Sin operaciones actualmente
Capital suscrito y pagado	M\$1.623
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
Directorio	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, Alejandro Muñoz
Ejecutivos (as)	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación	n/a
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Sin operaciones actualmente

INVERSIONES Y ASESORÍAS PLAZA BRASIL S.A.

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversiones y asesoría. Actualmente no desarrolla actividad
Capital suscrito y pagado	M\$72.631
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, Alejandro Muñoz
Ejecutivos (as)	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9% y Los Héroes SpA: 0,1%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:	Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Sin operaciones actualmente

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HÉROES S.A.

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad anónima
Objeto social y actividades que desarrolla:	Emisora de tarjetas de prepago
Capital suscrito y pagado	MM\$ 8.373
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Gustavo Favre, Luis Felipe Brahm
Ejecutivos (as)	Jaime Cruzat Suazo, Rodrigo Callejas, Pilar Marchant, José Pedro Urresti.
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9% y Los Héroes SpA: 0,1%
Director, gerente (a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Alfredo Kunze, Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Servicios de apoyo y comerciales de CCAF Los Héroes a Emisora

LOS HÉROES SPA

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad por acciones
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversionista pasiva
Capital suscrito y pagado	M\$15.000
Socios actuales	CCAF Los Héroes
Directorio	n/a
Ejecutivos(as)	Soledad Masalleras
Porcentaje de participación	100%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:	n/a
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	n/a

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES-RECREATIVA

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Corporación de Derecho Privado
Objeto social y actividades que desarrolla:	Administración centros recreacionales y producción de eventos
Capital suscrito y pagado	M\$217.301
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
Directorio	Gabriel Riveros (Presidente Directorio), Gastón Lewin (Vicepresidente Directorio), Alejandro Muñoz, Soledad Masalleras y Octavio Ruiz.
Ejecutivos (as)	Fernando Jaramillo Altamirano
Porcentaje de participación	n/a
Director, gerente (a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Soledad Masalleras, Alejandro Muñoz, Octavio Ruiz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Corporación presta a CCAF Los Héroes servicios de administración de sus centros recreacionales, como también servicios de producción de eventos para afiliados a Los Héroes





6.7. Proveedores

Brink's Chile S.A., único proveedor que representa el 10,42% de las compras del año.

6.8. Clientes

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

6.9. Marcas, licencias y concesiones

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

6.10. Hechos relevantes

Las siguientes informaciones fueron notificadas a la Superintendencia de Seguridad Social, mediante hechos relevantes, durante 2021.

Fecha: 6 de enero de 2021

Tema: informa designación Paulo Marín como Gerente Corporativo de Riesgos

Fecha: 31 de marzo de 2021

Tema: informa contrato con proveedores por un monto superior a UF 10.000

Fecha: 31 de marzo de 2021

Tema: informa contrato con proveedores por un monto superior a UF 10.000

Fecha: 30 de agosto de 2021

Tema: informa contrato con proveedores por un monto superior a UF 10.000

Fecha: 29 de septiembre de 2021

Tema: informa renovación póliza seguro colectivo



7. ACERCA DE ESTA MEMORIA

En la elaboración de este informe aplicamos principios recomendados como son la **inclusión de grupos de interés en la definición de los temas relevantes, la exhaustividad, la precisión y la comparabilidad.**



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



7.1. Alcance y principios

La Memoria Integrada 2021 de Los Héroes es la quinta en esta modalidad y en ella presentamos la gestión realizada durante este año, en respuesta a los requerimientos de información de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Para la entrega de la información sobre asuntos económicos, sociales y ambientales desde la perspectiva de la sostenibilidad, ocupamos como guía los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en su versión esencial y algunos indicadores propios. En este documento también reflejamos la contribución que mediante nuestras acciones e iniciativas hacemos a los Objetivos de Desarrollo

Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas. La información que se presenta en esta memoria aborda la gestión de Caja Los Héroes entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 realizada en todo el territorio chileno. En la elaboración de esta memoria integrada aplicamos los siguientes principios recomendados por la metodología GRI



INCLUSIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS: a través de encuestas en línea y entrevistas internas.



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD: análisis del marco regulatorio y tendencias de la industria



MATERIALIDAD: foco en los temas relevantes identificados a través del proceso respectivo



EXHAUSTIVIDAD: contenidos aportados y validados por áreas especialistas de Los Héroes.



PRECISIÓN: la información reportada en este documento ha sido compilada con el nivel de detalle que requieren los distintos grupos de interés para formarse una visión clara y precisa de nuestra gestión.



CLARIDAD: utilizamos un lenguaje simple y directo en los textos para facilitar la lectura del documento.



COMPARABILIDAD: para mostrar la evolución de nuestro desempeño complementamos los datos de 2021 con indicadores de años anteriores.



FIABILIDAD: la información presentada en esta Memoria Integrada fue aprobada por las áreas especialistas y la Alta Administración de Los Héroes.



PERIODICIDAD: en Los Héroes presentamos nuestra gestión de sostenibilidad en informes anuales desde el año 2014.



7.2. Grupos de interés

La Memoria Integrada 2021 de Los Héroes es la quinta en esta modalidad y en ella presentamos la gestión realizada durante este año, en respuesta a los requerimientos de información de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Afiliados: pensionados y trabajadores afiliados, departamentos de Recursos Humanos de las entidades empleadoras.

Usuarios públicos y privados: pensionados y beneficiarios sociales del IPS, pensionados de AFP y compañías de seguro, usuarios del servicio de recargas telefónicas, beneficiarios de subsidios Ley SANNA, entre otros.

Colaboradores: todas las personas que trabajan en Los Héroes y sindicatos que los(las) agrupan. Incluye el personal de entidades filiales y también podría incluir a los(las) colaboradores(as) de empresas proveedoras externas, según la naturaleza de la relación que tienen con nuestra organización todos los trabajadores de Los Héroes y sindicato que los agrupa. Incluye el personal de entidades filiales y también podría incluir a los colaboradores de empresas proveedoras externas, según la naturaleza de la relación que tienen con nuestra organización.

Comunidad: público en general, representado a través de diferentes organizaciones de pensionados, trabajadores y consumidores.

Autoridades: instituciones del Estado, entidades reguladoras, servicios públicos, parlamentarios y autoridades del gobierno.

Mercado de capitales: inversionistas y empresas de apoyo financiero.

Gremios de empresas: industria y asociaciones empresariales relevantes para Los Héroes

Proveedores: proveedores locales y nacionales, que entregan productos o realizan servicios para nuestra caja.

Opinión pública: prensa nacional, redes sociales y líderes de opinión.

ONG: fundaciones y organizaciones sin fines de lucro que son relevantes para Los Héroes.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



GRUPO	CANALES DE INFORMACIÓN	CANALES DE RELACIONAMIENTO
AFILIADOS(AS) Pensionados(as) y trabajadores(as)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente virtual • Sucursal virtual • Call center • Red de sucursales • Ejecutivos presenciales • Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailings corporativos
USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente virtual • Sucursal virtual • Call center • Red de sucursales • Ejecutivos presenciales • Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailings corporativos
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos corporativos • Iniciativas sociales • Mailings corporativos • Comunicados internos

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Asistente virtual• Sucursal virtual• Call center• Red de sucursales• Ejecutivos presenciales• Eventos corporativos• Iniciativas sociales
AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones de gestión e información.• Eventos corporativos• Mailings corporativos
MERCADO CAPITALES	<ul style="list-style-type: none">• Portal web• Redes sociales• Vía telefónica• Mail corporativo• Información impresa (Reporte Contribución Social)• Videos corporativos• Medios de comunicación• Memoria corporativa	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones de gestión e información.• Eventos corporativos• Mailing corporativos

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acercas de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



GREMIOS

- Portal web
- Redes sociales
- Vía telefónica
- Mail corporativo
- Información impresa (Reporte Contribución Social)
- Videos corporativos
- Medios de comunicación
- Memoria corporativa
- Campañas
- Estudios

- Reuniones de gestión e información
- Eventos corporativos
- Mailing corporativos

PROVEEDORES

- Portal web
- Redes sociales
- Vía telefónica
- Mail corporativo
- Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)
- Videos corporativos
- Medios de comunicación Memoria corporativa

- Eventos corporativos
- Iniciativas sociales
- Mailing corporativos
- Reuniones de gestión e información.

OPINIÓN PÚBLICA

- 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

- Eventos corporativos
- Iniciativas sociales
- Mailing corporativos
- Comunicados de prensa
- Gestión de prensa

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



ONG Y FUNDACIONES

- 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
- Eventos corporativos
- Iniciativas sociales
- Mailing corporativos
- Reuniones de gestión e información.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



7.3. Proceso de materialidad

Para establecer los contenidos del reporte, entre los meses noviembre y diciembre 2021 se desarrolló un proceso de materialidad efectuado por una empresa consultora, que permitió definir la importancia de temas para la organización y sus grupos de interés. Esto último consiguió brindar una matriz acerca de lo que es verdaderamente importante reportar.

El proceso se basó en la metodología GRI aplicando tres etapas:

1. Revisión de fuentes secundarias: se buscaron tendencias en sostenibilidad de la industria a nivel nacional e internacional en información pública, memorias y reportes de otras entidades, estudios y encuestas, estándares internacionales y estudios asociados a la protección social.

2. Identificación de asuntos relevantes: Se realizaron entrevistas a diez altos ejecutivos de la organización y ocho representantes de grupos de interés externos (autoridades, empresas afiliadas y proveedores).

3. Priorización de los temas materiales: la última etapa del proceso de materialidad es la priorización por parte de los diferentes grupos de interés de los temas identificados. Para eso, se realizaron encuestas a todos los grupos de interés y se recibieron un total de 526 respuestas. Estas respuestas permitieron priorizar los temas relevantes identificados previamente, dando relevancia y pertinencia a este proceso.

En esas encuestas, los representantes de los grupos de interés puntuaron la importancia relativa de cada uno de los temas relevantes y a continuación se ponderaron esas calificaciones de acuerdo al grupo al que participan. Esto permitió definir los temas materiales de esta memoria.

El detalle de las respuestas de los diferentes grupos de interés se muestra en la siguiente tabla.

GRUPO DE INTERÉS	Nº DE PERSONAS QUE RESPONDIERON
Alta Dirección CLH	9
Colaboradores CLH	506
Autoridades de interés	3
Empresas afiliadas	2
Afiliados pensionados	3
Proveedores clave	3
Total	526



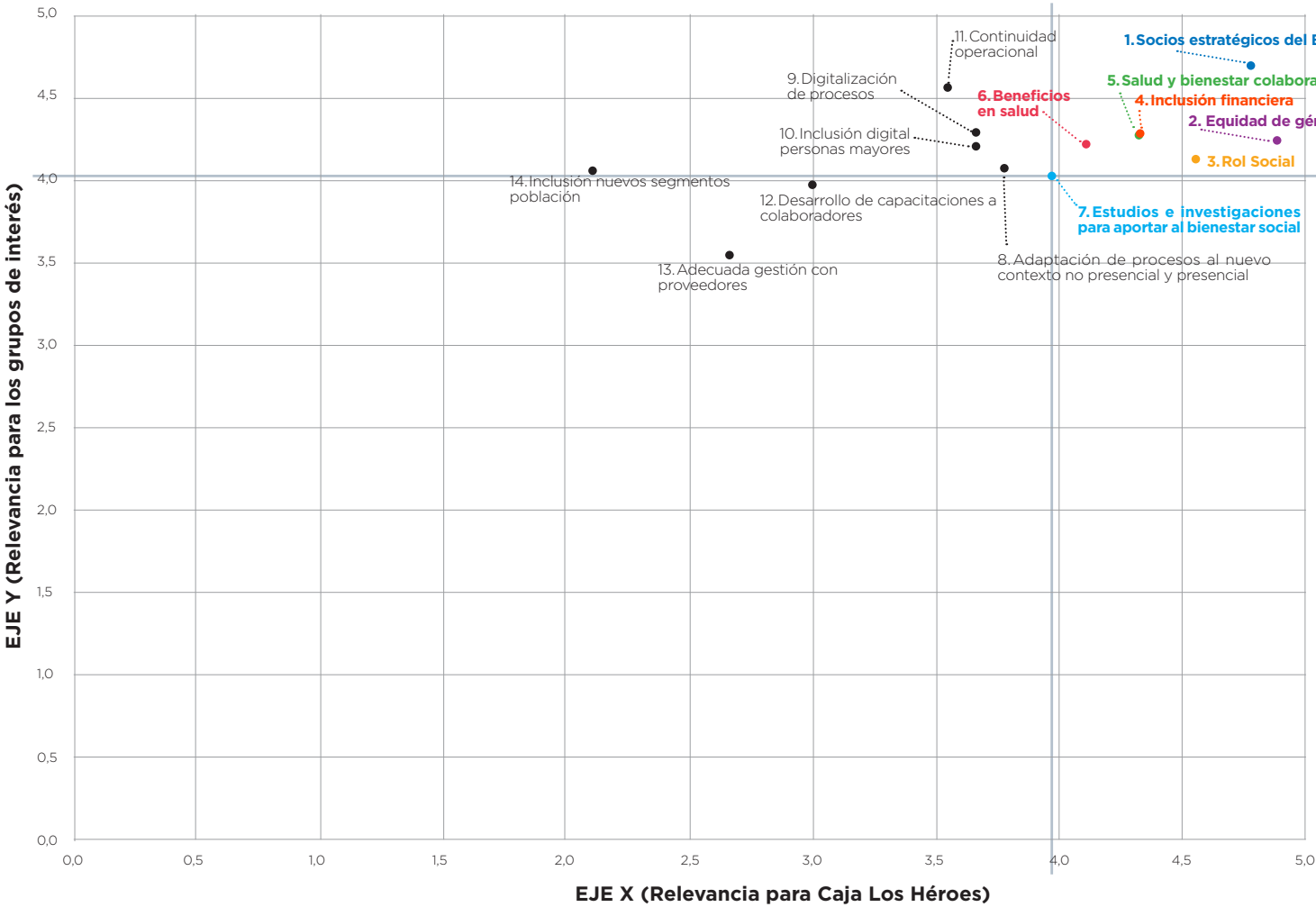
7.4. Temas materiales

Los temas materiales que resultan de este ejercicio de priorización representan los ámbitos de acción más importantes en la gestión de nuestra organización durante 2021, en línea con las inquietudes y expectativas de los grupos de interés que fueron consultados.

De esta manera, los más relevantes fueron:

1. Socios estratégicos del Estado
2. Promover la equidad de género
3. Rol social
4. Inclusión financiera
5. Salud y bienestar de los colaboradores
6. Fortalecimiento de beneficios en salud
7. Estudios e investigaciones para aportar al bienestar social

Matriz de materialidad de Caja de Compensación Los Héroes 2021



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



7.5. Tabla de indicadores GRI

INDICE GRI	CONTENIDOS	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	3
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	64, 65, 66, 70 y 137
102-3	Ubicación de la sede	3
102-4	Ubicación de las operaciones	3
102-5	Propiedad y forma jurídica	3
102-6	Mercados servidos	3
102-7	Tamaño de la organización	9, 10, 11 y 104
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	104
102-9	Cadena de suministro	64
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	132
102-11	Principio o enfoque de precaución	57
102-12	Iniciativas externas	20 y 21
102-13	Afiliación a asociaciones	22
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5, 6 y 7
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	57, 58, 59 y 60
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 34 y 61
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	47 y 61
102-18	Estructura de gobernanza	32, 33, 34, 35 y 36
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	140, 141, 142, 143 y 144
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 y 44
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	35
102-25	Conflictos de intereses	46
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	32 y 34
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	45



INDICE GRI	CONTENIDOS	PÁGINA
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	45
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	45
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	45
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	45
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	45
102-35	Políticas de remuneración	54, 55 y 56
102-36	Proceso para determinar la remuneración	54, 55 y 56
102-40	Lista de grupos de interés	33, 140, 141, 142, 143 y 144
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	33, 140, 141, 142, 143 y 144
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	146
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	152
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	138 y 139
102-47	Lista de temas materiales	146
102-50	Periodo objeto del informe	139
102-52	Ciclo de elaboración de informes	5
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	139
102-55	Índice de contenidos GRI	147
TEMA MATERIAL: SOCIOS ESTRATÉGICOS DEL ESTADO		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	95
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	95
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95
TEMA MATERIAL: COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	105
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	105
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	104



INDICE GRI	CONTENIDOS	PÁGINA
TEMA MATERIAL: ROL SOCIAL		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	80
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	80
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80
TEMA MATERIAL: INCLUSIÓN FINANCIERA		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	91
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91
TEMA MATERIAL: SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	110
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	110
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	111
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	111
403-9	Lesiones por accidente laboral	111
TEMA MATERIAL: FORTALECIMIENTO BENEFICIOS EN SALUD		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	97
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	97
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97
TEMA MATERIAL: ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA APORTAR AL BIENESTAR SOCIAL		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	100
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100



7.6. Declaración Jurada de Responsabilidad

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

Alfredo Walter Kunze Schütze
Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schütze
Fecha: 2022.03.30 09:07:41 -03'00'

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
Presidente: 6.786.991-5

Gabriel Atilano Riveros Infante
Firmado digitalmente por Gabriel Atilano Riveros Infante
Fecha: 2022.03.31 17:48:39 -03'00'

GABRIEL RIVEROS INFANTE
Vicepresidente: 5.567.753-0

Gaston Lewin G.
Firmado digitalmente por Gaston Lewin G.
Fecha: 2022.03.31 18:51:12 -03'00'

GASTÓN LEWIN GÓMEZ
Director: 6.362.516-7

Jose Arturo Lyon Parot
Firmado digitalmente por Jose Arturo Lyon Parot
Fecha: 2022.04.01 11:21:25 -03'00'

ARTURO LYON PAROT
Director: 5.256.612-6

ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES
Firmado digitalmente por ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES
Fecha: 2022.04.01 16:17:15 -03'00'

MARCELO OYARCE CIFUENTES
Director: 8.699.650-2

Victor Manuel Riveros Contreras
Firmado digitalmente por Victor Manuel Riveros Contreras
Fecha: 2022.04.05 08:44:51 -04'00'

VICTOR RIVEROS CONTRERAS
Director: 17.672.399-8

Alejandro Patricio Muñoz Rojas
Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas
Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, o=E-Sign S.A., ou=Terms of use at www.esign-la.com/acuerdoterceros, cn=Alejandro Patricio Muñoz Rojas, email=amunozr@losheroes.cl
Fecha: 2022.04.01 11:35:00 -03'00'

ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS
Gerente General: 12.423.769-6



8. ESTADOS FINANCIEROS

El esfuerzo de nuestro equipo permitió que, a pesar de lo complejo que fue el año 2021, nuestros resultados financieros se mantuvieran equilibrados.

Esto ha sido posible también gracias al esfuerzo sostenido por **mantener nuestra solidez y consolidar nuestro patrimonio.**





8.1. Informe del auditor independiente



Deloitte
Auditores y Consultores Limitada
Rosario Norte 407
Rut: 80.276.200-3
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com
www.deloitte.cl

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo a Normas e Instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 b) a los estados financieros consolidados. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

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

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

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

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07277800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**


07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo a Normas e Instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 b) a los estados financieros consolidados.


Febrero 23, 2022
Santiago, Chile


Patricia Zuanic
Socia



8.2. Declaración de responsabilidad Estados Financieros



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUT : 70.016.330 - K

Razón Social : Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2021 y 2020 de acuerdo al siguiente detalle:

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

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	Alfredo Walter Kunze Schütze Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schütze Fecha: 2022.02.24 18:06:10 -03'00'
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	Gabriel Atilano Riveros Infante Firmado digitalmente por Gabriel Atilano Riveros Infante Fecha: 2022.02.28 08:18:28 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	Jose Arturo Lyon Parot Firmado digitalmente por Jose Arturo Lyon Parot Fecha: 2022.02.25 09:58:10 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Gastón Lewin G. Firmado digitalmente por Gastón Lewin G. Fecha: 2022.02.25 16:20:51 -03'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES Firmado digitalmente por ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES Fecha: 2022.02.25 17:04:11 -03'00'
Victor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Victor Manuel Riveros Contreras Firmado digitalmente por Victor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2022.02.27 21:21:03 -03'00'
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General	12.423.769-6	Alejandro Patricio Muñoz Rojas Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Fuente de procesamiento (DN: cn=Alejandro Patricio Muñoz Rojas, email=alejandro.patricio@losheroes.cl, o=Los Héroes, ou=Servicios, c=CL) Fecha: 2022.02.24 13:37:31 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 23 de febrero de 2022



8.3. Resumen Hechos Esenciales



Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2021 (actual):

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

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2020:

Durante el período transcurrido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

- 1) El 24 de enero se informa que, con fecha 23 de enero de 2020, se colocó un bono corporativo emitido con cargo a la línea a 10 años, inscrita en el registro de valores de la CMF el 21 de noviembre de 2016, bajo el N°843, cuyas características principales son:

Bono serie U (BHERU-1219)

- Monto UF1.000.000
- Tasa de carátula 2,0%
- Plazo 6 años
- Amortización semestral en cuotas iguales a partir del 20 de junio de 2022
- Pago de intereses semestralmente
- Vencimiento 20 de diciembre de 2025
- Clasificación de riesgo A- Fitch Rating y A+ ICR Chile

Los fondos provenientes de la colocación se destinarán principalmente al refinanciamiento de pasivos.

- 2) El 28 de abril se informa que, con fecha 27 de abril de 2020, se constituyó el nuevo Directorio de la CCAF Los Héroes para el período abril 2020 – abril 2023, el cual quedó conformado por las siguientes personas:

- Alfredo Kunze Schütze, director empresarial - Presidente
- Gabriel Riveros Infante, director laboral - Vicepresidente
- Gastón Lewin Gómez, director empresarial
- Arturo Lyon Parot, director empresarial
- Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes, director laboral
- Victor Manuel Riveros Contreras, director laboral



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2020: (continuación)

Durante el periodo transcurrido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales: (continuación)

- 3) El 28 de abril se informa que, en sesión ordinaria de Directorio N° 831 celebrada el 27 de abril del presente, se acordó designar como Fiscal de CCAF Los Héroes, a contar del día 28 de abril del mismo año, a don Gonzalo Muñoz Moukarzel, quien reemplazó a don Carlos Lira Ramírez.



8.4. Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES

Estados financieros por los años terminados
al 31 de diciembre de 2021 y 2020
e informe del auditor independiente





Deloitte.

Deloitte
Audidores y Consultores Limitada
Rosario Norte 407
Rut: 80.276.200-3
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com
www.deloitte.cl

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo a Normas e Instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 b) a los estados financieros consolidados. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

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

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

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

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl/acercade la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.



Somos
Los Héroes



Gobierno
Corporativo



Nuestro
modelo



Valor
social



Nuestra
Organización



Información
financiera



Acerca de
esta memoria



Estados
Financieros



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo a Normas e Instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 b) a los estados financieros consolidados.

The Deloitte logo, consisting of the word 'Deloitte' in a stylized, cursive script.

Febrero 23, 2022
Santiago, Chile

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Patricia Zuanic'.

Patricia Zuanic
Socia



Somos
Los Héroes



Gobierno
Corporativo



Nuestro
modelo



Valor
social



Nuestra
Organización



Información
financiera



Acerca de
esta memoria



Estados
Financieros

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

*Estados Financieros Consolidados
Por los años terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 e informe del
auditor independiente*

CMF





Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Índice

Estados Financieros Consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados.....	1
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	3
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	5
Estado de Flujos de Efectivo Consolidados	7
Notas a los Estados Financieros Consolidados.....	9
Nota 1 - Entidad que Reporta.....	9
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados.....	13
a) Período contable.....	13
b) Bases de presentación.....	13
c) Bases de consolidación.....	14
d) Método de conversión.....	15
e) Moneda funcional.....	15
f) Inventarios	15
g) Propiedades, planta y equipos	16
h) Deterioro de valor de los activos no financieros	20
i) Activos disponibles para la venta	21
j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación	21
k) Activos intangibles	22
l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	22
m) Activos y pasivos financieros.....	22
n) Medición del valor razonable.....	28
ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	29
o) Provisiones	31
p) Beneficios a los empleados.....	31
q) Activos y pasivos contingentes.....	32
r) Transacciones con partes relacionadas	33
s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos	33
t) Clasificación corriente y no corriente.....	34
u) Información por segmentos	34
v) Bases de medición.....	35
w) Uso de estimaciones y juicios	36
x) Nuevos pronunciamientos contables.....	37



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Nota 3 - Cambios Contables	38
Nota 4 - Administración del Riesgo	39
Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo	59
Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)	62
Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto)	74
Nota 8 - Instrumentos Financieros	80
Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes	90
Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes	91
Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes	92
Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes	92
Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes	93
Nota 14 - Inventarios	94
Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación	94
Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto	95
Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía	98
Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	100
Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas	102
Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	103
Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes	104
Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes	112
Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados	116
Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes	118
Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes	118
Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes	118
Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes	119
Nota 28 - Otras Provisiones	119
Nota 29 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento	120
Nota 30 - Provisión por Riesgo de Crédito	122
Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período	122
Nota 32 - Ingresos Financieros	123
Nota 33 - Ingresos por Intereses y Reajustes	123
Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias	124
Nota 35 - Otros Ingresos	125
Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados	125
Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza	126
Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes	128
Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste	128

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)	129
Nota 41 - Información Financiera por Segmento	129
Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo	133
Nota 43 - Contingencias y Restricciones	135
Nota 44 - Sanciones.....	145
Nota 45 - Medioambiente	145
Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros	146
Nota 47 – Efectos Córdid -19	148
Nota 48 - Hechos Posteriores	154



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2021 y 2020





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

ACTIVOS	Nota	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	152.355.754	157.732.071
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.6a)	2.848.457	2.191.366
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	910.349	1.427.781
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	88.838.693	98.436.917
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	10.223.875	12.465.231
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	15.181.785	16.575.501
Inventarios	(14)	161.207	228.548
Activos por impuestos corrientes	(25)	430.838	313.967
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>270.950.958</u>	<u>289.371.382</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	(16 (c))	<u>5.514.203</u>	<u>4.369.529</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>-</u>	<u>-</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>5.514.203</u>	<u>4.369.529</u>
Total activo corriente		<u>276.465.161</u>	<u>293.740.911</u>
Activo no Corriente			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	6.856.369	2.935.097
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	111.712	657.886
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	183.854.533	194.064.216
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	102.574	196.887
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	588.347	425.127
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	27.347.046	33.816.432
Propiedades de inversión	(16 (d))	3.795.370	-
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	2.150.580	1.188.988
Activos por derecho de uso, no corriente	(29)	<u>2.678.652</u>	<u>6.767.108</u>
Total activo no corriente		<u>227.485.183</u>	<u>240.051.741</u>
Total Activos		<u>503.950.344</u>	<u>533.792.652</u>

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

	Nota	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Pasivo Corriente			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	109.344.820	48.243.921
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	82.474.658	88.821.335
Otras provisiones a corto plazo	(28)	1.256.318	137.631
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	-	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	6.346.882	2.212.358
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	948.481	1.054.422
Pasivos por arrendamiento, corriente	(29)	2.580.704	3.919.111
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		<u>202.951.863</u>	<u>144.388.778</u>
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivo corriente		<u>202.951.863</u>	<u>144.388.778</u>
Pasivo no Corriente			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	80.947.648	176.555.788
Otras provisiones, no corrientes	(28)	-	1.028.414
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	-	-
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	829.923	721.865
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	(23)	-	2.071.806
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	535.336	531.182
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(29)	121.272	2.438.854
Total pasivo no corriente		<u>82.434.179</u>	<u>183.347.909</u>
Total pasivos		<u>285.386.042</u>	<u>327.736.687</u>
PATRIMONIO			
Fondo social		191.082.199	182.777.011
Otras reservas		16.506.650	14.973.766
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		10.975.453	8.305.188
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		<u>218.564.302</u>	<u>206.055.965</u>
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		<u>218.564.302</u>	<u>206.055.965</u>
Total Pasivos y Patrimonio		<u>503.950.344</u>	<u>533.792.652</u>

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

	Notas	Acumulado	
		01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(33)	57.104.155	66.105.544
Ingresos de actividades ordinarias	(34)	45.361.414	43.705.624
Otros ingresos	(35)	22.715.263	20.990.181
Gastos por intereses y reajustes	(38)	(9.217.396)	(12.016.190)
Deterioro por riesgo de crédito	(30)	(8.649.584)	(13.992.379)
Materias primas y consumibles utilizados		(776.203)	(1.265.055)
Gastos por beneficios a los empleados	(36)	(36.308.729)	(37.031.775)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17-29)	(8.976.614)	(9.286.019)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	(31)	(118.826)	(271.119)
Otros gastos, por naturaleza	(37)	(51.503.888)	(49.865.103)
Otras ganancias (pérdida)	(40)	(386.768)	18.474
Ingresos financieros	(32)	623.505	449.346
Costos financieros		-	-
Resultados por unidades de reajuste	(39)	182.861	7.325
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		10.049.190	7.548.854
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	926.263	756.334
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		10.975.453	8.305.188
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		10.975.453	8.305.188
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		10.975.453	8.305.188
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		10.975.453	8.305.188

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Estado del Resultado Integral	Notas	Acumulado	
		01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Ganancia (pérdida)		10.975.453	8.305.188
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		-	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), actuariales por planes de beneficios definidos		64.542	(19.161)
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		<u>64.542</u>	<u>(19.161)</u>
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto	(8.5)	1.468.342	855
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		<u>1.468.342</u>	<u>855</u>
Total otros componentes de otro resultado integral, antes de impuesto		<u>1.468.342</u>	<u>855</u>
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con cambios en el superávit de revaluación de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán a resultado del periodo		<u>-</u>	<u>-</u>
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		<u>-</u>	<u>-</u>
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral		<u>-</u>	<u>-</u>
Otro resultado integral		<u>1.532.884</u>	<u>(18.306)</u>
Resultado integral total		<u>12.508.337</u>	<u>8.286.882</u>
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		12.508.337	8.286.882
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		<u>12.508.337</u>	<u>8.286.882</u>

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

	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 01.01.2021	182.777.011	14.704.979	244.984	23.803	14.973.766	8.305.188	206.055.965	-	206.055.965
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	182.777.011	14.704.979	244.984	23.803	14.973.766	8.305.188	206.055.965	-	206.055.965
Cambios en patrimonio									
Resultado integral	-	-	-	-	-	10.975.453	10.975.453	-	10.975.453
Ganancia (pérdida)	-	-	1.468.342	64.542	1.532.884	-	1.532.884	-	1.532.884
Otro resultado integral	-	-	1.468.342	64.542	1.532.884	10.975.453	12.508.337	-	12.508.337
Resultado integral	-	-	1.468.342	64.542	1.532.884	10.975.453	12.508.337	-	12.508.337
Incremento (disminución) del fondo social	8.305.188	-	-	-	-	(8.305.188)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	8.305.188	-	1.468.342	64.542	1.532.884	2.670.265	12.508.337	-	12.508.337
Saldo Final del período Actual 31.12.2021	191.082.199	14.704.979	1.713.326	88.345	16.506.650	10.975.453	218.564.302	-	218.564.302

(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\$220.315 correspondiente a variación por cálculo actuarial por indemnizaciones legales de colaboradores que se originan como consecuencia de la suscripción del nuevo contrato con el IPS suscrito el 01.05.2018 con vigencia hasta el 30.04.2022.

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

	Fondo Social	Superávit de Revaluación	Otras Reservas						
			Reserva de Cobertura Flujo de Caja (1)	Otras Reservas Varias (2)	Total otras Reservas	Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2020	170.800.451	14.704.979	244.129	42.964	14.992.072	11.976.560	197.769.083	-	197.769.083
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	170.800.451	14.704.979	244.129	42.964	14.992.072	11.976.560	197.769.083	-	197.769.083
Cambios en patrimonio									
Resultado integral									
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	8.305.188	8.305.188	-	8.305.188
Otro resultado integral	-	-	855	(19.161)	(18.306)	-	(18.306)	-	(18.306)
Resultado integral	-	-	855	(19.161)	(18.306)	8.305.188	8.286.882	-	8.286.882
Incremento (disminución) del fondo social	11.976.560	-	-	-	-	(11.976.560)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	11.976.560	-	855	(19.161)	(18.306)	(3.671.372)	8.286.882	-	8.286.882
Saldo Final del período Actual 31.12.2020	182.777.011	14.704.979	244.984	23.803	14.973.766	8.305.188	206.055.965	-	206.055.965

(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 M\$(131.970). Adicionalmente, incluye M\$155.773 correspondiente a variación por cálculo actuarial por indemnizaciones legales de colaboradores.

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

	Nota	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación			
Clases de cobros por actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	(42 a)	59.222.537	71.570.824
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		394.370	1.052.311
Otros cobros por actividades de operación	(42 b)	4.040.323.294	3.411.431.510
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(48.492.018)	(53.964.433)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(31.055.426)	(34.720.099)
Otros pagos por actividades de operación	(42 c)	(3.972.641.444)	(3.300.606.064)
Intereses pagados		(6.847.471)	(12.092.479)
Intereses recibidos		623.505	449.345
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		(82.271)	112.040
Otras entradas (salidas) de efectivo	(42 d)	(490.009)	(546.966)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		<u>40.955.067</u>	<u>82.685.989</u>
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		-	683.989
Compras de propiedades, planta y equipo		(320.640)	(157.717)
Compras de activos intangibles		(2.371.478)	(2.411.749)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		<u>(2.692.118)</u>	<u>(1.885.477)</u>

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020

	Nota	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		7.690.000	27.193.326
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		2.711.332	12.342.840
Total importes procedentes de préstamos		10.401.332	39.536.166
Pagos de préstamos		(49.856.581)	(46.161.138)
Pagos de pasivos por arrendamientos		(4.184.017)	(4.922.930)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento	(42 e)	(43.639.266)	(11.547.902)
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente			
al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio		(5.376.317)	69.252.610
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		(5.376.317)	69.252.610
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Periodo	(5)	157.732.071	88.479.461
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Periodo	(5)	152.355.754	157.732.071

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados

o



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 1 - Entidad que Reporta

a) Antecedentes de la constitución y objetivos de la institución

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

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

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

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

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





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

b) Gobierno corporativo

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

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

Comité de auditoría

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

Comité de riesgo

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





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

b) Gobierno Corporativo (continuación)

Comité de personas y gobierno corporativo

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

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

Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

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

c) Inscripción en el registro de valores

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

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2021 y 2020 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, Los Héroes SpA, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A e Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

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

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias) (continuación)

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

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

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

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

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

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

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



01

Somos Los Héroes

02

Gobierno Corporativo

03

Nuestro modelo

04

Valor social

05

Nuestra Organización

06

Información financiera

07

Acerca de esta memoria

08

Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados

a) Período contable

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes ejercicios:

Estados de Situación Financiera Consolidados, Estados de Resultados Integrales por Naturaleza, Estados de Cambios en el Patrimonio y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

b) Bases de presentación

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2021 y 2020, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) lo cual establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB) para las entidades inscritas en el registro de valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Comisión en su Oficio Ordinario N°3246 de fecha 1 de febrero de 2011.

Bajo IFRS 9 el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce en base al modelo de pérdidas crediticias esperadas (ECL por sus siglas en inglés). El Oficio Ordinario de la CMF mencionado en párrafo anterior, permite a Los Héroes CCAF reconocer el deterioro de la cartera en base a un modelo de pérdida esperada (en la línea de Basilea) y provisiones complementarias, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores (como la Circular N°3.521, del 28 de mayo de 2020, que formaliza los criterios metodológicos de desarrollo de modelos propios), emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los efectos de estas diferencias se resumen a continuación:

	Deterioro de la Cartera de Crédito 31.12.2021 M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/CMF	16.309.457	Ver Nota N°6.3 c)
Bajo IFRS	15.167.114	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	1.142.343	

De lo anterior se concluye que Los Héroes CCAF tiene una mayor provisión de M\$1.142.343 respecto a la provisión obtenida bajo la normativa IFRS 9.

Los presentes estados financieros consolidados han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 23 de febrero de 2022.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación

Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y subsidiarias incluyen activos, pasivos, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2021 y 2020. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los ejercicios terminados en estas mismas fechas y han sido preparados aplicando políticas contables homogéneas.

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

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

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

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





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación (continuación)

Bases de consolidación general (continuación)

De acuerdo con IFRS 10, Los Héroes CCAF posee el control sobre sus subsidiarias, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los estados financieros se presentan consolidados con:

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

d) Método de conversión

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

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

	31.12.2021 \$	31.12.2020 \$
Unidad de Fomento	30.991,74	29.070,33
Dólares estadounidenses (USD)	<u>844,69</u>	<u>-</u>

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

e) Moneda funcional

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

f) Inventarios

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





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos

g.1) Reconocimiento y medición

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

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

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

Los Héroes CCAF utiliza el modelo de revaluación para la valorización de los edificios corporativos, sucursales propias y centros recreacionales. Las revaluaciones son efectuadas periódicamente por profesionales independientes y se realizan entre 3 y 5 años.

g.2) Costos posteriores

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

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



01

Somos
Los Héroes

02

Gobierno
Corporativo

03

Nuestro
modelo

04

Valor
social

05

Nuestra
Organización

06

Información
financiera

07

Acerca de
esta memoria

08

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos

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

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

Activos	Años
Edificios:	
Casa Matriz y Sucursales	41
Centros Recreacionales	15
Instalaciones	12
Equipos tecnológicos y máquinas	6
Vehículos	7

Los valores residuales estimados junto con los métodos y plazos de amortización utilizados son revisados al cierre de cada ejercicio y, si corresponde, se ajustan de manera prospectiva.

g.4) Arrendamientos

Los Héroes CCAF evalúa si un contrato es o contiene un arrendamiento, al inicio del contrato. Los Héroes CCAF reconoce un activo por derecho de uso y un correspondiente pasivo por arrendamiento con respecto a todos los acuerdos de arrendamiento 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 usando la tasa implícita en el arrendamiento. Si esta tasa no puede determinarse fácilmente, la Sociedad utiliza la tasa incremental por préstamos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.4) Arrendamientos (continuación)

Los pagos por arrendamiento incluidos en la medición del pasivo incluyen:

- Pagos fijos (incluyendo los pagos en esencia fijos), menos cualquier incentivo por arrendamiento;
- Pagos por arrendamiento variables, que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos usando el índice o tasa en la fecha de comienzo;
- Importes que espera pagar el arrendatario como garantías de valor residual;
- el precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercer esa opción; y
- Pagos de penalizaciones por terminar el arrendamiento, si el plazo del arrendamiento refleja que el arrendatario ejercerá una opción para terminar el arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento es presentado dentro del rubro "Pasivos por arrendamientos" de los estados consolidados de situación financiera.

El pasivo por arrendamiento es posteriormente medido incrementando el importe en libros para reflejar el interés sobre el pasivo por arrendamiento (usando el método de la tasa efectiva) y reduciendo el importe en libros para reflejar los pagos por arrendamientos realizados.

Los Héroes CCAF remide el pasivo por arrendamiento (y realiza los correspondientes ajustes al activo por derecho de uso respectivo) cuando:

- Se produce un cambio en el plazo del arrendamiento o cuando se produzca un cambio en la evaluación de una opción para comprar el activo subyacente, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos de arrendamiento revisados usando una tasa de descuento revisada.
- Se produce un cambio en los pagos por arrendamiento futuros procedente de un cambio en un índice o una tasa usados para determinar esos pagos o se produzca un cambio en el pago esperado bajo una garantía de valor residual, en cuyos casos el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos por arrendamiento revisados usando la tasa de descuento inicial (a menos que los pagos por arrendamiento cambien debido a un cambio en una tasa de interés variable, en cuyo caso se utiliza una tasa de descuento revisada).
- Se modifica un contrato de arrendamiento y esa modificación no se contabiliza como un arrendamiento por separado, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos por arrendamiento revisados usando una tasa de descuento revisada.

Los Héroes CCAF no realizó ninguno de tales cambios durante todos los ejercicios presentados.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.4) Arrendamientos (continuación)

Los activos por derecho de uso comprenden el importe de la medición inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos por arrendamiento realizados antes o a contar de la fecha de comienzo, menos los incentivos de arrendamiento recibidos y cualesquiera costos directos iniciales incurridos. Los activos por derecho a uso son posteriormente medidos al costo menos depreciación acumulada y pérdidas acumuladas por deterioro de valor.

Cuando Los Héroes CCAF incurre en una obligación por costos para dismantelar o remover un activo arrendado, restaurar el lugar en el que está ubicado o restaurar el activo subyacente a la condición requerida por los términos y condiciones del arrendamiento, una provisión es reconocida y medida en conformidad con NIC 37. Los costos son incluidos en el correspondiente activo por derecho de uso, a menos que esos costos sean incurridos para producir existencias.

Los activos por derecho de uso son depreciados durante el período menor entre el plazo del arrendamiento y la vida útil del activo subyacente. Si un arrendamiento transfiere la propiedad del activo subyacente o el costo del activo por derecho de uso refleja que la Sociedad espera ejercer una opción de compra, el activo por derecho de uso es depreciado durante la vida útil del activo subyacente. La depreciación se realiza desde la fecha de comienzo del arrendamiento.

Los activos por derecho de uso son representados dentro del rubro "Activos por derecho de uso".

Los Héroes CCAF aplica NIC 36 para determinar si un activo por derecho de uso está deteriorado y contabiliza cualquier pérdida por deterioro identificada como se describe en la política contable de "Propiedad, planta y equipos".

Los pagos variables por arrendamiento que no dependen de un índice o una tasa no son incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento y el activo por derecho de uso. Los pagos variables son reconocidos como un gasto en el período en el cual ocurre el evento o condición que origina tales pagos.

Cómo una solución práctica, NIIF 16 permite a un arrendatario no separar los componentes que no son arrendamiento, y en su lugar contabilizar para cualquier arrendamiento y asociados componentes que no son arrendamientos como un solo acuerdo. La Sociedad no ha utilizado esta solución práctica.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.5) Propiedades de inversión

Las propiedades de inversión principalmente comprenden edificios que, se mantienen para la obtención de rentabilidad a través de rentas a largo plazo y no son ocupados por Los Héroes CCAF.

Las propiedades de inversión son reconocidas inicialmente a su costo de adquisición y posteriormente al valor razonable, con cambios en resultados, lo cual representa el valor en un mercado abierto determinado anualmente por tasadores externos.

Los Inmuebles clasificados en este rubro son sometidos a pruebas de deterioro siempre y cuando exista evidencia que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros pueda no ser recuperable.

h) Deterioro de valor de los activos no financieros

Los activos que tienen una vida útil indefinida, por ejemplo, los terrenos, no están sujetos a amortización y se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro del valor cuando existan indicios de deterioro.

Los activos sujetos a amortización se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros puede no ser recuperable.

Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del importe en libros del activo sobre su importe recuperable. El importe recuperable es el mayor valor entre el precio de venta neto de un activo y su valor de uso. Si el valor recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo 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 periodos 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.



01

Somos
Los Héroes

02

Gobierno
Corporativo

03

Nuestro
modelo

04

Valor
social

05

Nuestra
Organización

06

Información
financiera

07

Acerca de
esta memoria

08

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

i) Activos disponibles para la venta

Son clasificados como disponibles para la venta los activos no corrientes cuyo valor libro se recupera a través de una operación de venta y no a través de su uso continuo. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable y el activo está disponible para la venta inmediata en su estado actual. La venta previsiblemente se completará en el plazo de un año desde la fecha de clasificación. Estos activos son valorizados por el menor valor entre su valor libro y el valor razonable.

j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación

Las inversiones en asociadas sobre las que Los Héroes CCAF puede ejercer influencia significativa pero sin tener el control, se registran por el método de la participación. En término general, la influencia significativa se presume generalmente en aquellos casos en los que la entidad posee una participación de entre un 20% y 50% de los derechos de voto, en caso contrario, si posee menos de un 20% se debe demostrar que existe influencia significativa.

Bajo el método de la participación las inversiones son registradas inicialmente al costo y su valor libro es modificado de acuerdo a la participación en los resultados de la asociada al cierre de cada ejercicio. Si ésta registra utilidades o pérdidas directamente en su patrimonio neto, la entidad también reconoce la participación que le corresponde en tales resultados.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

k) Activos intangibles

Los activos de vida útil definida corresponden a licencias de software computacionales y son valorizados a su costo de adquisición menos las amortizaciones y deterioros acumulados. La vida útil se estima en función del plazo que se espera se obtengan los beneficios económicos. El período y método de amortización son revisados anualmente y cualquier cambio en ellos es tratado como un cambio en una estimación.

l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias provisionan Impuesto a la Renta de Primera Categoría en base a la determinación de la renta líquida imponible por aquellos ingresos afectos a dicho tributo y se presenta neta de los pagos provisionales mensuales, según lo indicado en la Ley de Impuesto a la Renta.

Los impuestos diferidos son aquellos que Los Héroes CCAF y sus subsidiarias esperan pagar o recuperar en el futuro por las diferencias temporarias entre el valor libro de los activos y pasivos para propósitos de reporte financiero y la correspondiente base tributaria de estos activos y pasivos utilizada en la determinación de las utilidades afectas a impuesto. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son generalmente reconocidos en los resultados del período por todas las diferencias temporarias y son calculados a las tasas de impuesto que estarán vigentes a la fecha en que los pasivos sean pagados y los activos sean realizados.

Los activos por impuestos diferidos, incluidos aquellos originados por pérdidas tributarias, serán reconocidos en la medida que es probable que en el futuro existan utilidades tributables contra las cuales se puedan imputar las diferencias temporarias deducibles y las pérdidas tributarias no utilizadas.

m) Activos 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 mantenidos hasta su vencimiento y activos disponibles para la venta. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros. La Administración determina la clasificación de sus activos financieros en el momento de reconocimiento inicial.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.1) Clasificación y presentación (continuación)

a) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros son clasificados a la categoría de activos financieros a valor razonable con cambios en resultado cuando éstos sean mantenidos para negociación o designados en su reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en resultados. Un activo financiero se clasifica en esta categoría si se adquiere principalmente con el propósito de venderse en el corto plazo. Las ganancias y pérdidas de activos mantenidos para negociar se reconocen en resultados y los intereses asociados se reconocen por separado en ingresos financieros.

b) Préstamos y cuentas por cobrar

Se registran a su costo amortizado, correspondiendo éste al valor razonable inicial, menos las devoluciones del principal efectuadas, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de la tasa de interés efectiva.

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero (o de un grupo de activos o pasivos financieros) y de imputación del ingreso o gasto financiero a lo largo del período relevante. 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.

c) Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento

Los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables y vencimiento fijo, que la Administración tiene la intención positiva y la capacidad de mantener hasta su vencimiento. Si Los Héroes CCAF vendiese un importe que no fuese insignificante de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, la categoría completa se reclasificaría a categoría de activos financieros disponibles para la venta.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.2) Valorizaciones en momento de reconocimiento inicial y enajenación

Valorización inicial

Las adquisiciones y enajenaciones de activos financieros se reconocen en la fecha de negociación, es decir, la fecha en que Los Héroes CCAF se compromete a adquirir o vender el activo. Las inversiones se reconocen inicialmente por el valor razonable más los costos de la transacción para todos los activos financieros no clasificados a valor razonable con cambios en resultados. Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se reconocen inicialmente por su valor razonable, y los costos de la transacción se llevan a resultados. La política contable utilizada para determinar el valor razonable se encuentra descrita con mayor detalle en Nota N°2 n.

Valorización posterior

Los activos financieros disponibles para la venta y los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se contabilizan posteriormente por su valor razonable. Los préstamos y cuentas a cobrar y los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento se contabilizan por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva.

Las pérdidas y ganancias que surgen de cambios en el valor razonable de la categoría de activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se incluyen en el estado de resultados dentro de los "Ingresos o Costos Financieros netos" en el período en que surgen.

Las variaciones del valor razonable de activos financieros disponibles para la venta, netas de su efecto fiscal, se registran en el estado de resultados integrales consolidado: Otros resultados integrales, hasta el momento en que se produce la enajenación de estas inversiones, momento en el que el monto acumulado en este rubro es imputado íntegramente en la ganancia o pérdida del ejercicio.

En caso de que el valor razonable sea inferior al costo de adquisición, si existe una evidencia objetiva de que el activo ha sufrido un deterioro que no pueda considerarse temporal, la diferencia se registra directamente en pérdidas del ejercicio.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos y pasivos financieros (continuación)

m.2) Pasivos financieros excepto derivados

Los Héroes CCAF clasifica sus pasivos financieros en las siguientes categorías: a valor razonable con cambios en resultados, acreedores comerciales, préstamos 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:

Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los pasivos financieros son clasificados a la categoría de pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados cuando éstos sean mantenidos para negociación o designados en su reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en resultados.

Las ganancias y pérdidas de pasivos mantenidos para negociar se reconocen en resultados. Esta categoría incluye los instrumentos derivados no designados para la contabilidad de cobertura.

Los Héroes CCAF y subsidiarias no tienen pasivos bajo esta categoría.

a) Acreedores comerciales

Los saldos por pagar a proveedores son valorados posteriormente en su costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva. Los acreedores comerciales con vencimiento de acuerdo con los términos comerciales generalmente aceptados, no se descuentan.

b) Préstamos y Bonos que devengan intereses

Los préstamos se valorizan por su costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado tomando en cuenta cualquier prima o descuento de la adquisición e incluye costos de transacciones que son parte integral de la tasa de interés efectiva.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable

Los Héroes CCAF usa instrumentos financieros derivados, que corresponden a swaps de tasa de interés, cuyo objetivo es cubrir fluctuaciones en las tasas de interés y la inflación. Los derivados se reconocen inicialmente al valor razonable en la fecha en que se ha efectuado el contrato derivado y posteriormente se vuelven a valorar a su valor razonable. El método para reconocer la pérdida o ganancia resultante del cambio en el valor razonable depende de si el derivado se ha designado como un instrumento de cobertura y, si es así, de la naturaleza de la partida que está cubriendo. Los Héroes CCAF designa determinados derivados como:

- a) Coberturas del valor razonable
- b) Coberturas del flujo de caja

Los Héroes CCAF documenta al inicio de la transacción la relación existente entre los instrumentos de coberturas y las partidas cubiertas, así como sus objetivos para la gestión del riesgo y la estrategia para llevar a cabo diversas operaciones de coberturas. Los Héroes CCAF también documenta su evaluación, tanto al inicio como sobre una base continua, de si los derivados que se utilizan en las transacciones de coberturas son altamente efectivos para compensar los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de las partidas cubiertas.

a) Cobertura del valor razonable

Los cambios en el valor razonable de derivados que se designan y califican como coberturas del valor razonable se registran en el estado de resultados, junto con cualquier cambio en el valor razonable del activo o pasivo cubierto que sea atribuible al riesgo cubierto.

Los Héroes CCAF no ha utilizado coberturas de valor razonable en los períodos presentados.

b) Coberturas de flujo de caja

La parte efectiva de cambios en el valor razonable de los derivados que se designan y califican como coberturas de flujos de efectivo, se reconocen en Otras Reservas. La pérdida o ganancia relativa a la parte no efectiva se reconoce inmediatamente en el estado de resultados dentro de "Gastos por Intereses y Reajustes" o "Resultados por unidad de reajuste", según corresponda.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable (continuación)

b) Coberturas de flujo de caja (continuación)

Los importes acumulados en Otras reservas se llevan al estado de resultados en los períodos en que la partida cubierta afecta al resultado. En el caso de las coberturas de tasas de interés, los importes reconocidos en el patrimonio se reclasifican a resultados en "Costos Financieros" a medida que se devengan los intereses de las deudas asociadas. En el caso de las coberturas de tasa de interés y moneda (Cross Currency swap), los importes reconocidos en Otras Reservas se reclasifican a resultados en "Costos Financieros" a medida que se devengan los intereses y "Resultados por unidad de reajuste" producto de la valorización de la deuda al tipo de cambio de cierre.

Cuando un instrumento de cobertura vence o se vende o cuando no cumple los requisitos exigidos para la contabilidad de cobertura, cualquier ganancia o pérdida acumulada en "Otras Reservas" hasta ese momento permanece en el patrimonio y se reconoce cuando la transacción prevista es reconocida finalmente en el estado de resultados. Cuando se espera que la transacción prevista no se vaya a producir, la ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio neto se lleva inmediatamente al estado de resultados dentro de "Costos Financieros" o "Resultados por unidad de reajuste", según su naturaleza.

m.4) Deterioro de otros activos financieros

Los activos financieros, distintos de aquellos valorizados a valor razonable a través de resultados, son evaluados a la fecha de cada estado de situación para establecer la presencia de indicadores de deterioro. Los activos financieros se encuentran deteriorados cuando existe evidencia objetiva de que, como resultado de uno o más eventos ocurridos después del reconocimiento inicial del activo, los flujos futuros de caja estimados de la inversión han sido impactados con efecto negativo.

Una pérdida por deterioro relacionada con un activo financiero a costo amortizado se calcula como la diferencia en el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva. El interés sobre el activo deteriorado continúa reconociéndose a través del reverso del descuento. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida por deterioro disminuya, esta disminución se reversa en resultado.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos y pasivos financieros (continuación)

m.5) Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contablemente cuando:

- Los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los activos han vencido o se han transferido o, aun reteniéndolos, se han asumido obligaciones contractuales que determinan el pago de dichos flujos a uno o más receptores.
- Los Héroes CCAF ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad o, si no los ha cedido ni retenido de manera sustancial, cuando no retenga el control de activo.

Las transacciones en las que Los Héroes CCAF retiene de manera sustancial todos los riesgos y beneficios, que son inherentes a la propiedad de un activo financiero cedido, se registran como un pasivo de la contraprestación recibida. Los gastos de la transacción se registran en resultados siguiendo el método de la tasa de interés efectiva.

n) Medición del valor razonable

La definición de valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o que se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición (es decir, un precio de salida). La definición de valor razonable enfatiza que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de una entidad.

Al medir el valor razonable, la Administración utiliza los supuestos que los participantes del mercado utilizarían al fijar el precio del activo o pasivo en condiciones de mercado presentes, incluyendo supuestos sobre el riesgo y otros elementos. En consecuencia, la intención de Los Héroes CCAF de mantener un activo o liquidar o satisfacer de otra forma un pasivo no es relevante al medir el valor razonable.

La medición del valor razonable requiere que una entidad determine lo siguiente:

- El activo o pasivo concreto objeto de la medición;
- Para un activo no financiero, el máximo y mejor uso del activo y si el activo se utiliza en combinación con otros activos o de forma independiente;
- El mercado principal o más ventajoso en el que una transacción ordenada tendría lugar para el activo o pasivo; y
- Las técnicas de valoración apropiadas a utilizar al medir el valor razonable. Las técnicas de valoración utilizadas deberían maximizar el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizar los datos de entrada no observables. Los datos de entrada deben ser congruentes con los datos de entrada que un participante de mercado utilizaría al fijar el precio del activo o pasivo.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

n) Medición del valor razonable (continuación)

Una medición a valor razonable supone que un pasivo financiero o no financiero o un instrumento de patrimonio propio de Los Héroes CCAF (por ejemplo, participaciones en el patrimonio emitidas como contraprestación en una combinación de negocios) se transfiere a un participante de mercado en la fecha de la medición. La transferencia de un pasivo o un instrumento de patrimonio propio de Los Héroes CCAF supone que:

- Un pasivo permanecería en circulación y se requeriría al participante de mercado receptor de la transferencia satisfacer la obligación. El pasivo no se liquidaría con la contraparte o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.
- Un instrumento de patrimonio propio de una entidad permanecería en circulación y el participante de mercado receptor de la transferencia cargaría con los derechos y responsabilidades asociados con el instrumento. El instrumento no se cancelaría o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.

La jerarquía del valor razonable clasifica en tres niveles los datos de entrada de técnicas de valoración utilizadas para medir el valor razonable. La jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada de Nivel de 3). Si el valor razonable utiliza algunos datos no observables, se clasifican en Nivel 2 mientras la cantidad de datos de entrada no observables no sean significativos. Las transferencias entre niveles de jerarquía se reconocen en la fecha del suceso o cambio en las circunstancias que causaron la transferencia.

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes

Corresponden a:

- i) Colocaciones de crédito social, Deudor Previsional y Mutuos Hipotecarios: Son activos financieros no derivados (con pagos fijos y determinables), que no son cotizados en un mercado activo. Surgen de operaciones de préstamo de dinero, directamente a un deudor, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente, inicialmente se valorizan a valor razonable y posteriormente se registran bajo el método del costo amortizado a la tasa de interés efectiva.
- ii) Cuentas por Cobrar al Instituto de Previsión Social (IPS) por el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social, los que se facturan una vez prestado el servicio.
- iii) Cuentas por cobrar que se originan por el déficit de los fondos de cesantía, familiar y licencias médicas, saldo que se determina a fin de mes después del pago efectuado por esos conceptos a los afiliados y que es reintegrado por la SUSESO.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (continuación)

Corresponden a: (continuación)

- iv) Cuentas por cobrar Compañías de Seguros, corresponden a cuotas de créditos sociales de afiliados fallecidos, las cuales se recuperarán a través de los seguros de desgravamen contratados con la Compañía de seguros.
- v) Deudores por venta de servicios a terceros, corresponden a convenios de recaudación los que son facturados una vez prestado el servicio.
- vi) Los servicios de hotelería, turismo y producción de eventos que se facturan una vez prestado el servicio, se registran a valor razonable que corresponde a la facturación de los servicios.
- vii) Deudores por venta de edificios (activos inmovilizados), al inicio se registran a valor razonable que corresponde a las cuotas pendientes de pago según contratos de compra y venta y se amortizan en base a la tasa de interés efectiva establecida en los contratos.

Los créditos sociales son clasificados como activos corrientes y no corrientes según la fecha de vencimiento de las cuotas, si el vencimiento es superior a un año son presentados como activos no corrientes.

El tratamiento aplicado por Los Héroes CCAF para el deterioro de la cartera de crédito social y reconocimiento de los intereses por créditos morosos difiere de lo establecido por las IFRS. A continuación, detallamos la metodología utilizada:

a) Deterioro de la cartera de crédito social

El cálculo de las provisiones para Crédito Social se efectúa cumpliendo lo establecido en la circular N°2588 de la Superintendencia de Seguridad Social, la cual considera tres categorías según los distintos tipos de riesgos de la cartera de crédito:

- Provisión estándar: Corresponde a las provisiones por riesgo de crédito determinadas en base a la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la institución.
- Provisión complementaria: Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de crédito.
- Provisiones adicionales: Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de la cartera, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, etc.

La pérdida estimada que contabiliza Los Héroes CCAF, es igual a la suma de las pérdidas estimadas de los créditos sociales y los créditos hipotecarios de las tres categorías antes mencionadas.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (continuación)

b) Reconocimiento de los intereses de créditos morosos

Los Héroes CCAF deja de reconocer los ingresos por intereses para aquellos créditos sociales con morosidad superior a 60 días, este criterio más conservador no cumple con lo establecido por la IFRS 9. Bajo Normas Internacionales de Información Financiera no se suspende el devengo de intereses y se debe estimar la recuperabilidad de los flujos futuros a la tasa de interés efectiva. La Administración de Los Héroes CCAF realizó el análisis del impacto de esta desviación, donde se concluyó que los efectos son inmatrimales.

o) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando:

- La Entidad tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado,
- Es probable que se requiera una salida de recursos incluyendo beneficios económicos para liquidar la obligación,
- Se puede hacer una estimación confiable del monto de la obligación.

En la eventualidad que la provisión o una parte de ella sea reversada, el reverso es reconocido como un activo separado solamente si se tiene certeza del ingreso.

En el estado de resultados el gasto por cualquier provisión es presentado en forma neta de cualquier reembolso.

p) Beneficios a los empleados

i) Vacaciones del personal

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias registran el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, según lo establecido en la NIC 19.

ii) Indemnización por años de servicio

En concordancia a lo dispuesto en el Artículo 26 N°9 de la ley 18.833, Los Héroes CCAF no puede pactar con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio distintas a la legalmente establecida, por lo cual no registra provisión de carácter voluntario. Las subsidiarias no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

p) Beneficios a los empleados (continuación)

iii) Beneficios a corto plazo

Los Héroes CCAF contempla el pago de una bonificación anual para el rol ejecutivo, por el cumplimiento de objetivos y metas, previa autorización del Directorio, consistente en un número determinado de remuneraciones. Dicho bono se provisiona en forma mensual en base al gasto anual estimado.

Producto de la pandemia por COVID-19 la Administración decidió eliminar la bonificación anual, correspondiente al año 2020, por el cumplimiento de objetivos y metas para el rol ejecutivo y privado. (Ver nota N°47 Efectos Covid-19). No obstante lo anterior, durante el año 2021 dado el resultado de la gestión, la administración decidió reincorporar este beneficio.

Los Héroes CCAF pactó con sus trabajadores en la negociación colectiva del año 2019, un bono de negociación, el cual se amortiza en el plazo de duración del contrato colectivo y la parte no amortizada es registrada en el rubro "Otros activos no financieros".

Beneficios de largo plazo

Los Héroes CCAF ha constituido provisiones por beneficios de largo plazo con sus trabajadores en virtud de la existencia de obligaciones derivadas del contrato de trabajo. Dichas obligaciones dan lugar a la constitución de provisiones las que se encuentran calculadas utilizando supuestos actuariales incluyendo variables como la tasa de rotación del personal, el incremento de remuneraciones y la probabilidad de uso de este beneficio.

q) Activos y pasivos contingentes

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de eventos pasados, cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más eventos inciertos en el futuro y que no están enteramente bajo el control de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias. Los Héroes CCAF y sus subsidiarias no reconocen ningún activo contingente, se revelará en notas a los estados financieros aquellos activos contingentes para los que sea probable la entrada de beneficios económicos.

Un pasivo contingente es una obligación posible surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están completamente bajo el control de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias no reconocen ningún pasivo contingente, solo se incluyen las revelaciones correspondientes en notas a los estados financieros.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

r) Transacciones con partes relacionadas

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias revelan en notas a los estados financieros (ver detalle en nota 19) las transacciones y saldos con partes relacionadas, conforme a lo instruido en NIC 24 e informando separadamente las transacciones de la matriz, las entidades con control conjunto o influencia significativa sobre la entidad, las subsidiarias, las Filiales, las coligadas, los negocios conjuntos en que participe la entidad, el personal clave de la Administración de la entidad y otras partes relacionadas.

s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos

s.1) Ingresos por intereses y reajustes

- Ingresos por crédito social

Los ingresos por crédito social se imputan a la cuenta de resultados en función del criterio del devengo en base a la tasa de interés efectiva.

- Comisión de prepago crédito social

Corresponde al interés cobrado al momento de cancelar en forma anticipada los créditos sociales y se registran al momento de dar de baja el crédito.

s.2) Ingresos de actividades ordinarias

- Ingresos por Prestaciones complementarias

Corresponde a la facturación por la remuneración cobrada a las empresas que están suscritas a convenios de prestaciones complementarias. La facturación se realiza al momento de percibir el aporte.

- Ingresos por pago de pensiones

Corresponde al ingreso devengado por los Servicios de Atención y Pago de Pensiones y Beneficios a través de toda la red de sucursales descritos en Nota N°34.

- Ingresos por prestación de servicios

Los ingresos asociados a la prestación de servicios corresponden principalmente a servicios de recaudación y pago en las sucursales (primas de seguros y convenios) y se reconocen al momento de la prestación de los servicios.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos, (continuación)

s.3) Otros ingresos

- Ingresos por fondos nacionales

Corresponde a la comisión por la Administración de los fondos nacionales y se registra una vez prestado los servicios de Administración.

- Ingresos por Prestaciones adicionales

Las prestaciones adicionales son beneficios sociales otorgados a pensionados y trabajadores afiliados a Los Héroes CCAF, el ingreso se reconoce al momento de efectuar el servicio o prestación.

- Aporte 1% pensionado

Corresponde a la cotización del 1% de la pensión de los afiliados pensionados y se registra en forma mensual al momento de recibir el pago de las entidades pagadoras de pensiones.

t) Clasificación corriente y no corriente

En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.

En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos no corrientes.

u) Información por segmentos

Un segmento de operación es un componente de una entidad:

- 1) Que desarrolla actividades de negocios de las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos incluyendo los ingresos y gastos que se relacionan con transacciones con los otros componentes de la entidad,
- 2) Cuyos resultados de operación son revisados en forma regular por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de rendimiento.
- 3) Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

u) Información por segmentos, continuación (continuación)

De acuerdo a lo anterior, Los Héroes CCAF determinó los siguientes segmentos operacionales:

- Contribución social y otros

Contribución Social corresponde al otorgamiento de beneficios que cubren, en algunos casos, necesidades insatisfechas y en otros, entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados. Ejemplos de estos beneficios son: bono por matrimonio, bono por nacimiento, bono de escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativas, deportivas o artísticas y descuentos y bonos por prestaciones de educación, salud y otras valoradas por nuestros afiliados.

Este segmento incluye también la Administración (recaudación, pagos y compensación de pagos) de las prestaciones legales de seguridad social, servicios de "Atención y Pago de Beneficios Sociales", tales como pensiones y subsidios, y, cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

- Prestaciones sociales financieras

Corresponde a las prestaciones sociales financieras entregadas a los afiliados, como el crédito social de consumo, hipotecario, de educación superior y otros relacionados.

v) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de lo siguiente:

- Los instrumentos financieros derivados son valorizados al valor razonable.
- Los instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados son valorizados al valor razonable.
- Los activos financieros disponibles para la venta son valorizados al valor razonable
- Las sucursales propias y los centros recreacionales que son valorizados al valor de mercado en base a tasaciones de profesionales independientes.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

w) Uso de estimaciones y juicios

En la preparación de los estados financieros consolidados se han utilizado determinadas estimaciones realizadas por las respectivas entidades para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en los estados financieros. Estas estimaciones se refieren básicamente a:

- i) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- ii) Para los instrumentos financieros que corresponden a pagarés del Banco Central, se utiliza el costo amortizado a la tasa de interés efectiva, dicho valor no difiere de su valor razonable ya que son instrumentos de corto plazo.
- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos e indicadores de morosidad.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias para generar beneficios imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el período de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes.

La determinación de la adecuada clasificación de las partidas tributarias depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por Los Héroes CCAF y sus subsidiarias, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos tributarios.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

u) Uso de estimaciones y juicios (continuación)

Los rubros afectados por los juicios y estimaciones de la Administración son:

- Colocaciones de crédito social, (neto) (Nota N°6, 10)
- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (Nota N°7)
- Otros activos no financieros corrientes (Nota N°9)
- Otros activos no financieros no corrientes (Nota N°12)
- Propiedades, Planta y equipo (Nota N°16)
- Activos intangibles distintos de la plusvalía (Nota N°17)
- Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos (Nota N°18)
- Provisiones corrientes y no corrientes por beneficios a los empleados (Nota N°23)
- Otras provisiones (Nota N°28)

x) Nuevos pronunciamientos contables

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados de Los Héroes CCAF se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones adoptadas para el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2021, dichas normas son:

a) Las siguientes normas e interpretaciones han sido adoptadas en estos Estados Financieros Consolidados:

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia – Fase 2 (enmiendas a NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Concesiones de Arrendamientos Relacionadas a COVID-19 más allá del 30 de junio de 2021 (enmiendas a NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de abril de 2021.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de estas enmiendas e interpretaciones no han tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros consolidados de la Corporación, sin embargo, podría afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

(x) Nuevos pronunciamientos contables (continuación)

b) Normas, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 17, <i>Contratos de Seguros</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de pasivos como Corriente o No Corriente (enmiendas a NIC 1)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas IFRS, ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Revelación de Políticas Contables (enmiendas a NIC 1 y NIIF - Declaración Práctica 2)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Definición de Estimaciones Contables (enmiendas a NIC 8)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Impuesto Diferido relacionado a Activos y Pasivos que se originan de una Sola Transacción (enmiendas a NIC 12)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.

La Administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmiendas a las normas.

Nota 3 - Cambios Contables

Las políticas contables adoptadas en la preparación de los presentes estados financieros consolidados son consistentes con las utilizadas en la preparación de los estados financieros anuales de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, para el año finalizado el 31 de diciembre de 2020.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo

La Administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en Los Héroes CCAF. Para esto se ha diseñado una estructura de gobierno corporativo, desde el Directorio hasta las áreas especializadas para identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar los riesgos, de manera de asegurar que éstos se mantengan dentro de los límites aceptables para la institución.

La estructura de gobernanza y procesos de riesgo está diseñada para proteger la reputación y el desempeño de Los Héroes CCAF mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. Estos procesos de gobernanza incluyen:

- Identificación y medición: garantizar la comprensión de las posiciones de riesgo de la empresa.
- Políticas y aprobaciones: alineamiento de las decisiones efectuadas cotidianamente por los colaboradores de todos los niveles, con los objetivos de gestión de riesgo de la Organización.
- Mitigación y escalamiento: gestión y comunicación de riesgos.
- Determinación del monto de provisiones por incobrables.
- Definición de estructura de financiamiento que asegure niveles de liquidez adecuados y calce en los vencimientos de activos y pasivos.
- Informes y evaluación: evaluar continuamente el desempeño y cumplimiento con los niveles de aceptación de riesgo y su relación con el retorno de la corporación.
- Capacitación y toma de conciencia: asegurar que la responsabilidad está bien comunicada y es entendida por todos los colaboradores.

Las instancias de revisión de los temas relacionados con Riesgo son:

- Directorio
- Comité de Riesgo
- Comité de Auditoría
- Comité Ejecutivo de Riesgo
- Gerencia Corporativa de Riesgo

En esta estructura, el Directorio es quien tiene la responsabilidad por la adecuada administración de los riesgos, delegando en el Comité de Riesgo la gestión de definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos, límites y monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación.

La función del Comité de Auditoría respecto a la gestión de riesgo es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la administración y los organismos reguladores, de forma tal de mantener un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Además, vela por los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otros.

La Gerencia Corporativa de Riesgo es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgos y es responsable funcional de la administración de todos los riesgos: riesgo de crédito, riesgo financiero (liquidez, mercado, solvencia), estratégico y riesgo operacional.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

El Comité Ejecutivo de Riesgo es la instancia de revisión de los riesgos y de monitoreo del desarrollo de las actividades planificadas por materia.

Los Héroes CCAF administra sus riesgos de acuerdo con lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que se ha decidido adoptar algunos aspectos de normas ISO en materias de Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Continuidad de Negocio, y de metodología COSO en el Sistema de Control Interno. Asimismo, se ha adoptado algunos aspectos atinentes de los requerimientos del comité de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financiero y Operacional, además de incorporar aspectos metodológicos la normativa que se aplica al sistema bancario chileno (contenidos en la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF), como parte de la estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

Las políticas para la administración de los distintos riesgos son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio y las distintas instancias de gobierno corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en las estrategias de negocios, productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado y las regulaciones. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites que tienen como propósito acotar los riesgos a los que está expuesto Los Héroes CCAF. Estos límites permiten monitorear y controlar: en riesgo de crédito, concentraciones de cartera e indicadores de morosidad, provisiones y su suficiencia y clasificación de contraparte; en administración de liquidez los límites que obligan a la mantención de fondos de reserva, concentración de deuda, nivel y disponibilidad de endeudamiento, y calce de ingresos-egresos en bandas temporales; en riesgo de mercado los límites están asociados a las exposiciones que se registra en los libros de caja de largo y corto plazo; a estos se suman los límites de solvencia y covenants de instrumentos financieros.

Los Héroes CCAF en sus actividades está expuesta a diversos riesgos, entre los principales están:

- a) Riesgo de crédito
- b) Riesgo de mercado
- c) Riesgo de liquidez





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito

Es el riesgo relacionado a la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones financieras con Los Héroes CCAF bajo condiciones y plazos previamente establecidos.

Los Héroes CCAF cuenta con políticas de crédito específicas por producto, las que se revisan periódicamente con el objeto de asegurar su vigencia, son aprobadas por Comité de Riesgo y el Directorio, permitiendo administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio, y se materializan en procedimientos y sistemas de admisión estándares a través de toda su red comercial. Las políticas incorporan los criterios específicos de aceptación para el control del riesgo en función de la clasificación de empresas, el riesgo trabajador (a través de un score de originación) y el riesgo pensionado, así como también las atribuciones de crédito asignadas a las distintas personas para aprobación de operaciones.

La clasificación de riesgo de las empresas se evalúa en base a criterios de morosidad, número de trabajadores, sector de la economía, información comercial, información financiera y pagos previsionales. El riesgo del segmento trabajador se evalúa mediante un score de originación el que fue desarrollado según el comportamiento histórico de la cartera, el cual posee monitoreo permanente de su capacidad predictiva. El riesgo del segmento pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, edad, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

Para lograr un adecuado equilibrio de riesgo y retorno, se han establecido indicadores y límites de provisiones y morosidad de cartera de crédito entre los que considera: índice de riesgo, suficiencia de provisiones, morosidad de la cartera, concentración en colocaciones por empresas e industrias, entre otros que se revisan periódicamente en el Comité de Riesgo.

La determinación de provisiones se realiza en concordancia con la normativa vigente¹, que considera tres categorías de provisiones (estándar, complementaria y adicional) que se relacionan con los distintos tipos de riesgo de la cartera de crédito.

¹Circular N° 2.588 y sus modificaciones posteriores, "Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de diciembre de 2009.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

El cálculo de la provisión estándar, mínimo exigido normativamente, considera los factores de provisión establecidos por el regulador². Esto es, la cartera de crédito social se agrupa en tramos de mora clasificando a cada deudor según su máxima morosidad y se asigna factores de provisiones por cada uno de los tramos y segmentos establecidos.

La provisión complementaria se determina utilizando un modelo de provisiones interno, el cual fue ajustado a partir del cierre del ejercicio de enero 2019. Dicho ajuste, fue desarrollado en conjunto por Los Héroes CCAF y un consultor líder mundial y de amplia experiencia en el desarrollo de modelos de provisiones. Los Héroes CCAF aportó con su conocimiento del negocio y cumplió el rol de validador técnico del modelo, el cual está basado en la metodología de Pérdida Esperada y en el comportamiento histórico de la cartera, considerando en su desarrollo las mejores prácticas de la industria del modelamiento, en la línea de Basilea e IFRS9. Todo lo anterior permite cuantificar con mayor precisión las pérdidas potenciales de la cartera, reconocer su riesgo idiosincrático y contar con una adecuada suficiencia de provisiones. El ajuste del modelo interno, que aplica sobre la cartera de Crédito Social de consumo, fue aprobado en sesión N° 803 de Directorio de abril 2018, y luego aprobado por la SUSESO mediante Oficio N° 46461 del 14 de septiembre 2018. Posteriormente, en sesión N° 810 de Directorio de noviembre 2018, se aprobó su implementación en el cierre del ejercicio de enero 2019. Cabe destacar que este modelo cumple con todos los lineamientos técnicos, metodológicos (construcción, validación, documentación y seguimiento) y aspectos cualitativos (integración en la gestión de riesgo y rol de la alta administración) contenidos en la Circular N°3.521 de mayo de 2020, que modificó la Circular N°2.588.

Los parámetros del modelo interno de Pérdida Esperada son:

- Probabilidad de Incumplimiento (*Probability of Default*, PD): Probabilidad de ingreso al estado de incumplimiento en un horizonte de medición determinado.
- Pérdida dado el Incumplimiento (*Loss Given Default*, LGD): Estimación de la pérdida efectiva dado el ingreso al estado de incumplimiento.
- Exposición al Incumplimiento (*Exposure At Default*, EAD): Saldo de exposición al momento de ingresar al estado de incumplimiento.

Estos parámetros permiten obtener la Pérdida Esperada (PE) de la cartera de Crédito Social mediante la ecuación:

$$PE = PD \times LGD \times EAD$$

²Circular N° 2.825 "Modifica Instrucciones Sobre Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito contenidas en Circular 2.588" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social el 17 de abril de 2012 y que entró en vigencia en enero de 2013.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Para el caso de un stock de Crédito Social de Consumo de una cartera que no ha sido originalmente aprobada por políticas de Los Héroes CCAF y que no se conocen sus antecedentes crediticios históricos, como es el caso del stock migrado de créditos de Gabriela Mistral CCAF al momento de su absorción por parte de Los Héroes CCAF ocurrida en noviembre de 2018, su provisión interna se calcula en base al mayor factor de provisión entre el modelo interno utilizado por Los Héroes CCAF hasta diciembre 2018³, y el Índice de Provisiones original de cada operación de la cartera absorbida.

Se constituyen provisiones complementarias sólo si, el monto de provisiones determinado por la metodología de provisiones estándar es inferior al monto de provisiones determinados por la metodología Interna.

La provisión interna de Créditos de uso Contingente por producto de crédito social Más Salud, utiliza los parámetros de la metodología de Pérdida Esperada y la exposición contingente al incumplimiento.

Para la cartera de Crédito Social Hipotecario las provisiones se determinan de acuerdo con lo establecido en la normativa Circular N°3.068 de enero 2015 y sus cálculos se basan en función de la relación deuda a garantía de los Mutuos Hipotecarios que mantenga en cartera Los Héroes CCAF (deuda vigente/última tasación disponible) combinada con los meses de morosidad de dichos mutuos.

Respecto a la provisión adicional (sistémica), ésta corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos frente a perspectivas macroeconómicas adversas o circunstancias que puedan afectar a un sector, industria o grupo de deudores, especialmente si existen concentraciones de créditos u otra situación que amerite reconocer un riesgo adicional al determinado por el modelo interno de provisiones.

Información cuantitativa riesgo de crédito

La máxima exposición a la que Los Héroes CCAF se enfrenta en Riesgo de Crédito corresponde al total de las colocaciones registradas en el estado de situación financiera.

Existen factores mitigadores del riesgo crédito como es el hecho de que el Crédito Social adeudado por un trabajador o pensionado afiliado a una caja se rige por las mismas normas de pago y cobro que las cotizaciones previsionales, lo que implica que su recaudación es a través del descuento directo de la remuneración o pensión del afiliado. Sólo para los trabajadores pertenecientes a Organismos Públicos y con régimen contractual distintos al Código del Trabajo, el Crédito Social opera como descuento voluntario y de igual forma se descuentan de forma directa a través de la remuneración.

³ Este modelo se basa en estimaciones de factores de provisión mediante dos métodos: Método de Camada para la cartera de crédito social por segmento y Análisis de Roll-Rate para los productos reprogramados por segmento.



01

Somos
Los Héroes

02

Gobierno
Corporativo

03

Nuestro
modelo

04

Valor
social

05

Nuestra
Organización

06

Información
financiera

07

Acerca de
esta memoria

08

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Además, las políticas de crédito establecen requerimiento de garantías, por considerarse una segunda fuente de pago en caso de incumplimiento de las obligaciones. Las garantías que mantiene Los Héroes CCAF corresponden principalmente a garantías reales y garantías personales. En el caso de garantías reales, éstas se exigen en los créditos hipotecarios y al 31 de diciembre de 2021 se cuenta con un 100% de cobertura. Se cuenta también con políticas de cobranza y liquidación de estas garantías en el caso de incumplimiento del deudor.

Los Héroes CCAF monitorea mensualmente las concentraciones de carteras de crédito social según tipo de afiliado y por sector industrial de empresas, siguiendo los indicadores de morosidad por segmento, producto y fecha de origen del crédito.

El cuadro siguiente muestra la distribución por tipo de segmento al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Segmento	% Total Stock de Colocaciones	% Total Stock de Colocaciones
	dic-21	dic-20
Pensionado	58,36%	55,25%
Trabajador	41,64%	44,75%
Total	100,0%	100,0%

En el cuadro precedente se aprecia que la composición por segmento al 31 de diciembre de 2021 es de 41,64% para el segmento Trabajador y 58,36% para el segmento Pensionado, cifra superior al 55,25% registrado en diciembre de 2020, debido al crecimiento del flujo de créditos otorgados a pensionados durante el primer trimestre de 2021, y al descenso de las colocaciones del segmento Trabajador, debido principalmente al menor flujo de créditos otorgados hasta el tercer trimestre de 2021, producto del impacto en la actividad económica del país a causa de la crisis sanitaria iniciada en marzo de 2020, caída que se comenzó a revertir en el último trimestre del año, debido a estrategias comerciales para potenciar la venta, que se complementaron con una menor liquidez en el mercado dado el menor potencial de clientes sujetos a retiros de fondos de pensiones vigentes, y las mayores restricciones crediticias de las instituciones bancarias.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, 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-21	dic-20
Municipios	15%	15%
Gobierno Central	13%	19%
Educación	11%	8%
Servicios	9%	8%
Alimentación	8%	7%
Manufacturero	6%	7%
Forestal	5%	4%
Minería	5%	3%
Supermercados	4%	4%
Financiero	3%	3%
Otras Industrias	21%	22%
Total	100%	100%

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

En relación con la antigüedad de impagos, el siguiente cuadro resume las provisiones por tipo y por categoría de riesgo. Los créditos sociales de consumo se clasifican para efectos de provisión estándar por riesgo de crédito, de acuerdo con la morosidad de las obligaciones de sus deudores. Para este efecto, considerará la siguiente situación de morosidad, debiendo quedar clasificado, en la categoría que corresponda, el saldo de los créditos que se señalan:

Categoría "A": préstamos cuyos deudores mantienen todos sus pagos al día.

Categoría "B": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad inferior o igual a 1 mes.

Categoría "C": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 1 mes e inferior o igual a 2 meses.

Categoría "D": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 2 meses e inferior o igual a 3 meses.

Categoría "E": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 3 meses e inferior o igual a 4 meses.

Categoría "F": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 4 meses e inferior o igual a 5 meses.

Categoría "G": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 5 meses e inferior o igual a 6 meses.

Categoría "H": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 6 meses y hasta 12 meses.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Información de Provisiones en M\$ al 31 de diciembre de 2021			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar	Provisión Complementaria	Total Provisión
	M\$	M\$	M\$
A	999.485	1.869.698	2.869.183
B	836.064	284.149	1.120.213
C	583.217	103.343	686.560
D	633.392	37.285	670.677
E	583.902	17.250	601.152
F	630.440	11.461	641.901
G	542.870	7.747	550.617
H	3.486.068	78.878	3.564.946
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	621.592	-	621.592
Total Crédito Social	8.917.030	2.409.811	11.326.841
Hipotecario	86.879	-	86.879
Más Salud	205.737	-	205.737
Sistémica	-	4.690.000	4.690.000
Total	9.209.646	7.099.811	16.309.457



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

El stock de provisiones total es M\$16.309.457, que se compone de la cartera vigente de Crédito Social de Consumo por M\$11.326.841, de Crédito Social Hipotecario por M\$86.879, de producto Más Salud (exposición contingente) por M\$205.737 y M\$4.690.000 de Provisión Sistémica. Esta provisión sistémica, se basa en que Los Héroes CCAF visualiza perspectivas macroeconómicas adversas que pueden afectar sus resultados en la cartera de crédito social de consumo, generando impactos que no necesariamente son recogidos por los modelos de provisiones en forma anticipada.

Al 31 de diciembre de 2021, se realizó una liberación parcial de provisión sistémica (M\$ 440.000) asociada a la cartera de crédito social migrada desde Ex CCAF Gabriela Mistral (stock residual en proceso de extinción), con lo cual su índice total de provisión cubre completamente su exposición de riesgo de crédito. Adicionalmente, para el segmento Pensionados se realizó una constitución de provisión sistémica de M\$ 300.000, basada en las perspectivas de mayor incumplimiento asociadas a los retiros de los fondos de pensiones y al control de la prelación en el pago de las cuotas de créditos que están realizando las entidades pagadoras de pensión.

El índice de provisiones de la cartera de Crédito Social (cociente entre el stock de provisiones y el stock de colocaciones) es 3,82% al 31 de diciembre de 2021, menor al 4,63% registrado en diciembre de 2020. La baja del índice de riesgo se debe principalmente a la gestión de riesgo realizada desde el inicio de la contingencia sanitaria, en términos de otorgamiento de crédito social y estrategias de cobranza, que permitieron una mayor contención de fases morosas, a causa de la mayor liquidez existente en el mercado, logrando disminuir la morosidad de la cartera respecto al año anterior. Por otra parte, por la mayor participación del segmento Pensionados (de menor riesgo de crédito) sobre la cartera de colocaciones, y en menor medida, debido a la disminución de la cartera migrada desde Ex CCAF Gabriela Mistral, la cual posee un mayor índice de provisiones respecto a los créditos otorgados en el marco de la Política de Crédito de Los Héroes CCAF.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones, se utiliza el indicador de cobertura *Back Test*, referido a las veces (en años) que el stock de provisiones cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses, lo cual es deseable que sea superior al *duration* de la cartera. Para la cartera Los Héroes CCAF, la cobertura *Back Test* de provisiones es de 2,3 años, superior en un 60,1% al *duration* de esta cartera. Por su parte, al aplicar la misma metodología al stock migrado de créditos de ex Gabriela Mistral CCAF, también se cuenta con una adecuada suficiencia de provisiones, superior al *duration* de dicha cartera.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado

Corresponde a la pérdida potencial originada en activos y pasivos, debido a cambios en variables de mercado relevantes en un cierto período de tiempo. Las variables de mercado relevantes son las tasas de interés en pesos, las tasas de interés en UF, variaciones de tipo de cambio y reajustabilidad de la unidad de fomento u otro índice de reajustabilidad.

En el caso de Los Héroes CCAF, la exposición a este tipo de riesgo está dada principalmente por:

- Riesgo de Tasa de Interés: se define como la exposición a pérdidas ocasionadas por cambios adversos en las tasas de interés de mercado y que afectan el valor de los instrumentos, contratos y demás operaciones registradas en los estados financieros.
- Riesgo de Reajustabilidad: corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento u otro índice de Reajustabilidad, ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

Al 31 de diciembre del 2021 Los Héroes CCAF mantiene posiciones en instrumentos derivados con el propósito de realizar cobertura al riesgo de reajustabilidad.

Cross Currency Swaps (CCS): Estos derivados son utilizados como hedge (cobertura), para cubrir la deuda denominada en UF que proviene de las colocaciones de los bonos corporativos en UF y deuda en USD que proviene del financiamiento internacional.

Dada la naturaleza del negocio de las Cajas de Compensación y las políticas internas de Los Héroes CCAF, existen impedimentos y restricciones para exposiciones de otro tipo de riesgos, tales como inversiones en divisas, acciones y opciones.

Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotado el Riesgo de Mercado, Los Héroes CCAF cuenta con una Política de Riesgo Financiero, en su capítulo de Política de Riesgo de Mercado, donde establece los lineamientos de la Administración, gestión del riesgo y la estructura de límites, así como el detalle de la gestión de riesgo de mercado; este documento es revisado y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.

Para administrar el riesgo de tasas de interés y reajustabilidad, se utiliza el modelo normativo⁴ y análisis de brechas entre activos y pasivos, cuyos resultados son analizados y sensibilizados contra el Margen Financiero y el Patrimonio de Los Héroes CCAF.

⁴ Definido por SUSESO en circular N°2.589 de 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado (continuación)

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Libro	Posición Monto (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Monto (M\$)	%	Limite Normativo		Exposición al	
						Base	31.12.2021 %	31.12.2020 %
Libro de Negociación ⁵	-	-	613.252	5%	Margen Trimestral Promedio	Financiero	0,00%	0,00%
Libro de Caja Corto Plazo ⁶	103.454.643	1.539.025	2.453.006	20%	Margen Trimestral Patrimonio	Financiero Promedio	12,55%	22,01%
Libro de Caja Largo Plazo ⁷	270.687.244	6.910.860	21.771.033	10%	Patrimonio		3,17%	2,09%

Al 31 de diciembre de 2021, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de largo plazo y el Libro de Negociación de Los Héroes CCAF se encuentran dentro de los límites establecidos por la normativa vigente. En particular, la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja varía de un 2,09% a un 3,17% (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 12,55% estando por debajo de su límite de 20% al 31 de diciembre 2021.

Trimestralmente y de acuerdo con lo instruido por SUSESO⁸, Los Héroes CCAF realiza test de estrés de riesgo de mercado exigidos en la normativa vigente, así como también test de estrés internos, en base a distintos escenarios adversos, considerando para ello cambios significativos en las variables como tasa de interés y reajustabilidad.

Dentro de los escenarios analizados el último trimestre, el más adverso corresponde a la aplicación de un alza en las tasas de interés equivalente a la mayor variación mensual histórica registrada junto con un aumento de la morosidad. En este escenario, se incluye dentro de las variaciones observadas el alza de tasa de interés (TPM) realizada por el Banco Central en el mes de diciembre de 2021, la que no implica mayores variaciones en los indicadores de exposición de caja de largo y corto plazo, dada la positiva posición de liquidez en la que se encuentra Los Héroes CCAF al 31 de diciembre de 2021.

⁵ Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.

⁶ Libro de Caja de Corto Plazo, se define como aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son inferiores a un año.

⁷ Libro de Caja Largo Plazo, corresponde a aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son superiores a 1 año.

⁸ Circular N°2.589 de 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez

Se define como la incapacidad para cumplir con las obligaciones contraídas dentro de los plazos establecidos, pudiendo incurrir en pérdidas significativas que pudieran representar un riesgo para la viabilidad de la institución.

Los Héroes CCAF está expuesto a dos tipos de Riesgo de Liquidez en su Balance: Riesgo de liquidez de financiamiento y Riesgo de liquidez de mercado.

- Riesgo de liquidez de financiamiento

Se relaciona con la incertidumbre de financiar los compromisos adquiridos en situaciones de contingencia. Específicamente, se refiere a la probabilidad de que Los Héroes CCAF incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o a crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos a su vencimiento o por no poder financiar las necesidades adicionales a costos de mercado.

- Riesgo de liquidez de mercado

Se refiere al riesgo de no poder deshacer una determinada posición para el cumplimiento de una obligación financiera por problemas de falta de profundidad del mercado.

La administración de liquidez por parte de Los Héroes CCAF tiene por objetivo gestionar de forma eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Política de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (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 vigente⁹, 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.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

31.12.2021

Ingresos M\$				
Detalle de Cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Disponible	19.729.933	19.729.933	19.729.933	19.729.933
Inversiones Financieras	70.050.363	70.050.363	70.050.363	70.050.363
Colocaciones de Crédito Social	11.308.067	47.286.123	70.298.875	144.070.102
Mutuos Hipotecarios No Endosables	1.899	5.696	11.392	22.785
Mutuos Hipotecarios Endosables	7.370	22.110	44.221	88.441
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	2.267.229	7.607.739	12.627.727	22.750.648
Ingresos por SIL	12.932.213	37.120.999	73.508.067	146.268.734
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.594.171	4.805.113	9.660.306	19.360.661
Cotización Previsional	6.293	18.878	37.755	75.510
Deudores por venta de servicios a terceros	-	4.241.163	7.065.638	16.954.734
Deudores varios	-	9.524	15.874	38.097
Ingresos por Comisiones	-	10.094.575	16.867.563	40.491.233
Otros Ingresos	20.475	63.987	120.296	255.947
Total Ingresos	117.918.013	201.056.203	280.038.010	480.157.188





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egresos

31.12.2021

Egresos M\$				
Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	-	67.784.168	71.449.699	77.197.678
Pasivos Financieros	6.873.255	10.871.192	20.974.283	34.770.851
Egresos por Prestaciones Adicionales	379.855	1.146.380	2.288.458	4.971.632
Egresos por Prestaciones Complementarias	1.660.678	6.558.052	12.234.436	22.256.290
Egresos por SIL	11.501.692	36.355.936	72.167.663	145.550.554
Egr. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.522.919	4.844.755	9.611.666	19.383.569
Obligaciones con terceros	2.368.246	4.385.641	4.385.641	4.385.641
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-
Gastos de Administración	5.316.146	15.948.437	31.896.874	63.793.748
Otros Egresos	613.317	1.916.614	3.603.236	7.666.458
Total Egresos	30.236.108	149.811.175	228.611.956	379.976.421



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Riesgo de Liquidez				
Brechas de Liquidez	31.12.2021	31.12.2020	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(52%)	(55%)	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(46%)	(50%)	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(27%)	(66%)	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(27%)	(70%)	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(52%)	(97%)	100%	Fondo Social

Dado que la normativa establece el cálculo de las brechas de liquidez como: "Egresos – Ingresos", se puede concluir que el hecho que los resultados en las bandas temporales sean negativos, indican que existe holgura y capacidad de Los Héroes CCAF para hacer frente a sus compromisos, de acuerdo con el escenario base normativo.

d) Inversiones financieras: riesgo de contraparte

Dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes CCAF se encuentran las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja, y el riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones, para lo cual dentro de la Política de Riesgo Financiero se describe un capítulo llamado Política de Fuentes y Usos de Fondos que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados y en concordancia con lo establecido por el regulador.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

e) Solvencia: requerimientos de capital

De acuerdo con lo instruido por la SUSESO en su Circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las Cajas de Compensación no podrán tener un patrimonio inferior al 16% de sus activos ponderados por riesgo de crédito netos de provisiones exigidas. Esto se realiza con el propósito que las Cajas de Compensación aseguren un margen de capital para absorber pérdidas y mantener un nivel de capital en proporción al riesgo asumido.

$$\frac{\text{Fondo Social}}{\text{APRC}} \geq 16\%$$

APRC: Corresponde a los Activos Ponderados por Riesgo Crédito y que se encuentran definidos por la SUSESO en Circular N°2.590 ítem II.

En este contexto, al 31 de diciembre de 2021, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: M\$360.647.031
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: M\$57.703.525
Fondo Social Los Héroes CCAF	: M\$191.082.199

La relación Fondo Social / APRC al 31 diciembre de 2021 de Los Héroes CCAF es 52,98%, que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido por SUSESO.

f) Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de que se materialice un acontecimiento (o también llamado evento), que pueda impactar en el logro de los objetivos del negocio, el adecuado resguardo del fondo social o de la reputación de Los Héroes CCAF.

El Riesgo Operacional se define más específicamente por aquellos factores que lo originan:

- Procesos Internos
- Personas
- Tecnologías de la información
- Eventos Externos

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos relativos a la ejecución de los planes de negocio y procesos, sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

e) Solvencia: requerimientos de capital

De acuerdo con lo instruido por la SUSESO en su Circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las Cajas de Compensación no podrán tener un patrimonio inferior al 16% de sus activos ponderados por riesgo de crédito netos de provisiones exigidas. Esto se realiza con el propósito que las Cajas de Compensación aseguren un margen de capital para absorber pérdidas y mantener un nivel de capital en proporción al riesgo asumido.

$$\frac{\text{Fondo Social}}{\text{APRC}} \geq 16\%$$

APRC: Corresponde a los Activos Ponderados por Riesgo Crédito y que se encuentran definidos por la SUSESO en Circular N°2.590 ítem II.

En este contexto, al 31 de diciembre de 2021, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: M\$360.647.031
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: M\$57.703.525
Fondo Social Los Héroes CCAF	: M\$191.082.199

La relación Fondo Social / APRC al 31 diciembre de 2021 de Los Héroes CCAF es 52,98%, que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido por SUSESO.

f) Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de que se materialice un acontecimiento (o también llamado evento), que pueda impactar en el logro de los objetivos del negocio, el adecuado resguardo del fondo social o de la reputación de Los Héroes CCAF.

El Riesgo Operacional se define más específicamente por aquellos factores que lo originan:

- Procesos Internos
- Personas
- Tecnologías de la información
- Eventos Externos

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos relativos a la ejecución de los planes de negocio y procesos, sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

Con el propósito de apoyar el logro de los objetivos definidos para los procesos de la Institución, mejorando y fortaleciendo la calidad, continuidad, seguridad de la información y ciberseguridad, Los Héroes CCAF ha implementado un Modelo de Gestión de Riesgo Operacional que funciona a través de los siguientes pilares de trabajo:

- > Gestión de Riesgo Operacional sobre Procesos y proyectos relevantes.
- > Gestión del Riesgo Operacional basado en tres líneas de defensa
- > Gestión de la Continuidad del Negocio.
- > Gestión de la Ciberseguridad y Seguridad de la Información.
- > Control de Servicios Externalizados.
- > Apoyo a la Gestión del Cambio y Cultura de Riesgo en la Organización.

Dicho modelo busca apoyar los procesos de negocio, de tal manera de entregar a nuestros afiliados/as un servicio de calidad, resguardando la mantención del fondo social para la entrega de mayores y mejores beneficios, y cumplir con los requerimientos que establece la SUSESO.

Por lo anterior, Los Héroes CCAF ha centrado sus esfuerzos en los principales procesos que sustentan el negocio y ha aplicado las mejores prácticas metodológicas para administrar y gestionar los riesgos presentes en ellos.

En función del monitoreo y revisión de riesgos, la Administración de Los Héroes CCAF dispone del Comité Ejecutivo de Riesgo, orientado a tratar las temáticas atinentes al control interno de la Corporación, donde destaca el análisis preventivo del riesgo operacional, el reporte de los principales eventos de riesgo operacional y la evaluación del Riesgo Operacional de los procesos e iniciativas que desarrolle la Organización.

Adicionalmente, Los Héroes CCAF ha implementado un panel de gestión que contiene Indicadores claves de Riesgo Operacional, distribuidos en los procesos de Crédito Social, Licencias Médicas, Asignación Familiar, Afiliación, Venta y Mantención de Pensionados, Prestaciones Adicionales, Pagos tanto IPS como AFP y Afiliación, Venta y Mantención de Empresas y Trabajadores, entre otros. Este Panel incluye indicadores de Continuidad de Negocio, Seguridad de Información, Ciberseguridad, el monitoreo sobre potenciales impactos sobre la reputación corporativa, además de otros procesos de apoyo al negocio.

Todas estas materias, son presentadas periódicamente en el Comité de Riesgo del Directorio, en el cual participan Directores y la alta Administración.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

Cabe precisar que, en cuanto al Plan de Procesos Críticos, asociados a la Continuidad de Negocio, se estructura en base al Análisis de Impacto que puedan tener los diferentes procesos, en su operación diaria, diferenciando los distintos escenarios e incidentes que puedan interrumpir el normal funcionamiento de Los Héroes CCAF. Se realizan pruebas sobre el Plan de Recuperación de Desastre Tecnológico (DRP), con el objeto de asegurar la operatividad de los sistemas críticos de Los Héroes CCAF. Asimismo, se realizan Pruebas de Continuidad Operativa (PCO) que están asociados a los procesos críticos de cara al negocio, permitiendo responder de forma eficiente y oportuna a las necesidades de la Corporación ante escenarios de contingencia.

Por su parte, las actividades ligadas a la Ciberseguridad y Seguridad de la Información 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 seguimiento e implementación de controles asociados a estos.

Respecto a los riesgos asociados a la externalización de servicios, Los Héroes CCAF cuenta con un modelo de seguimiento y monitoreo de dichos riesgos, el cual se encuentra descrito tanto en la Política como en el Manual de Riesgos de Externalización de Servicios. Lo anterior, con el fin de velar por su adecuada gestión de riesgos, asociados a aquellos proveedores que prestan servicios a Los Héroes CCAF.

En cuanto a la cultura Corporativa de riesgo, Los Héroes CCAF realiza de forma periódica actividades formativas para sus ejecutivos/as y colaboradores/as con el objeto de mantener e internalizar el desarrollo y gestión de riesgos en organización.

g) Riesgo estratégico

Es el riesgo asociado a la capacidad de Los Héroes CCAF de cumplir sus objetivos, los cuales se pueden ver afectados por: decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados; nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo; ciclos de negocio, ciclos económicos, preferencias de clientes, ambiente legal y regulatorio; obsolescencia de productos y/o propuestas de valor; inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio, considerando dentro de ello la falta total o parcial de los talentos necesarios dentro de la organización, además de otros riesgos intrínsecos a la toma de decisiones de negocio.

Los Héroes CCAF ha levantado e identificado sus riesgos estratégicos, los cuales se encuentran contenidos en la llamada "*Matriz Corporativa de Riesgo*", la que es actualizada y presentada de forma periódica al Comité de Riesgo y al Directorio. Del mismo modo, ante focos contingentes de riesgos estratégicos, los cuales son gestionados por la Alta





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

h) Potencial impacto de los riesgos en la reputación

A pesar de que no es un riesgo propiamente tal, dado que puede ser considerado como consecuencia de ello, 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 riesgo. Es la posibilidad que se menoscabe la reputación corporativa y por lo tanto el valor de ésta.

En Los Héroes CCAF la gestión de impactos de los riesgos sobre la reputación es responsabilidad directa de 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, se monitorea un set de Indicadores enfocados al seguimiento de grupos de interés de Los Héroes CCAF, los cuales son reportados regularmente al Comité de Riesgo.

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Caja (a)	50.801.744	52.002.015
Bancos (b)	31.135.885	17.826.998
Depósitos a plazo (c)	400.112	-
Pactos de retroventa (d)	70.018.013	87.903.058
Total	<u>152.355.754</u>	<u>157.732.071</u>

Estas inversiones son fácilmente convertibles en efectivo en el corto plazo y están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

(a) Caja

El saldo de caja está compuesto por dinero en efectivo y fondos fijos destinados al pago de gastos menores y su valor libro es igual a su valor razonable.

(b) Bancos

El saldo de Bancos está compuesto por dineros mantenidos en cuentas corrientes bancarias y su valor libro es igual a su valor razonable.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(c) Depósitos a plazo

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Periodo %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Periodo M\$
28-12-2021	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	400.000	0,28%	04-01-2022	400.000	11.
Total					400.000			400.000	11.

Al 31 de diciembre de 2020 no existen depósitos a plazo.

(d) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

31.12.2021

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Periodo %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Periodo M\$
27-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	10.000.000	3,72%	03-01-2022	10.000.000	4.13
27-12-2021	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	8.000.000	3,72%	03-01-2022	8.000.000	3.30
28-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	15.000.000	3,72%	04-01-2022	15.000.000	4.69
29-12-2021	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	3,72%	05-01-2022	5.000.000	1.03
29-12-2021	96.489.000-5	LM Trust S.A.	Pacto	Pesos	8.000.000	3,84%	04-01-2022	8.000.000	1.70
30-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	3,84%	07-01-2022	5.000.000	53
30-12-2021	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	3,72%	07-01-2022	5.000.000	51
30-12-2021	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.000.000	3,72%	06-01-2022	2.000.000	20
30-12-2021	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	10.000.000	3,60%	03-01-2022	10.000.000	1.00
30-12-2021	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.000.000	3,60%	04-01-2022	1.000.000	10
23-12-2021	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	1.000.000	3,72%	25-01-2022	1.000.000	82
Total					70.000.000			70.000.000	18.01

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(d) Pactos de retroventa, continuación

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente, continuación:

31.12.2020

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Periodo %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Periodo M\$
22-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	04-01-2021	5.000.000	45
22-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	04-01-2021	5.000.000	30
23-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	05-01-2021	5.000.000	26
23-12-2020	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	05-01-2021	5.000.000	40
24-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	05-01-2021	5.000.000	23
24-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	05-01-2021	5.000.000	35
24-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.200.000	0,36%	04-01-2021	1.200.000	8
28-12-2020	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	07-01-2021	5.000.000	15
28-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	06-01-2021	5.000.000	10
28-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	07-01-2021	5.000.000	10
28-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	08-01-2021	5.000.000	15
28-12-2020	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	06-01-2021	5.000.000	15
29-12-2020	96.772.490-4	Consortio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	3.000.000	0,36%	11-01-2021	3.000.000	6
29-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	08-01-2021	5.000.000	10
29-12-2020	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.000.000	0,12%	06-01-2021	2.000.000	1
29-12-2020	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.000.000	0,12%	05-01-2021	2.000.000	1
29-12-2020	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.000.000	0,12%	04-01-2021	1.000.000	-
30-12-2020	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,12%	04-01-2021	5.000.000	1
30-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	500.000	0,24%	04-01-2021	500.000	-
30-12-2020	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	12.200.000	0,12%	04-01-2021	12.200.000	4
24-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.000.000	0,36%	25-01-2021	1.000.000	7
Total					87.900.000			87.900.000	3.05



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2021			31.12.2020		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*) (6.1)	96.064.675	(7.225.982)	88.838.693	106.419.496	(7.982.579)	98.436.917
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	96.064.675	(7.225.982)	88.838.693	106.419.496	(7.982.579)	98.436.917
Deudor previsional (**) (6.2)	16.620.018	(6.396.143)	10.223.875	21.172.708	(8.707.477)	12.465.231
Total Deudor Previsional, (neto)	16.620.018	(6.396.143)	10.223.875	21.172.708	(8.707.477)	12.465.231
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	112.684.693	(13.622.125)	99.062.568	127.592.204	(16.690.056)	110.902.148

(*) 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\$446.493 (M\$487.837 al 31 de diciembre de 2020) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2021 es M\$43.891. (M\$946.134 al 31 de diciembre de 2020).

(**) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales con mora más de 60 días por un monto ascendente a M\$44.724 (M\$50.637 al 31 de diciembre de 2020).

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)

Corresponde a operaciones de préstamo de dinero que se valorizan según lo descrito en nota 2 ñ. La composición de la cartera de crédito social es la siguiente:

	31.12.2021			31.12.2020		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (6.1.1)	94.458.246	(7.174.823)	87.283.423	104.769.372	(7.913.546)	96.855.826
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	14.981	(30)	14.951	14.086	(55)	14.031
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.491.864	(51.129)	1.440.735	1.541.435	(68.978)	1.472.457
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	99.584	-	99.584	94.603	-	94.603
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (6.1.3)	-	-	-	-	-	-
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	96.064.675	(7.225.982)	88.838.693	106.419.496	(7.982.579)	98.436.917



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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 2021

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1) (2)	43.297.687	(6.919.321)	36.378.366
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	13.143	(28)	13.115
Subtotal	43.310.830	(6.919.349)	36.391.481
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	51.160.559	(255.502)	50.905.057
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.838	(2)	1.836
Sub-Total	51.162.397	(255.504)	50.906.893
Total	94.473.227	(7.174.853)	87.298.374

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$446.493. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

(2) Incluye provisión sistémica por M\$4.690.000 asignada en el segmento trabajador producto de la crisis social y efecto de pandemia. (ver nota N°4 a))

31 de diciembre de 2020

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	52.678.001	(7.625.669)	45.052.332
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	12.654	(54)	12.600
Sub-Total	52.690.655	(7.625.723)	45.064.932



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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 2020 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	52.091.371	(287.877)	51.803.494
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.432	(1)	1.431
Sub-Total	52.092.803	(287.878)	51.804.925
Total	104.783.458	(7.913.601)	96.869.857

(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\$487.837. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2021

Concepto	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raices		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	90	6	-	96
Monto (1) M\$	1.431.666	60.198	-	1.491.864
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(38.713)	(12.416)	-	(51.129)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.392.953	47.782	-	1.440.735





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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)

31.12.2020

Concepto	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	93	6	-	99
Monto (1) M\$	1.477.803	63.632	-	1.541.435
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(57.162)	(11.816)	-	(68.978)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.420.641	51.816	-	1.472.457

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2021

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador M\$	Pensionado M\$		
Dividendos por cobrar	75.650	9.793	-	85.443
Seguros de desgravamen	5.845	709	-	6.554
Seguros de incendio y sismo	2.852	276	-	3.128
Seguros de cesantía	4.459	-	-	4.459
Total	88.806	10.778	-	99.584





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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)

31.12.2020

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador	Pensionado		
	M\$	M\$	M\$	M\$
Dividendos por cobrar	75.057	6.316	-	81.373
Seguros de desgravamen	6.082	493	-	6.575
Seguros de incendio y sismo	2.222	155	-	2.377
Seguros de cesantía	4.278	-	-	4.278
Total	87.639	6.964	-	94.603

6.1.3) Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (neto)

31.12.2021

Sin Trámite de Inscripción en el CBR	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
Nº 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	
Nº de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) - (2)	-	-	-





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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)

31.12.2020

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 2021 y 2020, es el siguiente:

31.12.2021

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	14.879.537	(5.835.890)	9.043.647
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	271.223	(35.325)	235.898
Sub-Total (1)	15.150.760	(5.871.215)	9.279.545





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2021 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	1.469.258	(524.928)	944.330
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	1.469.258	(524.928)	944.330
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	16.620.018	(6.396.143)	10.223.875

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$44.724.

31.12.2020

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	19.536.130	(8.091.157)	11.444.973
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	205.363	(33.189)	172.174
Sub-Total (1)	19.741.493	(8.124.346)	11.617.147
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	1.431.215	(583.131)	848.084
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	1.431.215	(583.131)	848.084
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	21.172.708	(8.707.477)	12.465.231

(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\$50.637.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito

- a) La estratificación de la cartera de crédito social, créditos hipotecarios y deudor previsional por tramos de morosidad y tipo de cartera es la siguiente:

	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	261.231	4.073	1.800	1.194
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	257.064.165	6.031.806	2.511.530	1.788.319
N° de clientes cartera repactada	14.174	1.290	691	475
Cartera repactada bruta en miles de pesos	16.045.912	1.848.270	895.476	674.776
Total cartera bruta en miles de pesos	273.110.077	7.880.076	3.407.006	2.463.095
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(8.752.908)	(1.110.320)	(671.516)	(605.416)
Total cartera neta en miles de pesos	264.357.169	6.769.756	2.735.490	1.857.679

	Entre 91 y 120 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	935	787	670	657
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.099.177	1.038.957	813.473	808.709
N° de clientes cartera repactada	452	325	282	276
Cartera repactada bruta en miles de pesos	588.554	461.336	422.505	395.137
Total cartera bruta en miles de pesos	1.687.731	1.500.293	1.235.978	1.203.846
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(566.582)	(569.560)	(529.755)	(612.293)
Total cartera neta en miles de pesos	1.121.149	930.733	706.223	591.553

	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total
Detalle de cartera bruta			
N° de clientes cartera no repactada	563	2.417	274.327
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	668.784	3.440.606	275.265.526
N° de clientes cartera repactada	283	950	19.198
Cartera repactada bruta en miles de pesos	369.779	1.337.948	23.039.693
Total cartera bruta en miles de pesos	1.038.563	4.778.554	298.305.219
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(534.454)	(2.356.653)	(16.309.457)
Total cartera neta en miles de pesos	504.109	2.421.901	281.995.762 (*)

(*) Al 31 de diciembre de 2021 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$98.571.351 y en el activo no corriente por M\$183.424.411. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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 31.12.2020	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	301.592	4.807	2.007	1.349
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	266.384.319	6.681.684	2.678.800	1.780.792
N° de clientes cartera repactada	18.896	1.384	929	631
Cartera repactada bruta en miles de pesos	26.647.411	2.189.970	1.272.543	975.882
Total cartera bruta en miles de pesos	293.031.730	8.871.654	3.951.343	2.756.674
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(9.976.008)	(1.295.473)	(842.685)	(735.828)
Total cartera neta en miles de pesos	283.055.722	7.576.181	3.108.678	2.020.846
	Entre 91 y 120	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.062	974	913	940
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.349.819	1.377.703	1.275.438	1.221.499
N° de clientes cartera repactada	426	287	173	151
Cartera repactada bruta en miles de pesos	694.613	394.006	285.563	215.296
Total cartera bruta en miles de pesos	2.044.432	1.771.709	1.561.001	1.436.795
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(685.912)	(689.402)	(674.958)	(748.977)
Total cartera neta en miles de pesos	1.358.520	1.082.307	886.043	687.818
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.103	4.084	318.831	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.436.067	5.869.146	290.055.267	
N° de clientes cartera repactada	165	690	23.732	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	238.821	1.069.427	33.983.532	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.674.888	6.938.573	324.038.799	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(860.506)	(3.537.300)	(20.047.029)	
Total cartera neta en miles de pesos	814.382	3.401.273	303.991.770	^(*)

(*) Al 31 de diciembre de 2020 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$110.363.674 y en el activo no corriente por M\$193.628.096. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2021	Documentos por Cobrar Protestados Cartera de crédito	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial Cartera de crédito
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	907	17.844
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	576.284	51.884.692
Al 31.12.2020	Documentos por Cobrar Protestados Cartera de crédito	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial Cartera de crédito
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	921	15.683
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	582.091	47.072.028

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito

El efecto en resultados de las provisiones por incobrabilidad de crédito, generado en los periodos es el siguiente:

31.12.2021

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2021	20.047.029
Traspaso cartera 100% provisionada del periodo (1)	(12.387.156)
Constitución de provisiones (2)	8.649.584
Saldo de provisión al 31.12.2021 (3)	<u>16.309.457</u>





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

c)	Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito (continuación)	
(1)	Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2021 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.	
(2)	Este monto corresponde al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del período 2021.	
(3)	Provisión compuesta por M\$13.622.125 clasificada en corriente y M\$2.687.332 clasificada como no corriente (Ver Nota N°6 y N°10). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4a). El cargo a resultados por el período terminado al 31 de diciembre de 2021 ascendió a M\$8.649.584.	
	31.12.2020	Total M\$
	Saldo de provisiones al 01.01.2020	21.917.274
	Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(15.862.624)
	Constitución de provisiones (2)	13.992.379
	Saldo de provisión al 31.12.2020 (3)	<u>20.047.029</u>
(1)	Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2020 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.	
(2)	Este monto corresponde al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del ejercicio 2020.	
(3)	Provisión compuesta por M\$16.690.056 clasificada en corriente y M\$3.356.973 clasificada como no corriente (Ver Nota N°6 y N°10). El cargo a resultados por el período terminado al 31 de diciembre de 2020 ascendió a M\$13.992.379.	





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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:

31.12.2021

Colocaciones (trabajadores)	Por Mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	8.115.042	2.142.923	4.690.000	14.947.965
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	38.713	-	-	-	38.713
Mutuos hipotecarios no endosables	35.734	-	-	-	35.734
Sub-Total	74.447	8.115.042	2.142.923	4.690.000	15.022.412
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.007.725	266.888	-	1.274.613
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	12.416	-	-	-	12.416
Mutuos hipotecarios no endosables	16	-	-	-	16
Sub-Total	12.432	1.007.725	266.888	-	1.287.045
Total stock de provisiones	86.879	9.122.767	2.409.811	4.690.000	16.309.457



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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)

31.12.2020

Colocaciones (trabajadores)	Por Mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsual)	-	11.013.690	2.692.536	4.830.000	18.536.226
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	57.162	-	-	-	57.162
Mutuos hipotecarios no endosables	34.477	-	-	-	34.477
Sub-Total	91.639	11.013.690	2.692.536	4.830.000	18.627.865
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.110.607	296.725	-	1.407.332
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	11.816	-	-	-	11.816
Mutuos hipotecarios no endosables	16	-	-	-	16
Sub-Total	11.832	1.110.607	296.725	-	1.419.164
TOTAL	103.471	12.124.297	2.989.261	4.830.000	20.047.029

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:

	31.12.2021			31.12.2020		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	8.438.413	(568.206)	7.870.207	4.465.636	(484.156)	3.981.480
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	1.025.918	(25.441)	1.000.477	1.151.881	(28.771)	1.123.110
Deudores por venta de propiedades	98.915	-	98.915	89.350	-	89.350
Deudores por eventos turísticos, hotelaría y arriendo de caballos (3)	760.069	-	760.069	233.775	(17.386)	216.389
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	357.028	(57)	356.971	67.761	-	67.761
Deudores varios (4)	3.564.869	(942.153)	2.622.716	6.465.146	(1.066.938)	5.398.208
Cheques protestados (5)	147.058	(138.760)	8.298	145.667	(138.760)	8.907
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	2.494.132	-	2.494.132	5.692.296	-	5.692.296
Total	16.856.402	(1.674.617)	15.181.785	18.311.512	(1.736.011)	16.575.501



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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:

31.12.2021

Cartera al día	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Total Corrientes	Total No Corrientes
	Entre 1-30	Entre 31-60	Entre 61-90	Entre 91-120	Entre 121-150	Entre 151-180	Entre 181-210	Entre 211-250	Más de 250			
MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
N° Operaciones	14	4	53	40	181	57	342	172	401	3,145	-	-
Cuenta por cobrar fondos nacionales	6,675,311	\$21,638	\$5,083	\$615	\$2,113	\$23,662	\$93,666	\$188,425	\$50,896	\$1,377,004	8,438,413	-
N° Operaciones	100	12	16	7	15	5	20	4	4	47	-	-
Deudores por venta de servicios a terceros	830,056	24,888	38,592	41,533	39,222	33,125	750	3,198	211	14,383	1,025,918	-
N° Operaciones	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Deudores por venta de propiedades	98,915	-	-	-	-	-	-	-	-	98,915	102,574	-
N° Operaciones	72	10	6	5	2	1	1	1	1	-	-	-
Hacienda y arrendo de caballos	732,712	2,919	9,051	6,591	1,397	2,418	1,250	1,248	1,244	1,239	760,069	-
N° Operaciones	30	10	35	19	24	18	17	17	4	-	-	-
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	70,480	66,708	11,088	164,689	9,318	8,495	7,054	5,296	13,892	-	357,028	-
N° Operaciones	909	1,131	1,039	263	78	210	109	113	134	30,893	-	-
Deudores varios	1,089,548	655,032	205,610	155,039	3,048	73,244	10,875	46,224	131,131	1,195,418	3,964,869	-
N° Operaciones	1	-	-	1	-	-	-	-	-	613	-	-
Cheques protestados	4,856	-	-	1,993	-	-	-	-	-	140,209	147,058	-
N° Operaciones	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2,456,643	-	-	-	-	-	-	-	-	7,689	2,464,132	-
Saldo bruto al 31.12.2021	11,956,321	771,183	269,434	370,460	55,098	140,944	113,295	244,351	197,374	2,735,942	16,856,402	102,574
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(8,799)	(152,265)	(28,309)	(5,539)	(70)	(1,080)	(3,011)	(80,263)	(21,761)	(1,263,529)	(1,674,617)	-
Saldo neto al 31.12.2021	11,948,522	618,927	241,125	364,921	55,028	139,864	110,284	154,088	175,613	1,572,413	15,181,785	102,574

31.12.2020

Cartera al día	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Morosidad	Total Corrientes	Total No Corrientes
	Entre 1-30	Entre 31-60	Entre 61-90	Entre 91-120	Entre 121-150	Entre 151-180	Entre 181-210	Entre 211-250	Más de 250		
MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
N° Operaciones	127	75	33	30	7	26	90	22	47	2,498	
Cuenta por cobrar fondos nacionales	3,228,000	27,907	20,903	72,889	18,824	9,767	51,540	5,005	34,186	996,615	4,465,636
N° Operaciones	72	3	59	31	31	5	3	4	7	56	
Deudores por venta de servicios a terceros	626,335	209,356	162,066	67,296	63,001	2,358	388	663	938	19,480	1,151,881
N° Operaciones	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Deudores por venta de propiedades	89,350	-	-	-	-	-	-	-	-	89,350	196,867
N° Operaciones	18	-	2	4	2	1	1	1	2	9	-
Hacienda y arrendo de caballos	206,803	-	1,689	1,808	1,547	1,434	1,433	1,435	794	14,832	233,775
N° Operaciones	4	3	2	3	3	-	1	1	-	-	-
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	550	12,769	53,955	126	253	-	76	32	-	67,761	-
N° Operaciones	22,551	3,682	1,113	45	73	73	130	71	166	15,921	-
Deudores varios	3,328,457	641,774	1,609,041	51,026	40,256	6,048	48,513	2,994	5,151	731,886	6,465,146
N° Operaciones	-	-	7	-	-	1	1	-	-	612	-
Cheques protestados	-	-	5,908	-	-	9	85	-	-	139,867	145,667
N° Operaciones	4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	6,684,607	-	-	-	-	-	-	-	-	7,689	5,692,296
Saldo bruto al 31.12.2020	13,166,102	891,806	1,853,560	193,145	123,881	19,616	102,035	10,129	41,089	1,910,169	18,311,512
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(76,221)	(146,879)	(18,845)	(9,435)	(82,625)	(113)	(24,410)	(1,416)	(1,089)	(1,394,878)	(1,736,011)
Saldo neto al 31.12.2020	13,089,881	744,927	1,834,715	183,710	61,256	19,503	77,625	8,713	39,980	515,291	16,575,501



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

La descripción de los conceptos de los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes se detallan a continuación:

(1) Al 31 de diciembre de 2021, M\$6.667.341 corresponden al déficit de los fondos subalidos al y maternal al mes de diciembre de 2021 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$1.815.585 al 31 de diciembre de 2020), M\$451.596 a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$1.752.997 al 31 de diciembre de 2020) y M\$1.319.476 corresponden al seguro para el acompañamiento de los niños y niñas "Ley Sanna" (M\$897.054 al 31 de diciembre de 2020). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$568.206 (M\$484.156 al 31 de diciembre de 2020).

(2) El detalle de los Deudores por Venta de Servicios a Terceros es el siguiente:

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	23.655	21.798
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	39.842	91.820
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	186.774	36.574
Cia. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	776	5.468
Principal Cia. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	2.112	3.966
ITAU Chile Cia. de seguros de Vida	76.034.737-4	Servicios de recaudación primas de seguros	189.316	316.126
Mutuales de seguridad		Servicios Ley Sanna	17.358	24.319
Varios deudores		Prestaciones complementarias	15.544	18.290
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	31.556	70.785
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	64.635	293.444
BCI Seguros de vida S.A.	96.573.600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	10.027	22.949
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	418.624	216.606
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	25.699	29.734
Subtotales			1.025.918	1.151.881
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(25.441)	(28.771)
Total			1.000.477	1.123.110

(*) Se ha efectuado una estimación de deterioro de los Deudores por Venta Servicios a Terceros por las partidas con antigüedad superior a 180 días.

Los movimientos del deterioro de Deudores por Ventas Servicios a Terceros es el siguiente:

Movimientos	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Saldo inicial	(28.771)	(28.485)
Constitución de provisión	(10.625)	(13.578)
Aplicación provisión	13.955	13.292
Subtotal movimientos	3.330	(286)
Saldo final	(25.441)	(28.771)

(3) El detalle de los deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas efectuado por Recreativa es la siguiente:

Entidad	Concepto	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	52.127	36.819
Productora	Eventos	545.693	111.093
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	162.249	66.863
Subtotales		760.069	233.775
Deterioro deudores		-	(17.386)
Total		760.069	216.389



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente:

Entidad/Persona		31.12.2021	31.12.2020
		M\$	M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	77.095	322.434
Varios deudores	Deudores anticipo SIL (a)	360.973	360.973
Cia. De Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (a)	547.241	491.785
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	245.000	382.000
Fondos por rendir	Fondos por rendir	2.315	208
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	174.269	39.180
Enrik s y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS (c)	683.437	3.404.065
Otros deudores	Primas por cobrar clientes (d)	363.645	680.131
Varios deudores	Varios (e)	1.110.894	784.370
Subtotal		3.564.869	6.465.146
Deterioro de Deudores Varios		(842.153)	(1.066.938)
Total		2.622.716	5.398.208

- (a) Corresponde a montos por cobrar a colaboradores de Los Héroes CCAF por concepto de anticipo de licencias médicas. El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2021 y 2020 asciende a 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 2021 asciende a M\$94.895 (M\$90.534 al 31 de diciembre de 2020).
- (c) Corresponde a fondos entregados para efectuar el pago de las pensiones en zonas rurales M\$683.437 (M\$3.404.065 al 31 de diciembre de 2020).
- (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 2021 se ha efectuado una estimación de deterioro por M\$151.242 (M\$81.066 al 31 de diciembre de 2020).
- (e) El deterioro asociado a Otros Deudores Varios al 31 de diciembre de 2021 asciende a M\$335.046 (M\$334.365 al 31 de diciembre de 2020).

Los movimientos del deterioro de los Deudores Varios es el siguiente:

Movimientos	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Saldo inicial	(1.066.938)	(1.388.097)
Constitución de provisión (*)	(857.584)	(843.925)
Aplicación provisión (**)	871.690	739.541
Otros incrementos/disminuciones (***)	110.679	425.543
Subtotal movimientos	124.785	321.159
Saldo final	(942.153)	(1.066.938)

- (*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021 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\$(857.584) (M\$(843.925) año 2020).
- (**) Este monto corresponde principalmente a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros y cuotas primas M\$871.690 (M\$739.541 al 31 de diciembre de 2020).
- (***) Corresponde al traspaso a castigo de las cuotas con mora más de un año, las cuales están 100% provisionadas.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente: (continuación)

El detalle de los montos por cobrar a las Compañías asociado a pólizas de seguro de desgravamen por tramos de morosidad es el siguiente:

31.12.2021	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	238	216	549	60
Cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	148.646	132.697	179.271	25.874
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	148.646	132.697	179.271	25.874
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Clases seguros en miles de pesos	(8.799)	(9.903)	(28.309)	(5.539)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	139.847	122.794	150.962	20.335
	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	6	6	6	18
Cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	359	8.147	7.091	11.793
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	359	8.147	7.091	11.793
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Clases seguros en miles de pesos	(70)	(1.080)	(3.011)	(5.839)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	289	7.067	4.080	5.954
	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	2	66	1.167	
Cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	146	33.217	547.241	
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	146	33.217	547.241	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Clases seguros en miles de pesos	(16)	(32.326)	(94.892)	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Clases de seguros por créditos fallecidos	130	891	452.349	





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente: (continuación)

El detalle de los montos por cobrar a las Compañías asociado a pólizas de seguro de desgravamen por tramos de morosidad es el siguiente, continuación:

31.12.2020	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	1.251	28	5	10
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	456.183	2.300	6.265	938
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	456.183	2.300	6.265	938
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(55.993)	(2.018)	(6.249)	(835)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	400.190	282	16	103
	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	2	2	90	14
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	31	113	24.410	984
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	31	113	24.410	984
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(12)	(113)	(24.410)	(753)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	19	-	-	231
	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	1	-	1.403	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	561	-	491.785	
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	561	-	491.785	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(151)	-	(90.534)	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	410	-	401.251	





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

- (5) Al 31 de diciembre de 2021, existen cheques protestados por M\$147.058 (M\$145.667 al 31 de diciembre de 2020). Se estimó un deterioro de M\$(138.760) al 2021 y 2020, 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\$2.464.132 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" del mes de diciembre de 2021.

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:

31.12.2021	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Mantenidos hasta el Vencimiento	Tot
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	81.937.629	-	-	-	70.418.125	152.3
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	1.802.392	1.046.065	2.8
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	271.816.611	-	-	-	271.8
Deudor previsional (*)	-	10.179.151	-	-	-	10.1
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	11.498.700	-	-	-	11.4
Otros activos financieros no corrientes	-	1.588	-	6.685.843	168.938	6.8
Total	81.937.629	293.496.050	-	8.488.235	71.633.128	455.5

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$921.339.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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)

31.12.2020	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Mantenidos hasta el Vencimiento	Tot
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	69.829.013	-	-	-	87.903.058	157.7
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	1.093.126	1.098.240	2.1
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	291.577.176	-	-	-	291.5
Deudor previsional (*)	-	12.414.594	-	-	-	12.4
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	14.284.036	-	-	-	14.2
Otros activos financieros no corrientes	-	1.588	-	2.791.319	142.190	2.9
Total	69.829.013	318.277.394	-	3.884.445	89.143.488	481.1

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$974.594.

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 mantenidos hasta el vencimiento se valorizan a su costo amortizado a la tasa efectiva.

Los créditos sociales se reconocen inicialmente a su valor razonable y posteriormente por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva menos la provisión por pérdidas por deterioro de valor.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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:

31.12.2021	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	109.344.820	109.34
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	83.304.581	83.30
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	80.947.648	80.94
Total	-	-	273.597.049	273.59
31.12.2020	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	48.243.921	48.24
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	89.543.200	89.54
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	176.555.788	176.55
Total	-	-	314.342.909	314.34

El valor razonable de la porción corriente de las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar se aproximan a sus valores razonables, debido a la naturaleza de corto plazo para sus vencimientos.

Los instrumentos registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, clasificados como Pasivos Financieros a Valor Razonable con cambios en resultados y derivados de coberturas se presentan a su valor razonable en el Estado de Situación Financiera. En Nota 8.2 "Valorización de Instrumentos Derivados" se explica la metodología utilizada para el cálculo de sus valores razonables.

Los instrumentos financieros registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, que corresponden a Préstamos que devengan interés se valorizan al costo amortizado a tasa efectiva.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados

Para el cálculo del valor razonable de los instrumentos derivados (Cross Currency Swap) Los Héroes CCAF utiliza modelos internos de valorización.

Los principales supuestos utilizados en los modelos internos de valorización de instrumentos derivados son los siguientes:

- Supuestos de mercado como precios spot y otras proyecciones de precios, riesgo de crédito (propio y contraparte) y tasas.
- Tasas de descuento como tasa libre de riesgo.
- Adicionalmente, se incorporan variable como: volatilidades, correlaciones y Spread de mercado utilizando información observable del mercado.

Metodologías de valorización de instrumentos derivados

a) Swap de moneda y tasa de interés (Cross currency swap)

El modelo de valorización del cross currency swap de moneda y la tasa de descuento de los flujos de caja del instrumento utiliza una tasa de interés representativa, y luego convierte tales flujos a pesos al tipo de cambio de la fecha de valorización. Los supuestos utilizados en el modelo son tasas observables en el mercado, tasas libres de riesgo, riesgo crediticio propio y contraparte.

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros a valor razonable en el estado de situación financiera se clasifican según las siguientes jerarquías:

Nivel 1

Precio cotizado en un mercado activo y pasivos idénticos;

Nivel 2

Supuestos diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el Nivel 1 y que son observables para activos y pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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:

31.12.2021	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 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)	-	8.488.235	
Total Activos		-	8.488.235	
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	-	
Total Pasivos		-	-	

(*) Estos instrumentos derivados están sujetos a acuerdos de compensación donde hay un derecho contractual de compensar los activos y pasivos.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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)

31.12.2020	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 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)	-	3.884.445	
Total Activos		-	3.884.445	
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	-	
Total Pasivos		-	-	

(*) Estos instrumentos derivados están sujetos a acuerdos de compensación donde hay un derecho contractual de compensar los activos y pasivos.

Los Héroes CCAF ha desarrollado una metodología de valorización de los instrumentos derivados de conformidad a los requerimientos de la IFRS 13, donde ha considerado la determinación de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA). Al 31 de diciembre de 2021 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$136.852 (M\$52.600 al 31 de diciembre de 2020).





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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).



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

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 2021 y 2020 es el siguiente:

			31.12.2021				31.12.2020			
Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación	Activos		Pasivos		Activos		Pasivos	
			Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
			MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Cross Currency Swaps (1)	BCI	Cobertura de flujo de caja	517.079	-	-	-	547.765	314.514	-	-
Cross Currency Swaps (1)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	516.451	-	-	-	545.361	314.452	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BCI	Cobertura de flujo de caja	281.052	1.202.611	-	-	-	727.987	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	281.940	1.203.499	-	-	-	738.348	-	-
Cross Currency Swaps (3)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	205.870	3.148.976	-	-	-	696.018	-	-
Cross Currency Swaps (4)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	1.130.757	-	-	-	-	-	-
Sub Total			1.802.392	6.685.843	-	-	1.093.126	2.791.319	-	-
Activos/Pasivos Totales			8.488.235	-	-	-	3.884.445	-	-	-
Total Neto (Activo-Pasivo)			8.488.235	-	-	-	3.884.445	-	-	-

- (1) El 16 de mayo de 2017, Los Héroes CCAF firmó dos contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para redenominar la moneda de la deuda unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie M), por un mill quinientas mil U.F., equivalente aproximadamente a M\$39.907.875 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de julio del año 2019 y finalizan en enero del año 2022.
- (2) El 7 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 mill 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 agosto del año 2024.
- (3) El 23 de enero de 2020, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con Banco de Chile para redenominar la moneda de la deuda de unidad 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 equivalente aproximadamente a M\$28.351.860 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de junio del año 2022 y finalizando en diciembre año 2025.
- (4) El 1 de septiembre de 2021, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con Banco de Chile para redenominar la moneda de la deuda de dólar americanos a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por un pagaré con el Banco Interamericano de Desarrollo (IDB Invest), por diez millones 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 ago del año 2027.

}



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados

Monto reconocido en "Otras Reservas" al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Saldos reconocidos en Otras Reservas	(1.713.326)	(244.984)
Movimiento		
Saldo al inicio	(244.984)	(244.129)
Aumento (disminución) otras reservas	(1.468.342)	(855)
Saldo al cierre	(1.713.326)	(244.984)
Efecto CCS	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(828.482)	(1.242.798)
Ingresos por interés devengados en UF y USD	441.236	702.158
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	(387.246)	(540.640)
Mark to Market (MtM) ajustado (2) (8.4)	8.488.235	3.884.445
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(8.875.481)	(4.425.085)
Reajuste acumulado de los bonos corporativos Serie M, Q, U en UF y pagaré en USD (partida cubierta)	10.349.227	5.460.474
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	(3.187.072)	(1.280.373)
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	(1.713.326)	(244.984)



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados (continuación)

A continuación, se detallan los vencimientos de las coberturas en pesos a pagar a BCI y Banco de Chile, el monto a recibir : calza con el monto a pagar por la partida cubierta (Bonos Series M, Q, U y pagaré en USD). Ver detalle de los flujos y descuentos de los Bonos Series M, Q, U y pagaré en USD en nota 21 a.

Empresa	Tipo derivado	Institución	Partida Protegida	Inicio	Término	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
						MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Los Héroes CCAI	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	16-05-2017	05-01-2022	667.277	1.334.654	4.660.210	7.652.226	7.207.377	3.436.869	-	-	-	-	-
Los Héroes CCAI	Swap de moneda	BCI	Variación UF	16-05-2017	05-01-2022	664.386	1.328.772	4.654.429	7.647.892	7.204.968	3.436.387	-	-	-	-	-
Los Héroes CCAI	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	-	-	-
Los Héroes CCAI	Swap de moneda	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	-	-	-
Los Héroes CCAI	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	23-01-2020	20-12-2025	-	-	-	1.462.887	1.462.887	8.454.422	8.088.700	7.722.978	7.357.257	-	-
Los Héroes CCAI	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación USD	01-09-2021	16-08-2027	-	-	-	-	-	1.150.120	1.805.624	1.720.681	1.635.504	1.547.859	1.462.3
						1.331.663	2.663.326	10.624.261	18.272.627	24.153.170	24.378.331	17.417.452	16.089.389	8.992.761	1.547.859	1.462.3



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable mantenidos hasta su vencimiento (continuación)

a) Boletas y documentos en garantía

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 Los Héroes CCAF entregó boleta en garantía por M\$1.000.000 para garantizar el cumplimiento de obligaciones de pago de liquidación y compensación en ATM. Adicionalmente, se incluye garantía de arriendo por M\$400 y boletas por M\$45.665 (M\$98.240 al 31 de diciembre de 2020) para garantizar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes.

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2021		Valor Neto M\$	31.12.2020		Val Net M\$
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$		Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	
Cotización declarada y no pagada	40.034	-	40.034	38.619	-	38.619
Seguros	58.647	-	58.647	29.233	-	29.233
Gastos pagados por anticipado (1)	289.868	-	289.868	730.804	-	730.804
Póliza garantía contrato IPS	78.048	-	78.048	93.658	-	93.658
Bono término negociación (2)	443.752	-	443.752	535.467	-	535.467
Total	910.349	-	910.349	1.427.781	-	1.427.781

(1) Corresponde principalmente a gastos pagados por anticipado relacionados a servicios de telecomunicaciones. Además, desembolsos asociados a un próximo préstamo del Banco Internacional de Desarrollo en el año 2020.

(2) Corresponde al bono de término de conflicto entregado a los colaboradores asociados al sindicato de Los Héroes CCAF, producto de la negociación colectiva realizada en diciembre 2019 y cuyos acuerdos tendrán una vigencia de 3 años.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes

	31.12.2021			31.12.2020		
	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$
Crédito social (1) Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	186.355.637	(2.686.937)	183.668.700	197.195.405	(3.355.724)	193.839.681
Total	186.541.865	(2.687.332)	183.854.533	197.421.189	(3.356.973)	194.064.216

(*) 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:

31.12.2021

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	65.864.299	(2.192.754)	63.671.545
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	172.746	(381)	172.365
Sub-Total	66.037.045	(2.193.135)	63.843.910
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	120.491.338	(494.183)	119.997.155
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	13.482	(14)	13.468
Sub-Total	120.504.820	(494.197)	120.010.623
Total	186.541.865	(2.687.332)	183.854.533

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efecto del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales (porción largo plazo) por un monto ascendente a M\$430.122. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2021 ha sido M\$843.491.

31.12.2020

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	72.579.823	(2.819.400)	69.760.423
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	211.698	(1.234)	210.464
Sub-Total	72.791.521	(2.820.634)	69.970.887
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	124.615.582	(536.324)	124.079.258
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	14.086	(15)	14.071
Sub-Total	124.629.668	(536.339)	124.093.329
Total	197.421.189	(3.356.973)	194.064.216

(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\$436.120. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2020 ha sido M\$945.134.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	31.12.2021			31.12.2020		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	102.574	-	102.574	196.887	-	196.887
Total	102.574	-	102.574	196.887	-	196.887

(1) Corresponde a la porción largo plazo por la venta de una propiedad ubicada en Almirante Barroso 06, Santiago.

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes

	31.12.2021			31.12.2020		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	88.163	-	88.163	84.009	-	84.009
Póliza garantía Contrato IPS	-	-	-	78.048	-	78.048
Activos por recuperar cuenta de ahorro (1)	125.466	(125.466)	-	125.466	(125.466)	-
Menor aporte 0,6% (2)	968.716	(968.716)	-	968.716	(968.716)	-
Otros deudores	359.416	(359.416)	-	359.416	(359.416)	-
Bono Término de Negociación (3)	18.565	-	18.565	490.845	-	490.845
Total	1.565.310	(1.453.598)	111.712	2.111.484	(1.453.598)	657.886

(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 son descontadas de la cotización 0,6% correspondiente al fondo de subsidios por incapacidad laboral. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros de las cuentas por cobrar relacionadas con "menores aportes 0,6%" este monto está 100% provisionado.

(3) Corresponde al bono de término de conflicto entregado a los colaboradores asociados al sindicato de Los Héroes CCAF, producto de la negociación colectiva realizada en diciembre 2019 y que se amortiza en un período de 3 años, plazo de duración del convenio colectivo acordado entre las partes.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes (continuación)

Los movimientos del deterioro por los otros activos no financieros corrientes es el siguiente:

Movimientos	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Saldo inicial	1.453.598	1.453.598
Constitución de provisiones	-	-
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	-	-
Saldo final	1.453.598	1.453.598

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	6.685.843	2.791.319
Garantía a Mastercard para funcionamiento tarjeta prepago	168.938	142.190
Cheques y otros documentos en garantía	8.568	8.568
Deterioro (2)	(6.980)	(6.980)
Total	6.856.369	2.935.097

(1) Corresponde al valor razonable del Cross Currency Swap contratado por Los Héroes CCAF, con el objeto de cubrir la volatilidad de la inflación, ver detalle en nota 8.4 "Instrumentos derivados".

(2) Los movimientos del deterioro de los cheques y documentos en garantía es el siguiente:

31.12.2021

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2021	6.980	-	6.980
Constitución provisión	-	-	-
Aplicación provisión	-	-	-
Subtotal movimientos	-	-	-
Saldo al 31.12.2021	6.980	-	6.980





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes (continuación)

(2) Los movimientos del deterioro de los cheques y documentos en garantía es el siguientes: (continuación)

31.12.2020

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2020	6.980	-	6.980
Constitución provisión	-	-	-
Aplicación provisión	-	-	-
Subtotal movimientos	-	-	-
Saldo al 31.12.2020	6.980	-	6.980

Nota 14 - Inventarios

Los inventarios se valorizan de acuerdo a lo descrito en nota 2 f, y su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Material corporativo	3.196	83.854
Tarjetas de prepago y coordenadas	158.011	144.694
Total	161.207	228.548

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 no existen inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre 2021 y 2020 es la siguiente:

Concepto	31.12.2021			31.12.2020		
	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE neto	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	12.514.169	-	12.514.169	15.371.390	-	15.371.39
Edificios e instalaciones fijas	19.329.322	(5.598.626)	13.730.696	21.113.700	(4.584.970)	16.528.73
Equipamiento de tecnología de la información	3.477.243	(2.947.796)	529.447	3.403.253	(2.479.731)	923.52
Vehículo de motor	147.608	(139.251)	8.557	155.889	(142.646)	13.24
Otras propiedades, planta y equipos	2.386.252	(1.822.075)	564.177	2.653.159	(1.673.612)	979.54
Otros activos fijos	890.568	(890.568)	-	888.962	(888.962)	-
Total	38.745.362	(11.398.316)	27.347.046	43.586.353	(9.769.921)	33.816.43

PPE = Propiedades, planta y equipos.

b) Movimientos

Las partidas que integran el rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 son los siguientes:

31.12.2021

Movimientos	Terrenos	Edificios e Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Equipamiento de TI, Neto	Vehículo de Motor, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Otros Activos Fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2021	15.371.390	16.528.730	923.522	13.243	979.547	-	33.816.43
Adiciones	-	261.581	74.333	4.600	247.681	1.914	590.10
Retiros (1)	(2.857.221)	(2.527.965)	(343)	(12.681)	(32.582)	(308)	(5.431.100)
Trasposos	-	482.006	-	-	(482.006)	-	-
Depreciación	-	(1.436.163)	(468.065)	(9.286)	(177.578)	(1.914)	(2.093.006)
Incremento (disminución) por revaluación	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (2)	-	422.507	-	12.681	29.115	308	464.61
Saldo al 31.12.2021	12.514.169	13.730.696	529.447	8.557	564.177	-	27.347.04

(1) Los retiros corresponden principalmente a traspaso del edificio de casa matriz a Propiedades de Inversión por M\$4.080.403 y por traspaso otras propiedades a disponible para la venta por M\$1.144.674.

(2) Corresponde a reversa de la depreciación acumulada por bienes dados de baja y venta de vehículo.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

b) Movimientos (continuación)

31.12.2020

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 01.01.2020	15.371.390	17.235.470	1.377.526	28.342	737.374	-	34.750.102
Adiciones (1)	-	552.102	12.947	-	568.203	1.344	1.134.596
Retiros (2)	-	(26.147)	-	(7.875)	(23.497)	(205)	(57.724)
Traspasos (3)	-	187.716	-	-	(187.716)	-	-
Depreciación	-	(1.431.231)	(466.951)	(15.098)	(125.385)	(1.344)	(2.040.009)
Incremento (disminución) por revaluación	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (4)	-	10.820	-	7.874	10.568	205	29.467
Saldo al 31.12.2020	15.371.390	16.528.730	923.522	13.243	979.547	-	33.816.432

- (1) Las adiciones del ejercicio están compuestas por Obras en Ejecución por remodelación Edificio A. Varas M\$438.297, Mejoramiento instalaciones en áreas centrales y sucursales M\$367.105, agua potable y red sanitaria Parque Chillan, San Juan y San Jose M\$173.760 y otras compras por M\$155.434.
- (2) Los retiros del ejercicio están compuestos por venta de vehículo LH y Recreativa por M\$(7.874), bajas de bienes por cierre de sucursales M\$(36.921) y obras en ejecución M\$(12.929).
- (3) Corresponde a activación de la remodelación piso 4 de Antonio Varas.
- (4) Corresponde a baja de la depreciación acumulada de vehículos de LH y Parque M\$7.874, muebles, instalaciones, máquinas de oficina, útiles y enseres, por M\$21.593.

La valorización al costo y por el método de la reevaluación de las Propiedades, planta y equipo (PPE) revaluados es la siguiente:

Categoría	Valorización al Costo al 31.12.2021 M\$	Valorización al Costo al 31.12.2020 M\$	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al 31.12.2021 M\$	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al 31.12.2020 M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	8.703.778	8.916.723	13.730.696	16.528.730
Terrenos	9.597.391	10.984.258	12.514.169	15.371.390
Saldos	18.301.159	19.900.981	26.244.865	31.900.120

c) Propiedades disponibles para la venta

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se mantienen 8 propiedades que correspondían al activo fijo transferido a Los Héroes CCAF de la fusión con CCAF Gabriela Mistral cuyo valor libro es M\$3.395.643. Además, se incluyen dos parques; La Huayca y Juan López cuyo valor libro es M\$603.089 y M\$370.797, respectivamente.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) Propiedades de inversión

Con fecha 25 de febrero de 2021, la administración decidió traspasar desde propiedades plantas y equipo a propiedades de inversión el Edificio de casa matriz Holanda N°64. Las propiedades de inversión son activos para generar ingresos por arrendamiento o para obtener una plusvalía futura. Los factores considerados en la política de valorización de las propiedades de inversión se describen en la Nota 2g.5 Principales Políticas Contables.

1) Composición de las propiedades de inversión

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Propiedad	Uso	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Edificio Holanda N°64	Oficinas	3.795.370	-
Saldo		3.795.370	-

2) Movimientos de las propiedades de inversión

El movimiento de los activos clasificados en el rubro Propiedades de Inversión al 31 de diciembre de 2021, se detallan a continuación:

Movimiento en Propiedades de Inversión, Neto, Modelo de Valor Razonable	Terrenos y construcciones M\$	Edificios M\$	31.12.2021
Propiedades de Inversión, Neto, Saldo Inicial	-	-	-
Incremento por revaluación Reconocido en Resultado	-	-	-
Adiciones, Propiedades de inversión	-	-	-
Transferencias (a) desde Propiedades Ocupadas por el Dueño, Propiedades de Inversión	2.248.357	1.547.013	3.795.370
Transferencias (a) desde Activos No Corrientes y Grupos en Desapropiación Mantenedos para la Venta, Propiedades de Inversión	-	-	-
Retiros, Propiedades de Inversión	-	-	-
Cambios en Propiedades de Inversión, Modelo del valor razonable, Total	-	-	-
Propiedades de Inversión, Neto, Modelo del Valor Razonable, Saldo Final	2.248.357	1.547.013	3.795.370

Al 31 de diciembre de 2020, Los Héroes CCAF no mantiene activos por este concepto.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)

d) Propiedades de inversión (continuación)

Al 31 de diciembre de 2021 no existieron ingresos ni gastos asociados a esta propiedad de inversión, la administración espera obtener ingresos por arriendo, a futuro. Actualmente existe un contrato de corretaje vigente.

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Concepto	31.12.2021			31.12.2020		
	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$
Licencias SAP	536.053	(536.053)	-	1.300.623	(1.300.623)	-
Otras licencias (1)	2.312.116	(1.859.948)	452.168	1.585.790	(1.445.400)	140.390
Activos Intangibles Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes(2)	445.677	(309.498)	136.179	445.677	(160.940)	284.737
Total	3.293.846	(2.705.499)	588.347	3.332.090	(2.906.963)	425.127

(1) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.

(2) Corresponde a los costos desembolsados que se atribuyen directamente a inversiones en la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

Los movimientos de los activos intangibles se presentan depurados de las licencias 100% amortizadas; M\$1.300.623 Licencias SAP y M\$1.109.018 de Otras Licencias y el movimiento para el periodo 2021 y 2020 es el siguiente:

Al 31.12.2021

Movimientos	Licencias SAP M\$	Otras Licencias M\$	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2021	-	140.390	284.737	425.127
Adiciones (*)	536.053	1.835.344	-	2.371.397
Otros incrementos(disminuciones)	-	-	-	-
Amortización del periodo	(536.053)	(1.523.566)	(148.558)	(2.208.177)
Saldo al 31.12.2021	-	452.168	136.179	588.347





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía (Continuación)

Al 31.12.2020

Movimientos	Licencias SAP	Otras Licencias	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2020	198.039	42.756	440.045	680.840
Adiciones (*)	904.543	1.500.775	-	2.405.318
Otros incrementos(disminuciones)	-	-	(6.942)	(6.942)
Amortización del período	(1.102.582)	(1.403.141)	(148.366)	(2.654.089)
Saldo al 31.12.2020	-	140.390	284.737	425.127

(*) Corresponde principalmente a de los derechos por el uso de las licencias SAP y Microsoft Office que se amortizan durante el período que dure la licencia.

Las licencias de software se amortizan en el período de vigencia según lo establecido en los contratos.

La amortización de cada período es reconocida en el estado de resultados integrales en el rubro "Depreciación y amortización".





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$37.659 y M\$20.173, respectivamente, ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$150.635 y 80.690, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, las pérdidas tributarias acumuladas por las Filiales son las siguientes:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	11.488.816	10.473.006
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	439.585	409.552
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	2.242	200
Los Héroes SpA	8.200	5.407
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	7.649.933	4.204.070

b) Impuestos diferidos

Los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$2.150.580 y M\$1.188.988, al 31 de diciembre de 2021 y 2020 son los siguientes:

Conceptos	31.12.2021		31.12.2020	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	28.520	-	21.326	-
Provisiones incobrables	12.088	-	35.567	-
Pérdida tributaria	2.065.482	-	1.135.099	-
Cuentas por cobrar LH CCAF	-	9.368	-	21.393
Software	-	651	-	503
Arrendamiento financiero	34	-	-	-
Diferencia GOPM financiero-tributario	48.210	-	29.312	-
Diferencia activo fijo financiero-tributario	6.265	-	-	10.420
Total	2.160.599	10.019	1.221.304	32.316
Activos (pasivos) netos por impuesto diferido	2.150.580	-	1.188.988	-





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos (continuación)

b) Impuestos diferidos (continuación)

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	2.872.204	2.618.252
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	109.896	102.388
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	605	54
Los Héroes SpA	2.214	1.460

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2021 31.12.2021		01.01.2020 31.12.2020	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	10.049.190	(2.512.298)	7.548.854	(1.887.214)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	55.009.904	(13.752.477)	63.361.275	(15.840.319)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	55.714.984	(13.928.746)	57.763.859	(14.440.965)
Ingresos exentos	(123.828.035)	30.957.009	(131.779.893)	32.944.974
Otros incrementos (decrementos)	3.194.892	(798.723)	3.111.833	(777.958)
Base dif. Temporales imponible 27%	(3.561.104)	961.498	(2.806.725)	757.816
Total ingreso (gasto) por impuesto		926.263		756.334
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	(37.659)	-	(20.173)
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	2.330	-	4.412
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido	-	94	-	14.279
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido 27%	-	961.498	-	757.816
Reconciliación de (Gasto) Ingreso	-	926.263	-	756.334
Reconciliación Tasa Efectiva	-	-	-	-



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas

- a) A 31 de diciembre de 2021 y 2020 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	31.12.2021		31.12.2020	
						Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono	Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono
						M\$	M\$	M\$	M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	1.569	(1.569)	1.817	(1.817)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	38.956	(38.956)	45.676	(45.676)
Total							(40.525)		(47.493)

1.- Con respecto al Contrato de Servicios con Asimet Servicios S.A., Los Héroes CCAF tiene suscrito, a precio de mercado, un contrato para la prestación de servicios vinculados a la promoción de la entidad y el establecimiento de contactos con los medios empresariales y empresas de dicha asociación, más otros servicios y prestaciones publicitarias en sus medios de comunicación, en las actividades y eventos que realice ASIMET A.G., por un monto actual de UF 1.289,76.

2.- Con fecha 1 de febrero de 2019 Los Héroes CCAF suscribió un contrato marco de prestación de servicios con la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, el cual tiene por objeto la prestación de uno o más servicios por parte de Los Héroes CCAF a la Emisora. Dichos servicios tienen relación con arriendo y mantenimiento de oficinas, soporte en las áreas de Personas, Servicios Tecnológicos, apoyo Legal, Finanzas y servicios contables, Contraloría, Asuntos Corporativos, Control de Gestión, Compras y Gestión de Riesgo. Los criterios de asignación fueron entregados por profesionales expertos independientes. Los precios de estos se determinaron a valor de mercado y acordados entre ambas empresas.

Con fecha 1 de junio de 2020 Los Héroes CCAF suscribió un acuerdo con la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, el cual tiene por objeto requerir a la Emisora el abonar las pensiones (y otros beneficios sociales) que debe pagar por cuenta por cuenta de diferentes instituciones previsionales, en las cuentas de prepago de aquellos beneficiarios que la respectiva institución previsional indique.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas (continuación)

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	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Dietas del Directorio	142.613	134.780
Comités y otros gastos del Directorio	294.115	310.698
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.657.850	2.144.209
Total	2.094.578	2.589.687

d) Las transacciones eliminadas en el estado de resultados en el proceso de consolidación con las subsidiarias se detallan a continuación:

Entidad	Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	682.851	535.715
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Servicios contables, arriendo y otros	73.708	42.686
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicios de administración	289.542	221.534
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicio de pago de pensiones	365.380	710.393

Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2021 y 2020 varió por la incorporación de los excedentes del año 2020 y 2019, respectivamente.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes

- a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente:

Conceptos	31.12.2021		31.12.2020	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	76.941.245	17.731.233	16.880.128	85.301.416
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3)(4)(5) (a.2)	36.046.559	66.809.329	36.359.462	98.854.866
Interés por pagar boletas de garantía (a.3)	777	-	-	-
Total	112.988.581	84.540.562	53.239.590	184.156.282

(1) El 1 de julio de 2016 se colocó bono corporativo Serie L por M\$33.000.000, tasa de colocación anual 6,80%. Liquidado el 1 de junio de 2021.

(2) El 16 de mayo de 2017 se colocó bono corporativo Serie M por UF 1.500.000, tasa de colocación anual 4,00%.

(3) El 7 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,5%.

(4) El 26 de junio de 2019 se colocó bono corporativo Serie T por M\$40.000.000, tasa de colocación anual 4,80%.

(5) El 23 de enero de 2020 se colocó bono corporativo Serie U por UF1.000.000, tasa de colocación anual 2,0%.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)

- a.1) Obligaciones con instituciones privadas y públicas expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2021

[illegible]

31.12.2020

[illegible]

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acercas de esta memoria**

08 **Estados Financieros**

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)
- a.2) Obligaciones por el público (bono corporativo) expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2021

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Vencimiento										Total Nominal
						Pasivo Corriente		Pasivo no Corriente						Total Pasivo no Corriente		
						Pago de Intereses	Pago Amortización	Total	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total		
															%	
Bono serie M	843	UF	4.00	4.12	Semestral	Semestral	7.901.375	-	7.901.375	-	-	-	-	-	-	7.901.375
Bono serie O	843	UF	2.50	2.58	Semestral	Semestral	4.162.725	4.114.598	8.277.324	8.084.910	7.892.314	-	-	-	15.977.123	23.243.80
Bono serie T	843	Pesos	4.80	3.85	Semestral	Semestral	-	11.541.735	11.541.735	11.007.395	10.959.875	5.118.595	-	-	28.778.925	36.000.00
Bono serie U	843	UF	2.00	3.09	Semestral	Semestral	-	8.326.125	8.326.125	8.171.941	8.017.737	7.893.573	-	-	24.053.271	30.000.00
Total							12.064.100	23.982.459	36.048.159	27.304.115	26.953.046	12.985.168	-	-	86.895.329	100.000.00

31.12.2020

Identificación	Nº Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Pasivo Corriente					Pasivo no Corriente					Total Nominal		
						Pago de Intereses	Pago Amortización	3 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	Pasivo no Corriente				5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
													1 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años			
%	%		MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS				
Bono serie L	705	Pesos	6.80	9.05	Semestral	Semestral	-	5.883.520	5.883.520	-	-	-	-	-	5.883.520			
Bono serie M	843	UF	4.00	4.12	Semestral	Semestral	7.699.364	7.555.427	15.254.801	-	-	-	-	-	7.411.520	21.602.000		
Bono serie O	843	UF	2.50	2.58	Semestral	Semestral	-	3.949.790	7.764.151	7.764.151	7.583.582	7.403.010	-	-	22.760.743	51.820.000		
Bono serie T	843	Pesos	4.80	3.81	Semestral	Semestral	-	6.897.320	6.897.320	11.541.732	11.007.395	10.959.875	5.118.595	-	28.525.697	51.820.000		
Bono serie U	843	UF	2.00	3.09	Semestral	Semestral	-	8.326.125	7.874.426	15.199.551	14.571.737	14.067.819	-	-	37.139.105	79.033.000		
Total							11.694.206	24.465.146	36.048.159	34.544.718	26.576.239	26.953.046	12.985.168	-	86.895.329	124.441.000		



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)
- a.3) Interés por boletas de garantía

31.12.2021

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de Interés Vigente	Vencimiento										Total Nominal
								Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						Total Pasivo no Corriente	
								0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años			
								MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS		
								%	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS		
Banco BCI	97000000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	299	299	-	-	-	-	-	-	50,00	
Banco BCI	97000000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	299	299	-	-	-	-	-	-	50,00	
Banco BCI	97000000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	179	179	-	-	-	-	-	-	30,00	
Total								-	777	777	-	-	-	-	-	-	130,00	

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente:

Conceptos	31.12.2021		31.12.2020	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	75.532.734	17.278.041	15.002.070	83.474.515
Obligaciones con el público (bono corporativo) (b.2)	33.811.909	63.669.607	33.241.851	93.081.273
Interés por boletas de garantía (a.3)	177	-	-	-
Total	109.344.820	80.947.648	48.243.921	176.555.788



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)
- b.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2021

Acreedor	Rta	Unidad de medida	Rta entidad deudora	Moneda	Acreditación	Saldo de liquidación												Total Nominal		
						Tipo	Ejercicio	Pasivos corrientes											Pasivos no corrientes	
								Pasivos corrientes				Pasivos no corrientes							Pasivos no corrientes	
								31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012		31.12.2011	31.12.2010
Banco BCI	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Colteja	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco de Cibe	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Ecuator	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Ita	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Santander	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Intercontinental Development	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Intercontinental Development Corp	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Intercontinental Development Corp	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Total									17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000

31.12.2020

Acreedor	Rta	Unidad de valor	Rta entidad deudora	Moneda	Acreditación	Tipo de crédito		Saldo de liquidación												Total
						Ejercicio	Moneda	Pasivos corrientes						Pasivos no corrientes						
								Total		Total		Total		Total		Total		Total		
								31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009	
Banco BCI	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Colteja	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco de Cibe	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Ecuator	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Ita	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Santander	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Banco Intercontinental Development	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Intercontinental Development Corp	30.000.000.00	2da Moneda (COP)	30.000.000.00	Moneda	Deudora	30.000.000.00	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Total									17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.000.000



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)
- b.2) Obligación bono corporativo

31.12.2021

Identificación	Nº Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Vencimiento										Total Nominal	
						Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente								
						Pago de Intereses	Pago Amortización	Total Pasivo Corriente									
									1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente			
			%	%				MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS		
Bono serie M	843	UP	4,00	4,12	Semestral	Semestral	7.807.940	-	7.807.940	10.000	10.000.000	-	-	-	-	7.747.935	
Bono serie O	843	UP	2,50	2,58	Semestral	Semestral	4.084.120	3.873.967	7.958.087	7.747.935	7.729.280	-	-	-	-	15.477.201	
Bono serie T	843	Pesos	4,80	3,81	Semestral	Semestral	-	10.189.000	10.060.000	10.060.000	5.578.576	-	-	-	-	25.578.576	
Bono serie U	843	UP	2,00	3,08	Semestral	Semestral	-	7.768.780	7.768.780	7.747.935	7.747.935	-	-	-	-	22.813.851	
							11.892.060	21.825.947	33.811.909	26.456.870	13.258.136	-	-	-	-	63.560.952	

31.12.2020

Identificación	Nº 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 6 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	3 a 3 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
			%	%		MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	
Bono serie L	708	Pesos	6.80	9.05	Semestral	Semestral		5.523.517	5.523.517						5.523.517	
Bono serie M	843	UP	4.00	4.12	Semestral	Semestral	7.689.769			7.261.655				7.261.655	21.892.742	
Bono serie O	843	UP	2.50	2.58	Semestral	Semestral	3.898.822	3.893.750	7.530.414	7.267.584	7.267.584	7.235.238		21.763.598	29.679.136	
Bono serie T	843	Pesos	4.80	3.81	Semestral	Semestral			5.216.198	5.216.198	10.000.000	10.000.000	5.922.752	35.922.752	40.000.000	
Bono serie U	843	UP	2.00	3.08	Semestral	Semestral			16.462	7.267.582	7.267.582	5.103.754		25.138.478	29.679.136	
						11.586.391	21.855.489	33.241.851	31.796.821	24.535.169	19.298.476		63.081.273	126.443.401		

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)
- b.2) Interés por boletas de garantía

31.12.2021

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés	Vencimiento												Total Nominal		
							Tipo	Vigente	Pasivo Corriente						Pasivo no Corriente						
									9 a 12 Meses	13 a 24 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				
							%	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS					
Banco BCI	97000000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	68	68	-	-	-	-	-	-	50,00				
Banco BCI	97000000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	68	68	-	-	-	-	-	-	50,00				
Banco BCI	97000000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Al vencimiento	Fija	1,00	-	41	41	-	-	-	-	-	-	30,00				
Total								-	177	177	-	-	-	-	-	-	130,00				

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Beneficios por pagar	(a) 1.265.522	9.620.744
Obligaciones con terceros	(b) 72.378.030	71.955.639
Cuentas por pagar fondos nacionales	1.829.589	1.121.521
Retenciones	(c) 3.023.123	2.631.073
Otras cuentas por pagar	(d) 3.972.594	3.485.517
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar	3.261	4.357
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e) 2.539	2.484
Total	<u>82.474.658</u>	<u>88.821.335</u>

Las cuentas descritas no están afectas a intereses.

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2021

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	1.265.522	72.378.030	1.829.589	3.023.123	3.972.594	3.261	2.539
31-60	-	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.265.522	72.378.030	1.829.589	3.023.123	3.972.594	3.261	2.539

31.12.2020

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	9.620.575	71.955.639	1.121.521	2.631.073	3.485.517	4.357	2.484
31-60	169	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	9.620.744	71.955.639	1.121.521	2.631.073	3.485.517	4.357	2.484





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Crédito condición especial	-	169
Prestaciones complementarias (*)	1.117.913	9.577.300
Otros beneficios por pagar	147.609	43.275
Total	<u>1.265.522</u>	<u>9.620.744</u>

(*) La variación se explica por el aporte efectuado por Minera La Escondida Ltda. el 30 de diciembre de 2020 por M\$8.982.853 cuya finalidad es el pago de prestaciones del periodo 2021.

b) Obligaciones con terceros

Detalle	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Proveedores	5.019.401	4.488.949
Recaudación convenios por depositar (1)	2.827.474	3.928.652
Cuentas de provisión de fondos para tarjetas	12.592.916	8.980.193
Pago en exceso crédito social (2)	992.899	932.203
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	47.629.061	50.507.416
Acreedores por cheques caducados (4)	159.429	254.018
Cuentas por pagar crédito social	933.800	1.072.997
Acreedores varios	2.223.050	1.791.211
Total	<u>72.378.030</u>	<u>71.955.639</u>

(1) Son aquellos montos recaudados por convenios suscritos con diversas entidades tales como compañías de seguros y entidades previsionales, por concepto de recaudación de primas de seguros y descuentos previsionales.

(2) Los Pagos en exceso de crédito social se originan por:

- Los pagos que realizan las entidades pagadoras de pensión y empresas, de cuotas de crédito social ya cubiertas por el seguro de desgravamen de deudores fallecidos.
- Errores de las empresas en el pago de las nóminas emitidas para el cobro de cuotas de crédito social.
- Mayores descuentos al saldo insoluto de la deuda efectuados por las empresas en los finiquitos de sus trabajadores.

(3) Corresponde al saldo depositado por el Instituto de Previsión Social (IPS) para el Pago de Pensiones y Beneficios y que se paga a los beneficiarios del IPS. El saldo al 31 de diciembre de 2021 incluye M\$20.068.311 cuyo destino es el pago del ingreso familiar de emergencia (IFE).

(4) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de hasta 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido. (Ver porción no corriente en Nota N°26).



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

c) Retenciones

Detalle	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Gastos notariales	75.606	71.542
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	1.921.908	1.675.300
Obligaciones previsionales	555.292	551.219
Impuestos por pagar	369.629	264.556
Otros descuentos del personal	100.688	68.456
Total	<u>3.023.123</u>	<u>2.631.073</u>

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	3.972.594	3.485.517
Total	<u>3.972.594</u>	<u>3.485.517</u>

(1) Corresponde al devengo de gastos por servicios prestados según contratos los cuales no se han facturado a la fecha de cierre de los estados financieros consolidados. Los contratos están asociados a los servicios de vigilancia, mantención de los sistemas de información, aseo, transporte de valores, cajeros entre otros.

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos

31.12.2021

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	N°	Monto M\$	N°	Monto M\$	N°	Monto M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	3	2.539	-	-	3	2.539
Total (3) = (1) + (2)	3	2.539	-	-	3	2.539





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar (continuación)

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos (continuación)

31.12.2020

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	3	2.484	-	-	3	2.484
Total (3) = (1) + (2)	3	2.484	-	-	3	2.484

e.2) Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción

31.12.2021

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

31.12.2020

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Conceptos	31.12.2021		31.12.2020	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisión de vacaciones	2.102.989	-	2.081.885	-
Provisión comisiones, premios y concursos	142.391	-	110.864	-
Provisión incentivo del personal (1)	1.886.615	-	19.609	-
Otras provisiones del personal (2)	2.214.887	-	-	2.071.806
Total	6.346.882	-	2.212.358	2.071.806

(1) Esta provisión corresponde a una bonificación anual al rol ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales. La variación respecto al ejercicio anterior obedece a que la Administración decidió reversar provisión del bono de gestión 2020 producto de la pandemia por Covid-19 (ver nota N°47 Efectos Covid-19).

(2) Corresponde a una estimación del monto de obligaciones laborales que se originan como consecuencia de la suscripción del nuevo contrato con el IPS suscrito el 01.05.2018 con vigencia hasta el 30.04.2022. Para efectos del cálculo se utilizaron los siguientes supuestos:

Supuestos Económicos y Financieros:

- Tasa real anual de descuento: Tasa de descuento de los bonos del gobierno chileno a la fecha de valuación, BCU a 5 años (2,44% real anual).
- Tasa de inflación: Tasa de inflación de largo plazo, informada por el Banco central de Chile (3% anual).
- Tasa de incremento salarial anual promedio por carrera: Tasa definida por estudio interno de la Sociedad (1,5% real anual).

Supuestos Demográficos:

- Tabla de Mortalidad: **CB-2014 y RV-2014** Tablas de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones y la Comisión para el Mercado Financiero de Chile, para el cálculo de los retiros programados por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del aporte adicional y de las reservas técnicas por parte de aseguradoras que mantengan obligaciones por la contratación de seguros de renta vitalicia.
- Tabla de Invalidez: **PDT 1985** (Pensión Disability Table) – Categoría I Tabla generalmente utilizada para este tipo de mediciones.
- Tasa rotación: Tabla de rotación de la SOA ajustada a la realidad y a proyecciones de la Sociedad, conforme estudio interno de la misma (8,85% anual global, donde 88% corresponde a desvinculaciones).
- Edad normal retiro: De acuerdo a lo definido por la Sociedad para DBO:
 - Hombre 65 años
 - Mujer: 60 años





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 23 – Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados (continuación)

A continuación, se presenta un detalle de los beneficios a los empleados:

Concepto	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Saldo Inicial	2.071.806	1.845.961
Costo por Servicio	234.281	156.474
Costo por intereses	87.459	50.210
Beneficios Pagados	(114.117)	-
Ganancias/Pérdidas Actuariales por Hipótesis	(64.542)	19.161
Saldo Final	2.214.887	2.071.806
Valor Corriente	2.264.659	2.091.866

Los movimientos del ejercicio de la provisión del personal es la siguiente:

31.12.2021

	Provisión de Vacaciones M\$	Provisión comisiones, premios y concursos M\$	Provisión Incentivo del Personal M\$	Otras Provisiones del Personal M\$
Saldo al 01.01.2021	2.081.885	110.864	19.609	2.071.806
Constitución de provisiones	408.417	124.713	1.867.006	257.199
Aplicación de provisiones	(387.313)	(93.186)	-	(114.118)
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2021	2.102.989	142.391	1.886.615	2.214.887

31.12.2020

	Provisión de Vacaciones M\$	Provisión comisiones, premios y concursos M\$	Provisión Incentivo del Personal M\$	Otras Provisiones del Personal M\$
Saldo al 01.01.2020	2.266.283	176.400	1.817.232	1.845.961
Constitución de provisiones	528.916	186.664	-	225.845
Aplicación de provisiones	(713.314)	(252.200)	(1.797.623)	-
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2020	2.081.885	110.864	19.609	2.071.806





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

El detalle de los otros pasivos no financieros corrientes es el siguiente:

Detalle	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Aportes devengados	40.115	38.684
Asignación familiar por compensar	(81)	(66)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	845.350	947.426
Reservas de cabañas	50.124	41.862
Varios	12.973	26.516
Total	<u>948.481</u>	<u>1.054.422</u>

(1) Corresponde a cuotas de créditos sociales pendientes de aplicar los cuales se generan porque las empresas depositan los últimos días del mes y estos pagos se aplican los primeros días del mes siguiente.

Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la composición de los Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes, es la siguiente:

Activos por Impuestos corrientes

	Tasa Impuesto %	31.12.2021 M\$	Tasa Impuesto %	31.12.2020 M\$
Pagos provisionales mensuales		46.012		47.899
Créditos por gastos de capacitación		220.000		110.000
IVA crédito fiscal		202.485		176.241
Impuesto a la renta (nota 18.a)	25%	(37.659)	25%	(20.173)
Total		<u>430.838</u>		<u>313.967</u>

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	<u>829.923</u>	<u>721.865</u>
Total	<u>829.923</u>	<u>721.865</u>

(1) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de más de 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 ⁽¹⁾	120.241	115.785
Deuda convenio Ley 17.322 ⁽²⁾	8.572	8.572
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(35.666)	(35.364)
Ingresos percibidos por adelantado ⁽³⁾	442.189	442.189
Total	<u>535.336</u>	<u>531.182</u>

⁽¹⁾ D.L. 1.526 es una reforma a la Ley 17.322, que permite hacer convenios de pago de cotizaciones.⁽²⁾ Ley 17.322 sobre normas para la cobranza judicial de cotizaciones, aportes y multas de las instituciones de seguridad social.⁽³⁾ Corresponde a ingresos por incentivos entregados por Mastercard, el reconocimiento de estos ingresos está sujeto al cumplimiento de metas de ventas.

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2021		31.12.2020	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos ⁽¹⁾	116.730	-	137.631	-
Provisión por desmantelamiento sucursales ⁽²⁾	1.139.588	-	-	1.028.414
Total	<u>1.256.318</u>	<u>-</u>	<u>137.631</u>	<u>1.028.414</u>

⁽¹⁾ M\$58.626 (M\$59.626 año 2020) corresponden a demandas laborales del año 2015, contra Los Héroes CCAF como responsable solidario/subsidiario, por ex trabajadores de la empresa Servicios Support, por no pago de indemnizaciones, sueldos y feriados.

M\$58.104 (M\$78.005 año 2020) 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 01.05.2018 y cuya vigencia es hasta el 30.04.2022.

Los movimientos del período de las otras provisiones son los siguientes:

31.12.2021

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$
Saldo al 01.01.2021	137.631	1.028.414
Constitución de provisiones	-	111.174
Aplicación de provisiones	(20.901)	-
Otro incremento (disminución)	-	-
Saldo al 31.12.2021	<u>116.730</u>	<u>1.139.588</u>





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)

Los movimientos del ejercicio de las otras provisiones son los siguientes: (continuación)

31.12.2020

	Provisión Demandas y Juicios Laborales	Provisión Desmantelamiento Sucursales
	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2020	168.504	920.319
Constitución de provisiones	-	114.342
Aplicación de provisiones	(30.873)	(6.247)
Otro incremento (disminución)	-	-
Saldo al 31.12.2020	137.631	1.028.414

Nota 29 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento

Los Héroes CCAF, ha adoptado la Norma de Información Financiera (NIIF) 16 "Arrendamientos" optando por la medición de activo igual al pasivo por arrendamiento, y determinó la tasa de endeudamiento incremental de acuerdo con el plazo del arrendamiento y la naturaleza del activo por derecho de uso.

Los Activos por derecho de uso corresponden principalmente a arriendo de inmuebles destinados a sucursales, los cuales fueron registrados a la fecha de aplicación al valor de los contratos considerando los flujos y duración de los mismos considerando la tasa incremental de endeudamiento y se amortizan a través del período de duración del contrato. Para efectos de la aplicación inicial se excluyeron aquellos contratos con menos de 12 meses de duración.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 saldo por activo por derecho de uso es el siguiente:

Conceptos	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades	2.678.652	6.767.108
Total	2.678.652	6.767.108



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 29 – Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento (continuación)

Los movimientos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 de los Activos por Derecho de Uso son los siguientes:

Concepto	31.12.2021	31.12.2020
	M\$	M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades		
Saldo Inicial	6.767.108	11.503.325
Reajuste UF	293.542	228.864
Otros aumentos (disminuciones) (1)	293.433	(373.160)
Amortización del período	(4.675.431)	(4.591.921)
Saldo final	2.678.652	6.767.108

(1) El aumento corresponde a incremento en canon de arriendo por negociación de contratos al 31 de diciembre de 2021. Al 31 de diciembre de 2020 la disminución corresponde principalmente a rebaja en el canon de arriendo de sucursales por negociación de contratos debido a crisis sanitaria Covid -19.

El Pasivo por arrendamiento financiero, corriente y no corriente, es el siguiente:

31.12.2021

Concepto	Total Corriente	No Corriente		Total No corriente	Total
	M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	M\$	M\$
Contratos de Inmuebles	2.580.704	121.272	-	121.272	2.701.976
Total	2.580.704	121.272	-	121.272	2.701.976

31.12.2020

Concepto	Total Corriente	No Corriente		Total No corriente	Total
	M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	M\$	M\$
Contratos de Inmuebles	3.919.111	2.438.854	-	2.438.854	6.357.965
Total	3.919.111	2.438.854	-	2.438.854	6.357.965





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 30 - Provisión por Riesgo de Crédito

La composición del deterioro de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2021 31.12.2021			01.01.2020 31.12.2020		
	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total M\$	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total M\$
Consumo	(8.666.177)	-	(8.666.177)	(13.946.964)	-	(13.946.964)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(7.542)	25.391	17.849	(56.274)	12.744	(43.530)
Mutuos hipotecarios no endosables	(9.319)	8.063	(1.256)	(9.459)	7.574	(1.885)
Total	(8.683.038)	33.454	(8.649.584)	(14.012.697)	20.318	(13.992.379)

Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período

		01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros	(1)	(4.359)	1.773
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(2)	(7.552)	(4.553)
Otros deudores incobrables	(2)	(106.915)	(268.339)
Total		(118.826)	(271.119)

(1) Corresponde a reclamos en compañías de seguros, cuya provisión está basada en el modelo de comportamiento histórico de la cartera. (Ver Nota N°7(4)). Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se estimó un deterioro de M\$(776.400) y M\$(609.935) respectivamente. Además, se reversaron provisiones por recuperaciones de incobrables por M\$772.041 y M\$611.708.

(2) Corresponde al deterioro de deudores por ventas y deudores varios cuya recuperabilidad se estima poco probable, estas partidas tienen más de 180 días de antigüedad.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 32 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es el siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Instrumentos de renta fija	623.505	449.346
Total	623.505	449.346

Nota 33 - Ingresos por Intereses y Reajustes

Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales a tasa efectiva.

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2021 31.12.2021			01.01.2020 31.12.2020		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Consumo (1)	56.863.775	672	56.864.447	65.935.686	558	65.936.244
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	28.974	26.221	55.195	30.363	2.925	33.288
Mutuos hipotecarios endosables	87.167	97.346	184.513	92.894	43.118	136.012
Total	56.979.916	124.239	57.104.155	66.058.943	46.601	66.105.544

(1) Incluye M\$(843.491) (M\$(946.134) año 2020) de comisiones por ventas del período por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M\$1.584.764 (M\$1.423.218 año 2020) por intereses de créditos castigados, según lo dispone la Circular 3225 del 27-04-2016 de la SUSESO.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2021 y 2020 por segmento es la siguiente:

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Acumulado		Total
				01.01.2021	31.12.2021	
				MS	Prestaciones sociales financieras MS	
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	34.874.860	-	-	34.874.860
Mineras y otras	Adm. Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	349.522	-	-	349.522
Cías. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.507.643	-	5.507.643
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	1.402.517	-	-	1.402.517
Cientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	1.761.652	-	-	1.761.652
Cientes Varios	Comisión tarjetahabientes y otros	Metropolitana y Regiones	-	1.342.561	-	1.342.561
Otras empresas	Servicio de recaudación, promoción y otros	Metropolitana y Regiones	122.659	-	-	122.659
Total			38.511.210	6.850.204	-	45.361.414

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Acumulado		Total
				01.01.2020	31.12.2020	
				MS	Prestaciones sociales financieras MS	
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	34.488.955	-	-	34.488.955
Mineras y otras	Adm. Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	340.636	-	-	340.636
Cías. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.887.990	-	5.887.990
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	1.569.695	-	-	1.569.695
Cientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	699.467	-	-	699.467
Cientes Varios	Comisión tarjetahabientes y otros	Metropolitana y Regiones	-	191.346	-	191.346
Otras empresas	Servicio de recaudación, promoción y otros	Metropolitana y Regiones	527.535	-	-	527.535
Total			37.626.288	6.079.336	-	43.705.624

Los servicios descritos anteriormente son traspasados a los clientes en un momento determinado y el canal de venta es la red de sucursales.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 35 - Otros Ingresos

Por segmento

Concepto	Acumulado					
	01.01.2021 31.12.2021			01.01.2020 31.12.2020		
	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	390.777	-	390.777	328.729	-	328.729
Cotización 1% Pensionado	16.701.586	-	16.701.586	15.420.977	-	15.420.977
Intereses, reajustes, multas y otros (1)	17.471	5.388.554	5.406.025	36.779	4.873.998	4.910.777
Otros Ingresos	-	216.875	216.875	6.000	323.698	329.698
Total	17.109.834	5.605.429	22.715.263	15.792.485	5.197.696	20.990.181

(1) Corresponde principalmente a recuperaciones de crédito social castigados M\$5.388.554 año 2021 y M\$4.873.998 año 2020.

Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M\$	01.01.2020 31.12.2020 M\$
Sueldos (1)	(22.085.972)	(22.801.455)
Beneficios (2)	(7.999.334)	(6.690.291)
Leyes sociales	(1.320.530)	(1.262.694)
Gratificación	(3.603.580)	(3.775.153)
Indemnización (3)	(1.299.313)	(2.502.182)
Total	(36.308.729)	(37.031.775)

- (1) La variación se explica principalmente por una disminución en los conceptos de sueldo base, sobretiempo y comisiones por ventas y afiliación por M\$715.483 producto de ajustes en la estructura de la organización.
- (2) La variación se explica por aumento por provisión bono de gestión año 2021 y beneficios a tu medida, compensado por disminución en premios y concursos, bono término de negociación y otros beneficios por M\$(1.297.471)
- (3) La variación se explica principalmente por ajustes en la estructura de la organización durante el año 2020 M\$1.202.869.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza

El detalle de los otros gastos por naturaleza es el siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021	01.01.2020 31.12.2020
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	(6.218.895)	(6.093.799)
Servicios generales (2)	(19.372.586)	(19.013.916)
Gastos generales en promoción (3)	(1.227.430)	(892.936)
Gastos generales tecnología e informática (4)	(8.647.978)	(8.169.984)
Mantenición y reparación	(1.214.153)	(1.166.426)
Servicio externo	(7.464.526)	(7.308.920)
Movilización, alojamiento y viáticos	(142.384)	(202.750)
Consumos básicos (5)	(1.636.266)	(2.183.306)
Asesorías	(411.576)	(338.172)
Convenios por recaudar	(694.265)	(622.794)
Gastos de cobranza	(845.484)	(848.982)
Gastos del Directorio y comité de Directorio	(436.728)	(445.478)
Impresiones y consumos plásticos de tarjetas de		
Sociedad Emisora	(142.902)	(217.250)
Gastos producción eventos (parques) (6)	(1.041.139)	(343.139)
Gastos por administración de convenios (parques)	(1.065.410)	(1.240.112)
Otros	(942.166)	(777.139)
Total	(51.503.888)	(49.865.103)

(1) Corresponde a los siguientes beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados:

	01.01.2021 31.12.2021	01.01.2020 31.12.2020
	M\$	M\$
Bono natalidad	(76.904)	(108.039)
Bono nupcialidad	(215.246)	(201.057)
Bono fallecimiento	(51.320)	(57.000)
Asignación de estudios	(246.810)	(199.335)
Prestaciones de salud e Institucionales (a)	(5.286.046)	(5.316.478)
Otras prestaciones	(342.569)	(211.890)
Total	(6.218.895)	(6.093.799)

(a) Incluye prestaciones de salud, eventos a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes CCAF.



01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)

El detalle de los otros gastos por naturaleza es el siguiente: (continuación)

- (2) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los gastos de transportes de remesas M\$(578.260), gastos de seguros M\$(164.347). Lo anterior se ve compensado por una disminución en arriendos de oficinas M\$214.273 correspondencia y fletes M\$126.650, servicios de aseo M\$30.109 y servicios de vigilancia M\$20.108.
- (3) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en gastos de publicidad y promoción M\$(584.259) y material publicitario M\$(145.067). Lo anterior se ve compensado por una disminución en arriendo espacios de comunicación M\$243.820.
- (4) La variación se explica principalmente por un mayor gasto en servicios de site central M\$(804.189), desarrollo de proyectos M\$(114.338), comunicaciones de datos M\$(130.308) y arriendo de equipos tecnológicos M\$(35.790). Lo anterior se ve compensado por una disminución en seguridad internet M\$236.737, mantenimiento de sistemas M\$273.719 y licencias software M\$78.899.
- (5) La variación de este rubro se explica principalmente por una disminución del gasto en los servicios de Arriendo de Línea 800 M\$357.138 y servicios básicos por M\$190.313 debido a menor uso de las instalaciones en edificios centrales.
- (6) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en producción de eventos para afiliados M\$(698.818), debido a la apertura de fases de confinamiento asociados con la crisis sanitaria covid-19.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2021 - 31.12.2021

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(3.459.485)	-	(3.459.485)
Obligaciones con el público (bonos)	(3.694.366)	(52.719)	(3.747.085)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(1.818.593)	52.719	(1.765.874)
Otros	(244.952)	-	(244.952)
Total	(9.217.396)	-	(9.217.396)

01.01.2020 - 31.12.2020

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(4.193.859)	-	(4.193.859)
Obligaciones con el público (bonos)	(5.093.896)	(28.572)	(5.122.468)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2.266.051)	28.572	(2.237.479)
Otros	(462.384)	-	(462.384)
Total	(12.016.190)	-	(12.016.190)

Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

		Acumulado	
		01.01.2021	01.01.2020
Índice	31.12.2021	31.12.2020	
Reajustabilidad	Utilidad/ (Pérdida)	Utilidad/ (Pérdida)	
	M\$	M\$	
Otros activos	UF	175.683	24.209
Obligaciones con Bancos	UF	3	47
Otros pasivos	UF	7.175	(16.931)
Total		182.861	7.325





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021	01.01.2020 31.12.2020
	M\$	M\$
Utilidad (pérdida) en venta de activo fijo	19.598	189.132
Arrendos de oficinas y estacionamiento	52.889	59.745
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(56.529)	(66.060)
Gastos por pérdidas operacionales (1)	(367.763)	(359.964)
Otros	(34.963)	195.621
Total	(386.768)	18.474

(1) Este monto está compuesto por M\$(513.804) por concepto de pérdidas operacionales (M\$(1.454.682) año 2020) y recuperación de pérdidas operacionales por M\$146.041 (M\$1.094.718 año 2020).

Nota 41 - Información Financiera por Segmento

Los Héroes CCAF revela información por segmento de acuerdo a lo indicado en IFRS 8, "Segmentos operativos" que establece las normas para informar respecto de los segmentos operativos y revelaciones relacionadas para productos, servicios y áreas geográficas. Los segmentos operativos son definidos como componentes de una entidad para los cuales existe información financiera separada que es regularmente utilizada por el Directorio para decidir cómo asignar recursos y para evaluar el desempeño. La entidad presenta información por segmentos que es utilizada por la Administración para propósitos de información interna de toma de decisiones.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

Los Héroes CCAF gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos “Contribución Social” que corresponde a la forma en que la entidad entrega el dividendo social a sus afiliados y comunidad, y, el segmento “Prestaciones Sociales Financieras”.

Los Héroes CCAF es una entidad sin fines de lucro y reinvierte los excedentes obtenidos del segmento de “Prestaciones Sociales Financieras” en beneficios a sus afiliados y la comunidad.

El segmento Contribución Social y Otros incluye el servicio de atención y pago de pensiones IPS, cuyo contrato se amplió hasta el 30 de abril de 2022.

	Contribución Social y Otros	31.12.2021	Total
		Prestaciones Sociales Financieras	
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	57.104.155	57.104.155
Ingresos de actividades ordinarias	38.511.210	6.850.204	45.361.414
Otros ingresos	17.109.834	5.605.429	22.715.263
Gastos por intereses y reajustes	(479.592)	(8.737.804)	(9.217.396)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(8.649.584)	(8.649.584)
Materias primas y consumibles utilizados	(580.600)	(195.603)	(776.203)
Gastos por beneficio a los empleados	(16.663.227)	(19.645.502)	(36.308.729)
Gastos por depreciación y amortización	(5.635.973)	(3.340.641)	(8.976.614)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(114.409)	(4.417)	(118.826)
Otros gastos por naturaleza	(37.283.944)	(14.219.944)	(51.503.888)
Otras ganancias (pérdida)	(580.680)	193.912	(386.768)
Ingresos financieros	-	623.505	623.505
Resultados por unidad de reajuste	27.841	155.020	182.861
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(5.689.540)	15.738.730	10.049.190
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(35.235)	961.498	926.263
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(5.724.775)	16.700.228	10.975.453
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(5.724.775)	16.700.228	10.975.453





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

		31.12.2020	
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	66.105.544	66.105.544
Ingresos de actividades ordinarias	37.626.288	6.079.336	43.705.624
Otros ingresos	15.792.485	5.197.696	20.990.181
Gastos por intereses y reajustes	(670.015)	(11.346.175)	(12.016.190)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(13.992.379)	(13.992.379)
Materias primas y consumibles utilizados	(930.731)	(334.324)	(1.265.055)
Gastos por beneficio a los empleados	(17.260.661)	(19.771.114)	(37.031.775)
Gastos por depreciación y amortización	(5.751.903)	(3.534.116)	(9.286.019)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(272.892)	1.773	(271.119)
Otros gastos por naturaleza	(36.593.087)	(13.272.016)	(49.865.103)
Otras ganancias (pérdida)	349.595	(331.121)	18.474
Ingresos financieros	-	449.346	449.346
Resultados por unidad de reajuste	13.430	(6.105)	7.325
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(7.697.491)	15.246.345	7.548.854
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(1.482)	757.816	756.334
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(7.698.973)	16.004.161	8.305.188
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(7.698.973)	16.004.161	8.305.188





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

El detalle de activos y pasivos por segmento es el siguiente:

	31.12.2021			31.12.2020		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Total activos, corriente	51.239.726	225.225.435	276.465.161	52.666.332	241.074.579	293.740.911
Total activos, no corriente	21.402.982	206.082.201	227.485.183	26.253.492	213.798.249	240.051.741
Total Activos	72.642.708	431.307.636	503.950.344	78.919.824	454.872.828	533.792.652
	31.12.2021			31.12.2020		
	Contribución Social y otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Total pasivos, corrientes	73.921.756	129.030.107	202.951.863	79.195.833	65.192.945	144.388.778
Total pasivos, no corrientes (1)	153.840.245	(71.406.066)	82.434.179	148.608.148	34.739.761	183.347.909
Total pasivos	227.762.001	57.624.041	285.386.042	227.803.981	99.932.706	327.736.687
Patrimonio, neto	(155.119.293)	373.683.595	218.564.302	(148.884.157)	354.940.122	206.055.965
Total Patrimonio neto y pasivos	72.642.708	431.307.636	503.950.344	78.919.824	454.872.828	533.792.652

(1) Dada la metodología de asignación de recursos que posee la organización y en función al uso de los mismos, en el ejercicio 2021, el segmento contribución social y otros presenta sobre recursos, los cuales fueron destinados a cubrir operaciones del segmento prestaciones sociales financieras.

No existen diferencias en los criterios utilizados, respecto del período anterior, en relación a la medición y valorización de los resultados de los segmentos y la valorización de los activos y pasivos de los mismos.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo

a) Cobros procedentes de la venta de bienes y prestaciones de servicio

Los flujos de efectivo generados en el período por estos conceptos se presentan en el siguiente cuadro:

Origen de los Ingresos	Ingresos Percibidos	
	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	47.222.873	42.228.767
Recaudación por prestaciones complementarias	11.999.664	29.342.057
Total	<u>59.222.537</u>	<u>71.570.824</u>

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	177.174.463	186.848.478
Recaudación fondos nacionales	148.690.335	118.750.515
Ingresos pago de pensiones IPS	3.390.235.270	2.730.856.097
Ingresos portal de pagos	296.779.075	350.315.039
Recaudación 1% pensionados y otros	27.444.151	24.661.381
Total	<u>4.040.323.294</u>	<u>3.411.431.510</u>

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Colocaciones de crédito social	(105.545.903)	(100.460.012)
Pagos de prestaciones complementarias	(17.326.020)	(21.340.556)
Pagos de prestaciones adicionales	(6.798.815)	(6.581.539)
Egresos por Fondos Nacionales	(151.494.029)	(109.115.397)
Pago de pensiones IPS	(3.384.677.961)	(2.704.157.049)
Pago portal de pagos	(293.724.965)	(346.147.226)
Pago de impuestos y otros similares	(13.073.751)	(12.804.285)
Totales	<u>(3.972.641.444)</u>	<u>(3.300.606.064)</u>





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$
Otras entradas y salidas de efectivo	(490.009)	(546.966)
Total	<u>(490.009)</u>	<u>(546.966)</u>

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento

31.12.2021

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 2021	224.721.333	78.376	6.357.965	231.157.674
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	(39.474.626)	19.377	(4.184.017)	(43.639.266)
Cambios que no representan flujos de efectivo				
Variación de intereses	73.601	177	(8.965)	64.812
Variación de UF	4.888.753	-	293.542	5.182.295
Nuevos arrendamientos	-	-	293.433	293.433
Baja en arrendamientos	-	-	-	-
Otros cambios	(14.523)	-	(49.983)	(64.506)
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	<u>(34.526.795)</u>	<u>19.554</u>	<u>(3.655.990)</u>	<u>(38.163.231)</u>
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 31 de diciembre de 2021	<u>190.194.538</u>	<u>97.930</u>	<u>2.701.975</u>	<u>192.994.443</u>



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento, continuación

31.12.2020				
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 2020	225.107.652	5.161.854	11.668.562	241.938.068
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	(1.590.241)	(5.034.731)	(4.922.930)	(11.547.902)
Cambios que no representan flujos de efectivo				
Variación de intereses	(577.994)	(48.747)	-	(626.741)
Variación de UF	2.136.142	-	228.865	2.365.007
Nuevos arrendamientos	-	-	-	-
Baja en arrendamientos	-	-	1.124	1.124
Otros cambios	(353.102)	-	(618.780)	(971.882)
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	(385.195)	(5.083.478)	(5.311.721)	(10.780.394)
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al 31 de diciembre de 2020	224.722.457	78.376	6.356.841	231.157.674

Nota 43 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas de garantías

Al 31 de diciembre de 2021 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas de garantía.

Acreedor de la garantía	Deudor		Tipo de garantía	Valor contable M\$	Activos Comprometidos		Fecha de liberación
	Nombre	Relación			31.12.2021 M\$	31.12.2020 M\$	
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta de garantía (1)	50.000	50.000	-	15-06-2022
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta de garantía (1)	50.000	50.000	-	15-06-2022
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta de garantía (1)	30.000	30.000	-	15-06-2022
Total				130.000	130.000	-	

(1) Estas boletas se suscriben como Garantía de Seriedad de la oferta para la licitación del Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social del IPS, Red 1, Red 3 y Red 4.

Al 31 de diciembre de 2020 no existen boletas de garantía.

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 Los Héroes CCAF no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2021 no existen juicios que afecten a Los Héroes CCAF.

b) Demandas

Causa civil: Demanda Civil indemnización de perjuicios Contiggo (ex dealer) con Los Héroes CCAF (Rol 25.910-17 del 18 Juzgado Civil de Santiago): Sentencia definitiva dictada con fecha 06.05.2019; rechaza demanda de Contiggo en todas sus partes y acoge demanda reconventional de Los Héroes CCAF contra Contiggo por un monto de M\$244.720. Con fecha 17 de mayo de 2019 los demandantes interpusieron recurso de apelación contra el fallo de primera instancia dictado en la causa. Causa pendiente ante I. Corte de Apelaciones de Santiago.

Causa civil: Demandante: Bravo con Los Héroes CCAF (incluye a 26 trabajadores). Rol O-617-2019 del 1 Juzgado del Trabajo de Santiago. Cuantía: M\$54.587. Estado: La demanda fue rechazada en primera instancia y se rechazó el recurso de nulidad. Los trabajadores interpusieron recurso de unificación de jurisprudencia. Se está a la espera del fallo del recurso.

3) Otras restricciones

3.1) Bono corporativo

A continuación, detallamos los principales resguardos financieros de índices asociados a las emisiones de bonos vigentes:

a) Razón de endeudamiento neto

Mantener durante el período de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento sobre la base de los Estados Financieros un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio".

Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalente al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.1) Bono corporativo, continuación

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 2021
a)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	0,61 veces
b)	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 218.564

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.

3.2) Acuerdo con la Banca

El 19 de marzo de 2020 se suscribió la renovación del Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos mediante escritura pública con los siguientes bancos acreedores: Banco de Chile, Banco Itaú-Corpbanca, Scotiabank Chile, Banco Consorcio, Banco del Estado de Chile y Banco de Crédito e Inversiones, nombrándose como Banco Agente el Banco de Chile.

En dicho acuerdo se incorporan las siguientes Obligaciones de carácter financiero:



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.2) Acuerdo con la Banca, continuación

a) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta

Mantener una "Cartera Neta", medida sobre "Deuda Financiera Neta" mayor o igual a uno coma cuatro. Para estos efectos, se entenderá "Cartera Neta" como el resultado de la suma de "Colocaciones de Crédito Social" corrientes y no corrientes (netas de provisiones) y "Deudores Previsionales" (netos de provisiones), menos "Colocaciones de Crédito Social de Activos Securitizados" (cartera securitizada). La "Deuda Financiera Neta" corresponderá a la suma de "Otros Pasivos Financieros" corrientes y no corrientes, excluyendo los arrendamientos operativos que se consideren deuda financiera producto de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera número dieciséis de la International Accounting Standard Board; menos "Obligaciones con Público por Bono Securitizado" y "Efectivo y Equivalente al Efectivo" neto del pasivo "Convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social" (IPS).

b) Patrimonio

Mantener un "Patrimonio" no inferior a cien mil millones de pesos durante el período de vigencia del Contrato. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

c) Razón de endeudamiento neto

Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio". Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalente al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.2) Acuerdo con la Banca, continuación

d) Mora de cartera

Mantener una "Mora de Cartera" promedio no superior a seis coma cinco por ciento del total de la Cartera, calculada para cada periodo móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por "Mora de Cartera", la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de Los Héroes CCAF con mora entre noventa y uno y trescientos sesenta días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.

A continuación, se presenta un cuadro con los límites y cumplimiento de las obligaciones anteriormente descritas:

	Obligación	Límite	Diciembre 2021
a)	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	3,31 veces
b)	Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$218.564
c)	Razón de endeudamiento neto	2,0 veces máximo	0,61
d)	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,0%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2021, no ha ocurrido ni existe incumplimiento de las obligaciones financieras que describe dicho contrato. Además, Los Héroes CCAF declara que no ha ocurrido ni se encuentra vigente: Causales de Incumplimiento ni incumplimiento de las Obligaciones de Hacer y No Hacer establecidas en el referido Contrato.

3.3) Efectos de comercio

Línea N°80

Con fecha 18 de noviembre del 2020, la línea de efectos de comercio N° 80 se declara vencida, por encontrarse vencido su plazo y no existir valores pendientes de pago. Hasta su vencimiento, no ha registrado incumplimientos a las Obligaciones pactadas.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC)

El 18 de abril del 2018 Los Héroes CCAF y el Internacional Finance Corporation (IFC) firman contrato de crédito bilateral por un monto de hasta USD 50 millones. Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigente su deuda con el IFC, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

a) Patrimonio sobre Activos

Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por "Total Patrimonio" al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio". Por otro lado, se entenderá por "Total Activos" el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas

Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre "Partes Relacionadas" y "Total Capital". Por "Partes Relacionadas", se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones.

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre "Exposición Neta a Mora" y "Total Capital". Para estos efectos, se entenderá por "Exposición Neta a Mora", a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC), continuación

d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con Los Héroes CCAF 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 20%.

Para estos efectos, se entenderá por "Activos Fijos Netos" a la partida de los Estados Financieros "Propiedades, Plantas y Equipos, Neto" más la partida "Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios" y por "Total Capital" el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

f) Riesgo de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada período: 0-90 días, 90-365 días, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años, >10 años, establecido en la tabla siguiente.

Se entenderá el "Riesgo de Tasas de Interés" como la razón entre la "Brecha de Tasas de Interés" de cada período y "Total Capital".

Para estos efectos, se entenderá por "Brecha de Tasas de Interés" a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada período de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC), continuación

g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por "Riesgo Agregado de Tasas de Interés" a la sumatoria de todos los "Riesgos de Tasas de Interés" calculados en el punto precedente.

h) Ratio de Liquidez

Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%

Para estos efectos, se entenderá por "Ratio de Liquidez" a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

Nº	Nombre	Límite	Diciembre 2021
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	43,4%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	-0,5%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	2,4%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 20%	17,0%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,1%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,6%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	2,5%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	2,8%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	0,0%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,1%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	6,0%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%*	118,3%

(*) Con fecha 17 de febrero de 2022, IFC ha aprobado una dispensa sobre este indicador a un 115% mínimo, la que es aplicable para el periodo que comienza el 31 de diciembre de 2021, y termina el 31 de marzo de 2022. Cumpléndose todas las condiciones establecidas en dicha carta.



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

4) Otras restricciones, continuación

3.5) Inter-American Development Bank (BID)

Con fecha 01 de junio de 2020 se firma un contrato entre Los Héroes CCAF 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 CCAF debe dar cumplimiento 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 Consolidados.

b) Ratio de Liquidez

Corresponde a la razón entre "Activos Líquidos" y "Pasivos de Corto Plazo", la cual no puede ser menor a 150%. A su vez, "Activos Líquidos" corresponde a la suma de "Efectivo y otros equivalentes al Efectivo" y "Colocaciones de crédito social e hipotecarios no mayor a 90 días". Por otra parte "Pasivos de Corto Plazo" será la suma de "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", "Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes" y "Pasivos Financieros no mayores a 90 días".

c) Mora de Cartera

Mantener una "Mora de Cartera" no superior a (i) 9% desde la fecha del primer desembolso hasta el 31 de diciembre de 2020; (ii) 8,5% desde el 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021; (iii) 8% desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021; (iv) 7,5% desde el 1 de enero de 2022 hasta el 30 de junio de 2022; (v) 7% desde el 1 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022; y (vi) 6,5% desde el 1 de enero de 2023 en adelante..

Para estos efectos, se entenderá por "Mora de Cartera", la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora superior a noventa días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

5) Otras restricciones, continuación

3.5) Inter-American Development Bank (BID), continuación

d) Ratio de Activos Fijos Netos

Mantener una razón de "Activos Fijos Netos" sobre "Patrimonio" menor a un 20%.

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 Consolidados.

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 Consolidados.

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 Los Héroes CCAF y el "Total Patrimonio". Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

6) Otras restricciones, continuación

3.5) Inter-American Development Bank (BID), continuación

f) Ratio de Exposición con Grupos de Interés, continuación

	Obligación	Límite	dic-21
a)	Razón de Endeudamiento	25% mínimo	43,4%
b)	Ratio de Liquidez	150% mínimo*	118,3%
c)	Mora de Cartera	8,0% máximo	3,8%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	20% máximo	16,8%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	10% máximo	-0,5%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	10% máximo	2,4%

(*) Con fecha 18 de febrero de 2022, BID Invest ha aprobado una dispensa al cumplimiento de este indicador, la que es aplicable al 31 de diciembre de 2021. Cumpléndose todas las condiciones establecidas en dicha carta.

Al 31 de diciembre de 2021 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 consolidados, la Administración de Los Héroes CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento.

Nota 44 - Sanciones

Al 31 de diciembre de 2021 no se han aplicado por los organismos fiscalizadores sanciones a Los Héroes CCAF ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

Nota 45 - Medioambiente

Los Héroes CCAF posee una extensa red de complejos recreacionales en el país, insertos en parques con extensas áreas verdes que contribuyen a mantener el medio ambiente natural de nuestros paisajes a lo largo del territorio nacional. En estos parques, nuestros afiliados obtienen un contacto cercano y acogedor con la naturaleza no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 46 - Caudiones obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 Los Héroes CCAF presenta las siguientes caudiones obtenidas de terceros:

31.12.2021

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
ASOCIADOS UNIMIRAGA IMPRESORES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.438	03-02-2022
PARISH S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.560	30-03-2022
DISEÑO Y ARQUITECTURA OXIGENO O LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.320	31-03-2022
AULUX TECNOLOGIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	15-04-2022
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	416.591	01-05-2022
INXS CERCA CALL CENTER SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	251.529	11-05-2022
ISS SERVICIOS GENERALES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	153.719	30-05-2022
OPERADORA DE TARJETAS DE CREDITO NEXUS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	77.017	30-06-2022
SOCIEDAD DE INVESTIGACION Y DESARROLLO KBI	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
PLACARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
SONDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
INGENIERIA INFORMATICA KIBERNUM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
NEXUS DE CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
VECTOR CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
ACID LABS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
CONSULTORIA TECNOLÓGICA ALUGARE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
DE LARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONAL	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-06-2022
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	334.401	31-07-2022
EDENRED CHILE SOCIEDAD ANONIMA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.190	31-07-2022
MULTICAJA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.198	13-08-2022
BIT COMPUTACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.649	30-08-2022
COGROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.550	31-08-2022
INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO S.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.550	31-08-2022
DELOITTE SERVICIOS DE CAPACITACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.550	31-08-2022
TRAVEL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.089	30-10-2022
ELI EN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	215.207	31-10-2022
GAS SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	191.715	31-10-2022
P.P.I. CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	60.271	02-11-2022
TRANSUNION SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.240	30-11-2022
SERVICIOS DE INFORMACION AVANZADA Y COMER	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.240	30-11-2022
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.240	30-11-2022
COGNITIVA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.099	01-12-2022
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR LOS HEROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.000	31-03-2023
CHICO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	80.826	31-03-2023
BIO SEGUROS GENERALES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.121	31-03-2023
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.487	31-03-2023
ITOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	48.241	01-05-2023
AZURARA TECNOLOGIA LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.638	11-05-2023
VARIS COMPUTACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.187	29-06-2023
INGLAND EXTINGUENTES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.490	06-07-2023
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.204	31-08-2023
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	43.388	28-09-2023
GASTRONOMIA Y EVENTOS DIAZ LEAL LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.852	31-03-2024
RICOH CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	92.913	27-02-2025
Total					2.142.598	





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

31.12.2020

[illegible]



CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 47 – Efectos Córdid -19

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la propagación del COVID 19 como pandemia. Posteriormente, el 18 de marzo de 2020, el Gobierno nacional declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional, como consecuencia de la propagación del COVID 19 en Chile, emitiendo una serie de disposiciones para contener su propagación; tales como: medidas restrictivas excepcionales de circulación, la reducción de las actividades y la emisión de normas de carácter económico, entre otras; que se espera afecten de manera significativa la actividad económica del país y los mercados en general.

Debido a la situación presentada por el COVID-19 y en atención a todos los impactos que ha generado, la administración ha realizado diferentes análisis en los asuntos que afectan o pueden afectar el entorno macro y microeconómico de la entidad y ha tomado las siguientes acciones:

Crédito social

Los efectos de la pandemia del COVID-19 continuaron impactando las colocaciones de crédito social durante el 2021, especialmente en los segmento medios y masivos que además recibieron los bonos entregados por el Estado y por tanto se presentó una importante contracción de la demanda, que comenzó una leve reactivación durante el último trimestre del año.

En este periodo, donde además se han visto afectados los aforos en sucursales por disposición sanitaria, en Los Héroes CCAF nos hemos enfocado en el desarrollo de canales de atención remota y las solicitudes de nuestro crédito social por esta vía superaron el 75%, pero sigue siendo de nuestra preocupación y foco la actividad presencial especialmente en los segmentos de pensionados y afiliados trabajadores menos digitalizados, sin descuidar la inclusión financiera a través de nuestra cuenta de prepago y la inclusión digital a través de nuestro programa de educación financiera.

Respecto a los prepagos de crédito social cerraron según lo estimado, al igual que los niveles de morosidad de la cartera.



01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Impactos en provisiones

La contingencia sanitaria generó el mayor impacto en morosidad de la cartera al cierre del segundo trimestre de 2020, y para contener aquella alza de morosidad, mantener los indicadores estables desde el último trimestre de 2020, y mantener la tendencia decreciente visualizada para este indicador a lo largo del año 2021 (y por consecuencia, una disminución en el índice de riesgo), Los Héroes CCAF ha mantenido un continuo monitoreo, aplicando medidas a un menor número de empresas en comparación al 2020, en vista de los indicadores de riesgo que muestran una menor morosidad, junto con una mayor actividad económica producto principalmente de los cambios en las restricciones sanitarias de movilidad que mantienen un plan de mayor apertura. Algunas de las medidas que se han aplicado para contener focos de morosidad son: monitoreos de puntos de corte del score del Modelo de Originación de créditos para las industrias y segmentos más afectados por la contingencia sanitaria; revisión y monitoreo periódico de clasificaciones de riesgo de empresas, en base al sector económico al que pertenecen; y foco en incorporar estrategias de cobranza complementarias para contener las distintas fases de morosidad y mantener el nivel de recuperación de castigos. Lo anterior se ha visto positivamente complementado por la mayor liquidez y capacidad de pago de los deudores, debido a aspectos como los retiros de fondos de pensiones desde cuentas de capitalización individual de las AFP, anticipos de rentas vitalicias y el pago de beneficios por parte del Estado (como el bono IFE), los cuales han incidido en una mayor efectividad de los esfuerzos de cobranza, reflejada en una mayor contención de fases de morosidad, saldos previos al castigo y recuperaciones.

Cabe agregar que, en el segundo semestre de 2021, se ha visualizado un menor crecimiento en el número de finiquitados con crédito vigente, en comparación a los trimestres anteriores desde el inicio de la contingencia sanitaria, por lo tanto, se ha fortalecido el proceso de relocalización de afiliados que han encontrado un nuevo trabajo remunerado sujeto a descuento de crédito por planilla, y adicionalmente, se ha observado una mayor estabilidad en la fuerza laboral y el empleo remunerado.

Adicionalmente, se han integrado medidas que permiten impulsar la gestión comercial, eficientando la evaluación de riesgo en el proceso de otorgamiento de créditos sociales, con foco en resguardar la salud y seguridad de los afiliados, logrando mantener el apoyo financiero. Lo anterior contribuyó al aumento del otorgamiento de crédito social durante el último trimestre de 2021, lo que se tradujo en un crecimiento de cartera que no se observaba desde fines de 2019.

Por otra parte, durante el cuarto trimestre de 2021, se produjo un volumen marginal de diferimientos de créditos por motivos asociados al Estado de Catástrofe y Ley de Protección al Empleo (LPE), respecto al observado durante el resto del período de pandemia. Entre el inicio de la contingencia sanitaria y el cierre de diciembre de 2021, el acumulado de trabajadores diferidos por este motivo asciende a 9.855, lo que representa un 17,2% del total de trabajadores con crédito vigente.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Cambios en la estructura organizacional

Debido a la contingencia sanitaria Covid-19, se realizó una reestructuración, que se inició en el mes de abril de 2020 finalizando en el mes de agosto de 2020.

Esta reestructuración contempló:

- Desvinculación de 163 colaboradores/as de Los Héroes CCAF, lo que significó un costo de indemnización de M\$1.554.252.
- Reducción de sueldos por 6 meses (desde mayo de 2020 a octubre de 2020) a colaboradores/as del rol ejecutivo, del total de 63 ejecutivos/as, a 62 ejecutivos/as se les rebajó la renta lo que equivale a un 98%, la rebaja de renta promedio fue de un 8%.
- Se eliminó provisión de bono de gestión 2020 y se suspendió bono beneficios a tu medida para los colaboradores/as del rol privado.
- Se solicitó realizar planificación y toma de vacaciones para los colaboradores/as de todos los roles durante el año 2020, al mes de diciembre se consumieron 10.119 días.
- Suspensión de actividades presenciales, vacaciones de invierno hijo, regalo día del niño, fiestas patrias y fiesta de navidad con un costo total de M\$139.207.
- Implementación de teletrabajo en edificios centrales, 213 personas firmaron anexo de contrato de teletrabajo parcial y 226 teletrabajo tiempo completo.
- Implementación de medidas sanitarias, mascarilla, alcohol, sanitización de espacios entre otras, que implicaron un costo extra de M\$1.024.
- Implementación de un programa de contención emocional "Los Héroes te cuida" el programa se financio con franquicia tributaria SENCE con un costo fue M\$78.200.
- Proceso de inoculación contra Córdid 19: 84% del total de dotación con las dos dosis más el primer refuerzo.
- Desde el 2020 a la fecha se han recibido 99 fiscalizaciones asociadas al cumplimiento de las medidas sanitarias, en las cuales se nos ha multado en 6 de ellas por monto de pérdida de M\$9.923.
- Charla de contención emocional, con la coach y formadora Marta Rodríguez asistieron 242 personas.
- Implementación de actualización de la Resolución exenta 944 y 711 de Minsal, con cambio en los aforos del plan paso a paso y sobre atención preferente de adulto mayor, embarazadas y personas en situación de discapacidad.
- Contratación del seguro Covid-19 para 1.618 colaboradores/as con un costo de M\$11.273.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Cierre Sucursales

A fines de marzo 2020, y con motivo de la emergencia sanitaria asociada a la pandemia por COVID 19, se implementó el plan de continuidad operacional para la prestación de los servicios críticos (pago de pensiones y beneficios sociales IPS y licencias médicas), determinándose con ello el cierre temporal de las sucursales que sólo prestan servicios Los Héroes, excluyendo las sucursales de Iquique y Antofagasta. El 1° de junio se fusionan las 2 sucursales de Ancud, y se cierran otras 4 sucursales cambiando su modelo de atención, fortaleciendo la atención remota en las comunas de Combarbalá, Tocopilla, El Salvador y Puerto Aysén. Con ello al 31 de diciembre de 2020 se dispone de un total de 173 sucursales.

Durante marzo 2021, se efectuó el cierre de 2 sucursales en las comunas de Caldera y Yungay, las que modificaron su modelo de atención, reforzando la atención remota de los afiliados. Adicionalmente, se fusionaron las 2 sucursales vigentes en 3 comunas, San Bernardo, Concepción y Coronel.

Transacciones

Como consecuencia del estado de catástrofe, y con el objeto de aminorar y en lo posible, evitar, la propagación del virus, cuyos efectos afectan con mayor gravedad a los adultos mayores, se dispusieron amplias e intensas restricciones a la circulación de personas en distintas zonas del país, sobre todo, a aquellas que presentan mayor riesgo en caso de contagio como es el caso de los Adultos Mayores, incluyendo cuarentena para los mayores de 75 años.

Con el fin de disminuir las aglomeraciones y proteger a los adultos mayores que cobran sus pensiones presencialmente, en abril se efectuó una migración masiva de aproximadamente 550.000 beneficiarios a pago electrónico mayoritariamente de subsidios. La caída en transacciones se ha mitigado por la asignación de nuevos pagos, como son los bonos que el Estado definió en apoyo a las personas más vulnerables (bono cóvid, ingreso familiar de emergencia), asignación que ha ido aumentando en los meses.

N° Transacciones pagadas /recaudadas	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sept-21	oct-21	nov-21	dic-21
IPS Red Fija	855.117	1.035.370	1.287.798	1.051.731	1.383.181	1.264.214	1.107.081	1.455.777	1.546.646	1.896.518	1.445.564	1.861.826
IPS Red Móvil	93.485	99.506	124.381	97.433	120.096	98.381	110.648	91.942	95.135	89.703	99.208	96.494
APP	138.002	136.528	138.000	145.295	138.664	130.604	135.811	132.875	132.462	92.013	92.370	94.148
Recargo y pago de Cuentas	16.059	14.394	16.374	13.257	13.080	13.329	17.788	13.809	9.737	92.409	92.426	4.139
Total Transacciones pagadas /recaudadas	1.103.022	1.286.300	1.547.533	1.305.884	1.639.932	1.506.371	1.447.290	1.693.444	1.778.626	1.987.703	1.633.038	1.951.096
Monte MMS Transacciones pagadas /recaudadas	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sept-21	oct-21	nov-21	dic-21
IPS Red Fija	149.327	179.935	222.518	185.822	281.807	248.561	317.629	399.100	361.194	249.530	321.789	326.189
IPS Red Móvil	13.375	14.130	16.310	13.282	16.781	13.783	14.873	13.894	14.269	13.762	13.809	14.326
APP	24.712	24.326	25.068	27.815	27.815	23.179	24.909	24.335	25.439	17.083	17.169	18.235
Recargo y pago de Cuentas	289	245	290	266	677.239	228	225	250	168	382	230	193
Total Monte MMS Transacciones pagadas /recaudadas	186.993	218.746	264.186	227.183	328.635	285.751	357.737	447.553	411.461	283.764	353.991	362.813





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Transacciones, continuación:

Paralelamente, a partir de Julio de 2020, se estableció un acuerdo comercial con la AFC para la atención de transacciones de seguro de cesantía en 15 sucursales, el cual estuvo vigente hasta octubre de 2020.

Centros Recreacionales

El año 2021, la contingencia sanitaria producida por el virus COVID-19 impacto la operación de los centros recreacionales de la Corporación. Nuestros centros están ubicados en las comunas de Coquimbo, San Antonio, La Florida, San José de Maipo, Coihueco y Llanquihue, producto de las diversas cuarentenas que afectaron dichas comunas, no pudieron abrir sus puertas al público en promedio 97 días del año. Los cierres permitieron aminorar los efectos que podría producir el virus en nuestros colaboradores y clientes. Durante el período de cierre continuaron funcionando las áreas de mantención y operación con el objetivo de resguardar las instalaciones y mantenerlas. Por otra parte, las líneas de negocios, productora de eventos y plataforma de beneficios de la Corporación continuaron operando de forma recurrente.

El cierre significó dejar de percibir ingresos por concepto de entradas a recintos, realización de eventos, consumo en hosterías y alojamientos en cabañas. Sin embargo, los ingresos percibidos en el presente año fueron superiores al año anterior, producto a la mayor cantidad de días abiertos de cada uno de nuestros parques.

A lo anterior, debemos señalar que la línea de negocios de productora de eventos ha visto incrementada su obtención de ingresos, lo anterior gracias a la política de diversificación de fuentes de ingresos implementada el año pasado y en particular a la nueva oferta de servicios a nuestro actuales y nuevos clientes.

Por otra parte, la línea de negocios de plataforma de beneficios ha mantenido una variación de los ingresos en función de los avances y retrocesos de la pandemia en las comunas donde nuestros clientes mantienen su residencia.

Por tanto, los ingresos generales de Recreativa han mostrado una recuperación en comparación al año pasado, los cuales han sido acompañados con una reducción de los gastos de la Corporación. Lo anterior, nos ha permitido continuar operando más eficientemente cada una de nuestras líneas de negocios y asegurando la sostenibilidad de la operación en periodos futuros.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Emisión tarjetas de prepago

Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. como la mayoría de las empresas, ha tenido que adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y reenfocar sus esfuerzos dada la pandemia y las exigencias impuestas por la autoridad. Lo que ha implicado cambios en la forma de trabajo, ejecución de proyectos especiales y focalización en la entrega del producto a los segmentos más impactados. En esta línea, durante la pandemia Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. ha servido de canal para que las personas puedan obtener sus beneficios sociales y pensiones, otorgando la posibilidad a miles de pensionados de cambiar el pago presencial de sus beneficios, por un pago electrónico en una cuenta Prepago Los Héroes. Con esto se ha aportado al cuidado de los adultos mayores, que hasta antes de la pandemia estaban recibiendo sus pensiones y beneficios de manera presencial, exponiéndose al tener que salir de sus hogares. A modo de balance, al 31 de diciembre de 2021, se han abonado más de 1.300.000 pensiones y/o beneficios sociales en cuentas prepago.

Junto con esto, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. continuó avanzando en innovación para la inclusión. Es así como durante 2021, lanzó con éxito la Cuenta Virtual Prepago Los Héroes, cuya apertura se realiza a través de onboarding digital y permite realizar compras nacionales e internacionales no presenciales, recibir abonos, realizar pagos y transferencias, entre otras, sin la necesidad de una tarjeta física. Esto posiciona el producto dentro del mercado de las tarjetas virtuales y posibilita el acceso a más personas a un medio de pago completo, seguro, confiable y simple que permite apoyar las acciones y esfuerzos de reducir la movilidad de las personas, tema esencial en la situación actual donde mantenerse resguardados es la prioridad. Junto con esto, en el último trimestre del año se incorporó QR como forma de transacción, una tecnología que abarata los costos y permite integrar el producto a la digitalización del dinero y agilizar las transacciones entre cuentas prepago.

Pese al complejo escenario que está atravesando el país, debido a la pandemia, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., ha logrado su labor principal de ser un actor relevante para la inserción financiera de miles de personas que necesitaban de un medio de pago, manteniendo la operación del producto sin impacto en el servicio, y desarrollando nuevos productos y mejoras para seguir al servicio de sus clientes. El desafío no ha sido fácil, pero existe la voluntad de apoyar y potenciar la inclusión social de los adultos mayores, trabajadores que perciben bajas remuneraciones, mujeres, inmigrantes y pensionados de nuestra sociedad, y se cuenta con un equipo comprometido con esta misión.





CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

Nota 48 - Hechos Posteriores

Con fecha 17 de enero de 2022, hemos tomado conocimiento de la Resolución Exenta N°18, de fecha 14 de enero de 2022, mediante la cual el Instituto de Previsión Social adjudicó a Los Héroes CCAF la licitación pública para prestar el "Servicio de Atención y Pago Presencial de Beneficios de Seguridad Social", respecto de las Líneas 1: Pago en Sucursal Red 1 y Línea 3: Pago Rural Red 3.

Desde el 1 de enero de 2022 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, la Administración de Los Héroes CCAF no tiene conocimiento de otros hechos posteriores significativos que afecten o pueda afectar la presentación y/o resultados de los mismos.





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 2021 y 2020 de acuerdo al siguiente detalle:

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

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	Alfredo Walter Kunze Schütze Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schütze Fecha: 2022.02.24 18:06:10 -03'00'
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	Gabriel Atilano Riveros Infante Firmado digitalmente por Gabriel Atilano Riveros Infante Fecha: 2022.02.28 08:18:28 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	Jose Arturo Lyon Parot Firmado digitalmente por Jose Arturo Lyon Parot Fecha: 2022.02.25 09:58:10 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Gaston Lewin G. Firmado digitalmente por Gaston Lewin G. Fecha: 2022.02.25 16:20:11 -03'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES Firmado digitalmente por ENRIQUE MARCELO OYARCE CIFUENTES Fecha: 2022.02.25 17:04:11 -03'00'
Victor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Victor Manuel Riveros Contreras Firmado digitalmente por Victor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2022.02.27 21:21:03 -03'00'
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General	12.423.769-6	Alejandro Patricio Muñoz Rojas Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Fecha: 2022.02.28 15:01:27 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 23 de febrero de 2022





8.5. Análisis razonado



Análisis Razonado de los Estados Financieros

Los Héroes al 31 de diciembre de 2021

Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del sistema de seguridad social chileno, cuyo objeto es la entrega de beneficios a sus afiliados. Lo anterior es financiado a través de los excedentes obtenidos por sus prestaciones sociales financieras, como son el crédito social y tarjeta de prepago, los seguros y además por los servicios transaccionales que se prestan al Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales, AFPs, Compañías de Seguros e ISAPRES. Todas estas prestaciones contribuyen a mejorar la calidad de vida tanto de los afiliados como de otros grupos de interés.

i. Contribución Social y otros

La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social, entendiéndose ésta como el aporte que realiza Los Héroes por concepto de bonos y otros beneficios, servicios, acciones de apoyo social e información dirigida a sus grupos de interés. El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general, se realiza en las áreas de salud, educación, recreación, bonos en dinero, entre otros, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. La Contribución Social se provee principalmente a través de prestadores externos, los cuales luego de un proceso transparente de selección y evaluación previa y permanente de Los Héroes, pasan a integrar la red de prestadores de beneficios a través de los cuales éstos se entregan. Los Héroes al mismo tiempo, mantiene una red propia de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y familias.

Este modelo de entrega de Contribución Social a través de una red de prestadores externos permite la entrega de beneficios en forma eficiente y flexible, para poder contribuir a atender los diferentes estados de necesidad de nuestros afiliados y su evolución en el tiempo.

Otra función propia del objeto social es la administración, recaudación y pagos de Fondos Nacionales, correspondiente a algunas prestaciones legales de seguridad social encomendadas por el Estado a las cajas de compensación (pago de subsidios de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA, la recaudación de la cotización del 3,1% de las remuneraciones para salud, el pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, en el ámbito de las transacciones y redes, se considera el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como el pago de pensiones y subsidios, de acuerdo con el contrato suscrito por Los Héroes con el IPS (Instituto de Previsión Social), y los pagos de pensiones de AFP y Compañías de Seguro según convenios pactados con dichas entidades, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

Durante la pandemia, Los Héroes ha desempeñado un rol fundamental en el sistema de seguridad social al sostener y mantener la red pagadora más grande de beneficios del estado a lo largo del país, distribuyendo pensiones (sistema público y privado), beneficios de contingencia como el bono COVID e Ingreso Familiar de Emergencia y la entrega de beneficios especiales para sus afiliados.



Análisis Razonado de los Estados Financieros

Los Héroes al 31 de diciembre de 2021

Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del sistema de seguridad social chileno, cuyo objeto es la entrega de beneficios a sus afiliados. Lo anterior es financiado a través de los excedentes obtenidos por sus prestaciones sociales financieras, como son el crédito social y tarjeta de prepago, los seguros y además por los servicios transaccionales que se prestan al Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales, AFPs, Compañías de Seguros e ISAPRES. Todas estas prestaciones contribuyen a mejorar la calidad de vida tanto de los afiliados como de otros grupos de interés.

i. Contribución Social y otros

La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social, entendiéndose ésta como el aporte que realiza Los Héroes por concepto de bonos y otros beneficios, servicios, acciones de apoyo social e información dirigida a sus grupos de interés. El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general, se realiza en las áreas de salud, educación, recreación, bonos en dinero, entre otros, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. La Contribución Social se provee principalmente a través de prestadores externos, los cuales luego de un proceso transparente de selección y evaluación previa y permanente de Los Héroes, pasan a integrar la red de prestadores de beneficios a través de los cuales éstos se entregan. Los Héroes al mismo tiempo, mantiene una red propia de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y familias.

Este modelo de entrega de Contribución Social a través de una red de prestadores externos permite la entrega de beneficios en forma eficiente y flexible, para poder contribuir a atender los diferentes estados de necesidad de nuestros afiliados y su evolución en el tiempo.

Otra función propia del objeto social es la administración, recaudación y pagos de Fondos Nacionales, correspondiente a algunas prestaciones legales de seguridad social encomendadas por el Estado a las cajas de compensación (pago de subsidios de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA, la recaudación de la cotización del 3,1% de las remuneraciones para salud, el pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, en el ámbito de las transacciones y redes, se considera el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como el pago de pensiones y subsidios, de acuerdo con el contrato suscrito por Los Héroes con el IPS (Instituto de Previsión Social), y los pagos de pensiones de AFP y Compañías de Seguro según convenios pactados con dichas entidades, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

Durante la pandemia, Los Héroes ha desempeñado un rol fundamental en el sistema de seguridad social al sostener y mantener la red pagadora más grande de beneficios del estado a lo largo del país, distribuyendo pensiones (sistema público y privado), beneficios de contingencia como el bono COVID e Ingreso Familiar de Emergencia y la entrega de beneficios especiales para sus afiliados.



ii. Prestaciones Sociales Financieras

El principal producto financiero de una Caja de Compensación es el Crédito Social otorgado a sus afiliados. Es importante considerar que, para acceder a estos préstamos, las personas deben estar afiliadas a estas instituciones; por lo tanto, en la gestión del crédito social se requiere considerar también la gestión del proceso de afiliación y fidelización de los afiliados a las Cajas de Compensación.

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer sus necesidades de productos financieros. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero debido a su nivel de ingresos, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para hacer entrega de su contribución social.

Los créditos sociales tienen características especiales que los distinguen de los tradicionales créditos de consumo: se otorgan solo a personas naturales afiliadas a Los Héroes; sus condiciones de otorgamiento en cuanto a carga financiera máxima y plazo se encuentran reguladas por la Superintendencia de Seguridad Social; y adicionalmente la recaudación de las cuotas del crédito se realiza en la liquidación de sueldo o pensión del afiliado.

Por otra parte, Los Héroes ha implementado criterios de autorregulación en los créditos a pensionados, realizando grabaciones audiovisuales en el momento del otorgamiento y también restringiendo el plazo máximo de otorgamiento, entre otros.

Adicionalmente, durante 2020, la corporación comenzó a operar al público, la Tarjeta de Prepago Los Héroes, un medio de pago que permite realizar compras locales e internacionales, giros, transferencias, entre otros. Y que tiene como foco, contribuir al desarrollo e integración social por medio de la inclusión financiera para segmentos menos bancarizados, afiliados y no afiliados. La introducción de este producto que se ha dado en un contexto dominado por la crisis sanitaria, ha sido parte de las medidas de solución para mantener el sistema de pago de pensiones del estado y de los retiros previsionales de los trabajadores.

iii. Canales de atención.

La gran mayoría de los servicios que Los Héroes entrega, se otorgan a través de una extensa red de 164 sucursales distribuidas en todo el país, siendo la red de recaudación y pago de Seguridad Social más amplia del país. Estas sucursales cuentan con colaboradores especializados en la atención de los segmentos afiliados de Los Héroes: trabajadores y pensionados, como también, de los beneficiarios de las prestaciones sociales que se entregan por encargo del Estado.

iv. Prácticas corporativas.

Es relevante indicar que Los Héroes ha adoptado varias e importantes prácticas de correcto comportamiento institucional, entre las cuales cabe destacar, el Código de Gobierno Corporativo que tiene por objeto establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales se debe regir la corporación, con el fin de contribuir al bienestar social y a la creación de valor sustentable. Adicionalmente, está el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, documento que es aplicable a los directores, asesores, ejecutivos y colaboradores de Los Héroes y de las entidades filiales. Por último, desde el 21 de septiembre de 2021, Los Héroes renueva Certificado en su Modelo de Prevención



I. Análisis de la Situación Financiera

A continuación, se presentan los Estados de Resultados Consolidados de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020.

	31.12.2021 (MM\$)	31.12.2020 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	55.519	64.682	-9.163	-14%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-8.593	-11.567	2.974	-26%
Gastos por intereses y reajustes	-9.217	-12.016	2.799	-23%
Ingresos Financieros	624	449	175	39%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-1.676	-7.695	6.019	-78%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-8.649	-13.992	5.343	-38%
Recuperaciones de créditos castigados	6.973	6.297	676	11%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	45.361	43.706	1.655	4%
Otros ingresos (5)	17.327	16.116	1.211	8%
Gastos por beneficios a los empleados	-36.309	-37.032	723	-2%
Otros gastos por naturaleza	-51.504	-49.865	-1.639	3%
Depreciaciones y Amortizaciones	-8.977	-9.286	309	-3%
Otros (6)	-173	-754	581	-77%
Excedente (Déficit)	10.975	8.305	2.670	32%
EBTDA (7)	19.026	16.835	2.191	13%
Contribución Social (8)	6.219	6.094	125	2%
EBTDA Ajustado (9)	25.245	22.929	2.316	10%

(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 \$6.219 millones.

(9) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y Contribución Social.



1. El resultado de Los Héroes alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2021 de \$10.975 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2020 de \$8.305 millones, que implica un aumento de \$2.670 millones respecto al año anterior.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Disminución en los *Ingresos por intereses y reajustes* en \$9.163 millones (14%), como resultado de la baja del stock de crédito social promedio mensual, particularmente en el segmento de trabajadores, y una disminución de la tasa promedio de crédito del periodo, que pese al repunte experimentado en el último trimestre se han mantenido en niveles competitivos durante 2021.
- b. Disminución en la partida de *Gastos por intereses financieros netos* en \$2.974 millones explicado por: (i) un decrecimiento de \$734 millones asociados a gastos con instituciones financieras, a raíz de la baja de stock promedio de deuda, producido por amortizaciones del acuerdo bancario (renovado en marzo 2020 hasta marzo 2022), lo cual es parcialmente compensado por un aumento en la tasa promedio de esta deuda, en línea con las tasas de referencia (TAB nominal), que se ha dado predominantemente durante el último trimestre del año. Además de (ii) una reducción en los gastos por bonos corporativos en \$1.847 millones como consecuencia de un menor saldo insoluto de deuda en comparación al año anterior.

Por lo demás, se observó (iii) un incremento de \$175 millones en ingresos financieros, por el efecto conjunto del aumento en la rentabilidad de las inversiones, producto del nivel general de tasas del periodo que ha experimentado un importante salto a partir del último trimestre, y del mayor saldo promedio de inversiones respecto al año anterior.

- c. El *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* muestra una disminución de \$6.019 millones, explicada principalmente por un menor deterioro por riesgo de crédito de \$5.343 millones basado en: i) una disminución en el flujo de castigos por \$3.476 millones, producto de menores castigos provenientes del stock migrado de la Ex CCAF Gabriela Mistral, y una mejor contención de cartera en los rangos morosos previos al castigo gracias al aumento de la efectividad en la gestión de cobranza, apoyada por una mayor liquidez y capacidad de pago de los deudores, asociada a los retiros del 10% de las cuentas previsionales de AFP, anticipo de rentas vitalicias y pagos de beneficios del Estado (como el Ingreso Familiar de Emergencia, IFE); ii) un menor gasto en Provisión Sistémica de \$1.762 millones, resultante de la constitución en diciembre de 2020 de Provisión Adicional por eventuales impactos de la contingencia sanitaria sobre la cartera de crédito social (que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Provisiones de manera anticipada), y de una liberación marginal en diciembre de 2021; y iii) una mayor liberación marginal de Provisiones de Pérdida Esperada (\$105 millones) durante el año 2021, consecuencia de una efectiva gestión de riesgo crédito reflejada en una mayor contención de cartera en las distintas fases de morosidad, y adaptabilidad de las políticas de otorgamiento de crédito social.

Respecto al flujo de recupero de castigo, aumenta \$676 millones (11%), como consecuencia de la gestión de cobranza que alcanza efectividades históricas en las acciones judiciales, apoyada por una mayor liquidez y capacidad de pago de los deudores a causa de los motivos señalados en el párrafo precedente, y liberación de restricciones de movilidad asociadas a la contingencia sanitaria.



Cabe agregar que el Modelo Interno de Provisiones, que opera bajo la metodología de Pérdida Esperada (en la línea de Basilea e IFRS9), tiene una adecuada suficiencia de provisiones de 2,3 años al cierre de diciembre de 2021, superior en un 60,1% al *duration* de esta cartera.

- d. Aumento en *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$1.655 millones, explicado por (i) un incremento en \$1.151 millones debido en gran medida a una mayor comisión por uso de tarjeta de prepago y por (ii) un mayor ingreso en \$1.062 millones por servicios en parques y centros recreacionales, lo cual fue compensado por (iii) una caída en \$380 millones en la recaudación de primas de seguros y por (iv) un decrecimiento en \$167 millones en servicios de administración de convenios.
- e. Aumento en *Otros Ingresos* en \$1.211 millones como consecuencia de (i) mayores ingresos del 1% pensionados en \$1.281 millones, que en gran medida se debe a un incremento en la renta promedio de los pensionados y en un grado menor al mayor número de afiliados respecto al año anterior. Lo cual se contrapone a (ii) una disminución en \$112 millones en otros ingresos no operacionales asociados al cumplimiento de programa de incentivos por el uso de tarjeta de prepago alcanzado durante el ejercicio anterior.
- f. Disminución en *Gastos por Beneficios a los Empleados* en \$723 millones a causa de ajustes en la estructura organizacional que se materializan el año anterior y se traducen en (i) un menor pago de sueldos y gratificaciones en \$887 millones, sumado a (ii) un decrecimiento en \$1.203 millones por indemnizaciones. En contraposición a (iii) mayores beneficios a los colaboradores en \$1.309 millones.
- g. Aumento en *Otros Gastos por Naturaleza* en \$1.639 millones explicado por (i) un mayor gasto en \$698 millones en producción de eventos para afiliados debido a la apertura del confinamiento asociado a la crisis sanitaria, (ii) un mayor gasto conjunto en servicios generales, gastos generales en promoción, y servicio externo en \$849 millones, (iii) un mayor desembolso en producción de eventos para afiliados en \$698 millones, (iv) un incremento en gastos en tecnología e informática en \$478 millones y (v) un mayor gasto en prestaciones adicionales en \$125 millones. Lo anterior contrapuesto a (vi) un mayor ahorro por consumos básicos en instalaciones y parques en \$547 millones.
- h. Disminución en *Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones* en \$309 millones producto de una menor amortización de inversiones asociadas a licencias de servicios tecnológicos en \$446 millones, la cual es compensada por un aumento conjunto en la depreciación de edificios y otras propiedades, y la amortización de otros activos por derecho de uso que suman \$137 millones.
- i. Aumento en *Otros* en \$581 millones debido principalmente a una disminución en gastos en materias primas y consumibles en \$489 millones.

01

Somos
Los Héroes

02

Gobierno
Corporativo

03

Nuestro
modelo

04

Valor
social

05

Nuestra
Organización

06

Información
financiera

07

Acerca de
esta memoria

08

Estados
Financieros



2. El *EBTDA* es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; en este caso considera los gastos por intereses financieros netos, ya que al ser Los Héroes una entidad que otorga, entre otros, productos financieros, estos son parte de la operación de la empresa.

Al 31 de diciembre de 2021, este indicador fue de \$19.026 millones; lo que significa un incremento en \$2.191 millones a lo obtenido el año anterior.

3. El *EBTDA ajustado* es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo, ya que se aísla del EBTDA el efecto de los gastos de “Contribución Social”, mostrando la generación de caja antes de la entrega de beneficios sociales a través de contribución social a los afiliados. Dicha contribución social incluye, a diciembre de 2021, entre otros, los siguientes bonos y prestaciones: (i) prestaciones de salud por \$5.286 millones, (ii) bono de nupcialidad por \$215 millones, (iii) asignación de estudios por \$247 millones, entre otros.

El “*EBTDA ajustado*”, que no incorpora gastos de “Contribución Social”¹, muestra un incremento en \$2.316 millones lo que representa un 10% de aumento respecto al año anterior, alcanzando \$25.245 millones a diciembre de 2021.

¹ Contribución Social considera: beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitacional, social y bonos en dinero, entre otras por \$6.219 millones.



II. Variaciones en los Resultados por Segmento

Los Héroes ha identificado en sus estados financieros dos segmentos, los cuales se explican a continuación:

1. Prestaciones Sociales Financieras

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer ciertas necesidades. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero ya que no son sujetos de crédito debido a su situación económica, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social.

Las principales Prestaciones sociales financieras son i) Crédito Social de Consumo; ii) Otros Créditos Sociales (educación superior y otros), iii) Seguros y iv) Servicios relacionados a la de tarjeta de prepago.

2. Contribución Social y otros

La Contribución Social corresponde a la entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados y otros grupos de interés.

En este segmento se incluye, además, la administración, recaudación, pagos y compensación de pagos de Fondos Nacionales o de las denominadas prestaciones legales de seguridad social (pago de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA y su recaudación del 3,1% de salud, pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, se incluye el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como pago de pensiones y subsidios, de acuerdo con el contrato con IPS (Instituto de Previsión Social), pagos de pensiones de AFP y compañías de seguros, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la comunidad.



	Prestaciones Sociales Financieras		Variación		Compensación Social y Otros		Variación	
	31.12.2021 (MM\$)	31.12.2020 (MM\$)	(MM\$)	(%)	31.12.2021 (MM\$)	31.12.2020 (MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	55.519	64.682	-9.163	-14%	0	0	0	0%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-8.113	-10.897	2.784	-26%	-480	-670	190	-28%
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-1.676	-7.695	6.019	-78%	0	0	0	0%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	6.850	6.079	771	13%	38.511	37.627	884	2%
Otros ingresos (5)	217	324	-107	-33%	17.110	15.792	1.318	8%
Gastos por beneficios a los empleados	-19.646	-19.771	125	-1%	-16.663	-17.261	598	-3%
Otros gastos por naturaleza	-14.220	-13.272	-948	7%	-37.284	-36.593	-691	2%
Depreciaciones y Amortizaciones	-3.341	-3.534	193	-5%	-5.636	-5.752	116	-2%
Otros (6)	1.110	88	1.022	1161%	-1.283	-842	-441	52%
Excedente (Déficit)	16.700	16.004	696	4%	-5.725	-7.699	1.974	-26%

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (de Consumo o Hipotecarios)

(2) Definido como: Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros.

(3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados y Provisionados 100% (en línea Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 34).

(4) Incluye: (i) prestación de servicio de pago de pensiones, (ii) adm. beneficios de prestaciones complementarias, (iii) servicios de recaudación de primas de seguros y (iv) otros.

(5) Otros ingresos incluye: (i) Comisión administración fondos nacionales, (ii) cotización 1% pensionados, (iii) intereses, reajustes, multas y otros y (iv) otros ingresos.

(6) Otros incluye: Pérdidas por deterioro de valor (distinta de Colocaciones de Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en ganancias de asociadas e impuestos, materias primas y consumibles utilizados.

II.1 Variaciones por segmento:

1. Prestaciones Sociales Financieras

El excedente del segmento Prestaciones Sociales Financieras, al 31 de diciembre de 2021 alcanzó \$16.700 millones, lo que significó un aumento de \$696 millones respecto al año anterior.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- Disminución en los *Ingresos por intereses y reajustes* en \$9.163 millones (14%), como resultado de una disminución del stock de crédito social promedio mensual, particularmente en el segmento de trabajadores, y una disminución de la tasa promedio de crédito del periodo, que pese al repunte experimentado en el último trimestre se han mantenido en niveles competitivos durante 2021.
- Disminución en *Gastos por intereses financieros netos* en \$2.784 millones explicada por (i) un menor gasto con instituciones financieras, a raíz de la baja de stock promedio de deuda, producido por amortizaciones del acuerdo bancario (renovado en marzo 2020 hasta marzo 2022), lo cual es parcialmente compensado por un aumento en la tasa promedio de esta deuda, en línea con las tasas de referencia (TAB nominal), que se ha dado predominantemente durante el último trimestre del año. Por (ii) una reducción en los gastos por bonos corporativos como consecuencia de un menor saldo insoluto de deuda en comparación al año

01	Somos Los Héroes
02	Gobierno Corporativo
03	Nuestro modelo
04	Valor social
05	Nuestra Organización
06	Información financiera
07	Acerca de esta memoria
08	Estados Financieros



anterior. Y por (iii) un incremento en ingresos financieros, por el efecto conjunto del aumento en la rentabilidad de las inversiones, producto del nivel general de tasas del periodo que ha experimentado un importante salto a partir del último trimestre, y del mayor saldo promedio de inversiones respecto al año anterior.

- c. El *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* muestra una disminución de \$6.019 millones, explicada principalmente por un menor deterioro por riesgo de crédito de \$5.343 millones basado en: i) una disminución en el flujo de castigos por \$3.476 millones, producto de menores castigos provenientes del stock migrado de la Ex CCAF Gabriela Mistral, y una mejor contención de cartera en los rangos morosos previos al castigo gracias al aumento de la efectividad en la gestión de cobranza, apoyada por una mayor liquidez y capacidad de pago de los deudores, asociada a los retiros del 10% de las cuentas previsionales de AFP, anticipo de rentas vitalicias y pagos de beneficios del Estado (como el Ingreso Familiar de Emergencia, IFE); ii) un menor gasto en Provisión Sistémica de \$1.762 millones, resultante de la constitución en diciembre de 2020 de Provisión Adicional por eventuales impactos de la contingencia sanitaria sobre la cartera de crédito social (que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Provisiones de manera anticipada), y de una liberación marginal en diciembre de 2021; y iii) una mayor liberación marginal de Provisiones de Pérdida Esperada (\$105 millones) durante el año 2021, consecuencia de una efectiva gestión de riesgo crédito reflejada en una mayor contención de cartera en las distintas fases de morosidad, y adaptabilidad de las políticas de otorgamiento de crédito social.
- Respecto al flujo de recupero de castigo, aumenta \$676 millones (11%), como consecuencia de la gestión de cobranza que alcanza efectividades históricas en las acciones judiciales, apoyada por una mayor liquidez y capacidad de pago de los deudores a causa de los motivos señalados en el párrafo precedente, y liberación de restricciones de movilidad asociadas a la contingencia sanitaria.
- Cabe agregar que el Modelo Interno de Provisiones, que opera bajo la metodología de Pérdida Esperada (en la línea de Basilea e IFRS9), tiene una adecuada suficiencia de provisiones de 2,3 años al cierre de diciembre de 2021, superior en un 60,1% al *duration* de esta cartera.
- d. Aumento en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$771 millones, explicado por un incremento en \$1.151 millones debido en gran medida a una mayor comisión por uso de tarjeta de prepago, lo cual fue compensado por una caída en \$380 millones en la recaudación de primas de seguros.
- e. Disminución en *Otros Ingresos* en \$107 millones por ingresos no operacionales asociados al cumplimiento de programa de incentivos por el uso de tarjeta de prepago alcanzado durante el ejercicio anterior.
- f. Disminución en los *Gastos por Beneficios a los Empleados* en \$125 millones a causa de ajustes en la estructura organizacional que se materializan el año anterior y se traducen en un menor pago de sueldos, gratificaciones e indemnizaciones, en contraposición a un mayor pago de beneficios a los colaboradores.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



- g. Aumento en la cuenta de *Otros Gastos por Naturaleza* en prestaciones sociales financieras en \$948 millones con respecto al año anterior a causa de mayores gastos en tecnología e informática, explicado en buena parte por mayores gastos en respaldos informáticos en \$804 millones y desarrollo de proyectos en \$114 millones.
- h. Disminución en *Gastos de Depreciaciones y Amortizaciones* en \$193 millones provenientes de una menor amortización en inversiones asociadas a licencias de servicios tecnológicos.
- i. Aumento en *Otros* en \$1.022 millones debido a una disminución en gastos en materias primas y consumibles, una mejora en resultados por unidades de reajuste, y en otras ganancias, entre otros.

01

Somos
Los Héroes

02

Gobierno
Corporativo

03

Nuestro
modelo

04

Valor
social

05

Nuestra
Organización

06

Información
financiera

07

Acerca de
esta memoria

08

Estados
Financieros



2. Contribución Social y Otros

La partida de Contribución Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2021 presentó un resultado negativo de \$5.725 millones, lo que significó una diferencia de \$1.974 millones de menores egresos respecto al cierre del año 2020 que presentó un resultado negativo por \$7.699 millones.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Disminución en *Gastos por intereses financieros netos* en \$190 millones explicado por un menor gasto con instituciones financieras, a raíz de la baja de stock promedio de deuda, producido por amortizaciones del acuerdo bancario (renovado en marzo 2020 hasta marzo 2022), lo cual es parcialmente compensado por un aumento en la tasa promedio de esta deuda, en línea con las tasas de referencia (TAB nominal), que se ha dado predominantemente durante el último trimestre del año.
- b. Aumento en *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$884 millones por (i) mayores ingresos en \$1.062 millones a causa de la reactivación de servicios en centros recreacionales, por (ii) mayores ingresos en \$386 millones por el servicio de pagos de pensiones IPS y AFP. Contrarrestado por (iii) el efecto conjunto en \$572 millones de menores ingresos por administración de convenios, y otros convenios.
- c. Aumento en *Otros Ingresos* en \$1.318 millones como consecuencia de mayores ingresos del 1% pensionados en \$1.281 millones, que en gran medida se debe a un incremento en la renta promedio de los pensionados y en un grado menor al mayor número de afiliados respecto al mismo periodo comparado.
- d. Disminución en los *Gastos por Beneficios a los Empleados* en \$598 millones a causa de ajustes en la estructura organizacional que se materializan el año anterior y se traducen en un menor pago de sueldos, gratificaciones e indemnizaciones, en contraposición a un mayor pago de beneficios a los colaboradores.
- e. Aumento en *Otros gastos por naturaleza* en \$691 millones, principalmente explicado por un mayor gasto en producción de eventos para afiliados en \$699 millones debido a la apertura del confinamiento asociado a la crisis sanitaria.
- f. Disminución en *Gasto en Depreciaciones y Amortizaciones* en \$116 millones provenientes de una menor amortización en inversiones asociadas a licencias de servicios tecnológicos, la cual es parcialmente compensada por una mayor depreciación de edificios y otras propiedades, y una mayor amortización de otros activos por derecho de uso.
- g. Disminución en *Otros* en \$441 millones producto de menores ganancias en \$930 millones, que se contraponen a un menor gasto en \$350 millones en materias primas y consumibles respecto al año anterior.



III. Principales variaciones de las Cuentas de Balance de los Estados Financieros

A continuación, se presenta el Balance Consolidado de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31.12.2021 (MM\$)	31.12.2020 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	155.204	159.924	-4.720	-3%
Efectivo y equivalentes al efectivo	152.356	157.732	-5.376	-3%
Otros activos financieros corrientes	2.848	2.192	656	30%
Colocaciones de crédito social netas(1)	282.917	304.966	-22.049	-7%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	88.838	98.437	-9.599	-10%
Deudores previsionales netos	10.224	12.465	-2.241	-18%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	183.855	194.064	-10.209	-5%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	15.182	16.576	-1.394	-8%
Propiedades, Plantas y Equipos	31.142	33.816	-2.674	-8%
Otros activos (3)	19.505	18.511	994	5%
Total Activos	503.950	533.793	-29.843	-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.

Al 31 de diciembre de 2021, el nivel de activos totales muestra una disminución de \$29.843 millones respecto a diciembre del 2020 y sus principales variaciones se explican fundamentalmente por:

- Disminución del *Efectivo y Equivalente al Efectivo* más *Otros Activos Financieros Corrientes* en \$4.720 millones (3%) explicado por flujos de financiamiento que presentan una salida a razón de (iv) egresos asociados al pago de obligaciones financieras por \$49.857 millones, proveniente de bonos corporativos y acuerdo bancario, lo cual se contrapone a (v) entradas por \$7.690 millones por la toma de financiamiento multilateral.

Mientras que los flujos operacionales presentan una entrada asociada a (i) el ingreso neto de la operación de crédito social por \$71.629 millones (intereses y capital), producto en parte por la recaudación de intereses del periodo y la baja del stock de crédito social, (ii) por \$47.223 millones en ingresos provenientes de servicios por actividades transaccionales, que se contrarrestan en parte (iii) por \$48.492 millones de egresos por pagos a proveedores y (iv) por \$31.055 millones por concepto de remuneraciones.



- b. Disminución de las *Colocaciones de Crédito Social Neto* (incluye las cuentas colocaciones de crédito social neto corrientes y no corrientes; y deudores previsionales neto) en \$22.049 millones, como consecuencia de una caída de \$17.164 millones en el stock de la cartera de trabajadores y una baja de \$4.885 millones en el stock de la cartera de pensionados en comparación al cierre de diciembre 2020. Esto a razón de las restricciones en la operación producto de la crisis sanitaria junto a la mayor liquidez a raíz de beneficios de emergencia pagados por el Estado, además de los retiros del 10%, que han limitado la colocación de crédito social.
- c. Disminución de la cuenta *Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar* en \$1.394 millones producto (i) de menores cuentas por cobrar a Instituto de Previsión Social en \$3.228 millones, que al cierre de 2020 acumulaba pagos pendientes en la remuneración por servicios, (ii) por menores cuentas por cobrar a fondos nacionales en \$2.722 millones, principalmente explicados por depósitos pendientes del déficit de fondos subsidios maternal hacia fines del año anterior. En contraposición a (iii) un aumento en deudores varios en \$3.836 millones, debido en gran medida a fondos entregados para efectuar el pago de pensiones en zonas rurales, a (iv) un aumento en \$435 millones en deudores por la producción de eventos y (v) un incremento en \$289 millones en cobros pendientes asociados a la actividad de prepago.
- d. Decrecimiento de *Propiedades, Plantas y Equipos* en \$2.674 millones explicado por la depreciación de edificios e instalaciones, de otras propiedades, y por la amortización de equipamiento tecnológico.
- e. Aumento de *Otros Activos* en \$994 millones como resultado de (i) una mejora en \$3.921 millones producto de otros activos financieros, no corrientes asociados al ajuste en valorización de derivados de cobertura de bonos corporativos, (ii) un aumento en \$1.145 millones en activos mantenidos para la venta. Compensado por (iii) una disminución en \$4.088 millones en activos por derechos de uso, no corrientes por amortización de contratos de arrendamiento de propiedades.



III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31.12.2021 (MM\$)	31.12.2020 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	190.292	224.800	-34.508	-15%
Otros Pasivos Financieros corrientes	109.345	48.244	61.101	127%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	80.947	176.556	-95.609	-54%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	82.475	88.821	-6.346	-7%
Otros Pasivos (3)	12.619	14.116	-1.497	-11%
Total Pasivos	285.386	327.737	-42.351	-13%
Patrimonio	218.564	206.056	12.508	6%
Total Pasivos y Patrimonio	503.950	533.793	-29.843	-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.

Con respecto a diciembre 2020, los pasivos totales disminuyeron en \$42.351 millones (13%) y el patrimonio aumentó en \$12.508 millones (6%). Las principales variaciones fueron:

- Disminución marginal en los **Pasivos Financieros Totales** en \$34.508 millones (un 15%) respecto al cierre de 2020 (que proviene del neteo entre el aumento en \$61.101 millones en Otros pasivos Financieros Corrientes y la baja en \$95.609 millones en Otros pasivos Financieros No Corrientes, a causa de que la deuda del Acuerdo Bancario se pasa al corto plazo, cuyo vencimiento ocurre en marzo de 2022). La variación se explica en gran medida por la disminución en el saldo de deuda mantenido en bonos corporativos en \$28.842 millones, debido a los cupones de series pagados durante el año, y por una caída en el saldo de deuda con instituciones financieras en \$13.895 millones. En contraposición a un aumento en \$8.229 millones, explicado en gran medida por la toma de financiamiento multilateral en el periodo.
- Disminución en **Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar** en \$6.346 millones como resultado principalmente de (i) la caída en \$8.459 millones en prestaciones complementarias por menores aportes de empresas para el pago de prestaciones, (ii) una disminución en \$2.878 millones en saldos depositados por IPS destinados para pago de beneficios del Estado. Lo cual es en parte compensado por (iii) un aumento en \$3.613 millones en cuentas de provisión de fondos para tarjetas de prepago, (iv) un aumento en \$708 millones en cuentas por pagar de fondos nacionales y (v) un aumento en \$530 millones en proveedores por pagar.
- Disminución en \$1.497 millones en **Otros Pasivos** como resultado principal de la baja en \$3.656 millones por arrendamientos (corriente y no corriente) producto de la amortización del periodo, compensado por un aumento en \$2.063 millones en provisiones del personal.

01 **Somos Los Héroes**

02 **Gobierno Corporativo**

03 **Nuestro modelo**

04 **Valor social**

05 **Nuestra Organización**

06 **Información financiera**

07 **Acerca de esta memoria**

08 **Estados Financieros**



d. El *Patrimonio* experimenta un aumento en \$12.508 millones, variación explicada principalmente por la generación de excedentes en el periodo de \$10.975 millones y el aumento en \$1.533 millones en otras reservas, relacionado con las coberturas de bonos corporativos.

IV. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2021	31.12.2020
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,36	2,03
Razón Ácida	Veces	0,76	1,11
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,31	1,59
Endeudamiento Neto (2)	Veces	0,61	0,83
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	71%	44%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	29%	56%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	503.950	533.793
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	3,31	2,59
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	4,0%	4,7%
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	5,17%	4,11%
Rentabilidad del Activo (6)	%	1,93%	1,60%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
FitchRating (jul-2021)		A / Estable	A / Estable
ICR (sep-2021)		A+ / Estable	A+ / Estable

(1) Definido como: Pasivos Totales / Patrimonio. Existe un límite normativo (por la SUSESO) el cual indica que este indicador no debe superar las 5,0 veces.
(2) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio. Corresponde a uno de los covenants de los bonos corporativos, cuyo indicador no debe superar las 3,5 veces.
(3) Definido como: (Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes + Deudores Previsionales - Colocaciones de Crédito Social y Deudores Previsionales de Activos Securitizados) / (Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes - Efectivo y Equivalente al Efectivo + Convenio por pagar IPS - Obligaciones con el Público por Bono Securitizado).
(4) Definido como: Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles.
(5) Definido como: Resultado dic 2021 / Promedio Patrimonio dic 2021 y dic 2020.
(6) Definido como: Resultado dic 2021 / Promedio Activos dic 2021 y dic 2020.



IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- a. Al 31 de diciembre de 2021, los indicadores de *Liquidez Corriente* y *Razón Ácida* pasaron de un 2,03 a 1,36 y de un 1,11 a 0,76 respectivamente. Lo anterior explicado por el paso al corriente desde el no corriente, de parte importante del saldo del pasivo por el acuerdo bancario que vence en marzo de 2022.
- b. Al 31 de diciembre de 2021, la razón de *Endeudamiento* pasó de 1,59 a 1,31 veces explicado principalmente por la disminución en la deuda financiera a causa de amortizaciones del periodo y el aumento del patrimonio. El indicador se mantiene por debajo del límite normativo establecido por la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social) que indica que éste no debe superar las 5,0 veces.
- c. La razón de *Endeudamiento neto* disminuyó a 0,61 veces el patrimonio respecto al cierre de diciembre de 2020, en línea con la disminución de los pasivos netos de efectivo en \$36.974 millones.
- d. Respecto al *Plazo de los pasivos* (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo subió de 44% el 31 de diciembre 2020 a un 71% el 31 de diciembre de 2021, producto principalmente del paso al corriente del acuerdo bancario con vencimiento en marzo de 2022, en conjunto a la disminución experimentada en la totalidad de los pasivos.
- e. El ratio de *Cartera neta sobre Deuda financiera neta* sube de 2,59 a 3,31 veces al 31 de diciembre de 2021 a raíz de una baja en la deuda financiera neta (excluyendo IPS) en un 27,2% superior al decrecimiento en la cartera neta de 7,2%.
- f. Al 31 de diciembre de 2021 el aumento de excedentes en \$2.670 millones provocan una mejora en los indicadores de rentabilidad del periodo respecto al cierre de 2020.

IV.2 Otras consideraciones

a. Covenants

Respecto al cumplimiento de los covenants financieros, desde sus emisiones a la fecha del presente análisis no han ocurrido eventos de incumplimiento de los covenants asociados a bonos corporativos y acuerdo con acreedores bancarios firmado el 19 de marzo del 2020. Además, a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de Los Héroes no visualiza riesgo de incumplimiento. Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus bonos corporativos y en el acuerdo con la banca son los siguientes:

a) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta

Mantener una “Cartera Neta”, medida sobre “Deuda Financiera Neta” mayor o igual a uno coma cuatro. Para estos efectos, se entenderá “Cartera Neta” como el resultado de la suma de “Colocaciones de Crédito Social” corrientes y no corrientes (netas de

01

Somos
Los Héroes

02

Gobierno
Corporativo

03

Nuestro
modelo

04

Valor
social

05

Nuestra
Organización

06

Información
financiera

07

Acerca de
esta memoria

08

Estados
Financieros



provisiones) y “Deudores Previsionales” (netos de provisiones), menos “Colocaciones de Crédito Social de Activos Securitizados” (cartera securitizada). La “Deuda Financiera Neta” corresponderá a suma de “Otros Pasivos Financieros” corrientes y no corrientes; menos “Obligaciones con Público por Bono Securitizado” y “Efectivo y Equivalente al Efectivo” neto del pasivo “Convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social” (IPS).

b) Patrimonio

Mantener un “Patrimonio” no inferior a cien mil millones de pesos durante el periodo de vigencia del Contrato. Para estos efectos, se entenderá por “Patrimonio”, el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

c) Razón de endeudamiento neto

Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre “Total Pasivos Netos” y “Total Patrimonio”. Para estos efectos, se entenderá por “Total Pasivos Netos” la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Pasivos” y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina “Efectivo y equivalente al efectivo”. Por su parte, para estos efectos se entenderá por “Total Patrimonio”, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

d) Mora de cartera

Mantener una “Mora de Cartera” promedio no superior a 6,5% del total de la Cartera, calculada para cada periodo móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora entre noventa y uno y trescientos sesenta días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.

A continuación, se presenta un cuadro con los límites y cumplimiento de las obligaciones anteriormente descritas:

Obligación	Límite más exigente	Diciembre 2021	Diciembre 2020
i. Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,40 veces mínimo	3,31 veces	2,59 veces
ii. Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$ 218.564	MM\$ 206.056
iii. Razón de endeudamiento neto	2,00 veces máximo	0,61 veces	0,83 veces
iv. Mora de Cartera	6,5% máximo	4,0%	4,7%

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus efectos de comercio son los siguientes para las respectivas líneas:



Línea N° 80:

Con fecha 18 de noviembre del 2020, la línea de efectos de comercio N° 80 se declara vencida, por encontrarse vencido su plazo y no existir valores pendientes de pago. Hasta su vencimiento, no ha registrado incumplimientos a las Obligaciones pactadas.

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en el contrato de crédito bilateral con el International Finance Corporation (IFC) son los siguientes:

a) Patrimonio sobre Activos

Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Total Patrimonio” al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”. Por otro lado, se entenderá por “Total Activos” el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas

Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre “Partes Relacionadas” y “Total Capital”. Por “Partes Relacionadas”, se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre “Exposición Neta a Mora” y “Total Capital”. Para estos efectos, se entenderá por “Exposición Neta a Mora”, a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%. Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CCAF Los Héroes y el “Total Capital”. Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central.



Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

e) Activo Fijos Netos, sobre Total Capital

Mantener una razón de los Activos Fijos Netos sobre Total Capital menor a un 20%. Para estos efectos, se entenderá por “Activos Fijos Netos” a la partida de los Estados Financieros “Propiedades, Plantas y Equipos, Neto” más la partida “Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios” y por “Total Capital” el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

f) Riesgo de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada periodo: 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 periodo y “Total Capital”.

Para estos efectos, se entenderá por “Brecha de Tasas de Interés” a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada periodo de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Riesgo Agregado de Tasas de Interés” a la sumatoria de todos los “Riesgos de Tasas de Interés” calculados en el punto precedente.

h) Ratio de Liquidez

Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%

Para estos efectos, se entenderá por “Ratio de Liquidez” a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Nº	Nombre	Límite	Diciembre 2021
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	43,4%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	-0,5%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	2,4%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 20%	17,0%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,1%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,6%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	2,5%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	2,8%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	0,0%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,1%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	6,0%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%*	118,3%

(*) Con fecha 17 de febrero de 2022, IFC ha aprobado una dispensa sobre este indicador a un 115%, mínimo, la que es aplicable para el periodo que comienza el 31 de diciembre de 2021, y termina el 31 de marzo de 2022. Cumpléndose todas las condiciones establecidas en dicha carta.

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en el contrato de crédito bilateral con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) son los siguientes:

a) Ratio de Endeudamiento

Mantener una razón de “Patrimonio” sobre “Total Activos” no menor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Patrimonio” al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”. Por otro lado, se entenderá por “Total Activos” el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Liquidez

Corresponde a la razón entre “Activos Líquidos” y “Pasivos de Corto Plazo”, la cual no puede ser menor a 150%. A su vez, “Activos Líquidos” corresponde a la suma de “Efectivo y otros equivalentes al Efectivo” y “Colocaciones de crédito social y hipotecarios no mayor a 90 días”. Por otra parte “Pasivos de Corto Plazo” será la suma de “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar”, “Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes” y “Pasivos Financieros no mayores a 90 días”.

c) Mora de Cartera

Mantener una “Mora de Cartera” no superior a (i) 9% desde la fecha del primer desembolso hasta el 31 de diciembre de 2020; (ii) 8,5% desde el 01 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021; (iii) 8% desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021; (iv) 7,5% desde el 01 de enero de 2022 hasta el 30 de junio de 2022; (v) 7% desde el 01 de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022; y (vi) 6,5% desde el 01 de enero de 2023 en adelante.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora superior a noventa días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.

d) Ratio de Activos Fijos Netos

Mantener una razón de “Activos Fijos Netos” sobre “Patrimonio” menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Activos Fijos Netos” a la partida de los Estados Financieros “Propiedades, Plantas y Equipos, Neto” más la partida “Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios” y por “Patrimonio” el total del patrimonio señalado en la partida de los Estados Financieros.

e) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de “Exposición a Mora de Cartera” menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición a Mora de Cartera a la razón entre “Exposición Neta a Mora” y “Total Patrimonio”. Para estos efectos, se entenderá por “Exposición Neta a Mora”, a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones. Por “Total Patrimonio” se entenderá el total del patrimonio señalado en la partida de los Estados Financieros.

f) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener un ratio de “Exposición con Grupos de Interés” menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CAAF Los Héroes y el “Total Patrimonio”. Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central.

Nº	Nombre	Límite	Diciembre 2021
a)	Razón de Endeudamiento	> 25%	43,4%
b)	Ratio de Liquidez	> 150%*	118,3%
c)	Mora de Cartera	< 8%	3,8%
d)	Ratio de Activos Fijos Netos	< 20%	16,8%
e)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	-0,5%
f)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	2,4%

(*) Con fecha 18 de febrero de 2022, BID Invesi ha aprobado una dispensa al cumplimiento de este indicador, la que es aplicable al 31 de diciembre de 2021. Cumpléndose todas las condiciones establecidas en dicha carta.

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que está obligado Los Héroes se revelan, con mayor detalle, en Nota 43 de los Estados Financieros CMF Consolidados.

01 **Somos
Los Héroes**

02 **Gobierno
Corporativo**

03 **Nuestro
modelo**

04 **Valor
social**

05 **Nuestra
Organización**

06 **Información
financiera**

07 **Acerca de
esta memoria**

08 **Estados
Financieros**



IV.3 Indicadores de Solvencia y Liquidez

31 de diciembre de 2021	Indicador	Límite SUSESO	Medición
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-52%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx. 25%	-46%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	-27%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-27%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-52%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	53%

Al 31 de diciembre de 2021, Caja Los Héroes cumple con holgura, los indicadores de Liquidez y Solvencia definidos por la SUSESO. Asimismo, posee diversas políticas y procedimientos con el fin de mantener una adecuada administración de los Riesgos a los cuales se encuentra expuesta. Para mayor detalle ver Nota 4 de los Estados Financieros CMF Consolidados.

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



IV.4. Descripción y Análisis de los Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2021 (MMS)	31.12.2020 (MMS)	Variación (MMS)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	40.955	82.686	-41.731
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	-43.639	-11.548	-32.091
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	-2.692	-1.885	-807
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	-5.376	69.253	-74.629

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2021 resultó en una salida de caja por \$5.376 millones, esto representa un menor ingreso de caja de \$74.629 millones respecto al cierre del año anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* fue de \$41.731 millones menos respecto al año anterior debido principalmente a una mayor salida neta conjunta de fondos destinados para beneficios del Estado y de pensiones a afiliados que suman \$22.255 millones, una mayor salida neta de crédito social de \$14.760 millones a causa de la caída en la recaudación del periodo, una menor entrada neta de \$13.328 millones en recaudación por prestaciones complementarias. Contrarrestado por una menor salida conjunta en el pago a proveedores y beneficios a empleados que suman \$9.137 millones.

A diciembre de 2021, el *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$32.091 millones de menores ingresos respecto al cierre de 2020, producto principalmente de una caída en los importes procedentes de préstamos de corto y largo plazo de \$29.135 millones, y mayores salidas por pagos de cuotas de financiamientos (bonos corporativos y bancos) de \$3.695 millones.

Los *Flujos netos originados de actividades de inversión*, presentan una mayor salida neta de caja en \$807 millones, diferencia explicada en gran medida por menores entradas por la venta de propiedades, plantas y equipos en relación al cierre de 2020.

- 01

Somos Los Héroes
- 02

Gobierno Corporativo
- 03

Nuestro modelo
- 04

Valor social
- 05

Nuestra Organización
- 06

Información financiera
- 07

Acerca de esta memoria
- 08

Estados Financieros



V. Análisis de Mercado

V.1 Análisis de Mercado de Afiliación

Los Héroes se ha consolidado como uno de los tres actores principales en el mercado, ostentando una participación de un 16% en el total de afiliados al sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, superando al millón de afiliados:

C.C.A.F.	Nº Total dic-2021	Total de Afiliados dic-2021
Los Andes	4.046.785	59%
Los Héroes	1.115.155	16%
La Araucana	1.305.608	19%
18 de Septiembre	419.810	6%
TOTAL	6.887.358	100%

A diciembre de 2021, la cantidad de afiliados² por segmentos de la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

C.C.A.F.	Nº Pensionados dic-2021	Nº Pensionados dic-2020	Variación
Los Andes	398.171	410.595	-12.424
Los Héroes	673.274	665.669	7.605
La Araucana	207.210	223.858	-16.648
18 de Septiembre	132.228	136.182	-3.954
TOTAL	1.410.883	1.436.304	-25.421

Los Héroes mantiene su liderazgo en el segmento de pensionados, con un 48% de participación en la industria y un incremento de 7.605 afiliados del segmento respecto a diciembre de 2020.

C.C.A.F.	Nº Trabajadores dic-2021	Nº Trabajadores dic-2020	Variación
Los Andes	3.648.614	3.393.159	255.455
Los Héroes	441.881	413.464	28.417
La Araucana	1.098.398	1.036.073	62.325
18 de Septiembre	287.582	260.427	27.155
TOTAL	5.476.475	5.103.123	373.352

A diciembre de 2021, en el segmento de trabajadores, Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 8% y un incremento en el número de afiliados de 28.417 respecto a diciembre de 2020.

² Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>

01 Somos Los Héroes

02 Gobierno Corporativo

03 Nuestro modelo

04 Valor social

05 Nuestra Organización

06 Información financiera

07 Acerca de esta memoria

08 Estados Financieros



V.2 Análisis de Mercado de Stock de Créditos Sociales

La industria de Cajas se ha concentrado principalmente en los créditos sociales. Según datos al 30 de septiembre³, el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

		30-09-2021		31-12-2020	
Los Andes	Trabajadores	1.384.264	79%	1.357.651	76%
	Pensionados	86.083	23%	94.111	24%
	Subtotal T+P	1.470.347	69%	1.451.763	67%
Los Héroes	Trabajadores	109.875	6%	128.161	7%
	Pensionados	169.507	45%	176.805	44%
	Subtotal T+P	279.381	13%	304.966	14%
La Araucana	Trabajadores	185.484	11%	212.906	12%
	Pensionados	73.262	19%	79.344	20%
	Subtotal T+P	258.746	12%	292.250	13%
18 de septiembre	Trabajadores	79.489	5%	77.508	4%
	Pensionados	49.406	13%	47.137	12%
	Subtotal T+P	128.896	6%	124.644	6%
Total Industria	Trabajadores	1.759.112	100%	1.776.226	100%
	Pensionados	378.257	100%	397.397	100%
	Subtotal T+P**	2.137.369*	100%	2.173.624	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.
(**) Subtotal T+P corresponde al total de pensionados más trabajadores.
Fuente: EEFF cajas a sep 2021.

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 13% del total de Stock de Crédito Social de la industria, ubicándose en el segundo lugar.

³ Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis correspondiente.

