

# PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2012



**LOS HEROES**  
CAJA DE COMPENSACION

*Ganas de Vivir*





Este primer Reporte de Sustentabilidad es una muestra concreta del compromiso de Los Héroes por transparentar su gestión, tangibilizar el valor social que genera y por tomar como un desafío permanente las mejoras que pueda realizar en este sentido.

# CONTENIDO

04

LOS HÉROES EN CIFRAS

06

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

08

ACERCA DE ESTE REPORTE

10

EL MODELO DE GESTIÓN DE LOS HÉROES

12

LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

20

ACERCA DE LOS HÉROES

32

VALOR GENERADO POR LOS HÉROES

34

RELACIÓN Y GESTIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

42

GOBIERNO CORPORATIVO, VALOR ESTRATÉGICO  
PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

54

CALIDAD DE SERVICIO QUE GENERA VALOR  
PARA AFILIADOS, ESTADO Y REGULADORES

60

VALOR GENERADO PARA LOS AFILIADOS

76

VALOR GENERADO A LOS USUARIOS

86

VALOR GENERADO A LOS COLABORADORES

108

VALOR GENERADO A LOS PROVEEDORES

112

VALOR GENERADO A LA COMUNIDAD

122

VALOR Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

128

ENCUESTA E INDICADORES GRI

# LOS HÉROES EN CIFRAS

GRI 2.8

## 583.151

PENSIONADOS AFILIADOS PROMEDIO 2012

## 454.983

TRABAJADORES AFILIADOS PROMEDIO 2012

# 905.831

ES EL NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

## \$8.100 millones

EN PRESTACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES DURANTE 2012

## 1.733

PUNTOS DE ATENCIÓN Y PAGO DE BENEFICIOS LOS HÉROES A DICIEMBRE DE 2012

## 117

FUERON LAS ENTIDADES O REPRESENTANTES DE DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS CLASIFICADOS EN 10 ÁMBITOS

# 6

SON LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO. LA MITAD DE ELLOS REPRESENTA A LOS TRABAJADORES AFILIADOS Y LOS TRES RESTANTES A EMPRESAS AFILIADAS

SON LOS COMITÉS DE DIRECTORIO PARA SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN

# 96%

DE SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (DIC 2012)

## \$680 millones

EN BONOS PARA MATRÍCULAS DE CAPACITACIÓN Y ESTÍMULO ESCOLAR PARA NUESTROS AFILIADOS Y SUS FAMILIAS

# 54.036

FUE EL TOTAL DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DE UN TOTAL DE UN MILLÓN DE AFILIADOS

# \$122.192 millones

EN OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SOCIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS DURANTE 2012

## 46 millones

NÚMERO DE TRANSACCIONES REALIZADAS POR LA RED DE LOS HÉROES DURANTE 2012

## 17,8%

DE LAS VACANTES FUERON CUBIERTAS POR PROMOCIÓN INTERNA GRACIAS AL PROGRAMA DE MOVILIDAD "DESPEGA"

## 100.000

LLAMADOS DE ACOMPAÑAMIENTO A PENSIONADOS EN 2012

## 1.489.653

NUMERO DE BONOS ENTREGADOS POR EL ESTADO DE CHILE A TRAVÉS DE LA RED DE SUCURSALES

## 52%

SUPERIOR AL SALARIO MÍNIMO DE CHILE ES LA RENTA MÍNIMA BRUTA EN LOS HÉROES

## 1.590

ES EL TOTAL DE COLABORADORES DIRECTOS

## 4.730

FUE EL TOTAL DE BENEFICIOS ENTREGADOS A COLABORADORES

## 3,8%

ES LA DIFERENCIA PROMEDIO ENTRE SALARIOS DE HOMBRES Y MUJERES COLABORADORES DE LOS HÉROES

## 99,9%

DE LOS PROVEEDORES SON NACIONALES

## 63,3%

FUE LA SATISFACCIÓN LABORAL NETA

## 120

COLABORADORES PARTICIPARON COMO "EMBAJADORES" EN DIVERSOS PROGRAMAS SOCIALES



**REALIZAMOS ESTE  
PRIMER INFORME CON LA  
SATISFACCIÓN DE HABER  
CONTADO CON LA ACTIVA  
PARTICIPACIÓN DE NUESTROS  
COLABORADORES Y HABER  
ESCUCHADO LAS OPINIONES  
Y APORTES DE NUESTROS  
PRINCIPALES GRUPOS  
DE INTERÉS.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JL 12/12', located in the bottom right corner of the page.

**JORGE LEYTON  
GERENTE GENERAL**

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

## GRI 1.1

Es un orgullo para todos quienes formamos parte de Los Héroes compartir con ustedes nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, hecho bajo el estándar internacional de reporte del Global Reporting Initiative (GRI) y cuyo contenido da cuenta de lo realizado por nuestra institución el año 2012.

Realizamos este primer ejercicio con la satisfacción de haber contado en su elaboración con la activa participación de nuestros colaboradores y haber escuchado las opiniones y aportes de nuestros principales grupos de interés.

Los Héroes es una organización de seguridad social sin fines de lucro y cuyos excedentes son reinvertidos en mejores beneficios para nuestros afiliados. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de todos nuestros afiliados y usuarios entregando día a día mayores beneficios a las personas a través de una Compensación Social de calidad que alcanza al 17,8% del total de afiliados promedios de las Cajas de Compensación y el 41,7% de los pensionados del país haciendo de Los Héroes la Caja de Compensación líder en este segmento.

Nuestra gestión está enfocada en brindar beneficios a nuestros afiliados para mejorar su calidad de vida tales como descuentos en salud, atención dental y farmacias, centros vacacionales, estímulos escolares, bonos de dinero, crédito social, entre otros. Es así como, durante 2012, entregamos 51.000 beneficios sociales por un total de 18 millones de dólares, los cuales se traducen en beneficios concretos para los pensionados y trabajadores que pertenecen a nuestras empresas afiliadas.

Los Héroes cuenta con una red de cobertura única. A diciembre de 2012 contábamos con 235 sucursales -en las cuales recibimos a más de dos millones de personas mensualmente- y 1.498 puntos de pago remoto, lo que nos permite llegar a lugares de muy difícil acceso donde ninguna otra Caja de Compensación está presente.

Sentimos que nuestra presencia nacional nos compromete aún más con la comunidad con la cual convivimos en todos los rincones del país. Por esta misma razón, trabajamos codo a codo con el Estado, en el pago de beneficios sociales y bonos, y con instituciones relacionadas al bienestar social, poniendo nuestra infraestructura a disposición para mejorar la calidad de vida de todos los chilenos.

Al mismo tiempo, nos esmeramos por demostrar permanentemente nuestro compromiso más allá de los servicios que brindamos. Durante el 2012 y como lo venimos haciendo desde hace tres años, el premio "Héroes Destacados", permitió rescatar más de 600 historias de personas anónimas en todo el país que son un ejemplo para la comunidad. Asimismo por cuarto año consecutivo reafirmamos nuestro compromiso con los discapacitados de Chile donando más de 300 millones de pesos a la Teletón. En esta misma línea nuestras alianzas con el Instituto del Envejecimiento, la Asociación Chilena de Pensionados y Montepiadas (Achipem), la Central Unitaria de Jubilados, Pensionados y Montepiados de Chile, (Cupemchi), entre otras asociaciones, nos permitieron apoyar a estas organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos especialmente enfocados en el bienestar del adulto mayor.

Pero nada de esto sería posible sin la entrega y trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, cuya vocación de servicio y compromiso social son un pilar importante para el buen funcionamiento de Los Héroes. Respondiendo a esa convicción, es que reforzamos programas y planes que buscan reconocer el trabajo realizado, mejorar las condiciones laborales y de clima; y reforzar las competencias personales y profesionales a través de la movilidad interna, la capacitación y la comunicación permanente.

El año que reportamos también se vio marcado por el cuestionamiento hacia la industria de las Cajas y particularmente hacia nuestra empresa, lo cual nos desafía a desarrollar nuevas habilidades y responder a nuevas necesidades. Hoy, la comunidad exige, actuar con la misma transparencia, pero mucho más claros y cuidadosos en nuestra comunicación. Esto requiere actuar sin temor y gestionar activamente la relación con nuestros principales grupos de interés con una visión integral social, ambiental y económica.

Este primer reporte de sustentabilidad es un paso en esta dirección y es una manifestación clara consistente y comprometida, de que Los Héroes es líder en la entrega de beneficios sociales, en el trabajo en conjunto con el Estado, en la gestión con transparencia, responsabilidad y compromiso de futuro y con la generación de valor para nuestros afiliados, el país y nuestros colaboradores.

# ACERCA DE ESTE REPORTE

## GRI 1.2

Los Héroes está dando un paso relevante en materia institucional, al plantearse el gran desafío de alinear las mejores prácticas en Responsabilidad Social y Sustentabilidad con sus focos estratégicos como organización.

El Modelo de Trabajo es consistente con el objetivo de ser una institución de excelencia en el ámbito de la protección social, que se esfuerza diariamente para que sus afiliados vivan mejor y más felices, con un marcado compromiso social, cercanía y transparencia.

La esencia de la actividad de Los Héroes es la Compensación Social, concebida como una acción colaborativa y participativa relacionada directamente con la detección y satisfacción de las necesidades de la sociedad. En este sentido, responde a dimensiones clave de la sustentabilidad, esto es, el desarrollo social y económico del país.

Para que este desempeño esté orientado por las mejores prácticas de la sustentabilidad, es necesario conocer y gestionar las expectativas de las personas, organizaciones y entes fiscalizadores con los cuales Los Héroes se vincula, es decir, sus Grupos de Interés. Al mismo tiempo, es indispensable identificar y trazar una estrategia de manejo responsable de los riesgos asociados a la actividad de la institución.

## EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y TRANSPARENCIA

En el periodo 2012 Los Héroes comenzó este diagnóstico de riesgos y mapa de grupos de interés, a través de instancias de análisis de fuentes secundarias, diálogo y la detección de brechas en relación con cada uno de ellos. A esto se sumó una autoevaluación interna de Riesgos Reputacionales y de Sostenibilidad, realizada por la Gerencia de Riesgos.

En este contexto, la institución visualiza su Reporte de Sustentabilidad como una de las herramientas clave para gestionar y transparentar el compromiso adquirido en orden a integrar las principales preocupaciones levantadas en este proceso y comunicar sus etapas con métricas reconocidas internacionalmente, como lo es el estándar de Global Reporting Initiative, GRI.

Toda organización que busca proyectarse en el tiempo no sólo debe manejar los riesgos asociados a su operación y oportunidades de mejora, sino también fortalecer la gestión operacional, la calidad de servicio y respetar el medio ambiente, independiente del ámbito en el que actúe. El Reporte de Sustentabilidad permite medir los avances en estas áreas de manera progresiva, compararse con los demás actores de la industria y establecer prioridades y metas de corto, mediano y largo plazo.

De manera consistente con estos focos, Los Héroes está trabajando para liderar su industria a partir de un Gobierno Corporativo que concilie la gestión ética con los objetivos de fidelización de sus beneficiarios, la solidez patrimonial, así como la competitividad, conveniencia y accesibilidad de sus servicios.

Creemos firmemente que sobre la base de estos criterios será posible delinear el Modelo de Sustentabilidad de Los Héroes, agregando valor a los Grupos de Interés, de manera responsable y eficiente.

Con este Reporte declaramos formal y públicamente este importante compromiso.





### CARACTERÍSTICAS DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

GRI 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7

Este es el primer Reporte de Sustentabilidad Los Héroes, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2012, y da cuenta del desempeño de la institución en los ámbitos social, económico y ambiental.

La información y estructura sigue los lineamientos del estándar GRI, (que es una iniciativa global de presentación de reportes), versión 3.1 cuyos indicadores, especificados bajo los títulos correspondientes, permiten mostrar y hacer comparables el desempeño sustentable de la institución y comunicarlo a través de este documento a sus distintos grupos de interés de manera anual.

Considerando los contenidos expuestos, y siguiendo las recomendaciones del GRI, este informe ha sido autodeclarado B en su nivel de aplicación.

El proceso de definición de los contenidos fue liderado por la Gerencia de Productos y Asuntos Corporativos, en conjunto con los líderes de las otras Gerencias de la Corporación, y asesoría especializada externa.

En lo que respecta a la obtención de la materialidad y la recolección de datos, se llevó a cabo un taller que convocó a representantes de diversas áreas de Los Héroes, además de realizar entrevistas a los principales ejecutivos y colaboradores de la Empresa. También se obtuvo información mediante la investigación a través de archivos de prensa y otras fuentes secundarias, además de la recopilación de antecedentes obtenidos por fuentes internas.

Es importante indicar, que el presente Reporte de Sustentabilidad cubre todos los ámbitos correspondientes a la operación directa de Los Héroes y sus oficinas a lo largo de todo Chile.

No obstante, y considerando los impactos ambientales que podría generar la organización, a través de su filial Recreativa, solo en lo referido a estos temas se muestra el desempeño de dicha empresa, que administra los centros recreacionales que son propiedad de Los Héroes, como una forma de evidenciar las acciones que ha emprendido en esta materia.





# EL MODELO DE GESTIÓN DE LOS HÉROES

EL FOCO DE LA ACTIVIDAD REALIZADA POR LOS HÉROES ES ENTREGAR BENEFICIOS SOCIALES, TANTO LOS DE SEGURIDAD SOCIAL, QUE LES DELEGA EL ESTADO, COMO OTROS BENEFICIOS QUE DENOMINAN “COMPENSACIÓN SOCIAL”.

LOS BENEFICIOS DE COMPENSACIÓN SOCIAL ESTÁN FINANCIADOS POR LA GESTIÓN DE REDES TRANSACCIONALES Y POR LA ENTREGA DE PRODUCTOS FINANCIEROS.





SUCURSAL GENERAL HOLLEY

# 1. LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

**LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN SON UNA DE LAS INSTITUCIONES QUE PRESTAN AMPLIOS E IMPORTANTES SERVICIOS AL ESTADO DE CHILE PARA COLABORAR CON EL ACCESO A LA SEGURIDAD SOCIAL DE TODOS LOS CHILENOS.**

La Seguridad Social es un derecho otorgado por el Estado que tiene como fin satisfacer las necesidades sociales mínimas de aquellas personas que por su avanzada edad, discapacidad, afecciones de salud u otro motivo, se encuentren imposibilitadas de obtener un ingreso, así como personas que por distintas circunstancias se ven enfrentadas a una necesidad financiera que no pueden asumir. Su financiamiento puede tener origen en aportes públicos, aportes privados o mixtos, dependiendo de la prestación o beneficio.

Con el objetivo de garantizar que los ciudadanos accedan a las prestaciones antes mencionadas, el Estado involucra a una serie de instituciones administradoras para que colaboren con esta función. Estas instituciones pueden ser públicas o privadas y, entre ellas, se encuentran las Cajas de Compensación, las Mutuales de Seguridad, las AFP, las Compañías de Seguros, FONASA, entre otras.

LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE		
NECESIDAD SOCIAL	BENEFICIO	ADMINISTRADOR
<b>VEJEZ, INVALIDEZ</b>	Pensiones de invalidez, vejez y básica.	Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Instituto de Previsión Social (IPS), Compañías de Seguros, Cajas de Compensación. 
<b>DESEMPLEO</b>	Seguro de desempleo, subsidio de cesantía.	Administradora de Fondos de cesantía (AFC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Cajas de Compensación. 
<b>ENFERMEDAD COMÚN Y MATERNIDAD</b>	Cobertura de salud, subsidio por licencia médica, prevención de salud.	Isapres, Fonasa, Ministerio de Salud, Cajas de Compensación. 
<b>ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL</b>	Asistencia médica y pensión.	Mutuales, Instituto de Seguridad Laboral.
<b>MANUTENCIÓN DE LA FAMILIA</b>	Asignación familiar, subsidio único familiar.	Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Mutuales, Compañías de Seguros, Administradora de Fondos de cesantía (AFC), Instituto de Previsión Social (IPS), Cajas de Compensación. 
<b>EXTREMA POBREZA</b>	Subsidios.	Municipalidades, Intendencias, Ministerio de Desarrollo Social, Instituto de Previsión Social (IPS), Superintendencia de Seguridad Social (Suseso), Cajas de Compensación. 
<b>DESARROLLO PERSONAL Y FAMILIAR</b>	Prestaciones complementarias, prestaciones adicionales, ahorro para la vivienda, crédito social.	Cajas de Compensación. 

Se excluye de este modelo la Seguridad Social de instituciones de Fuerzas Armadas y de Orden que cuentan con un sistema propio.

## 1.1 CAJAS DE COMPENSACIÓN Y SU ROL EN LA SEGURIDAD SOCIAL

### GRI 2.6

Dentro de las más antiguas entidades privadas del sistema de seguridad social de Chile se encuentran las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. En efecto, en 1953 se dictó el Decreto con Fuerza de Ley N° 254, que instituyó legalmente la asignación familiar y autorizó el funcionamiento de las Cajas de Compensación particulares, nacidas al alero de asociaciones de empleadores. Posteriormente, en 1959, la Ley 13.305, entregó a las Cajas de Compensación la facultad de otorgar beneficios sociales adicionales a la asignación familiar que deben financiarse por completo con recursos propios.

La ley N° 18.833, de 1989, actualmente vigente, estableció un nuevo estatuto general para las Cajas de Compensación y, entre otros aspectos, amplió la existencia de beneficios y servicios, simplificó los procesos de adhesión de las empresas y estableció los requisitos para conformar los directorios mixtos, integrados por representantes de los trabajadores y de las empresas, con lo que se reforzó el carácter autónomo y privado de estas instituciones.

Así, la legislación permite que las entidades empleadoras -en acuerdo con sus trabajadores- se suscriban a una Caja, entidad encargada de administrar determinadas prestaciones de seguridad social de los trabajadores. Desde 1998, los pensionados civiles, en forma individual, también pueden afiliarse a una Caja, y sucesivas

modificaciones normativas han permitido que ingresen a las Cajas, las entidades y trabajadores municipales y estatales (2008), los pensionados de las Fuerzas Armadas y de Orden y los trabajadores independientes (2012).

Específicamente los beneficios de Seguridad Social con financiamiento público que las Cajas cubren bajo su administración son: Subsidio de Incapacidad Laboral, por Maternidad y por Permiso Postnatal Parental; Asignación Familiar y Subsidio de Cesantía. Adicionalmente recaudan el 0,6 de la renta de los trabajadores afiliados a FONASA, que ayuda a financiar sus licencias médicas.

Además de administrar subsidios del Estado, las Cajas otorgan con recursos propios una serie de otros subsidios sociales que buscan complementar la labor social del Estado en materia de Seguridad Social y que también están estrictamente reguladas para garantizar que cumplan un criterio de impacto, frecuencia, universalidad y alcance, lo más transversal posible. Entre ellas destacan el crédito social y las prestaciones adicionales.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es la institución que tiene la responsabilidad de fiscalizar y regular la entrega de los beneficios sociales. Se trata de una institución autónoma del Estado, que se relaciona con el Ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y sirve de instancia para resolver consultas, denuncias, reclamos y apelaciones sobre el sistema chileno de seguridad social en los ámbitos de su competencia.



SUCURSAL ARICA

## ¿POR QUÉ DEBEN EXISTIR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN?

Las Cajas de Compensación cumplen un rol social fundamental en la medida que administran prestaciones que el Estado debe garantizar a las personas según lo establecido en la Constitución de Chile. Si no lo hicieran las Cajas, lo tendría que hacer otra institución o el mismo Estado con un costo de administración mucho mayor.

Al mismo tiempo, su rol consiste en entregar beneficios sociales con recursos propios por varios miles de millones de pesos, dentro del ámbito de los Servicios Sociales. El objetivo es mejorar la calidad de vida de los trabajadores y los pensionados, beneficiando -al mismo tiempo- a sus familias, la comunidad en la que se inserta y a sus colaboradores de manera significativa.



SUCURSAL PUNTA ARENAS



## 1.2 INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO

Las Cajas son corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, en otras palabras, los excedentes generados por su gestión son reinvertidos en forma de beneficios para sus afiliados o usuarios y mejoras de infraestructura y equipamiento para otorgar mejores servicios.

Como señalamos, estas Instituciones se formaron al alero de asociaciones gremiales que representaban distintos tipos de industrias. De esta forma, inicialmente las empresas adherían a la Caja correspondiente a su gremio. Por ejemplo, las empresas relacionadas al gremio de la industria metalúrgica metalmecánica (Asimet) se podían afiliar a la Caja de Asimet, actualmente Los Héroes. En 1976, la normativa permitió que libremente cualquier empresa, junto a sus trabajadores, se afiliara a cualquier Caja, indistintamente del rubro al que pertenece, impulsando a que la industria de las Cajas ampliara sus funciones, beneficios, cobertura y se generara competencia entre ellas.

## ¿PARA QUIÉNES SON LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN?

Estas instituciones están originalmente orientadas a administrar los beneficios sociales de sus afiliados -trabajadores y pensionados-, pero han ampliado su prestación de servicios como una manera de aprovechar la especialización en entrega de servicios sociales y su amplia cobertura. Es así como, en el caso de Los Héroes, se incorporó el pago de pensiones a beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS), pago de pensiones de las AFP y Compañías de Seguros, apoyo al Estado en la entrega de beneficios sociales.





### 1.3 FINANCIAMIENTO DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Las Cajas de Compensación son instituciones que tienen el deber de ser autosustentables para gestionar las prestaciones sociales que le delega el Estado y para entregar una serie de otros beneficios relacionados con la recreación, la salud y el financiamiento social.

Las fuentes de financiamiento de las Cajas son principalmente, su patrimonio conformado por el Fondo Social, los bancos y los inversionistas institucionales, a través de colocaciones de instrumentos de oferta pública en el mercado financiero:

- **Fondo Social:** Está formado por los excedentes que genera la institución y que son ahorrados como política que permite otorgar fortaleza y estabilidad financiera y financiar prestaciones futuras. Este Fondo Social está destinado a financiar el crédito social y los beneficios sociales que entrega Los Héroes en sus diferentes actividades. También se destina a adquirir bienes para el funcionamiento de la Caja y al financiamiento de los gastos administrativos de ésta.

- **Instituciones bancarias:** Son uno de los principales proveedores de recursos financieros de las Cajas de Compensación. Entre los instrumentos que se utilizan habitualmente están el financiamiento de corto y largo plazo a través de créditos estructurados, el financiamiento de los déficit temporales de caja a través de líneas de sobregiro y la emisión de boletas de garantía para cautelar el correcto funcionamiento y seriedad de la institución en los principales contratos en que participa entregando servicios.

- **Inversionistas institucionales:** El financiamiento con el mercado financiero se realiza a través de tres instrumentos: Bonos Securitizados, Bonos Corporativos y Efectos de Comercio. Los dos primeros están destinados a financiamientos de largo plazo y en el caso de los Efectos de Comercio, están enfocados en necesidades de financiamiento de corto plazo. El objetivo de estos instrumentos es el financiamiento del crecimiento de las operaciones propias de Los Héroes. El ser parte del mercado financiero formal somete a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros y obliga a contar con clasificaciones formales y públicas de Riesgo de la solvencia de la institución, lo que aporta aún más a la transparencia de la información como base para el financiamiento.

### 1.4 CRÉDITO SOCIAL

En el año 1974, se incorpora la facultad de que las Cajas de Compensación entreguen crédito social. El régimen sobre prestaciones de crédito social –como se denomina al sistema de préstamos que otorgan las Cajas de Compensación– está normado actualmente por la Ley N°18.833, por el Decreto N° 91 de 1979 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y por las instrucciones de la autoridad reguladora (SUSESO). Esta alternativa de financiamiento, que vino a sustituir el sistema de crédito de las cajas de previsión del antiguo sistema previsional, se crea para hacer frente a contingencias o satisfacer necesidades relativas al trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo o financiamiento para adquisición de viviendas, entre otros requerimientos de la misma naturaleza.

## ¿POR QUÉ LOS CRÉDITOS QUE OTORGAN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN SE LLAMAN CRÉDITO SOCIAL?

Se llama crédito social porque tiene tres diferencias fundamentales con respecto a un crédito tradicional. La primera, es que el dinero recibido debe ser usado para cubrir necesidades sociales, por ejemplo: de vivienda, educación y salud.

La segunda diferencia, se refiere a que la tasa no discrimina por riesgo u otras informaciones personales, sólo se diferencian por monto y plazo, con una tasa de interés universal para pensionados y otra tasa universal para trabajadores. Ello incorpora un elemento de solidaridad en la tasa entre deudores con mayor y menor riesgo de pago.

La tercera diferencia, se refiere al uso de los ingresos que se reciben por estos créditos. Los créditos sociales son otorgados por instituciones que deben reinvertir los excedentes en beneficio social y no tienen accionistas a quienes distribuir utilidades.

El régimen de crédito supone otorgar a los afiliados, sean trabajadores o pensionados, préstamos en dinero en condiciones normativas que regulan el uso que se le dará a estos recursos, la tasa de interés que la institución puede aplicar a dichos créditos y el tope máximo de endeudamiento.

### 1. USO DEL CRÉDITO:

**A)** Deben ser usados para financiar educación en general y estudios universitarios, salud, recreación, ahorro previo para la adquisición de viviendas, contingencias familiares y otras necesidades sociales.

**B)** Para la adquisición, construcción, ampliación y reparación de viviendas.

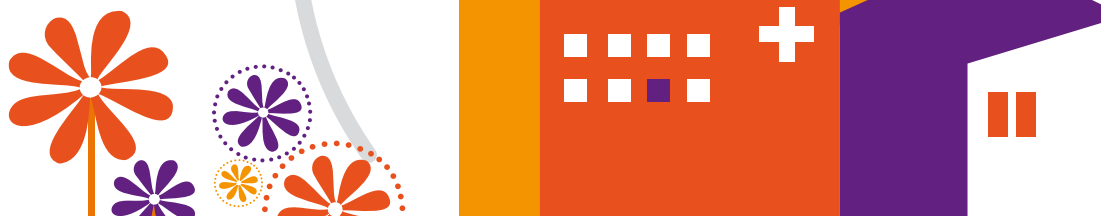
### 2. TASA DEL CRÉDITO SOCIAL:

Las diferencias entre el tipo de interés que cobran las Cajas de Compensación y las instituciones financieras tradicionales, como bancos y casas comerciales, están dadas por la fórmula que se utiliza para calcular la tasa que aplican. Las instituciones financieras tradicionales además del plazo y el monto del crédito, aplican factores referentes al nivel de endeudamiento y riesgo de pago del solicitante, lo que para el segmento que atienden las Cajas de Compensación, muchas veces resultan ser factores excluyentes para el acceso al crédito.

En cambio las Cajas de Compensación -en virtud de los principios de universalidad y uniformidad que inspiran la seguridad social- sólo pueden cobrar una tasa de interés única, que varía sólo según el monto y plazo de cada operación de crédito. La única restricción es que las tasas para pensionados, a un mismo monto y plazo, deben ser inferiores que para trabajadores.

### 3. TOPE MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO:

Como se explicará en detalle más adelante, la normativa contempla restricciones respecto del monto de endeudamiento máximo en función del ingreso líquido mensual del respectivo deudor; las restricciones consideran que el monto del crédito no puede superar una cantidad equivalente a 8 veces la renta, y las cuotas no pueden superar un determinado porcentaje del ingreso mensual, que va entre el 5% y el 25% de dicho ingreso. Además, estas restricciones se aplican respecto del sistema de Cajas de Compensación en su conjunto, en el evento de que un afiliado se traslade de una entidad a otra.



## 1.5 PRINCIPALES AJUSTES NORMATIVOS AÑO 2012

El 1 de junio de 2012, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) estableció nuevas normativas orientadas a regular el endeudamiento de las personas afiliadas a las Cajas de Compensación. El detalle de algunos de estos cambios se muestra a continuación como una manera de reflejar los temas materiales o de interés para la autoridad.



### MODIFICACIONES AL RÉGIMEN DE CRÉDITO SOCIAL QUE ADMINISTRAN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN.

**OBJETIVO:** Evitar el sobreendeudamiento de los pensionados y los trabajadores, reducir la carga financiera de los deudores de Crédito Social, entregar conocimientos financieros básicos y fortalecer los controles en el otorgamiento y en los procesos de renegociación y reprogramación de los créditos sociales.

#### PRINCIPALES MODIFICACIONES:

- a) Fijación de un límite de endeudamiento equivalente a 8 veces la remuneración, renta o pensión, líquida.
- b) Disminución de la carga financiera al modificar los límites de descuento mensual de acuerdo a la remuneración, renta o pensión líquida, del trabajador o pensionado afiliado, permitiendo límites graduales según la renta de 5%, 15%, 20% y 25% como máximo.

c) Un límite de descuento global máximo de 40% en el caso de los pensionados y de 50% para trabajadores, que además de crédito social tengan un crédito hipotecario.

d) El otorgamiento, renegociación y reprogramación de un Crédito Social debe realizarse de forma presencial en las oficinas de la Caja de Compensación.

e) La tasa de interés cobrada a los pensionados debe ser inferior a la tasa de interés cobrada a los trabajadores, para las mismas condiciones de plazo y monto del crédito.

f) Restricciones a las renegociaciones con prepago del crédito y aumento de la deuda.

g) Las Cajas de Compensación deben entregar información sobre educación financiera en sus páginas web y realizar talleres gratuitos para los pensionados para que éstos adquieran conocimientos en aspectos financieros básicos. Además, las Cajas deberán realizar publicidad responsable, que no incite al sobreuso de los créditos sociales o al sobreendeudamiento.

Fuente: SUSESO

## 1.6 LA RESPUESTA DE LOS HÉROES A LOS TEMAS DE ENDEUDAMIENTO:

### 10 MEDIDAS DE MEJORA

Durante los últimos años Los Héroes ha sido proactivo en la implementación de una serie de iniciativas que buscan mejorar los controles para el cumplimiento de la normativa, entregar educación financiera y mejorar la transparencia en la entrega de información para facilitar la correcta toma de decisiones de sus beneficiarios.

Como reflejo de los compromisos asumidos en estos ámbitos, junto con garantizar el cumplimiento normativo, Los Héroes ha implementado en los últimos años una serie de medidas, entre las que queremos destacar las 10 más relevantes.

1. Procedimiento especial de gestión de crédito para afiliados con discapacidad (mayo 2010).
2. Grabación audiovisual para todas las afiliaciones (agosto 2011).
3. Disminución del plazo máximo para créditos de personas con Pensión Básica Solidaria (PBS) de 84 a 48 meses (enero 2012).
4. Eliminación de sucursales móviles (enero 2012).

5. Eliminación de Fuerza de Venta externa de crédito para pensionados (desde marzo 2012).

6. Desarrollo de campaña de Educación Financiera (marzo 2012).

7. Campañas de difusión y explicación de contratos de crédito (marzo 2012).

8. Campaña explicativa del SERNAC Financiero (marzo 2012).

9. Eliminación de equipos externos de preevaluación de afiliación externa (mayo de 2012).

10. Sistema de registro audiovisual del proceso de otorgamiento de créditos a pensionados (enero de 2012).

Hoy, Los Héroes es la única entidad que posee los procedimientos de control mencionados en los puntos 1, 2 y 10. Estas acciones permiten resguardar tanto a beneficiarios como colaboradores de Los Héroes, respecto de eventuales malas prácticas, o posibles errores o desconocimiento de actuaciones realizadas ante la institución.

Si bien, algunas de estas medidas fueron parte de alguna normativa posterior, otras aún siguen siendo pioneras en la industria de las Cajas de Compensación. El desafío 2013 es seguir desarrollando iniciativas que contribuyan a la transparencia y al endeudamiento responsable de los afiliados.



## 2. ACERCA DE LOS HÉROES

GRI 2.1, 2.3, 2.7

Los Héroes Caja de Compensación de Asignación Familiar nace en 1955 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar dentro de ese sector. En su inicio, contó con la participación de 20 empresas y 6.000 afiliados, cifra que se ha visto incrementada hasta llegar a 1.038.134 afiliados en promedio durante el 2012.

En sus 58 años de operaciones, Los Héroes ha materializado importantes logros, entre los que destacan la implementación de su Gobierno Corporativo, marcando un hito en el mercado, sus avances en tecnología, recursos humanos, infraestructura y gestión de riesgos. Desde 1998 a la fecha, la Corporación se sitúa como la institución líder en pensionados. Asimismo, Los Héroes cuenta con una cartera de productos financieros innovadores orientados a las necesidades de los afiliados y vinculados a la compensación social, entre los que destacan el crédito social, crédito hipotecario, recaudación de seguros, ahorro para leasing habitacional, entre otros.

Los Héroes se ha posicionado como una institución relevante en el país, concentrando el 17,8 % del total de afiliados promedio de las Cajas de Compensación, siendo líder en el segmento pensionados.



3.800.000

ES EL NÚMERO APROXIMADO DE TRANSACCIONES REALIZADAS MENSUALMENTE DURANTE 2012

**NÚMERO DE AFILIADOS PROMEDIO**

Promedio de afiliaciones considerando los 12 meses de cada uno de los años reportados.

Fuente: SUSESO



AÑO 2010

NÚMERO DE PENSIONADOS  
**582.028**

NÚMERO DE TRABAJADORES  
**418.249**

TOTAL AFILIADOS PROMEDIO 2010  
**1.000.277**

AÑO 2011

NÚMERO DE PENSIONADOS  
**582.770**

NÚMERO DE TRABAJADORES  
**438.514**

TOTAL AFILIADOS PROMEDIO 2011  
**1.021.284**

AÑO 2012

NÚMERO DE PENSIONADOS  
**583.151**

NÚMERO DE TRABAJADORES  
**454.983**

TOTAL AFILIADOS PROMEDIO 2012  
**1.038.134**

## 2.1 AFILIADOS Y PARTICIPACIÓN

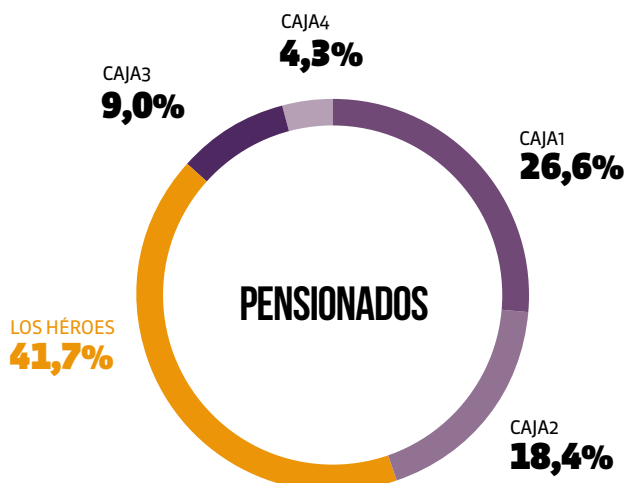
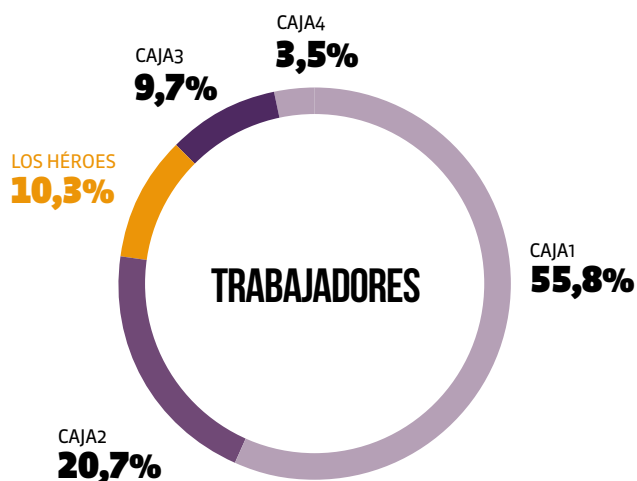
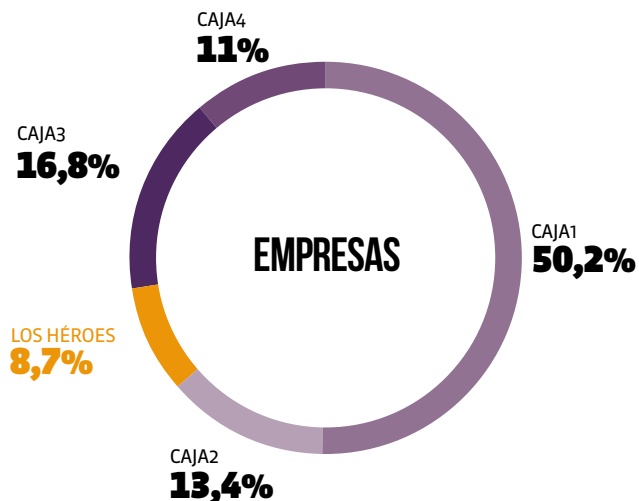


GRÁFICO 1: PROMEDIO 2012 DE EMPRESAS AFILIADAS A C.C.A.F

LOS HÉROES	<b>7.111</b>
CAJA1	<b>41.256</b>
CAJA2	<b>10.990</b>
CAJA3	<b>13.768</b>
CAJA4	<b>9.007</b>
TOTAL	<b>82.132</b>

GRÁFICO 2: PROMEDIO 2012 DE TRABAJADORES AFILIADOS A C.C.A.F.

LOS HÉROES	<b>454.983</b>
CAJA1	<b>2.476.516</b>
CAJA2	<b>918.597</b>
CAJA3	<b>429.270</b>
CAJA4	<b>156.865</b>
TOTAL	<b>4.436.230</b>

GRÁFICO 3: PROMEDIO 2012 DE PENSIONADOS AFILIADOS A C.C.A.F.

LOS HÉROES	<b>583.151</b>
CAJA1	<b>372.595</b>
CAJA2	<b>257.328</b>
CAJA3	<b>126.211</b>
CAJA4	<b>59.876</b>
TOTAL	<b>1.399.161</b>



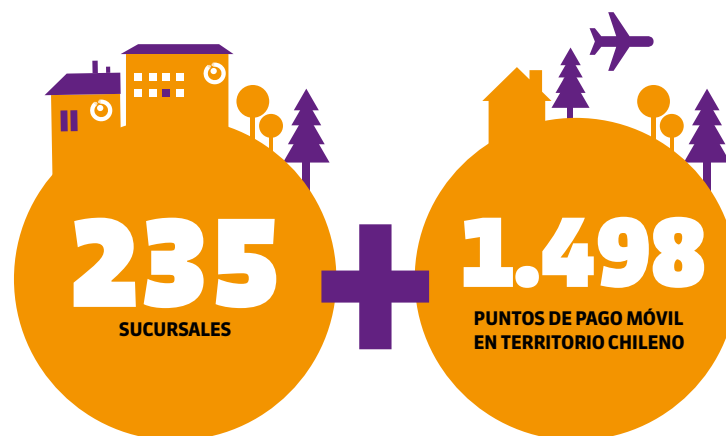
PAGO MÓVIL PINTUÉ

## 2.2 MAYOR RED DE PAGO SOCIAL DEL PAÍS

Junto con prestar servicios a sus afiliados, Los Héroes comenzó a brindar atención a partir del 2011 a nuevos usuarios beneficiarios del Instituto de Previsión Social y a pensionados provenientes del mundo previsional privado, lo que la transforma en una de las instituciones de previsión social más importantes del país, realizando aproximadamente 2.700.000 pagos presenciales de beneficios cada mes.

Este ingreso de nuevos usuarios ha hecho posible que, al 31 de diciembre de 2012, Los Héroes cuente con la cobertura de servicio más grande del país, alcanzando la cifra récord de 235 sucursales y 1.498 puntos de pago móvil en las 15 regiones del territorio chileno, con altos estándares en infraestructura física, equipamiento tecnológico y un equipo humano de gran nivel profesional, lo que le permite dar un servicio con un alto nivel de calidad.

De esta manera, Los Héroes se ha posicionado como una de las principales instituciones que facilitan el acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile.



I REGIÓN: CALETA LOS VERDES - CALETA CARAMUCHO - CALETA CHANAVAYITA - CÁÑAMO - CHANAVAYA - RÍO SECO - SAN MARCOS - CHIPANA - HUATACONDO - PINTADO POZO ALMONTE - JUVENTUDES DEL DESIERTO - CAM...  
 - CUISAMA - NAMA NAMA - APAMILCA - YALAYALA - CHAPIQUILTA - HUARA - TARAPACÁ - PACHICA - JAIÑA - CHIAPA - CHUSMIZA - ACHACAGUA - SIBAYA - LIMAXIÑA - HUAVIÑA - PICA - MATILLA - LA HUAYCA - LA TIRANA  
 SOCAIRE - TALABRE - TOCONAO - TOCONCE - VEGAS DE TURI III REGIÓN: ALTO DEL CARMEN - LA VEGA - RETAMOS - CRUCECITA - LA MAJADA - SAN FÉLIX - LA HIGUERITA - PIEDRA JUNTA - LAS BREAS - EL BERRACO - EL C...  
 BAJO - HUASCO - JUNTA VALERIANO - MALAGUÍN - CONAY - CHOLLAY - LOS TAMBOS - LA PAMPA - ANGOSTURA - LA ARENA - EL TRÁNSITO - CHANCHOQUIN - LOS PERALES - CHIGUINTO - LAS MARQUEZAS - TIERRA AMARI...  
 PEDRO - SAN MARCOS (COMBARBALÁ) - SAN LORENZO - SAN JULIÁN - SAMO ALTO - RÍO HURTADO - RINCÓN LAS CHILCAS - RINCÓN DE TUNGA - RAPEL - QUILLACILLO - QUILTAPIA - QUILIMARÍ - QUEBRADA EL PERAL - QU...  
 MACUCO - LOS RULOS - LOS POZOS - LOS PERALES - LOS PANTANOS - LOS MAQUIS - LOS MAITENES DE SAMO ALTO - LOS CÓNDORES - LOS CLONQUIS - LOS CANELOS - LIMAHUIDA - LAVADEROS - LAS TRANCAS - LAS TAZAS  
 - LA CAPILLA - LA AGUADA - INFIERNILLO - ILTA - HUINTIL SUR - HUINCHIGALLEGO - HUENTELAUQUÉN SUR - HUENTELAUQUÉN NORTE - HUANPULLA - GUANGUALÍ - FUNDINA - EL SAUCE - EL SAUCE - EL ROMERO - EL ROM...  
 JUANA - CUZ CUZ - CULIMO - CTA. CAVILOLÉN - CRUCE PINTACURA - CHOAPA - CERRO BLANCO - CERRILLOS DE TAMAYA - CERRILLOS DE RAPEL - CAYUNTAGUA SUR - CAYUNTAGUA NORTE - CARQUINDAÑO BAJO - CARQUIN...  
 ATELCURA ALTA - ASIENTO VIEJO - AGUA FRÍA BAJA - AGUA FRÍA ALTA. V REGIÓN: BUCALEMU - BUCALEMU 2 - C. DE LA MAGDALENA - CHACARILLA - CHINCOLCO - CUNCUMÉN - EL ASILO - EL CONVENTO - EL RINCÓN - EL TAB...  
 GUA - PETORCA - PORTALES - POTRERILLOS - PUCALÁN - PUCHUNCAVI - SAN ENRIQUE - SAN GUILLERMO - SAN JOSÉ - SANTO DOMINGO - VENTANAS R. METROPOLITANA: ALHUÉ - BATUCO - CALERA DE TANGO - CANCHA D...  
 ISLA DE MAIPO - ISLA DE ROJAS - LA ISLITA - LA MANGA - LA PALMA - LA POBLACIÓN - LA VILLITA - LAS CANTERAS - LAS MERCEDES - LAS MERCEDES - LLAVERÍAS - LO OVALLE - LOS INGLESES - LOYCA ARRIBA - MARIA P...  
 NALTAHUA - SANTA EMILIA - SANTA ROSA - TALAMÍ - TIL TIL - VALDIVIA DE PAINE - VISTA HERMOSA VI REGIÓN: ANGOSTURA - AUQUINCO - BUCALEMU - CALEUCHE - CAMARICO - CASAS VIEJAS - CHACAYES - CHÉPICA - C...  
 RAPEL - LA ESTRELLA - LA PUNTA DE CODEGUA - LA VEGA DE PUPUYA - LICANCHEU - LITUECHE - LLALLAUQUÉN - LO ARGENTINA - LO MIRANDA - LO MOSCOSO - LO VALDIVIA - LOLOL - LOS AROMOS - LOS MAYOS - LOS TRIC...  
 BLANCA - PICHIDEGUA - PLACILLA - PORTEZUELO - PUMANQUE - PUPUYA - PUPUYA SUR - QUELENTARO - RANGUIL - RAPEL - RINCON PERALES - RINCONADA DE ALCONES - ROSARIO - S.VICENTE DE PUCALÁN - SALSIPUEDES  
 - SANTA ELENA - SANTA DELFINA - SANTA CECILIA - SANTA ADRIANA - SAN RAFAEL - SAN JUAN - SAN JOSÉ - SAN CARLOS DE ARQUÉN - SALTO DE AGUA - ROMERAL - RINCONADA - RABONES - QUIÑIPATO - QUINAMAVIDA -  
 - LOS COPIHUES - LOS COLIHUES - LOS CANELOS - LOS BOLDOS - LOMAS DE PUTAGÁN - LOMA LA TERCERA - LOMA DE VÁSQUEZ - LOANCO - LO FIGUEROA - LLANO LAS PIEDRAS - LITU - LIBUN - LAS TIZAS - LAS POCILAS -  
 COPIHUE - COLBÚN ALTO - COLBÚN - COIRONAL - CHOVELLÉN - CARDONAL - CANELILLO - CANCHA DE QUILLAY - BOTALCURA - BATUCO ABAJO - BATUCO - BAJO ESMERALDA - AJIAL - ABRANQUIL. XIII REGIÓN: VILLA RASTR...  
 - QUIRIQUINA - QUILAPALOS - QUILACO - PUEBLO SECO - POLCURA - PIÑQUIHUE - PINTO - PAREDONES - NINQUIHUE - NIBLINTO - MIRAFLORES - MINAS DEL PRADO - MINAS DE LEUQUE - MAITENAL - MAHUILQUE - LONCOP...  
 - COMILLAUN - COLEAL - CERRO EL PADRE - CAMPAMENTO - CALLEJONES - CACHAPOAL - BUSTAMANTE - BELLAVISTA - BELÉN - ANTIQUINA - AGUA BUENA IX REGIÓN: TIJERAL - TEODORO SCHMIDT - SANTA MARÍA (PTO...  
 ANCAHUAL. X REGIÓN: YINGUA - VILLA LOLCURA - TEUQUELÍN - TENTELHUE - TAMBOR BAJO - SAN PABLO - SAN JUAN DE LA COSTA - SAN JOSÉ - ROLECHA - RÍO PUELO - RÍO NEGRO HORNOPIRÉN - QUITRA QUITRA - QUINTE...  
 - PUCOPIO - POSTA CHANCO - PILMAIQUÉN - PICHILAFÉN - PICHICOLA - PARGUA - PANGUIMAPU - NAYAHUE - MORRO LOBOS - MILLAHUAIMO - MEULÍN SAN FRANCISCO - MEULIN EL TRÁNSITO - METAHUE - MAÑIHU...  
 PUERTO - HUALAIHUE ESTERO - FOLILCO - ESTAQUIL... SO - EL MANZANO - CUNAMO - CUMBRE ALTA - CUBERO - CRUCE GALLARDO - CONTAO - CONEB - CHOLGO - CHAULINEC LA VILLA - CHAULINEC CAP...  
 GOSTURA - AUQUINCO - BUCALEMU - CALEUCHE - CA... ES - CHÉPICA - COCALÁN - CODEGUA - COINCO - CORCOLÉN - COYA - CUTEMU - EL ASTA - EL CARMEN - EL DURAZNO - EL MANZANO - EL M...  
 TINA - LO MIRANDA - LO MOSCOSO - LO VAL... OS - LOS TRICAHUES - LOS YUYOS - MARCHIGUE - MATA REDONDA - MATANZAS - NAVIDAD - NILAHUE ALTO - NILAHUE BARAHONA - NILA...  
 - RINCON PERALES - P... O DE MOSTAZAL - SAN LUIS - SAN PEDRO DE ALCÁNTARA - SAN ROBERTO - SANTA EUGENIA - SANTA INÉS - VIC...  
 ABAJO - ... MARICO - CANCHA DE LOS HUEVOS - CANCHA DE QUILLAY - CANELILLO - CAONES - CAPILLA DE RAPILER...  
 AL... EL - CORINTO - CORONEL DE MAULE - CORRALONES - COSTA BLANCA - COSTA CHUPALLAR - CULE...  
 - EL BUCH... EL MANZANO - EL... EL PEÑASCO - EL PEUMAL...  
 GUERRILLA - HUALAÑÉ - HUALMAPU - HUAQUÉN - HUÉMÚL - HU... HUERTA DE MAUL... STAQUIT...  
 CORRIENTES - LAS GARZAS - LAS HORTENSIAS - LAS LIRAS - LAS LOMAS - LAS MOTAS - LAS POCILLAS - LAS TIZAS...  
 COPIHUES - LOS CRISTALES - LOS CUARTELES - LOS HUALLES - LOS MAITENES - LOS MAITENES - LOS MAQUIS - LOS MONTES - LOS QUEÑES - LOS... LOS RUBLES - LOS...  
 - NAME - NIVILCO - NUFAY - ODESA - PAHU... PALMA DE TOCONEY - PALQUIBUDIS - PANAMAVIDA - PASO ANCHO - PASO CUÑAO - PELARCO - PELLINES - PELLUHUE - PENCAHUE - PENUELAS - P...  
 QUILICURA - QUILPOCO - QUILVO ALTO - QUINAMAVIDA - QUIÑIPATO - QUIÑPEUMO - R. DE LOS NIÑOS - RABONES - RAPEL ALTO - RAPILERMO ALTO - RARIN - RAUCO - RECREO - REMULCAO - RETIRO 1º DÍA - RICO...  
 - SAN RAFAEL - SAN RAMÓN - SANTA ADELA - SANTA ADRIANA - SANTA ANA DE QUERI - SANTA CECILIA - SANTA DELFINA - SANTA ELENA - SANTA ISABEL - SANTA LAURA - SANTA MARÍA DE ARQUÉN - SANTA REBECA - SA...  
 TRAPICHE - TRES ESQUINAS (CAUQUEÑES) - TRES ESQUINAS (MAULE) - TRICAO - UNIÓN SAN JOSÉ - VEGA DE ANCOA - VEGA DE SALAS - VEGA DEL MOLINO - VENTANA DEL ALTO - VENTANA DEL BAJO - VICHUQUÉN - VILCHE...  
 - BELÉN - BELLAVISTA - BUCHUPUREO - BUSTAMANTE - CACHAPOAL - CALLAQUI - CALLEJONES - CAMPAMENTO - CANTERAS - CAPELLANIA - CARAMPANGUE - CARRIZALES (RANQUIL) - CARTAGO - CAUÑICU - CERRO ALTO -  
 - EL AGRO - EL AVELLANÉ - EL CARACOL - EL CENTRO - EL PALO - EL QUILO - EL ROSAL - EL SAUCE - ESTACIÓN ÑIQUÉN - ESTACIÓN PINTO - GRANOS DE TRIGO - HUALLAPÉN BAJO - HUAPE - HUAYAPÉN ALTO - HUENTELOLÉ...  
 SAUCES - MAHUILQUE - MAITENAL - MALI... MAULE - LAQUI - M... MENQUE - MILLANTÚ - MINAS DE LEUQUE - MINAS DEL PRADO - MIRAFLORES - MONTE LEÓN - NEGRETE - NIBLINTO - NINHUE - NINQUIHUE -  
 - PULLAY - QUEPOCA - QUEPOCA ESTADIO - QUEUCO - QUILACO - QUILAPALOS - QUILLECO - QUINCHAMALÍ - QUIRIQUINA - RAFAEL - RAHUIL - RALCO LEPOY - RAMADILLA - RANGUELMO - RANQUIL - RECINTO - RIBERA DE Ñ...  
 - SAN RAMÓN - SAN ROSENDO - SAN VICENTE ALTO - SANTA CLARA - SANTA FE - STA. CRUZ DE CUCA - TALCAMÁVIDA - TALHUÁN - TANILVORO - TIUQUILEMU - TORRECILLAS - TRABUNCURA - TRANGLVORO - TRAPA TRAP...  
 BAJO - CAR... HUENCO - CORRAL - CORRAL CAPREMER - CRUCERO - CURIÑANCO - CURRALHUE CHICO - CURRALHUE GRANDE - EL ARENAL - EL ARRAYÁ...  
 HUE - MANTILHUE ALTO - MARRIANO CUN CUN - MAYAY - MEHUÍN - MIRAFLORES - Neltume - Niebla - NOLGUEHUE - NONTUELÁ - PITRUICO - POCURA - PUERTO FUY - RIÑINAHUE - RUPAMEICA - TRAFÚN - TRAPI - VIVA...  
 GUALLATIRE - GUAÑACAGUA - GUATANAVE - ILLAPATA - LUPICA - MURMUNTANI - PARINACOTA - PUTANI - PUTRE - SAXAMAR - SOCOROMA - TACORA - TIGNAMAR - TIMAR - VISVIRI - ZAPAHUIRA



# 235

## SUCURSALES A LO LARGO DE CHILE

REGIONES	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA	REGIÓN DE ATACAMA	REGIÓN DE COQUIMBO	REGIÓN DE VALPARAISO	REGIÓN METROPOLITANA
Nº DE SUCURSALES	1	3	7	4	9	22	49

ÑA - SUCA - MIÑI MIÑI - PISAGUA - CANCOSA (PICA) - MACAYA (POZO ALMONTE) - MAMIÑA - PARCA - COLCHANE - CARIQUIMA - MAUQUE - ENQUELGA - ISLUGA - FRANCIA - YALAÑUSCO - MOQUELLA - SAIÑA - QUISTAGAMA  
 - POZO ALMONTE II REGIÓN: AYQUINA - BAQUEDANO - CAMAR - CASPANA - CHIU-CHIU - CUPO - LASANA - MEJILLONES - OLLAGUE - PAPOSO - PEINE - QUILLAGUA - RÍO GRANDE - SAN PEDRO DE ATACAMA - SIERRA GORDA -  
 ORRAL - EL TOTORAL - CARRIZALILLO - CHAÑARAL DE ACEITUNO - FLAMENCO - DIEGO DE ALMAGRO - EL SALADO - INCA DE ORO - AGUA DULCE - DOMEYKO - CACHIYUYO - INCAHUASI - FREIRINA - CARRIZAL BAJO - HUASCO  
 LA - LOS LOROS - IGLESIA COLORADA - AMOLANA IV REGIÓN: VERBA LOCA - VADO DE MORILLOS - TUNGA SUR - TUNGA NORTE - TILAMA - TABAQUEROS - SOCAVÓN BAJO - SOCAVÓN ALTO - SERON - SANTA - VIRGINIA - SAN  
 DEBRADA DE CARCAMO - PUPIO - PINTACURA SUR - PINTACURA NORTE - PICHIDANGUI - PICHASCA - PERALILLO - MORRILLOS - MINILLAS - MINCHA SUR - MINCHA NORTE - MATANCILLA - MAL PASO - MAITENES DE SERON -  
 - LAS SOSA -- LAS MOLLACAS - LAS COCINERAS - LAS CAÑAS DE MICHIO - LAS CAÑAS 2 - LAS CAÑAS 1 - LAS BREAS - LANCO ALTO - LANCO ABAJO - LA SAUCERA - LA LIGUA COGOTÍ - LA HUERTA - LA COLONIA - LA CAPILLA  
 MERAL - EL QUELÓN - EL PUERTO - EL POTRERO - EL NARANJO - EL MANZANO - EL MAITÉN 2 - EL MAITÉN 1 - EL LLANO - EL ESPINAL - EL ESFUERZO - EL COLIHUE - EL CHIÑE - EL CHANAR - EL ALMENDRO - EL AJIAL - DOÑA  
 IDAÑO ALTO - CÁRCAMO SUR - CÁRCAMO - CANELILLO BAJO - CANELILLO ALTO - CANELILLA - CANELA BAJA - CANELA ALTA - CAMPANARIO - CAMARICO VIEJO - CAIMANES - CABRA CORRAL - BARRAZA - ATELCURA BAJA -  
 - EL TURCO - EL YECO - HORCÓN - ISLA NEGRA - LA CANELA ALTA - LA CANELA BAJA - LA LAGUNA - LA QUEBRADA - LAS CRUCES - LAS SALINAS - LO ABARCA - LO ZÁRATE - LOS MAITENES - LOS MAQUIS - MAITENCILLO - PEDE  
 E PIEDRA - CHACABUCO - CHADA - CHAMPA - CHOROMBO ALTO - CODIGUA - CORNECHE - EL ASIENTO - EL COLORADO - EL PRADO - ESMERALDA - ESTACIÓN COLINA - HUELQUÉN - HUERTOS FAMILIARES - IBACACHE ALTO -  
 INTO - MONTE LAS MERCEDES - MONTENEGRO - NIHUE ALTO - NIHUE BAJO - PICHI - PINTUÉ (ACULEO) - QUILICURA - QUINCAUQUE ALTO - QUINCAUQUE BAJO - RUNGUE - SAN ANT. DE NALTAHUA - SAN PEDRO - SAN VCTE. DE  
 CALÁN - CODEGUA - COINCO - CORCOLÉN - COYA - CUTEMU - EL ASTA - EL CARMEN - EL DURAZNO - EL MANZANO - EL MEMBRILLO - EL TOCO - GULTRO - LO CONTI - GULTRO - LOS COPIHUES - ISLA DE YAQUIL - LA BOCA DE  
 AHUES - LOS YUYOS - MARCHIGUE - MATA REDONDA - MATANZAS - NAVIDAD - NILAHUE ALTO - NILAHUE BARAHONA - NILAHUE CORNEJO - OLIVAR ALTO - OLIVAR BAJO - PALMILLA DE RETO - PAREDONES - PELEQUÉN - PEÑA  
 - SAN FCO.DE MOSTAZAL - SAN LUIS - SAN PEDRO DE ALCÁNTARA - SAN ROBERTO - SANTA EUGENIA - SANTA INÉS - VICE PARROQUIA - ZUÑIGA VII REGIÓN: YERBAS BUENAS - TOCONEY - TAPIHUE - TANHUAO - SANTA ISABEL  
 QUILICURA - PUIPULLÉN - PUENTE TAPIHUE - PEÑUELAS - PENCAHUE - PELIHUE - PELARCO - PANIMAVIDA - PALMA DE TOCONEY - PAHUIL - MAULE SUR - MATA DE BOLDO - LOS ROBLES - LOS CUARTELES - LOS CRISTALES  
 LAGUNILLAS DE ARQUÉN - LA SEXTA - LA QUINTA - LA PATAGUA - LA GUARDIA - ESPERANZA PLAN - ESPERANZA - EL LLAMO BLANCO - EL ESTERO - EL CARMEN - CURTIDURIA - CURANIPE - CUÑO - CORINTO - COPIULEMU -  
 OJOS - TUCAPEL - TRUPÁN - TRES ESQUINAS (COIHUECO) - TREHUACO - TRANGILVORO - TORRECILLAS - TIQUILEMU - TANILVORO - SAN ROSENDO - SAN RAMÓN - SAN GREGORIO - RUCALHUE - RIBERA DE ÑUBLE - RECINTO  
 ANGUE - LLAHUIMÁVIDA - LA VIÑITA - LA ORILLA - HUILLINCO - HUEPIL - HUENTELOLÉN - HUAYAPÉN ALTO - HUALLAPÉN BAJO - GRANOS DE TINGO - ESTACIÓN PINTO - ESTACIÓN NIQUÉN - EL SAUCE - EL ROSAL - CONTULMO  
 SAAVEDRA) - ROMOPULLI - RENAICO - RADAL - QUEPUE - QUEPE - PUACHO - PIEDRA ALTA - MININGO - LIQUINE - LICANRAY - LABRANZA - LA PAZ - HUIDIMA - HUAISCAPU - COÑARIPE - COLLILEUFU - BARROS ARANA -  
 CRUÉN - QUILIPULLI - QUILDACO - QUILACAHUÍN - QUETÉN - QUEÑUIR - QUENAC - QUEMEIUMO - QUELER - PURRUCALHUE - PURRUEHUIN ALTO - PURRUEHUIN - PINTILLA QUILLON - PUNOTRO ALTO - PUNOTRO - PUENTE NEGRO  
 EICO - MALUCO - LOS PIQUES - LONCOPITRIO - LLEGUIMAN - LLAGUEPE - LIN LIN - LENGA - LAFQUENMAPU - LA POZA (HUALAIHUE) - LA ARENA - ISLA TEUCOYÓN - ISLA QUEULIN - ISLA PULVÍQUI - HUITRAPULLI - HUALAIHUE  
 PILLA ANTIGUA - CHAUCHIL - CHAGUAL - CASCAJAL - CARELMAPU - CAÑITAS - CANTIAMO - CAGUACH - AULÍN - AULÉN - ASTILLEROS - AFAO OSTICULTURA - APIAO METAHUE - ANCHIQUEUMO - ALECAPI - ALAO XI REGIÓN: AN-  
 MEMBRILLO - EL TOCO - GULTRO - LO CONTI - GULTRO - LOS COPIHUES - ISLA DE YAQUIL - LA BOCA DE RAPEL - LA ESTRELLA - LA PUNTA DE CODEGUA - LA VEGA DE PUPUYA - LICANCHEU - LITUECHE - LLALLAUQUÉN - LO ARGEN-  
 HUE CORNEJO - OLIVAR ALTO - OLIVAR BAJO - PALMILLA DE RETO - PAREDONES - PELEQUÉN - PEÑA BLANCA - PICHIDEGUA - P

# 1498

## PAGOS DE PUNTOS REMOTOS



REGIÓN DE LIB. B. O'HIGGINS	REGIÓN DEL MAULE	REGIÓN DE BIOBÍO	REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	REGIÓN DE LOS RÍOS	REGIÓN DE LOS LAGOS	REGIÓN DE AYSÉN	REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA
19	15	38	27	10	24	4	3

## 2.3 FILOSOFÍA Y VALORES

GRI 4.8

EL PRINCIPAL OBJETIVO DE LOS HÉROES ES PERMITIR QUE MÁS CHILENOS VIVAN MEJOR, ADEMÁS DE SER UN APOORTE A LA COMUNIDAD Y AL ESTADO DE CHILE.

### VISIÓN

Aspiramos que nuestro espíritu sensible y creativo permita a más chilenos acceder a servicios y beneficios reconocidos por su cercanía y compromiso social, ayudándolos a que vivan mejor.

Buscamos ser un claro referente de la industria, expandiendo sus fronteras en beneficio del país.

### MISIÓN

Somos una entidad del ámbito de la Previsión Social, masiva y de amplia cobertura, que se esmera en brindar servicios, productos competitivos y otorgar beneficios a sus afiliados, en apoyo al desarrollo social del país.



## VALORES

# Compromiso Social

# Cercanía

# Transparencia

# Creatividad

# Calidad

## DECLARACIÓN ESTRATÉGICA

- 1** SOMOS UNA INSTITUCIÓN DE EXCELENCIA EN EL ÁMBITO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL.
- 2** NOS ESMERAMOS DIARIAMENTE PARA QUE NUESTROS AFILIADOS VIVAN MEJOR Y MÁS FELICES.
- 3** COMPROMISO SOCIAL, CERCANÍA, TRANSPARENCIA, CREATIVIDAD Y CALIDAD, SON LOS VALORES QUE NOS MUEVEN.

## Sustentabilidad en Los Héroes

GRI 4.8

Definimos en Los Héroes sustentabilidad como la capacidad que tiene la organización para aportar valor a sus diferentes grupos de relacionamiento, con el objetivo de proyectar a la Institución en el largo plazo, aumentando y consolidando los vínculos con los afiliados, usuarios, autoridades, reguladores, colaboradores, proveedores, comunidad y todos sus grupos de relacionamiento.



TRES PILARES SON LOS QUE FUNDAMENTAN EL TRABAJO QUE REALIZA LOS HÉROES. LA COMPENSACIÓN SOCIAL ESTÁ EN EL CENTRO DE SU QUEHACER Y SE SUSTENTA CON LA GENERACIÓN DE RECURSOS PROVENIENTES DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS Y LAS COMISIONES POR RECAUDACIÓN Y/O PAGO DE SERVICIOS EN SU AMPLIA RED TRANSACCIONAL.

## 2.4 MODELO DE TRABAJO LOS HÉROES CAJA DE COMPENSACIÓN

### GRI 2.2

El foco de Los Héroes es la Compensación Social, dimensión que, por su naturaleza, aporta al desarrollo sostenible de la comunidad en general. Este rol principal, se complementa con líneas de trabajo orientadas a entregar servicios adicionales y satisfacer necesidades sociales de sus beneficiarios.

De esta manera, el modelo estratégico de trabajo se compone de tres pilares: Compensación Social, Productos Financieros Sociales y las Transacciones y Redes.

Este modelo de trabajo es posible gracias a un desempeño responsable que permite reinvertir los excedentes generados en más y mejores beneficios para sus afiliados.





## A. COMPENSACIÓN SOCIAL

La razón de ser de Los Héroes Caja de Compensación es la Compensación Social. En el centro de su gestión están los beneficios sociales que entrega a afiliados y a la comunidad en general, en las áreas de salud, educación, recreación, habitacional, social, entre otras, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. Durante el 2012, Los Héroes entregó 8.100 millones de pesos en beneficios de Compensación Social.

Los excedentes que generan los productos y servicios financieros, así como los provenientes de servicios transaccionales entregados a terceros, son destinados a otorgar esta compensación social a sus afiliados en forma de beneficios, ayudándolos a que vivan mejor.

## B. TRANSACCIONES Y REDES

Los Héroes provee servicios transaccionales de pago, recaudación o compensación de pagos, tanto en redes físicas como electrónicas, de subsidios o beneficios que otorgan el Estado y/o las instituciones de seguridad social, pública y privada. La principal diferenciación de Los Héroes es su amplia cobertura nacional, su alto estándar de servicio y la transversalidad en la entrega de sus servicios a diferentes sectores de la población.

A través de esta línea de acción, Los Héroes pone a disposición sus recursos físicos y electrónicos para facilitar el pago, recaudación y compensación a sus usuarios.

Algunas de las operaciones transaccionales más comunes son:

- **Administración de Beneficios del Estado:** Tramitación de las licencias médicas curativas y maternas de los trabajadores afiliados a FONASA y pago de los respectivos subsidios de incapacidad laboral y de los permisos postnatales parentales (nuevo postnatal). Pago del subsidio de cesantía. Proceso de compensación entre la recaudación de una porción equivalente al 0,6% de la cotización obligatoria de salud de los trabajadores afiliados a FONASA, y control, verificación, gestión para el pago y pago a las empresa de las asignaciones familiares que abona anticipadamente a sus trabajadores en la remuneración del mes.
- **Pago de Beneficios Sociales:** Pago de pensiones y subsidios o beneficios sociales a través de la red de sucursales de Los Héroes. En octubre de 2010 se adjudicó la licitación de atención y pago de beneficios sociales del IPS.
- **Pago Pensiones Privadas:** Manteniendo los más altos estándares de atención y servicio, incorporamos el pago de pensiones de AFP Provida, AFP Habitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal.
- **Recaudación y Pago:** Transacciones relacionadas con el crédito social, crédito hipotecario, seguros y centros recreacionales, por medio de planillas electrónicas y un portal web.
- **Venta Bonos Fonasa:** Cuenta con un sistema de autenticación del comprador del bono, por medio de la huella digital.

**SUCURSAL QUILLOTA**

**C. PRODUCTOS FINANCIEROS**
**GRI PR1**

Satisfacemos las necesidades de financiamiento de trabajadores y pensionados en general, poniendo un foco especial en la inclusión de aquellos segmentos de menores ingresos, gran parte de los cuales están excluidos de otros mecanismos de financiamiento por parte de la banca tradicional y otros actores del mercado formal.

Cabe reiterar que este pilar del modelo es fundamental para la institución, puesto que los ingresos obtenidos a través de esta línea de productos, permiten incrementar los recursos para sustentar la Compensación Social. Hasta diciembre de 2012 los principales productos financieros son cinco: Crédito Social, Crédito de Educación Superior, Crédito Hipotecario, Crédito sin Interés y Seguros.

- **Crédito Social:** Para acceder a este crédito, las necesidades deben ser relativas a bienes de consumo durables, capital de trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo para adquisición de viviendas, contingencias familiares y otros requerimientos de la misma naturaleza.
- **Crédito de Educación Superior:** Ayuda a los afiliados a financiar la educación de sus hijos o de ellos mismos en universidades, centros de formación técnica e institutos profesionales.
- **Crédito Hipotecario:** Beneficio orientado a la compra de una vivienda o al arreglo de la misma. Está disponible tanto para trabajadores afiliados como para pensionados, siendo una de las pocas instituciones que financian a este segmento.
- **Beneficio Crédito Sin Interés:** Durante el último trimestre del 2012 se lanzó este beneficio que buscaba ayudar a los afiliados, trabajadores y pensionados con un crédito para casos de emergencia y sin interés, corroborando el compromiso social de la institución.
- **Seguros:** Los Héroes busca apoyar a sus afiliados con instrumentos que los ayuden económicamente en situaciones excepcionales que afecten su vida y la de sus familiares. Así, y a través de sólidas alianzas con compañías del rubro, recaudamos Seguro de Hogar y Seguro de Vida.
- **Ahorro para leasing habitacional:** Es una cuenta de ahorro voluntaria. Herramienta segura y confiable que permite acceder a una vivienda, postulando al subsidio habitacional, a través de un leasing habitacional.

### PILARES DE TRABAJO DE LOS HÉROES Y PÚBLICOS A LOS QUE BENEFICIA

	PENSIONADOS Y TRABAJADORES AFILIADOS A LOS HÉROES		USUARIOS DE LOS HÉROES			
	PENSIONADOS AFILIADOS	TRABAJADORES AFILIADOS	EL ESTADO	ORG. PÚBLICOS	INST. PRIVADAS	USUARIOS EN GENERAL
COMPENSACIÓN SOCIAL	SERVICIOS DE SALUD	●				
	ATENCIÓN DENTAL	●				
	CHEQUEO DE VIDA SALUDABLE	●				
	FARMACIAS	●				
	LLAMADAS DE ACOMPAÑAMIENTO	●				
	ESTÍMULO ESCOLAR		●			
	DESCUENTOS EN FORMACIÓN		●			
	CENTROS RECREACIONALES	●	●			
	EVENTOS	●	●			
	BONOS EN DINERO	●	●			
PRODUCTOS FINANCIEROS	CRÉDITO SOCIAL	●				
	CRÉDITO DE EDUCACIÓN SUPERIOR					
	CRÉDITO HIPOTECARIO	●				
	BENEFICIO CRÉDITO SIN INTERÉS	●				
	SEGUROS		●			
REDES Y TRANSACCIONES	ADM. DE BENEFICIOS DEL ESTADO		●	●		●
	PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES		●	●		●
	PAGO PENSIONES PRIVADAS				●	●
	RECAUDACIÓN Y PAGO			●	●	●
	VENTA BONOS FONASA			●	●	●

## 2.5 FUENTES DE INGRESOS PARA LOS HÉROES

La estructura de generación de ingresos de Los Héroes ha variado durante los últimos años. Esto responde a la búsqueda de coherencia con la propuesta estratégica de diversificar las fuentes de ingreso. Es así como el año 2011 los ingresos provenientes de intereses de créditos, recaudación del 1% y recaudación de seguros, representaban un 81% de los ingresos y, por otro lado, los ingresos provenientes de las transacciones y redes, eran de un 19%.

Respondiendo a la diversificación esperada, a fines del 2012, los ingresos asociados a transacciones y redes, pasan a representar el 30% de los ingresos, disminuyendo así la importancia relativa en los ingresos por intereses, recaudación 1% y recaudación de seguros, que pasa a constituir el 70% del total de ingresos Los Héroes.





# VALOR GENERADO POR LOS HÉROES



LOS HÉROES TRABAJÓ EN LA IDENTIFICACIÓN DE SUS GRUPOS DE INTERÉS Y SUS EXPECTATIVAS HACIA LA CORPORACIÓN.

EL OBJETIVO ES INCORPORAR PAULATINAMENTE ESTAS EXPECTATIVAS EN TODAS LAS ÁREAS DE SU QUEHACER.

# 3. RELACIÓN Y GESTIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Conscientes que los grupos de interés son muchos más que los que están directamente relacionados con la gestión, Los Héroes trabajó desde inicios del 2012, en la identificación de sus grupos de interés y de sus expectativas hacia la institución. El objetivo es incorporar paulatinamente estas expectativas en todas las áreas de su quehacer.

## 3.1 MAPA DE LOS DIVERSOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 4.14, 4.15

Con el fin de determinar los temas y preocupaciones de los grupos de interés de Los Héroes, la institución contrató los servicios de una empresa externa que durante cinco meses trabajó en el levantamiento de dicha información.

Para ello, se analizaron a 117 entidades o representantes de distintos grupos de interés, desde fuentes secundarias, clasificadas en nueve ámbitos, y se realizaron entrevistas personales a ejecutivos de la institución, entidades reguladoras y algunas organizaciones neutrales para definir la materialidad de los temas más relevantes a ser reportados.

Junto con detectar los principales públicos, el análisis consideró tres aspectos fundamentales respecto a su relación con Los Héroes:

**La Posición.** Actitud que tiene el determinado grupo frente a la institución.

**La Flexibilidad.** Estimación de su grado de flexibilidad sobre un posible cambio de Posición que tiene el grupo respecto a su relacionamiento con la institución.

**El Impacto.** Capacidad de generar impacto normativo, reputacional o financiero en la institución.

Es así que en el cruce de estas tres variables se identificaron aquellos grupos con mayor nivel de relevancia hacia Los Héroes, los que se pueden agrupar en 10 ámbitos:

**1. AUTORIDADES:** Instituciones del Estado, entidades reguladoras, servicios públicos, parlamentarios y comisiones de Gobierno, Superintendencia de Valores y Seguros, Banco Central.

**2. BENEFICIARIOS:** Afiliados y Usuarios. Pensionados tradicionales, Pensionados Básicos Solidarios, pensionados de las FFAA, trabajadores, trabajadores independientes, departamentos de Recursos Humanos de las empresas, sindicatos, entre otros.

**3. COLABORADORES Y SINDICATOS:** Colaboradores de Los Héroes, colaboradores externos, familia de los colaboradores, sindicato que los agrupa.

**4. INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS:** Clientes transaccionales tanto del sector público como del privado. IPS, Ministerio de Desarrollo Social, Fonasa, AFP's.

**5. MERCADO DE CAPITALES:** Bancos, inversionistas, corredores de bolsa, banca de inversión, securitizadoras, clasificadoras de riesgo, empresas auditoras.

**6. GREMIOS DE EMPRESAS, INDUSTRIAS Y ASOCIACIONES EMPRESARIALES:** Asociaciones Gremiales, industria de Cajas, agrupaciones empresariales de diversos ámbitos.

**7. PROVEEDORES:** Proveedores nacionales e internacionales, pequeñas, medianas y grandes empresas.

**8. ONG'S Y GRUPOS DE OPINIÓN CIVIL:** Organizaciones de consumidores y temáticas, agrupaciones de pensionados y académicos.

**9. OPINIÓN PÚBLICA:** Prensa nacional e internacional, televisión, radio, medios digitales, redes sociales y líderes de opinión.

**10. COMUNIDAD EN GENERAL:** Considerada como la percepción social generalizada que existe sobre Los Héroes y que se manifiesta en diversas instancias o canales y que se monitorea a través de distintas herramientas.

Este Reporte busca responder precisamente a estos grupos de públicos de interés.

SUCURSAL QUILLÓN



### 3.2 PRINCIPALES FOCOS DE INTERÉS PARA ESTOS PÚBLICOS

GRI 3.5, 4.17

Una vez clasificados estos públicos y priorizados, fue necesario recoger sus principales inquietudes. Para eso se utilizó el levantamiento de información a partir de fuentes secundarias, y en algunos casos entrevistas en profundidad con representantes de ellos.

De este trabajo, se revelan los principales focos levantados en el diagnóstico con los Grupos de Interés:

#### CALIDAD DE SERVICIO

RAZONES DE LA DISCONFORMIDAD EN SEGMENTO CAJAS Y QUÉ ACCIONES ESTÁ TOMANDO LOS HÉROES AL RESPECTO.

#### GESTIÓN BENEFICIOS SOCIALES

TRANSPARENCIA EN EL FUNCIONAMIENTO Y ENTREGA DE BENEFICIOS SOCIALES.

#### NUEVA NORMATIVA

REPERCUSIONES DE LA NUEVA NORMATIVA APLICADA EN EL 2012 Y CAMBIOS EN EL PROCESO DE AFILIACIÓN, ESPECIALMENTE DURANTE EL PAGO DE PENSIONES DE IPS.

#### COMPENSACIÓN SOCIAL

CÓMO FUNCIONA LA COMPENSACIÓN SOCIAL, ESPECIALMENTE CONOCER LA FORMA EN QUE SE REINVIERTEN LOS EXCEDENTES EN LOS HÉROES.

#### PRODUCTOS FINANCIEROS

INFORMACIÓN ACERCA DE LAS TASAS, PLAZOS, CONDICIONES Y FORMAS DE LOS CRÉDITOS OFRECIDOS, ESPECIALMENTE UNA REVISIÓN RESPECTO DE LA INDUSTRIA FINANCIERA EN GENERAL.



El presente Reporte de Sustentabilidad intenta responder tanto estas inquietudes como otras plasmadas en el estándar del Global Reporting Initiative. Sin embargo, y considerando que estas cinco materias han sido detectadas como aquellas de mayor relevancia para los grupos de interés, mostraremos una tabla donde se consigna la gestión realizada durante el periodo comprendido en este documento.

ACERCA DE	PÁGINA DONDE ENCONTRARÁ INFORMACIÓN RELACIONADA
CALIDAD DE SERVICIO	<b>PÁG. 52, 53, 54, 56</b>
GESTIÓN BENEFICIOS SOCIALES	<b>PÁG. 14, 15, 29</b>
NUEVA NORMATIVA	<b>PÁG. 18, 50</b>
COMPENSACIÓN SOCIAL	<b>PÁG. 28, 29, 63, 64</b>
PRODUCTOS FINANCIEROS	<b>PÁG. 30, 72, 73</b>

### 3.3 GESTIÓN DE COMUNICACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

GRI 4.14 4.16

Los Héroes tiene un compromiso profundo por mantener canales de diálogo permanente con sus distintos Grupos de Interés. Para lograr que este vínculo se establezca en el marco normativo, de ética, transparencia y responsabilidad, la institución cuenta con los siguientes canales de comunicación:

GRUPO DE INTERÉS	TEMA RELEVANTE PARA EL GRUPO	CANAL DE CONTACTO MASIVO
<b>AUTORIDADES</b>	Calidad de servicio. Normativa. Gestión y Proyectos.	www.losheroes.cl. Memoria Corporativa. Publicaciones prensa y comunicados. Publicidad y marketing.
<b>BENEFICIARIOS</b>	Productos Financieros. Calidad de servicio. Compensación Social. Modelo de atención.	www.losheroes.cl. Call Center. Sucursales. Revista Chile Mayor. Revista Héroes. Red TV Los Héroes. Publicidad y marketing. Publicaciones prensa.
<b>COLABORADORES Y SINDICATO LOS HÉROES</b>	Nueva normativa. Compensación Social. Servicio y calidad. Beneficios.	Intranet. Newsletter Origen. Correo de Comunicaciones Internas. Convenciones. Reunión Cascada. Publicaciones prensa y publicidad.
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS</b>	Calidad de servicio.	www.losheroes.cl. Memoria Corporativa. Publicaciones prensa y publicidad.
<b>MERCADO DE CAPITALES</b>	Productos Financieros. Nueva normativa.	www.losheroes.cl. Memoria Corporativa. Hechos esenciales. Notas de prensa.
<b>GREMIOS DE EMPRESAS, INDUSTRIAS Y ASOCIACIONES EMPRESARIALES</b>	Compensación Social. Productos financieros. Modelo de atención. Normativa.	www.losheroes.cl. Memoria Corporativa. Publicaciones de prensa y publicidad.
<b>PROVEEDORES</b>	Gestión de pagos. Calidad de servicio.	www.losheroes.cl. Memoria Corporativa.
<b>ONG'S Y GRUPOS DE PRESIÓN</b>	Productos Financieros. Normativa. Reclamos. Compensación Social.	www.losheroes.cl. Memoria Corporativa. Publicaciones de prensa y publicidad.
<b>OPINIÓN PÚBLICA COMUNIDAD EN GENERAL</b>	Compensación Social. Productos Financieros. Calidad de servicio.	www.losheroes.cl. Memoria Corporativa. Publicaciones de prensa. Marketing y publicidad.

“Creo que durante el 2012 se incrementó notoriamente la comunicación interna. Correos, reuniones cascada y el newsletter electrónico, fueron algunos de los canales de comunicación que se consolidaron o se crearon durante el año. Si bien siempre se puede mejorar la información que los colaboradores recibimos, se notó que se hicieron avances importantes en ese ámbito”.

**Carola Andrade**

Product Manager  
Prestaciones Complementarias.



CANAL DE CONTACTO SEGMENTADO Y DIRECTO	TIPO DE INFORMACIÓN ENTREGADA AÑO 2012	INFORMACIÓN RELEVANTE PARA MEDIR EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN
Reuniones, mesas de trabajo. Envío de correo electrónico. Envío de documentos o información de interés Llamado telefónico directo.	Corporativa. Gestión y mejora de los reclamos. Normativa e impactos.	Número de reuniones. Gestión de respuesta en tiempo. Indicador del número de reclamos y calidad de servicio.
Correo Electrónico y tradicional. Programa de acompañamiento telefónico. Llamadas call center. Invitación a evento corporativo. Respuesta directa vía carta o llamado telefónico. Newsletter a empresas.	Consultas respecto a productos y reclamos. Beneficios vigentes. Informaciones generales y contención personal.	Encuesta de satisfacción IPS. Indicador de número de reclamos. Número de beneficios entregados. Encuesta de valoración de marca. Encuesta de satisfacción call center. Encuesta contenidos revista Chile Mayor. Número de consultas en sucursal. Ingresos a la web.
Reuniones con la jefatura. Evaluación de Desempeño. Canal de Denuncias. Evaluación de necesidades de capacitación.	Información corporativa y directrices generales. Información y feedback propio del cargo.	Visitas a la Intranet. Evaluación de Desempeño. Estudio de Clima.
Correo electrónico y tradicional. Reuniones formales entre representantes. Documentos de trabajo.	Información corporativa, normativa e interés general. Resultados y servicios transaccionales. Encuesta de satisfacción de los usuarios.	Encuesta de satisfacción IPS. Número de nuevas transacciones y alianzas.
Reuniones formales entre representantes. Correo electrónico y tradicional, con información y documentos de trabajo. Road show.	Financiera y normativa. Información corporativa y respuesta a cuestionamiento en medios.	Condiciones de financiamiento. Clasificaciones de riesgo. Diversificación de fuentes de financiamiento.
Reuniones y asistencia a eventos y convocatorias. Correo electrónico y tradicional. Reuniones de trabajo.	Normativa, gremial y financiera.	Participación en asociaciones.
Correo electrónico y tradicional. Call center. Oficina de recepción de documentos. Reuniones presenciales.	Procedimientos. Información corporativa. Política de Proveedores	Número de proveedores. Días de pago a proveedores. Eficiencia en proceso de compras.
Correo electrónico y tradicional. Reuniones formales entre representantes.	Información corporativa. Gestión de reclamos. Productos Financieros y educación financiera.	Alianzas.
Reuniones con medios.	Información corporativa. Servicios y productos. Gestión de reclamos Buenas prácticas e iniciativas sociales.	Publicaciones positivas, negativas o neutras. Estudio de marca. Levantamiento de contenidos de fuentes secundarias. Entrevistas de materialidad.

**EDIFICIO CORPORATIVO**


Asimismo, durante 2012 la institución concretó una serie de avances en materia de políticas, acciones y mecanismos para optimizar las comunicaciones con los grupos de interés. Las principales gestiones generadas fueron:

**• GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS**

Se consolida la función del área de Asuntos Corporativos, que había sido formalmente creada el 2011. Su objetivo es potenciar el relacionamiento de Los Héroes con sus diferentes grupos de interés, monitorear los canales de comunicación externa y alinear la información institucional.

**• SALA DE PRENSA**

En marzo de 2012 se genera la sección Sala de Prensa en la web corporativa, como una manera de guiar a los medios de comunicación respecto a las últimas informaciones publicadas por Los Héroes y facilitar el contacto con el área de Asuntos Corporativos. Para tal efecto, se abre el correo prensa@losheroes.cl, que es constantemente recepcionado por el área responsable de gestionar las solicitudes de la prensa.

**• DIFUSIÓN DE POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

En la Sala de Prensa de la web corporativa se hace pública la Política de Comunicaciones externas, como una manera de reforzar el compromiso de Los Héroes con la transparencia, el cual es uno de sus valores corporativos.

**• PUNTOS DE PRENSA EN SUCURSALES**

Durante 2012 se realizaron más de 30 puntos de prensa en sucursales de Los Héroes, las que también se encuentran al servicio de las necesidades de comunicación y difusión, tanto de los afiliados como de las instituciones afines. Así, el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) y las Gobernaciones Regionales tienen -en las más de doscientas sucursales- una plataforma de reunión con sus públicos de interés y de difusión con los medios.

**• CAMPAÑA COMUNICACIONAL DE CERCANÍA**

Cerrando el año, se lanzó una campaña comunicacional masiva que buscaba reforzar el compromiso de la institución con la cercanía hacia los afiliados. El objetivo fue destacar la presencia de Los Héroes en lugares distantes y la capacidad instalada que permite acercar a las personas de una manera más directa y tangible a sus beneficios.

### 3.4 COMPROMISOS Y PRIORIDADES 2013-2014

En el marco de la implementación de un Modelo de Sustentabilidad, Los Héroes ha asumido el compromiso de trabajar de manera gradual en mejorar el relacionamiento y gestión de expectativas con sus principales grupos de interés.

Basados en el análisis realizado, se desprenden cinco grandes áreas temáticas con miras a ser gestionadas y convertirse en los desafíos para los años 2013-2014:

- **Gobernabilidad:** Refuerzo del Gobierno Corporativo de Los Héroes para disminuir riesgos operacionales, de reputación y asegurar transparencia en todos sus procesos, productos y servicios.
- **Gestión de Calidad de Servicio:** Garantizar el cumplimiento normativo y lograr la mejora continua en la gestión de los servicios y dar una adecuada respuesta a requerimientos de los beneficiarios.
- **Beneficios:** Transparencia, claridad en la información, reforzar la difusión y cumplimiento permanente de la promesa hacia los beneficiarios.
- **Alianzas y relacionamiento:** Con miras a fortalecer la respuesta a las necesidades de los diferentes públicos de interés, conocer en detalle sus expectativas y levantar sus requerimientos para generar alianzas y sinergias que les generen valor.
- **RSE, Sustentabilidad y buenas prácticas:** A objeto de potenciar el rol como ciudadano corporativo de Los Héroes alineando a los colaboradores respecto de las directrices y objetivos de sustentabilidad.

El valor generado por Los Héroes a sus distintos públicos de interés se ha estructurado buscando reflejar progresivamente las mejores prácticas de cara a los desafíos de la sustentabilidad.



# 4. GOBIERNO CORPORATIVO: VALOR ESTRATÉGICO PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

HACE CASI UNA DÉCADA, LOS HÉROES FUE PIONERA EN LA INDUSTRIA DE LAS CAJAS EN INSTAURAR UN MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO, CUYO OBJETIVO CENTRAL ES ASEGURAR A LA INSTITUCIÓN UNA GOVERNABILIDAD QUE LE PERMITA ENTREGAR COMPENSACIÓN SOCIAL, CON CALIDAD Y CERCANÍA EN EL SERVICIO.

Gobierno Corporativo es el conjunto de instancias y prácticas institucionales que influyen en el proceso de toma de decisiones de Los Héroes, contribuyendo a la creación sustentable de valor en un marco de transparencia, integridad, adecuada gestión, control de los riesgos, responsabilidad y compromiso social frente a los afiliados, la comunidad y al mercado.

En Los Héroes, el Gobierno Corporativo, es de especial trascendencia por ser una entidad que destina sus recursos en ampliar sus capacidades transaccionales, en el procesamiento complejo de documentación, en fortalecer su solvencia, su participación en el mercado de capitales y, fundamentalmente, en el otorgamiento de productos y servicios financieros y de beneficios de compensación social a sus afiliados. Para esto, Los Héroes requiere contar con la confianza de sus grupos de interés, la que se logra con ética, transparencia y responsabilidad en su actuar.

El trabajo que Los Héroes ha desarrollado en el ámbito de Gobierno Corporativo, ha buscado no solo traer mejoras en la gestión de la entidad, sino también, fomentar la transparencia, facilitar el acceso al financiamiento, reducir el costo de capital, mejorar la percepción de la comunidad financiera y de la sociedad en general. En este sentido, Los Héroes ha sido pionera en la industria de las cajas de compensación, anticipando las nuevas regulaciones establecidas por la Autoridad, reflejando así que el Directorio y los colaboradores de la institución cumplen el rol que le corresponde al estar profundamente involucrados y comprometidos en las tareas que desarrollan.

# GOBIERNO CORPORATIVO LOS HEROES

A. AFILIADOS Y PÚBLICOS DE INTERÉS

## AFILIADOS Y PÚBLICOS DE INTERÉS

B. ESTAMENTOS DE GOBIERNO

### DIRECTORIO

COMITÉS DE DIRECTORIO

ASESORES DE DIRECTORIO

GERENCIA GENERAL

ALTA GERENCIA

COMITÉ DE EJECUTIVOS

FISCALÍA

CONTRALORÍA

GERENCIA DE RIESGO

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

C. ADMINISTRACIÓN DE GOBIERNO

#### ROLES:

- Desarrollar el futuro
- Gestionar el presente

#### ORGANIZACIÓN:

- Descripción
- Roles
- Composición del Directorio
- Elección
- Capacitación
- Evaluación
- Remuneración
- Funcionamiento
- Cultura

#### POLÍTICAS:

- Reglamento interno y Código de Ética
- Administración conflicto de intereses
- Manual de manejo de información de interés para el mercado
- Canal de información de situaciones irregulares
- Política de riesgo y control interno
- Modelo de Prevención de Delitos

## 4.1 MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

### A) AFILIADOS Y GRUPOS DE INTERÉS:

En el Gobierno Corporativo de Los Héroes tanto los afiliados, como los grupos de interés juegan un rol importante. Por un lado, los afiliados trabajadores y empresas, como así también ASIMET, la entidad fundadora de la corporación, tienen el derecho de elegir al Directorio de la institución cada tres años, pudiendo ser reelegidos.

Por otro lado, dentro de las responsabilidades de la institución, está incorporar en su accionar las legítimas preocupaciones de los distintos grupos de interés y mantener una relación directa, cercana y transparente con ellos.

### B) ESTAMENTOS DEL GOBIERNO

#### DIRECTORIO

GRI 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.7 LA13

Es la administración superior de la entidad. Es el encargado de asegurar la adecuada gestión de la institución, como así también del crecimiento y el éxito futuro de la empresa, proveyendo liderazgo y dirección.

Está conformado por seis miembros, quienes permanecen por tres años en sus funciones. La mitad de ellos representa al estamento empresarial y tres directores representan a los trabajadores de las empresas afiliadas. El presidente del Directorio no puede asumir cargo ejecutivo alguno en la Caja.

Al término de su periodo, el equipo saliente designa a dos directores, uno del estamento empresarial y uno vinculado al estamento laboral, quienes continúan en sus labores por los siguientes tres años con el objetivo de dar continuidad a la administración de la institución.

Asimismo, los cuatro directores restantes son nominados tanto del Estamento Empresarial, en donde un director es nombrado por la entidad fundadora denominada Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas (Asimet A.G.); como del Estamento Laboral, en el cual dos directores son elegidos por los trabajadores afiliados de Los Héroes, a través de un sistema de votación.

#### Integrantes

1. **Enzo Vallarino Estay**, Abogado, Presidente del Directorio
  2. **Gabriel Riveros Infante**, Técnico Eléctrico, Vicepresidente
  3. **Alfredo Kunze Schütze**, Ingeniero Comercial, Director
  4. **Iván Urzúa Ahumada**, Abogado, Director
  5. **Arturo Faúndez Fuentes**, Profesor de Estado, Director
  6. **Marcelo Oyarce Cifuentes**, Técnico en Administración, Director.
- Además, en el Directorio de Los Héroes participan la Gerencia General, Fiscalía, Contraloría y un asesor independiente que colabora con el Presidente del Directorio.

#### COMITÉS DE DIRECTORIO

##### GRI 4.9

Apoyan al Directorio en el análisis de los principales aspectos de la gestión de la empresa. Su objetivo es profundizar en aquellas materias que por su especialización requieren una dedicación especial. Adicionalmente, deben atender de mejor manera los asuntos legales y regulatorios y difundir la filosofía institucional.

Están compuestos por integrantes del Directorio, Ejecutivos y Asesores Externos, todos ellos nombrados por el Directorio cada mes de abril por los próximos doce meses. Durante los primeros tres meses del año, el Comité debe informar al Directorio del resultado de la evaluación del trabajo realizado en el ejercicio anterior, además, a mediados de cada año debe entregar un informe con el estado de avance de su plan.

Los Comités de Directorio durante el 2012 fueron:

1. **Comité de Auditoría**
2. **Comité de Riesgo**
3. **Comité de Tecnología**
4. **Comité de Capital Humano**
5. **Comité de Infraestructura, Seguridad y Administración de activo Fijo**
6. **Comité de Compensación Social**



**COMITÉ DE AUDITORÍA**

- CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Y VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.
- ANALIZA LOS ESTADOS FINANCIEROS Y LOS POTENCIALES CONFLICTOS DE INTERÉS (TRANSACCIÓN ENTRE PARTES RELACIONADAS).

**COMITÉ DE RIESGO**

- ANALIZA LOS RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTA LA INSTITUCIÓN Y EVALÚA EL DESEMPEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS.

**COMITÉ DE TECNOLOGÍA**

- SUPERVISA Y CONTROLA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y PROPONE MEDIDAS DE INTEGRACIÓN, ACCESIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS.

**COMITÉ DE CAPITAL HUMANO**

- ESTUDIA Y PROPONE PROGRAMAS DE INCENTIVOS, BENEFICIOS Y SUCESIÓN DE LOS PRINCIPALES EJECUTIVOS.
- EVALÚA EL DESEMPEÑO DEL GERENTE GENERAL, FISCAL, CONTRALOR Y PRINCIPALES EJECUTIVOS.

**COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA, SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVO FIJO**

- SUPERVISA LA ADQUISICIÓN, ARRIENDO Y VENTA DE INMUEBLES Y REMODELACIONES DE INFRAESTRUCTURA.

**COMITÉ DE COMPENSACIÓN SOCIAL**

- PRIORIZA Y EVALÚA LAS INICIATIVAS DE COMPENSACIÓN SOCIAL QUE LOS HÉROES GENERA PARA SUS AFILIADOS Y LA COMUNIDAD EN GENERAL CON EL FIN DE DESTACAR SU ROL SOCIAL Y APOORTE A LA COMUNIDAD.

## ASESORES DEL DIRECTORIO

### GRI 4.3

Asesores que gracias a su reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, apoyan a la gestión integral de Los Héroes en las materias de seguridad social, industria financiera, transaccional, entre otras.

#### Integrantes

- 1. Antonio Bascuñán Valdés**, Abogado de la Universidad de Chile y Asesor del Directorio e integrante de los Comités de Riesgo, Tecnología, Compensación Social y Capital Humano.
- 2. José Monsalve Assef**, Ingeniero Comercial de la Universidad Católica y asesor del Comité de Auditoría.
- 3. Gustavo Favre Domínguez**, Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y asesor de los Comités de Riesgo y Tecnología.
- 4. Lizbeth Carvajal Benito**, Ingeniero Comercial de la Universidad Católica y Asesora del Comité de Capital Humano.
- 5. Fernando Menchaca Olivares**, Ingeniero Comercial de la Universidad Católica y Asesor del Comité de Riesgo.
- 6. Claudio Skármeta Magri**, Economista de la universidad de Chile y Asesor del Comité de Compensación Social.

## GERENCIA GENERAL

### GRI 4.1 LA13 4.11

El Directorio delega determinadas facultades en el Gerente General, quien conforma un equipo de gerentes responsables de las diferentes áreas, que aportan con su experiencia y profesionalismo al cumplimiento de los objetivos y metas de Los Héroes. En la actualidad el 30% de ellos son ocupados por mujeres.

La gerencia general y la alta gerencia de Los Héroes, también realizan anualmente la Declaración de Participación Societaria de los Héroes donde, por ejemplo, se declara si se han realizado transacciones comerciales o de prestación de servicios a Los Héroes en los últimos dos años.

**Alta Gerencia:** Nombrada por el Gerente General, tiene como principal función contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Los Héroes.

## Integrantes

- 1. Jorge Leyton Díaz:** Gerente General. Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. [ggeneral@losheroes.cl](mailto:ggeneral@losheroes.cl)
- 2. Carlos Lira Ramírez:** Fiscal. Abogado, Universidad de Chile. [clira@losheroes.cl](mailto:clira@losheroes.cl)
- 3. Sandra Gálvez Becerra:** Contralor. Contador Auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana. [sgalvez@losheroes.cl](mailto:sgalvez@losheroes.cl)
- 4. Jimena Cueto Santos:** Gerente de Recursos Humanos. Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. [jcueto@losheroes.cl](mailto:jcueto@losheroes.cl)
- 5. Jaime Cruzat Suazo:** Gerente de Riesgo. Ingeniero Civil, Universidad de Chile. [jcruzat@losheroes.cl](mailto:jcruzat@losheroes.cl)
- 6. Ernesto Trincado Rozas:** Gerente de Operaciones y Tecnología. Ingeniero Civil, Universidad de Chile. [etrincado@losheroes.cl](mailto:etrincado@losheroes.cl)
- 7. Felipe Arriagada Subercaseaux:** Gerente de Administración y Finanzas. Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. [farrriagada@losheroes.cl](mailto:farrriagada@losheroes.cl)
- 8. Gonzalo Vial Martinic:** Gerente de Empresas y Trabajadores. Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile. [gvial@losheroes.cl](mailto:gvial@losheroes.cl)
- 9. Germán Lafrentz Heinsen:** Gerente de Productos y Asuntos Corporativos. Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. [glafrentz@losheroes.cl](mailto:glafrentz@losheroes.cl)
- 10. Soledad Masalleras Lohmann:** Gerente de Red Comercial y Transaccional. Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. [smasalleras@losheroes.cl](mailto:smasalleras@losheroes.cl)

**Comités Ejecutivos:** En forma complementaria a los Comités de Directorio, operan nueve Comités de Administración. En sus sesiones participan algunos de los Asesores de los Comités de Directorio. Revisan en profundidad el cumplimiento de los planes de negocios y de las áreas de soporte de la institución, de acuerdo a los lineamientos definidos por la Alta Gerencia.

Los siguientes son los Comités Ejecutivos que operaron durante 2012:

- 1. Comité Ejecutivo de Riesgo Operacional**
- 2. Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito**
- 3. Comité Ejecutivo de Crédito Personas y Empresas**
- 4. Comité Ejecutivo de Cobranzas**
- 5. Comité Ejecutivo de Crédito de Grandes Empresas**
- 6. Comité Ejecutivo de Productos**
- 7. Comité de Negocios**
- 8. Comité de Gerentes**
- 9. Comité de Activos y Pasivos**



## FISCALÍA

### GRI 4.11

El cargo de Fiscal es de exclusiva confianza del Directorio, a quien corresponde su nombramiento y remoción. Su función es asesorar e informar en materias jurídicas al Directorio y al Gerente General, y juzga la legalidad de todos los actos administrativos de la institución.

## CONTRALORÍA

### GRI 4.11

Depende directamente del Directorio. Su función es revisar la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución y la gestión integral de los riesgos, la fiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y normas vigentes y prevención de fraudes. Además brinda apoyo en materias de consultoría a las diferentes áreas de la Institución.

## GERENCIA DE RIESGO

Es la unidad especializada, encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgo. Actualmente esta área es responsable funcional de la administración de los riesgos: de crédito, financiero, operacional y reputacional.

## OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Tiene como función principal la coordinación de las políticas y procedimientos de prevención y detección de operaciones sospechosas, como también responsabilizarse por el cumplimiento de las obligaciones de la ley 19.913, la cual crea a la Unidad de Análisis Financiero. Del mismo modo, vela por la aplicación de las leyes y normas que rigen a la organización, y es el encargado de la Prevención de los Delitos señalados por la Ley 20.393, la cual establece la “Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas sobre los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho”.



## C) ADMINISTRACIÓN DE GOBIERNO

### ROLES DEL DIRECTORIO

#### DESARROLLAR EL FUTURO

Establecer el liderazgo y dirección de la institución, a través de estas directrices estratégicas que guían a Los Héroes. Éstas incluyen visión, misión, valores, identidad, estrategia corporativa, objetivos y metas. Adicionalmente, debe asegurar la estructura, los recursos y la definición de los límites de riesgos que son apropiados para ejecutar la estrategia.

#### GESTIONAR EL PRESENTE

Es función del Directorio administrar el día a día de la institución, concentrándose en la gestión de los resultados, del sistema de control interno, y de la gestión de los principales ejecutivos de la institución (remuneración, evaluación, desarrollo y sucesión). Además, debe ejercer su responsabilidad tanto en la supervisión del cumplimiento legal y regulatorio, como tomar en cuenta los legítimos intereses de sus afiliados y stakeholders relevantes.

### ORGANIZACIÓN

Los Héroes presenta una determinada organización de Gobierno Corporativo que refleja el correcto actuar del Directorio y que está basada en rigurosos procesos como: descripción de cargos y roles; procesos de elección regidos por un estatuto formal, riguroso y transparente; procesos de Inducción, Capacitación, Evaluación y Remuneración para el Directorio; Cultura de diálogo abierto, análisis de los temas y recomendaciones en profundidad. Para esto, las diferentes instancias cuentan con la definición de una agenda anual de sesiones, una información de apoyo que se le entrega a cada uno de los miembros, la definición de un secretario, libros de actas, entre otros.

Entre las principales prácticas de funcionamiento que Los Héroes tiene se pueden señalar las siguientes:

- Al final de cada año el Presidente, con la asistencia del Gerente General, prepara el Plan de Trabajo para el año siguiente, de acuerdo al plan estratégico y las funciones ordinarias del Directorio.

Es así como, en 2012, el Directorio dedicó 44 horas para abordar asuntos relevantes de gestión de la organización. Más de 87 temas fueron tratados en el año, entre ellos:

- Revisión de la misión, visión, valores y estándares de ética, integridad y transparencia.
- Monitoreo del modelo de negocio de Los Héroes, estrategia corporativa y objetivos.
- Dirección, compensaciones, evaluación de desempeño, plan de desarrollo, retención, sucesión y remoción de los ejecutivos.
- Monitoreo del sistema de control interno y de gestión de riesgo de Los Héroes y entidades relacionadas.
- Cumplir con las tareas de administración ordinaria de la empresa.

# 87

TEMAS ABORDADOS POR EL DIRECTORIO


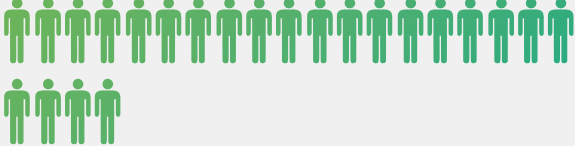

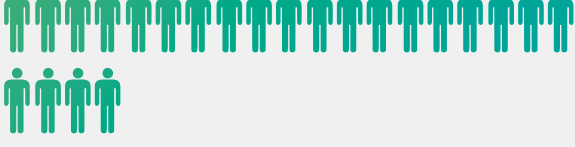
# 44 hrs

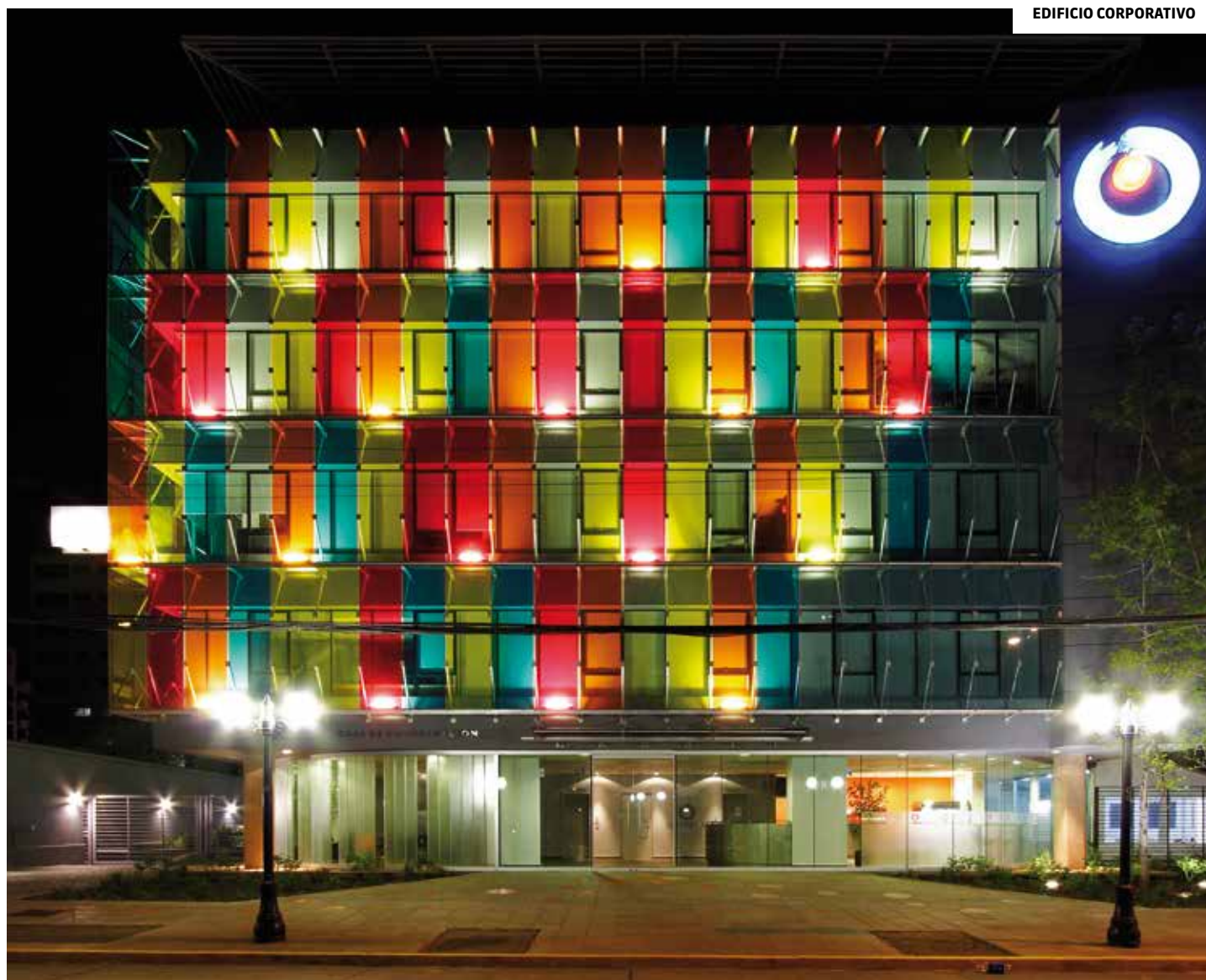
SESIONES DIRECTORIO 2012

- Una de las principales preocupaciones del Directorio de Los Héroes es la asistencia y la debida preparación previa de los directores a las sesiones, con el objeto de tratar de manera más informada las materias inherentes a su ejercicio.
- El Directorio se reúne sin la presencia del Gerente General y/o Fiscal, en ciertas ocasiones y en materias específicas, tales como, la evaluación del desempeño y reuniones con partes externas que participan en la evaluación de materias de Los Héroes.
- El Presidente del Directorio coordina la evaluación del trabajo anual del Directorio y de los Comités de Directorio y, lidera la evaluación de desempeño anual del Gerente General, Fiscal y Contralor, e informa de ellas al Directorio sin la presencia de ellos. También, el Directorio anualmente realiza una autoevaluación del trabajo efectuado en el cumplimiento de sus funciones específicas y su desempeño en materias generales tales como, su administración, su cultura y el apoyo recibido en el desempeño de sus funciones.
- En cuanto a las transacciones entre partes relacionadas, en forma anual todos los directores de Los Héroes realizan una declaración de su participación societaria con el objeto de promover altos estándares de ética y transparencia de la institución. Los directores señalan las instituciones en la que éstos o sus familiares directos tienen participación o puestos de dirección, e informan si éstas han realizado alguna transacción con Los Héroes o sus entidades relacionadas. Asimismo, este procedimiento se aplica anualmente a todos los ejecutivos de Los Héroes.
- En lo referente a asegurar la Independencia de Juicio y evitar los Conflictos de Intereses, el Directorio ha establecido en su reglamento que los directores deben abstenerse de participar, en todo acuerdo relacionado con contratos o materias que sean de interés personal para ellos o parientes, así como también, en asuntos que interesen directa o indirectamente a las sociedades de las que forman parte.
- Adicionalmente, el Directorio ha señalado que los directores deberán mantener condiciones de independencia para cumplir con sus funciones y, a la vez, deberán abstenerse de desarrollar funciones de asesoría, gerenciales o administrativas en Los Héroes o filiales, excepto en el ejercicio del cargo de director de las mismas. Igualmente, para evitar los conflictos de intereses, el Directorio procura que los directores que participan en comités relacionados con los negocios de Los Héroes, no integren tanto el Comité de Auditoría, como el Comité de Riesgo.
- Existe un programa de perfeccionamiento anual para los integrantes del Directorio, en donde se señalan oportunidades de mejoras y materias de capacitación propuestas por los Comités. Esto, permite a los miembros del Directorio mejorar su capacidad de dirección, entender sus funciones y responsabilidades, conocer las nuevas normas y regulaciones de los estados financieros y la industria de las cajas de compensación, detectar las necesidades de los grupos de interés, conocer las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, compartir la mirada estratégica y de largo plazo, entre otros.

Dentro del programa de perfeccionamiento, durante el 2012 destacó:

## CAPACITACIONES 2012 DIRECTORIO

TEMÁTICA DE CAPACITACIÓN	N° PERSONAS CAPACITADAS	ROLES/CARGOS
LEY 20.609 CONTRA LA DISCRIMINACIÓN EN CHILE	19	DIRECTORES Y GERENTES 
LEY 19.913 CREACIÓN UNIDAD ANÁLISIS FINANCIERO	19	DIRECTORES Y GERENTES 
LEY 20.393 RESPONSABILIDAD PENAL SOBRE DELITOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y COHECHO	19	DIRECTORES Y GERENTES 
TENDENCIAS Y APLICACIONES DE MEDIO DE PAGO EN LA INDUSTRIA	23	DIRECTORES Y GERENTES 
MODELOS DE INNOVACIÓN	23	DIRECTORES Y GERENTES 
INCLUSIÓN FINANCIERA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS ELECTRÓNICAS DE PAGO	23	DIRECTORES Y GERENTES 
CONVENIO INTERNACIONAL BASILEA II	14	DIRECTORES Y GERENTES DEL ÁREA 
ROL DEL DIRECTORIO EN MATERIAS DE RIESGO	14	DIRECTORES Y GERENTES DEL ÁREA 



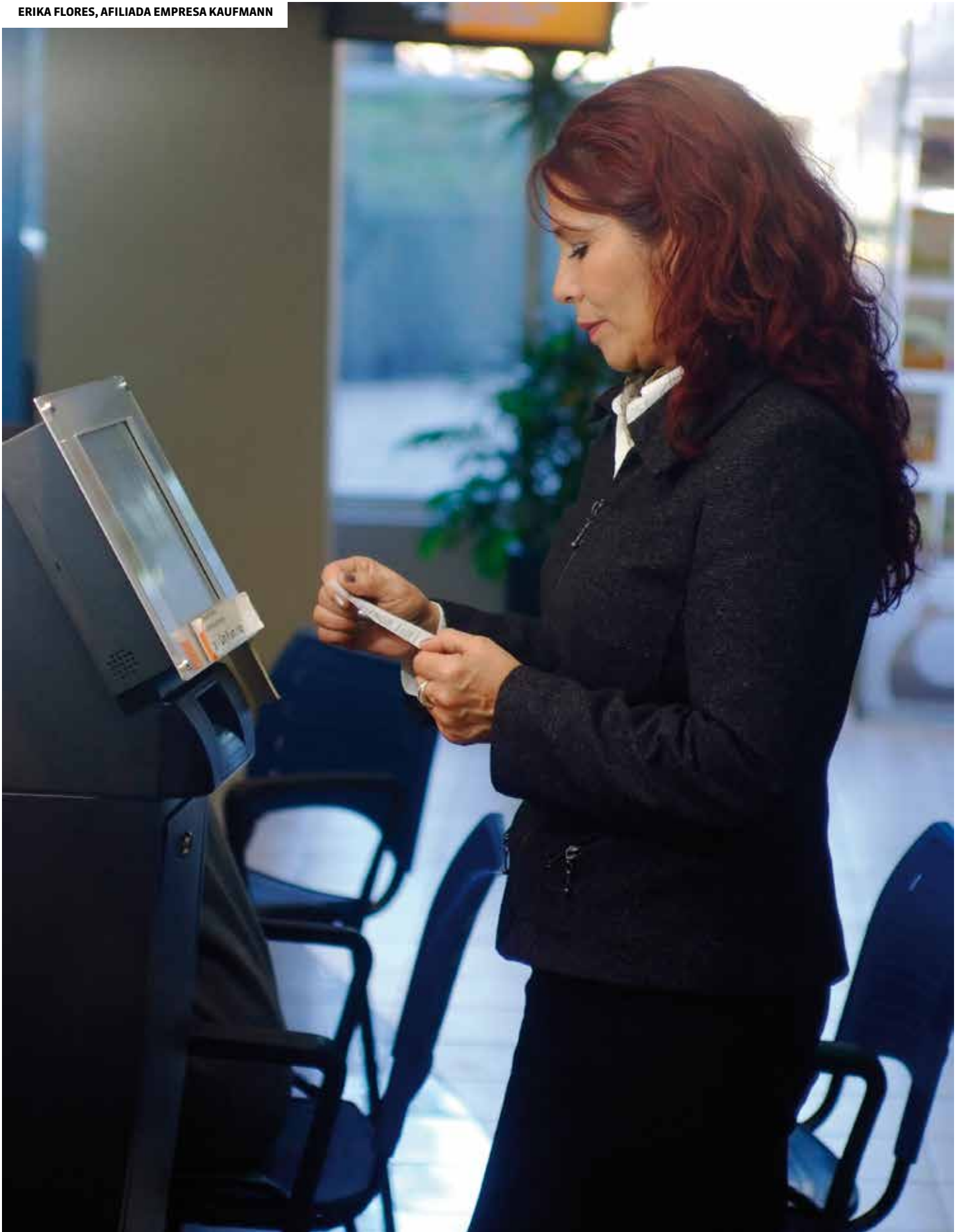
EDIFICIO CORPORATIVO

Con respecto a las Remuneraciones, cada director tiene derecho a una dieta mensual por asistencia a sesiones del Directorio que no puede exceder el equivalente a 5 ingresos mínimos vigentes. Adicionalmente, para aquellos directores que participen en comités, recibirán una remuneración adicional. Junto a esto, el Directorio también aprobó el pago de viáticos por desplazamiento y hospedaje para aquellos directores que por razones justificadas lo requieran.

## **POLÍTICAS**

El Gobierno Corporativo de Los Héroes cuenta con un Modelo de Control, en el cual se han establecido normas y procedimientos a seguir para velar por el efectivo y correcto actuar del Gobierno Corporativo.

ERIKA FLORES, AFILIADA EMPRESA KAUFMANN



## ENTRE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO SE CUENTA:

GRI 4.6 4.11 S02

1.	REGLAMENTO INTERNO Y CÓDIGO DE ÉTICA	<p>CONTEMPLA LAS NORMAS BÁSICAS POR LAS CUALES SE REGIRÁN LAS RELACIONES LABORALES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, COMO TAMBIÉN LAS OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y OTRAS DISPOSICIONES SOBRE ORDEN, DISCIPLINA, HIGIENE Y SEGURIDAD.</p>
2.	ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES	<p>ESTE DOCUMENTO CONTIENE EL CÓDIGO DE ÉTICA CUYO OBJETIVO ES PREVENIR LA CORRUPCIÓN, LOS CONFLICTOS DE INTERESES, EL MAL USO DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA, LA FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS AFILIADOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA, Y POR SOBRE TODO, REGULAR EL TRATO Y COMPROMISO QUE OFRECEN LOS SERVICIOS ENTREGADOS.</p>
3.	MANUAL DE MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MERCADO	<p>DESDE 2010 LOS HÉROES CUENTA CON ESTA HERRAMIENTA, QUE RESPONDE A LAS EXIGENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS (SVS). SU OBJETIVO ES DIVULGAR DE MANERA OPORTUNA Y ADECUADA LAS TRANSACCIONES REALIZADAS POR QUIENES TENGAN ALTOS CARGOS EN LA EMPRESA, AUMENTANDO LA TRANSPARENCIA DE LOS MERCADOS FINANCIEROS. ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA PUBLICADO EN EL SITIO WEB DE LA INSTITUCIÓN.</p>
4.	CANAL DE INFORMACIÓN DE SITUACIONES IRREGULARES	<p>EN LA INTRANET DE LOS HÉROES, EXISTE UN CANAL DE DENUNCIAS MEDIANTE EL CUAL LOS COLABORADORES PUEDEN HACER LLEGAR DIRECTAMENTE AL DIRECTORIO RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, COMENTARIOS, QUEJAS, Y DENUNCIAS DE SITUACIONES IRREGULARES. OTRA FORMA DE COMUNICARSE CON LOS DIRECTORES ES MEDIANTE LA INFORMACIÓN DEL HECHO AL FISCAL O AL GERENTE GENERAL, QUIENES PARTICIPAN EN LAS SESIONES DEL DIRECTORIO, Y TRANSMITEN ESTAS DENUNCIAS.</p>
5.	POLÍTICA DE RIESGO Y CONTROL INTERNO	<p>LAS POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CUMPLEN CON LAS EXIGENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO). ADEMÁS, LOS HÉROES SE HA ADHERIDO VOLUNTARIAMENTE A LAS RECOMENDACIONES DEL ACUERDO BASILEA, QUE SIRVE DE REFERENCIA EN MATERIAS DE LEGISLACIÓN Y REGULACIÓN EN EL MISMO ÁMBITO, ASÍ COMO A LAS NORMAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (SBIF), CON EL FIN DE CUMPLIR CON LAS MÁS ALTAS EXIGENCIAS EN MATERIAS DE GESTIÓN DEL RIESGO.</p>
6.	MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	<p>EL OBJETIVO CONSISTE EN QUE LA INSTITUCIÓN SEA RECONOCIDA POR SU COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD EN TODOS LOS SERVICIOS QUE OFRECE. PARA ESTO, HA ADOPTADO INICIATIVAS E INDICADORES QUE POTENCIAN LA TRANSPARENCIA, REPORTE Y BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.</p> <p>ESTE NUEVO MODELO RESPONDE A LOS REQUERIMIENTOS DE LEY N° 20.393 QUE “ESTABLECE LA RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS EN LOS DELITOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y COHECHO”, Y QUE TIENE COMO OBJETIVO RESGUARDAR QUE SE COMETAN DELITOS QUE PUEDAN RELACIONAR DIRECTA O INDIRECTAMENTE A COLABORADORES DE LOS HÉROES.</p>

# 5. CALIDAD DE SERVICIO QUE GENERA VALOR PARA AFILIADOS, ESTADO Y REGULADORES

LOS HÉROES ENTIENDE QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA NO SOLO GENERA VALOR A LOS AFILIADOS, SINO QUE ES UNO DE LOS ÁMBITOS QUE MÁS VALORA EL ESTADO Y LOS REGULADORES.

Si bien la calidad de la atención de Los Héroes y la eficiente gestión de los requerimientos de los clientes, es un valor que se relaciona con todos los públicos de interés, Los Héroes ha levantado este ámbito de su gestión como un aspecto de alta relevancia especialmente para el Estado y los reguladores.

El Estado delega a Los Héroes parte de la administración de una serie de beneficios sociales como son pago del subsidio de licencias médicas (FONASA), pago del subsidio de cesantía, control, verificación, y gestión para el pago de asignaciones familiares, entre otros. Por otra parte, el Instituto de Previsión Social (IPS), adjudicó a Los Héroes el pago de pensiones y subsidios. Ambos, esperan los mejores estándares de atención y alta excelencia operacional en la entrega de los diferentes beneficios sociales.

Por su parte, los reguladores, entre los que se encuentran la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la

Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), esperan que se cumpla la normativa, les respondan sus requerimientos a tiempo y que se entregue información o respuesta clara, oportuna y de calidad a los afiliados y usuarios.

Para aumentar la generación de valor a estos públicos, y a sus afiliados, Los Héroes siguió durante 2012 dos líneas de acción:

**1. Mediciones:** implementación y seguimiento de indicadores de calidad del servicio.

**2. Acciones de mejora:** implementación de iniciativas y acciones relacionadas a mejorar la atención en general y la respuesta oportuna a reclamos y requerimientos de los afiliados y usuarios.

## 5.1 PRINCIPALES MEDICIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

### GRI PR5

Como parte de la gestión en materia de calidad de servicio, Los Héroes ha sistematizado la aplicación de distintas mediciones durante el año 2012. Estas evaluaciones abarcan segmentos y plataformas, con el objetivo de trazar planes de mejora específicos para gestionar las brechas detectadas.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN / CARACTERÍSTICAS	RESULTADO 2011	RESULTADO 2012
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ENTREGADO A BENEFICIARIOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)</b>	<p>Este Índice de Satisfacción de atención fue realizado por la consultora externa GFK Collect y mide percepción de los usuarios IPS respecto de la atención que reciben en las sucursales y en el pago móvil rural.</p> <p>Este índice se mide a través de dos encuestas al año.</p>	<p><b>90%</b> SATISFACCIÓN NETA</p> <p>Se registró en la primera medición de este indicador en diciembre de 2011.</p>	<p><b>96%</b> SATISFACCIÓN NETA</p> <p>Se registró un incremento en la satisfacción pasando de un 94%, medido en mayo de 2012, a un 96% medido en diciembre.</p> <p>Respeto, calidad en la atención, oportunidad en el servicio y empatía son algunos de los atributos más destacados por los usuarios.</p>
<b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ENTREGADO EN SUCURSALES</b>	<p>Tomando como foco un total de 80 sucursales, monitoreamos la percepción que tienen pensionados y trabajadores que utilizan los servicios, en términos cuantitativos y cualitativos.</p>	<p><b>80,6%</b> SATISFACCIÓN NETA</p>	<p><b>74,5%</b> SATISFACCIÓN NETA</p> <p>La caída respecto al año anterior generó un plan en el que cada sucursal desarrolla propuestas de mejoras que están siendo implementadas desde noviembre de 2012. Los resultados se medirán en el Estudio 2013.</p>
<b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO CALL CENTER</b>	<p>Medición anual realizada a beneficiarios y usuarios de Los Héroes, que mide indicadores como la amabilidad del ejecutivo y facilidad para comunicarse, entre otras dimensiones.</p>	<p><b>56%</b> SATISFACCIÓN AMBOS SEGMENTOS</p> <p>El segmento Trabajadores obtuvo 62% en satisfacción de este servicio. El segmento Pensionados 51%.</p>	<p><b>66%</b> AUMENTO EN AMBOS SEGMENTOS</p> <p>El segmento Trabajadores subió en 16 puntos la satisfacción con este servicio, mientras que en el segmento Pensionados se registró una mejora de 4 puntos. Durante el 2013, se desarrollará un plan de mejora para este indicador.</p>
<b>PROGRAMA DE MEDICIÓN DEL PROTOCOLO Y ACTITUD DE SUCURSALES (CLIENTE INCÓGNITO)</b>	<p>Esta metodología permite medir la correcta aplicación de los protocolos por parte de los ejecutivos de atención, a partir del análisis de un evaluador que vive la experiencia del cliente.</p>	<p><b>80%</b> CUMPLIMIENTO PROMEDIO</p> <p>Durante el 2011 el segmento pensionados obtuvo un 84% en esta medición.</p>	<p><b>82%</b> CUMPLIMIENTO PROMEDIO</p> <p>En el año 2012 el segmento Pensionados obtuvo un 80% en esta medición. El último trimestre se registra importante mejora en segmento Trabajadores, cerrando con un 81% promedio año.</p>

## 5.2 ACCIONES DE MEJORA EN CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN

GRI LA10, PR3, PR5

Durante el 2012 se desarrollaron una serie de prácticas e iniciativas que complementan las mediciones y fortalecen la eficiencia operacional. A continuación, detallamos las 9 mejoras en calidad de servicio y entrega de la información:

<p>Durante el 2012, la Gerencia de Calidad reforzó su objetivo de diseñar e implementar el Modelo de Gestión de Calidad, coordinando iniciativas que promuevan la entrega de un servicio a los afiliados y usuarios, de acuerdo a los estándares definidos por Los Héroes.</p> <p>Al mismo tiempo, el Subcomité de Calidad compuesto por un equipo multidisciplinario en el que participan las áreas de Tecnología, Operaciones, Recursos Humanos y Canales de manera regular, implementó mejoras que fortalecieron los indicadores de la experiencia de servicios de los afiliados y usuarios.</p>	<p>En mayo de 2011, con la obtención de la licitación de los pagos IPS, Los Héroes diseñó e implementó un nuevo Modelo para el Servicio de Atención y Pago de beneficios. Este proceso contempló definir en detalle los distintos factores que impactan la experiencia del beneficiario, tales como infraestructura, diseño, ambientación, señalética, sistemas, procesos, actitudes y protocolos de atención, entre otros.</p> <p>Durante el 2012, se reforzó esta experiencia de servicio con los jefes de sucursales y se definieron las pautas para la evaluación y el monitoreo del Modelo de Atención.</p>	<p>En abril de 2012, se implementó una plataforma compuesta por asistentes comerciales de alta especialización que tienen como objetivo mejorar continuamente los estándares de servicio, capacitar a los ejecutivos de sucursales, potenciar sus conocimientos y asegurar el uso de criterios uniformes para toda la Red.</p>	<p>En 2012, se capacitó a los ejecutivos de atención de la Gerencia de Operaciones de Los Héroes en la entrega de una mejor respuesta a los requerimientos que permita comunicar las resoluciones al cliente de manera clara y lo más completa posible.</p> <p>Durante el mes de febrero se capacitó en el modelo de atención a ejecutivos de crédito hipotecario, donde se reforzaron los ejes de atención, protocolos y actitudes que deben ser utilizados en la atención de clientes.</p>	<p>Como una manera de mejorar la calidad en la entrega de la información, se trabajó en el ajuste y cumplimiento de las condiciones de etiquetado relacionado con Seguros que determina la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC Financiero). Con esto, se logró además mantener un flujo continuo de información con las autoridades sobre: Fecha de incorporación, datos del asegurado, beneficiarios, coberturas y montos asegurados, modalidad de pago de primas, vigencia de la cobertura, teléfono de servicio atención cliente, entre otros.</p>
<p><b>1.</b></p> <p><b>GERENCIA DE CALIDAD Y SUBCOMITÉ DE CALIDAD</b></p>	<p><b>2.</b></p> <p><b>MODELO DE ATENCIÓN PARA BENEFICIARIOS Y USUARIOS</b></p>	<p><b>3.</b></p> <p><b>MESA DE APOYO COMERCIAL (MAC)</b></p>	<p><b>4.</b></p> <p><b>MEJORA EN LA CALIDAD DE RESPUESTA AL CLIENTE</b></p>	<p><b>5.</b></p> <p><b>MEJORA DE LA INFORMACIÓN DE SEGUROS</b></p>

<p>Durante el año se realizaron 69 capacitaciones, impactando a 1.026 personas que tenían como objetivo mejorar la entrega de información, servicio y gestión de productos financieros. Estos cursos consideraron temas de cobranza, reprogramaciones, inducción en riesgo operacional, evaluación de empresas, mejora en calidad de respuesta, grabación de créditos para discapacitados, e-learning de crédito social, entre otros.</p>	<p>Alineándose con las instrucciones impartidas y los objetivos del SERNAC Financiero, durante el 2012 Los Héroes trabajó en la estandarización de documentos para mejorar la comunicación con el cliente, en la generación de respuestas tipo para las plataformas de atención, confección de cartas, video de capacitación, entre otras acciones.</p>	<p>En febrero se elaboró este documento, el cual fue construido en base a los valores corporativos y el modelo de atención. En él se declaran los compromisos a cumplir de cara a clientes.</p>	<p>Durante el 2012 los requerimientos recibidos por Los Héroes, aumentaron un 11,4% respecto al 2011. Para mejorar este indicador se reforzó su gestión en este sentido a través de la revisión del Modelo de Gestión de Reclamos.</p> <p>Esto se tradujo en mejorar los mecanismos para obtener información que permita la detección oportuna de las causas del requerimiento y para concretar la gestión de mejora. Además, se trabajó en mejorar la respuesta entregada a cada uno de los clientes dentro de los plazos establecidos.</p>
<p><b>6.</b></p> <p><b>CAPACITACIONES SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b></p>	<p><b>7.</b></p> <p><b>SERNAC FINANCIERO</b></p>	<p><b>8.</b></p> <p><b>DECÁLOGO DE TRANSPARENCIA LOS HÉROES</b></p>	<p><b>9.</b></p> <p><b>MODELO DE GESTIÓN DE RECLAMOS</b></p>

### 5.3 RESULTADOS DE LAS MEJORAS EN CALIDAD DE SERVICIO Y RESPUESTA

Las mejoras y acciones implementadas durante el 2012, permitieron a Los Héroes responder de mejor manera a la autoridad y al regulador. Es así como, respecto a las respuestas a requerimientos provenientes de la SUSESO, Los Héroes terminó el 2012 con solo un 10% de respuestas fuera de plazo durante el último trimestre de 2012.

Asimismo, el último trimestre de 2012 Los Héroes respondió el 100% de los requerimientos recibidos desde el SERNAC dentro de los plazos correspondientes.

Junto con estas mejoras, durante el 2013 los principales desafíos son:

1. Normalizar y mejorar el ingreso de casos al sistema de resolución de requerimientos.
2. Actualizar, eficientar y controlar los procesos de respuestas.
3. Aplicar de manera consistente evaluaciones a las respuestas a través de pautas de calidad, informar sus resultados y generar las respectivas mejoras.
4. Diseño de una nueva herramienta tecnológica para gestionar los requerimientos de los clientes.

### 5.4 MULTAS Y SANCIONES

GRI SO8, PR2, PR4, PR9, EN28

Durante el 2012 Los Héroes fue cuestionada por algunas prácticas comerciales que fueron juzgadas como agresivas, aunque no ilegales, ocasionando un impacto en la opinión pública, en nuestros afiliados, en los colaboradores e implicó nuestra decisión de desvincularnos de la Asociación Gremial.

Durante el mismo periodo, Los Héroes tuvo un total de 34 demandas interpuestas, provenientes de reclamos de clientes ante SERNAC, de las cuales 2 se encontraban falladas a favor de Los Héroes al 31 de diciembre de 2012 y el resto en proceso de apelación en tribunales. La institución pagó multas por un total de 15 UTM.

Por otra parte, Recreativa, empresa que administra los centros recreacionales de Los Héroes, debió cancelar una multa por sumario sanitario. Por este motivo, se tomó contacto con el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos INTA, para realizar un diagnóstico de las condiciones adecuadas de mantención y manipulación de alimentos, conducentes a la elaboración de un Manual de Manipulación de Alimentos para ser implementado en estos centros durante el 2013.

## ¿CUÁLES SON LOS PASOS QUE SIGUE UN REQUERIMIENTO O CONSULTA REALIZADO A LOS HÉROES?

### 1. RECEPCIÓN

(SUCURSAL, CALL CENTER, SUCURSAL VIRTUAL, EDIFICIOS CENTRALES)

### 2. ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

EN LÍNEA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, ÁREAS ESPECIALISTAS (BACK)

### 3. RESPUESTA

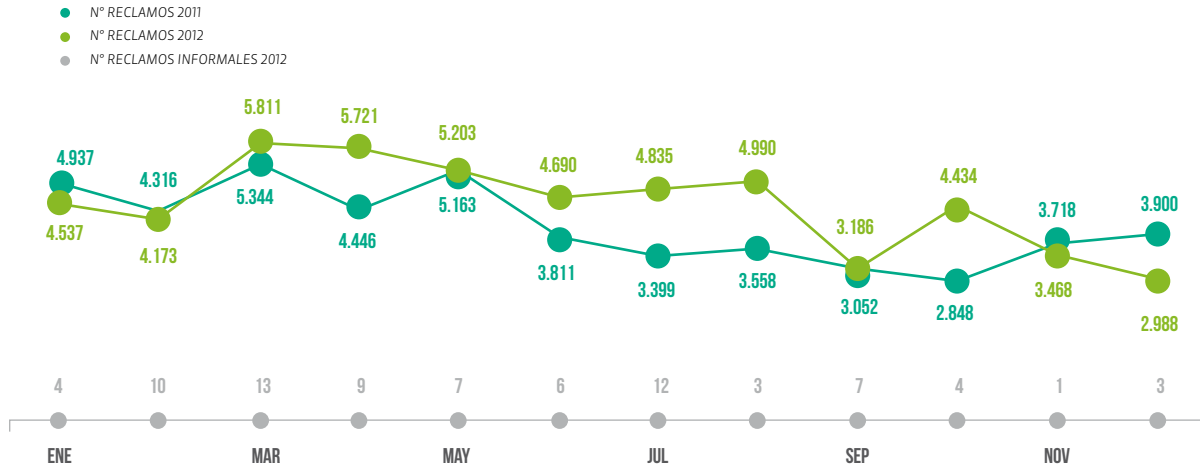
POSIBLES VÍAS: SUCURSAL, TELEFÓNICO, CARTA, MAIL



## MEJORAS EN LOS INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO Y RESPUESTA

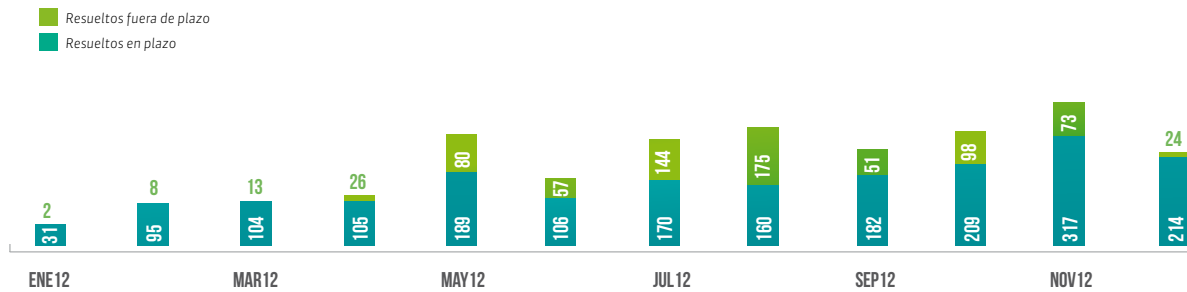
EFFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN EN TOTAL DE RECLAMOS

### 10% DISMINUCIÓN DE RECLAMOS. (ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2012)



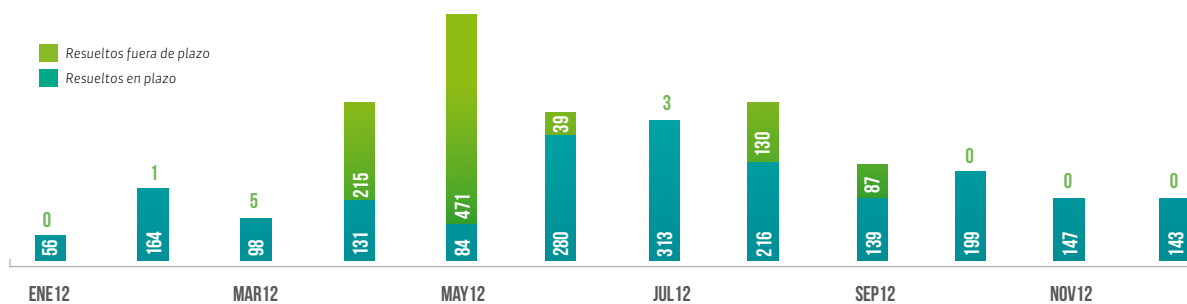
EFFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN EN TOTAL RECLAMOS PROVENIENTES DE SUSESO


### 90% RESPUESTA DENTRO DE PLAZO SUSESO. (ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2012)



EFFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN EN TOTAL RECLAMOS PROVENIENTES DE SERNAC

### 100% RESPUESTA DENTRO DE PLAZO SERNAC. (ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2012)



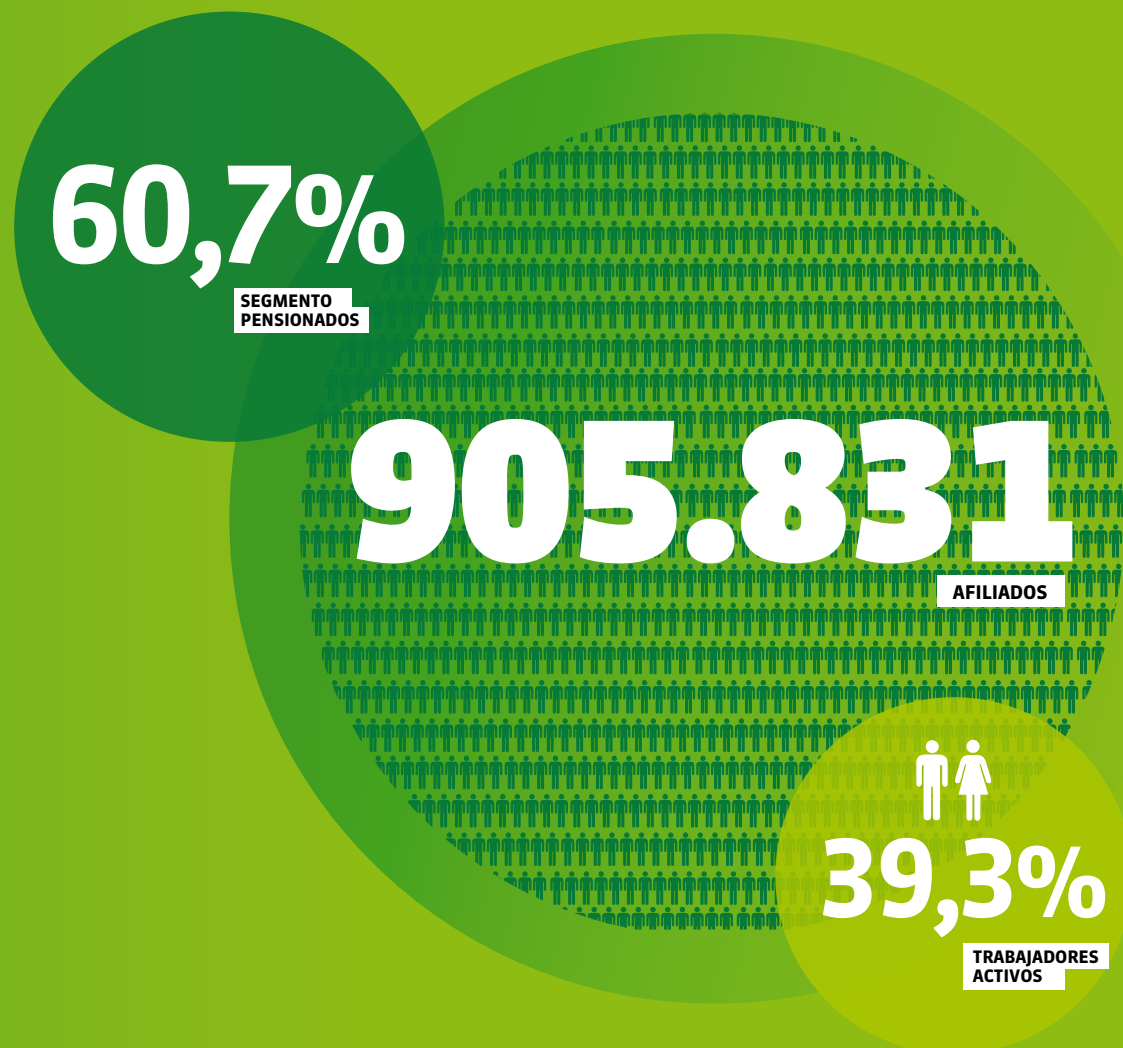
A portrait of Jacqueline Faúndes, a woman with dark hair pulled back, smiling and looking slightly to the right. She is wearing a dark brown blazer over a black and white striped shirt. The background is a solid green color.

EL DESAFÍO QUE  
TIENE LOS HÉROES ES  
ENTREGAR SERVICIOS  
PARA MEJORAR LA  
CALIDAD DE VIDA DE  
TODOS SUS AFILIADOS,  
SIENDO UN APORTE A  
LA COMUNIDAD Y AL  
ESTADO.

# 6. VALOR GENERADO PARA LOS AFILIADOS

## 6.1 PERFIL DE LOS AFILIADOS A LOS HÉROES

Hasta fines del 2012, la Caja contaba con 905.831 afiliados. El 60,7% corresponde al segmento pensionados y el porcentaje restante a trabajadores.





## ¿CÓMO AFILIARSE A LOS HÉROES?

BAef



Los trabajadores dependientes se afilian de manera colectiva a través de la afiliación de su entidad empleadora. Cualquier empresa pública o privada, como también las entidades y organismos públicos, pueden incorporarse a la Caja mediante un acuerdo entre los trabajadores y el empleador; dicha adhesión no tiene costo para la entidad empleadora ni para los trabajadores, y les permite acceder a todos los beneficios ya descritos.

En el caso de pensionados, se afilian a la Caja de manera individual. Los costos para este grupo son equivalentes al 1% de su pensión mensual, no obstante lo cual pueden acceder a beneficios que representan sumas superiores a sus aportes.

Después de la afiliación, la normativa exige una permanencia mínima de seis meses para todos los afiliados.



Dentro del segmento pensionados las mujeres representan el 60%. De ellas, sólo un 16% recibe una pensión de más de \$165.000 mensuales. Por esta razón es particularmente importante para Los Héroes orientar su Compensación Social a este grupo, que es uno de los más beneficiados con los programas de salud, convivencia, actividades y pasatiempos.

En el segmento trabajadores, la mayor proporción corresponde a hombres, alcanzando el 61%, los que tradicionalmente son jefes de hogar.

Ambos segmentos pueden participar activamente en la "Comunidad Los Héroes", accediendo a los beneficios y Compensación Social disponible. De esta manera, la institución busca cumplir con su objetivo de que todos los beneficiarios vivan mejor, generando un impacto indirecto en la vida de unas cuatro millones de personas.

# 60%

SEGMENTO PENSIONADOS



MAYORITARIAMENTE  
**MUJERES**

# 61%

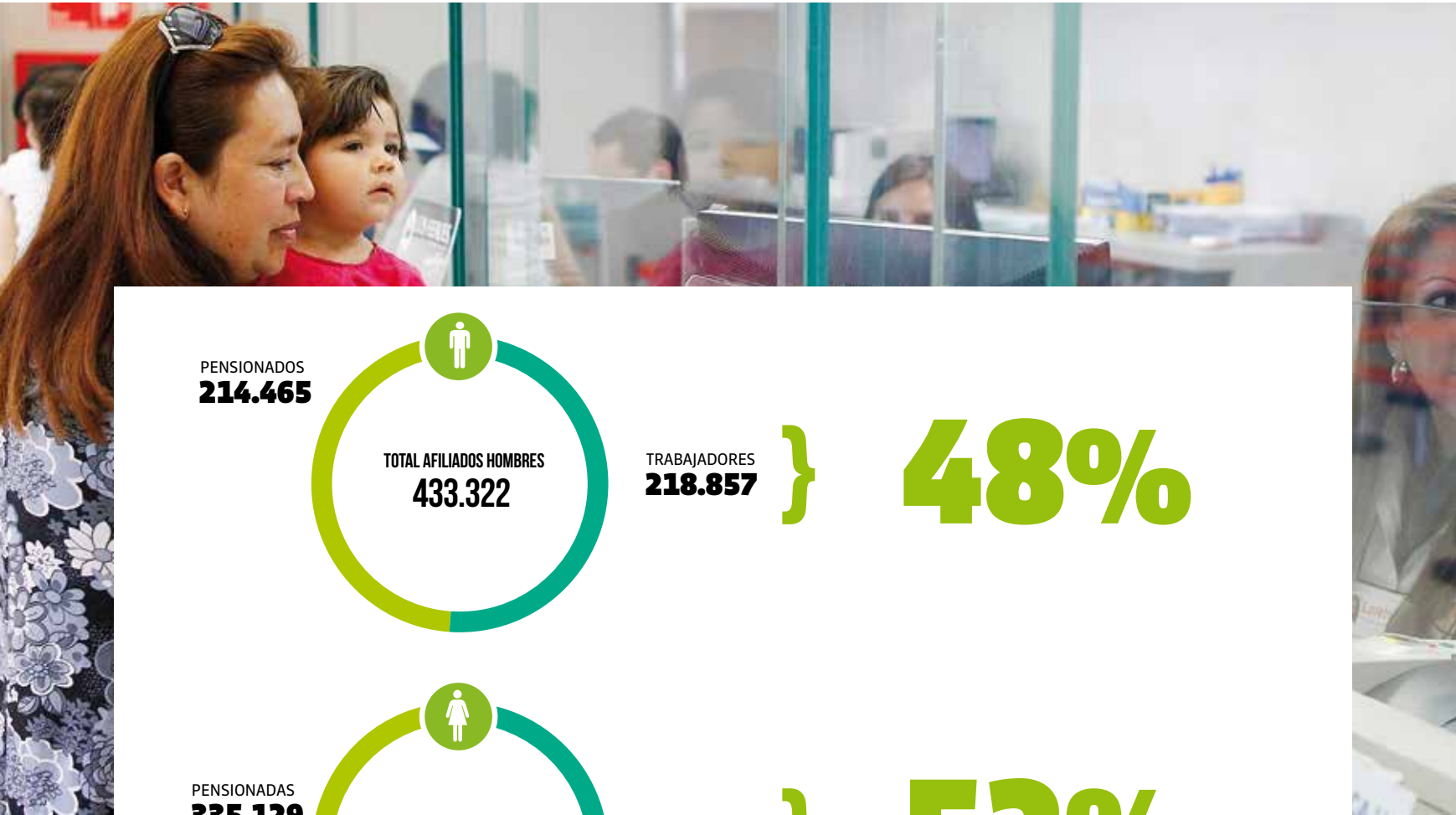
SEGMENTO TRABAJADORES



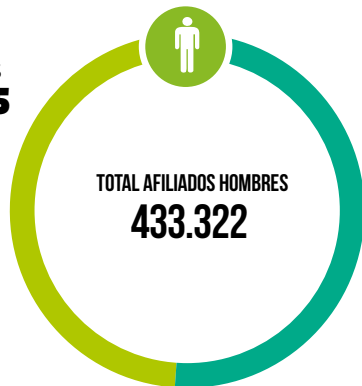
MAYORITARIAMENTE  
**HOMBRES**

SUCURSAL VILLA ALEMANA





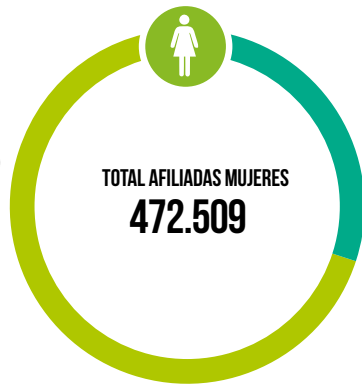
PENSIONADOS  
**214.465**



TRABAJADORES  
**218.857**

} **48%**

PENSIONADAS  
**335.129**



TRABAJADORAS  
**137.380**

} **52%**

PENSIONADOS  
**549.594**



TRABAJADORES  
**356.237**

} **100%**

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social, al 31 de diciembre de 2012.

## AFILIACIÓN DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES Y PENSIONADOS DE FUERZAS ARMADAS

Desde el año 2012, tanto los trabajadores independientes como los pensionados de las Fuerzas Armadas y de Orden pueden afiliarse a una Caja de Compensación. En el caso de los independientes ello requirió un cambio en los estatutos de Los Héroes, que permitió integrarlos en la Compensación Social, de acuerdo a sus características.

*“Después de jubilarme de la Marina hace 3 años, me radiqué en Quillota. Me sentía joven para no trabajar, por lo que ingresé como inspector de un colegio. Allí conocí a Los Héroes, porque tengo varios compañeros que pertenecen a la Caja. Lo primero que me interesó fueron los centros recreacionales. Además solicité un crédito para pagar la educación de mi hijo, lo que fue muy bueno. Explican claramente el tema de las deudas y te orientan a cómo no endeudarse demás”.*

**Jorge Silva**

Pensionado de las FFAA

### 6.2 CÓMO SE ESTRUCTURA EL VALOR A LOS AFILIADOS

El valor generado a los afiliados se plasma a través de la compensación social, los productos financieros y la extensa red de sucursales que permite procesar un sinnúmero de transacciones.



### 6.3 VALOR GENERADO A TRAVÉS DEL USO DE LA COMPENSACIÓN SOCIAL

GRI 4.12, EC8

La compensación social es el grupo de beneficios y prestaciones en dinero, especies y servicios ofrecidos por Los Héroes a sus afiliados los que son agrupados y difundidos bajo el concepto de "Comunidad Los Héroes", teniendo como objetivo aumentar la calidad de vida de ellos, sus familias y la comunidad en general.

Para poder aumentar y mantener estos beneficios en el tiempo, la institución los financia en gran medida a través de los ingresos generados por productos y servicios financieros, así como las comisiones provenientes de servicios transaccionales entregados a terceros.

Durante el 2012, se entregaron más de 2.700.000 beneficios a trabajadores y pensionados de Los Héroes, aumentando en un 58% el número de beneficios entregados respecto al año anterior. El beneficio más utilizado por ambos segmentos de afiliados, corresponde a los descuentos en farmacia. Luego le siguen los convenios en salud para los trabajadores, y las llamadas de acompañamiento en el caso de los pensionados.

# \$8.100 millones

EN PRESTACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES DURANTE 2012

Durante el ejercicio 2012, 493.271 mil afiliados recibieron los beneficios de la Comunidad Los Héroes, una nueva forma de concebir la Compensación Social.



*“Caja de Compensación Los Héroes ha logrado cumplir con nuestras estrategias apuntadas al desarrollo y mejoras de calidad de vida de nuestros colaboradores en especial, en áreas tan sensibles como son educación, salud, vivienda.*

*Además con el tiempo, hemos generado una alianza estratégica que se orienta a mejorar el bienestar de nuestro equipo. Sin embargo, para el 2013, nuestro desafío apunta a que nuestros colaboradores conozcan en su totalidad los beneficios que entrega Los Héroes”.*

**Anita Meza**

Gerente de Calidad de Vida Sodexo

# 486.471

N° TOTAL DE PERSONAS BENEFICIADAS 2012

# 1.779.907

BENEFICIOS ENTREGADOS A PENSIONADOS 2012

# 924.022

BENEFICIOS ENTREGADOS A TRABAJADORES 2012

# 2.703.929

TOTAL BENEFICIOS ENTREGADOS EL AÑO 2012

A continuación presentaremos los distintos beneficios y regalías que se entregan en base a la compensación social, y junto con ello algunas cifras del impacto y valor que genera a sus distintos afiliados.

- **Llamadas de acompañamiento:** Conociendo la problemática de abandono en la que quedan los adultos mayores, Los Héroes creó un servicio de apoyo humano y contención emocional, basado en una llamada mensual por parte de un “amigo telefónico”, que transmite optimismo, cercanía y preocupación, además de conversar sobre los temas de interés de cada persona. Cada mes, el Programa de Acompañamiento contacta a un promedio de 11.700 adultos mayores. Durante 2012 se realizaron más de 100 mil llamados de acompañamiento.



*“Da gusto conversar con personas que son tan gratas, que nos dan un poco de alegría. La gracia de la vida es estar alegres, no andar amargado y la llamada que recibimos mes a mes es un aporte a esto”.*

**Eduardo Balbontín**

Afiliado Los Héroes

*“Uno se da cuenta de la importancia que tiene para nuestros pensionados estas llamadas, lo importante que son las conversaciones que tenemos mensualmente con ellos. Sabemos lo que significa para ellos llamarlos, acompañarlos, preguntarles cómo están. Que ellos sientan que uno está preocupado por ellos”.*

**Rodrigo Fernández**

Ejecutivo amigo telefónico Los Héroes



• **Farmacias:** Un importante convenio con Farmacias Cruz Verde nos permite entregar descuentos a los afiliados en la compra de medicamentos, permitiendo ahorrar dinero en algo tan necesario, pero a la vez de un costo muy alto, como lo es la compra de productos de determinados laboratorios. Durante 2012 se entregaron cerca de 1.700.000 descuentos a beneficiarios, consistentes en una rebaja en el precio de los medicamentos de hasta 22% para pensionados y de un 10% para trabajadores. Esto significó un ahorro total para los afiliados, de más de \$2.600.000.000.

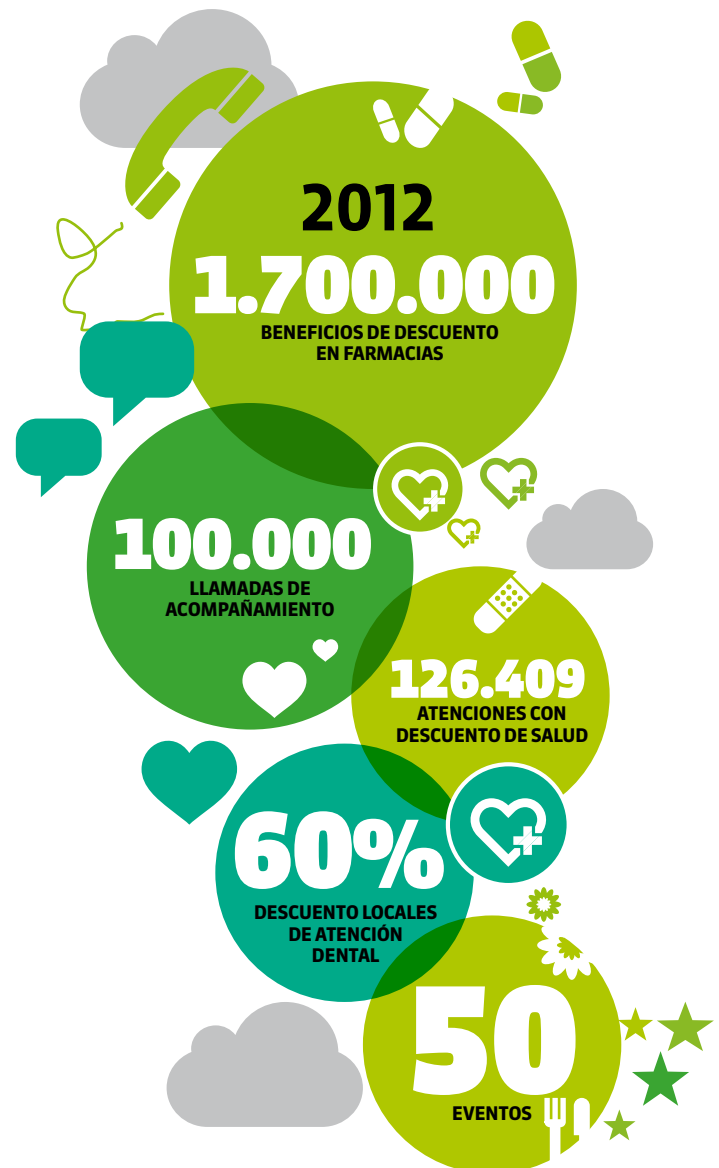
• **Servicios de salud:** Con la finalidad de entregar mayores beneficios a afiliados, Los Héroes, entregó 126.409 atenciones con descuentos de salud. El uso de este beneficio por parte de los afiliados experimentó en el año 2012 un importante crecimiento, con un alza de 157% específicamente en el segmento de trabajadores.

• **Atención dental:** Sabiendo que la atención dental está por sobre los valores accesibles de los afiliados, Los Héroes realizó un programa de atención dental por el cual los beneficiarios tienen derecho a un presupuesto dental gratis y hasta un 60% de descuento sobre precios de la Unidad del Colegio Odontológico en locales pertenecientes al convenio.

• **Chequeo de vida saludable:** Esta iniciativa diseñada e implementada en gran parte de las sucursales de Los Héroes desde el año 2012, especialmente pensada para los adultos mayores. A través de un moderno software, tiene como objetivo promover, prevenir y aumentar el autocuidado entre los pensionados.

• **Eventos:** Con el objetivo de generar instancias recreacionales, Los Héroes extiende invitaciones gratuitas a los afiliados, para que participen en actividades culturales, conciertos, exposiciones, ferias, almuerzos, bingos y onces son algunas de las iniciativas. En 2012 se realizaron 50 eventos, entre los que se incluyeron multitudinarios conciertos en Santiago, Antofagasta, Puerto Montt y Concepción.

Durante este año, además, por primera vez se realizaron eventos temáticos, donde destacaron la “Fiesta de los Años Dorados” y “Celebraciones Dieciocheras”. Asimismo, en todas las sucursales se comenzaron a organizar talleres o tardes entretenidas, con actividades como manualidades, gimnasia, baile y charlas. Durante el año 2012, 87.518 personas asistieron a alguno de los eventos realizados en todo Chile.



## CENTRO RECREACIONAL LLANQUIHUE



## LA RED DE COMPLEJOS RECREACIONALES A LO LARGO DE TODO CHILE, COMBINA DIVERSIDAD DE PAISAJES CON UN SERVICIO HOTELERO ACOGEDOR, CERCANO Y QUE BUSCA SER EFICIENTE EN LOS USOS DE LOS RECURSOS.

• **Centros Recreacionales:** Existen rebajas de tarifas y descuentos especiales para pasar las vacaciones o días de esparcimiento en estos centros. En estos lugares además se pueden realizar actividades recreativas, participar de eventos que realiza Los Héroes o utilizarlas en actividades corporativas de los trabajadores afiliados.

En ese sentido, durante 2012, la institución implementó un Domo como centro de eventos con capacidad para 150 personas en el Parque de San José de Maipo.



**CENTRO VACACIONAL LA HUAYCA**  
REGIÓN DE TARAPACÁ

Se encuentra ubicado en la localidad de La Huayca, comuna de Pozo Almonte, a 90 km de Iquique. En medio de la aridez de su entorno natural, es posible disfrutar de las aguas provenientes de las napas subterráneas del desierto. Cuenta con cabañas, zonas de camping y piscina, entre otras facilidades.

**CENTRO VACACIONAL JUAN LÓPEZ**  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

Emplazado 37 km al noroeste de Antofagasta, en la hermosa península de Mejillones, es ideal para practicar deportes náuticos y pesca deportiva. Tiene cabañas para el descanso familiar y de grupos de amigos.

**APART HOTEL LA HERRADURA**  
REGIÓN DE COQUIMBO

Situado frente al océano Pacífico, en pleno centro de La Herradura, se encuentra este apart hotel, cercano a Coquimbo, La Serena y al Valle del Elqui. Posee departamentos, juegos infantiles y de salón, entre otros servicios.

**CENTRO VACACIONAL SAN JUAN**  
REGIÓN DE VALPARAÍSO

Parque muy cercano a la costa, situado a 9 km de la Autopista del Sol, por la carretera Leyda-Rocas de Santo Domingo. Tiene hostería y cabañas, áreas deportivas, piscina, además de salón auditorio, salas de reuniones y de entretenimientos.

**CENTRO RECREACIONAL SAN JOSÉ DE MAIPO**  
REGIÓN METROPOLITANA

En una extensa superficie de áreas verdes, 1 km antes de San José de Maipo, se localiza este centro, que cuenta con amplias zonas de picnic y camping, además de un mini zoológico, piscina, y otras facilidades.

**CENTRO VACACIONAL CHILLÁN**  
REGIÓN DEL BIOBÍO

Parque de gran belleza, cercano al centro de esquí Termas de Chillán. En el lugar existe una hostería, cabañas, zona de picnic, áreas deportivas, así como también salas de reuniones para distintas capacidades de asistentes.

**CENTRO VACACIONAL LAGO LLANQUIHUE**  
REGIÓN DE LOS LAGOS

El centro se ubica junto al lago Llanquihue, a 6 km del cruce Fresia-Total. Cuenta con completas cabañas, áreas deportivas, juegos infantiles y diversas facilidades.

• **Paseos turísticos nacionales e internacionales:** Este beneficio, tiene como finalidad que los afiliados puedan cumplir ese sueño de visitar alguna parte de Chile o el mundo. Permanentemente se ofrecen promociones y descuentos especiales para disfrutar de viajes y paseos turísticos. Durante el 2012, 16.543 personas disfrutaron de este beneficio.

• **Bonos en Dinero:** Los Héroes entrega bonos en dinero con la finalidad de cubrir total o parcialmente algunas contingencias de carácter social. Durante el 2012 se entregaron más de \$240.000.000 en bonos para pensionados y más de \$890.000.000 para trabajadores. Entre los más valorados están los relacionados con la educación. En 2012 se entregaron más de \$140.000.000 en

estímulos escolares que premian a los alumnos destacados hijos de los afiliados y cerca de \$400.000.000 en asignación de matrícula y de capacitación.

• **Portal de beneficios personalizados:** Durante el 2012 se implementó un servicio online a través del cual los afiliados pueden ver todas las actividades y descuentos disponibles, desde cualquier lugar donde se encuentren. Basta ingresar el RUT en la web de la organización. Desde junio de 2012, se registraron 172.083 ingresos a este nuevo sistema de información.

*“Estamos agradecidos de que Los Héroes reconozca el esfuerzo que realizan los niños y esperamos que este estímulo se mantenga en el tiempo. La iniciativa es fantástica, porque incentiva el desarrollo cultural de los niños, promueve que sean niños con mayor visión de futuro y de éxito en el corto y largo plazo”.*

**Luis García**

Trabajador afiliado empresa Kaufmann

En el sitio web de Los Héroes se difunden y explican todos los beneficios a los cuales pueden acceder los afiliados pensionados y trabajadores, en materia de Compensación Social.



## BONOS EN DINERO ENTREGADOS DURANTE 2012:

BENEFICIO	N° BENEFICIOS PENSIONADOS	N° BENEFICIOS TRABAJADOR	N° TOTAL BENEFICIOS 2012	TOTAL \$ BENEFICIO
Asignación Capacitación	31	0	31	449.500
Asignación Matrícula	4.035	28.778	32.813	394.808.250
Bodas de Oro	4.474	8	4.482	152.388.000
Bodas de Plata	394	0	394	7.880.000
Bono Natalidad	495	12.065	12.560	250.478.000
Bono Nupcialidad	1.114	3.067	4.181	97.913.147
Catástrofe	1	1	2	38.000
Deducibles Salud	0	1.541	1.521	23.213.135
Estímulo Escolar	297	4.736	5.033	143.012.050
Lista Útiles Escolares	0	95	95	2.880.000
Auxilio Fallecimiento Afiliado	31	601	632	65.170.000
<b>Total General</b>	<b>10.872</b>	<b>50.892</b>	<b>61.764</b>	<b>1.138.230.082</b>


**SUCURSAL QUILLÓN**

## 6.4 VALOR A TRAVÉS DE LA RED TRANSACCIONAL

Los Héroes ha desarrollado un servicio transaccional físico y virtual que está enfocado a la recaudación y pago de transacciones vinculadas a la Seguridad Social. Es un servicio de excelencia, con altos estándares de calidad y eficiencia en una cobertura única a nivel nacional, que permite a sus afiliados y usuarios realizar trámites de manera expedita, cómoda, confiable y eficiente.

Este servicio, no solo ha beneficiado directamente a sus afiliados, sino también a otras instituciones privadas como Isapres y AFPs e incluso al Estado, quienes han encontrado en la institución un verdadero socio para entregar sus beneficios en todo el país.

El valor que genera Los Héroes a sus afiliados, a través de las redes transaccionales, se grafica en los siguientes beneficios:

### LA MÁS EXTENSA RED DE OFICINAS

Los Héroes cuenta con un total de 1.733 lugares de atención, de los cuales 235 son sucursales y 1.498 son puntos de pago rural. Con ello, ha elevado significativamente el nivel de transacciones y diversificado la oferta de productos. De esta manera se logra abarcar una amplia cobertura, incluyendo rutas de muy difícil acceso como zonas costeras, fronterizas, altiplánicas e incluso islas.

## MÁS FACILIDADES PARA LA TRAMITACIÓN DE LICENCIAS MÉDICAS

Los Héroes fue protagonista del proyecto que cambió el sistema de tramitación de las licencias médicas del papel a la plataforma electrónica. Mediante este servicio los médicos pueden emitir licencias en menor tiempo, eliminando los trámites administrativos de las instituciones de salud, empleadores y aseguradores. Esto hizo posible que el proceso sea rápido y seguro, mejorando el monitoreo y fiscalización de este trámite, ayudando a los trabajadores a agilizar el proceso de pago de su licencia. De hecho, a diciembre de 2012, Los Héroes tardaba en promedio 4 días en hacer efectivo el pago de la licencia desde su aprobación por el Compín.

Gracias a este nuevo sistema, el número de reclamos por Licencias Médicas disminuyó un 31% respecto al año anterior, pasando de 23.877 reclamos en el 2011 a 16.558 durante el 2012.



### EL INNOVADOR SISTEMA DE LICENCIAS MÉDICAS ELECTRÓNICAS

Conforme a la misión de Los Héroes, de facilitar y mejorar la vida de sus afiliados, la institución quiso entregar a la comunidad una alternativa segura, rápida y eficiente para la emisión y tramitación de las Licencias Médicas, operando con un sistema de información en línea para todos los actores: Empresas, Isapres, Cajas y Compín.

Es así como Los Héroes, junto con otras cajas de compensación, impulsó la implementación del sistema de Licencias Médicas Electrónicas (LME).

A través de este sistema, el paciente visita al profesional de la salud, quien mediante un computador con acceso a internet ingresa a [www.medipass.cl](http://www.medipass.cl), desde donde puede emitir la licencia médica, y a través de un dispositivo puede activar la firma electrónica. Al empleador le llegará un aviso de notificación sobre la licencia médica y debe aprobarla. Asimismo, Fonasa o la Isapre recibe electrónicamente los datos para su procesamiento, que sigue el circuito habitual.

De esta manera el paciente evita trasladarse donde su empleador a dejar la copia de su licencia. Sólo con su RUT y número de folio pueden obtener la información y hacer un seguimiento en [www.medipass.cl](http://www.medipass.cl)

Durante el 2012, más de 100 mil licencias fueron emitidas electrónicamente, y desde enero de 2013, los hospitales públicos ingresarán también a este sistema de manera exclusiva, es decir, se eliminarán en su totalidad las licencias en papel. Se espera también extender este trámite para todas las instituciones públicas, conforme a los objetivos propuestos de Modernización del Estado.

## SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y PAGO DE SUBSIDIOS ESTATALES

Los Héroes cumple el rol de administrador de los beneficios pecuniarios de seguridad social establecidos por ley, pagados con fondos del Estado, para ser entregados a sus trabajadores afiliados. Durante el 2012, Los Héroes pagó 1.138.230.082 beneficios de este tipo a sus trabajadores afiliados.

### ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES SUBSIDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL ESTABLECIDOS POR LEY QUE ADMINISTRAN LAS CCAF?

**Subsidio de Incapacidad Laboral:** Subsidio que reemplaza la renta del trabajador mientras éste se encuentra con una incapacidad temporal de salud (licencia médica curativa o maternal).

**Permiso postnatal parental:** Beneficio que a partir de 2011 otorgó 84 días de permiso después de la licencia médica postnatal, en el caso de que la trabajadora se tome este permiso en jornada completa; y 126 días si lo hace en jornada parcial. El pago de este permiso es mensual y tiene el mismo valor que el subsidio maternal o la mitad de éste si la trabajadora opta por el uso de éste en jornada parcial. Además permite traspasar semanas de este beneficio al padre.

**Asignación Familiar:** Beneficio pecuniario que apoya a los trabajadores y trabajadoras en función del número de sus cargas familiares (hijos menores de 18 años, hijos estudiantes menores de 24 años, la cónyuge que no tienen un empleo remunerado y otros que determina la ley). Se paga a la empresa, realizando la compensación entre las asignaciones familiares que les pagó a sus trabajadores y la cotización de salud (0,6%) que debe enterar en la Caja de Compensación por sus trabajadores afiliados a Fonasa. También existe el pago directo al trabajador, pero sólo en situaciones especiales que permite la SUSES.

**Asignación Maternal:** Es un beneficio que se otorga a las trabajadoras afectas al régimen de prestaciones familiares. Las mujeres que gozan de un subsidio por incapacidad laboral maternal, tendrán derecho a una asignación maternal que será de monto igual al de la asignación familiar, el que se hace exigible a partir del quinto mes de embarazo y se pagará por todo el periodo del embarazo.

**Subsidio de Cesantía:** Beneficio económico destinado a proteger a los trabajadores que hayan perdido su trabajo y no se encuentran afiliados al Seguro de Desempleo.

## 6.5 VALOR A TRAVÉS DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

Los productos financieros sociales generan un aporte al desarrollo socioeconómico de los afiliados a Los Héroes permitiendo el financiamiento de diversos proyectos y necesidades que de otra manera estarían imposibilitados de acceder. Al mismo tiempo, es una de las fuentes de recursos con los cuales las Cajas de Compensación financian su compensación social.

La oferta de productos financieros sociales a Trabajadores y Pensionados incluye crédito social, crédito social hipotecario, crédito social con destino de educación superior, recaudación de seguros, entre otros.

Durante el 2012 se entregaron más de 160.000 créditos sociales a los afiliados.

	N° CRÉDITOS	MONTO MM
<b>CRÉDITOS PENSIONADOS 2012</b>	<b>85.900</b>	<b>\$41.795</b>
<b>CRÉDITOS TRABAJADORES 2012</b>	<b>68.430</b>	<b>\$80.398</b>

Para graficar el valor generado a los afiliados de Los Héroes, se presenta el impacto de cada uno de los principales productos.

- **Crédito Social:** Durante 2012, las colocaciones de este tipo de crédito llegaron a los \$ 122.192 millones. El stock de colocaciones alcanzó los \$ 331.204 millones, lo que significa una baja del 8,7% respecto del stock a diciembre de 2011, lo que se debe a menores plazos y montos promedios entregados.
- **Crédito Social con destino educación superior:** Entre los dos últimos años, se benefició a 478 afiliados o sus cargas familiares con este crédito, acumulando un stock de colocaciones de \$967 millones.
- **Beneficio Crédito sin interés:** Durante el último trimestre del 2012 y hasta el 31 de diciembre, se lanzó este beneficio que buscaba ayudar a los afiliados, trabajadores y pensionados con un crédito para casos de emergencia y sin interés. Los montos de este beneficio eran: \$30.000 para Pensionados y \$50.000 para Trabajadores.
- **Crédito Hipotecario:** Beneficio orientado a la compra de una vivienda o al arreglo de la misma. Los créditos van desde las UF 350 y a un plazo de hasta 30 años. Están disponible para trabajadores afiliados como para pensionados, siendo una de las pocas instituciones que le financia a este segmento. Al cierre del 2012 se logró alcanzar una cartera administrada de UF 96.470.
- **Seguros:** Sólidas alianzas con compañías del rubro, permitieron gestionar un total de 4.505 pólizas de seguro entre hogar y vida y 14.700 Seguros Obligatorios de Accidentes Personales (Soap).



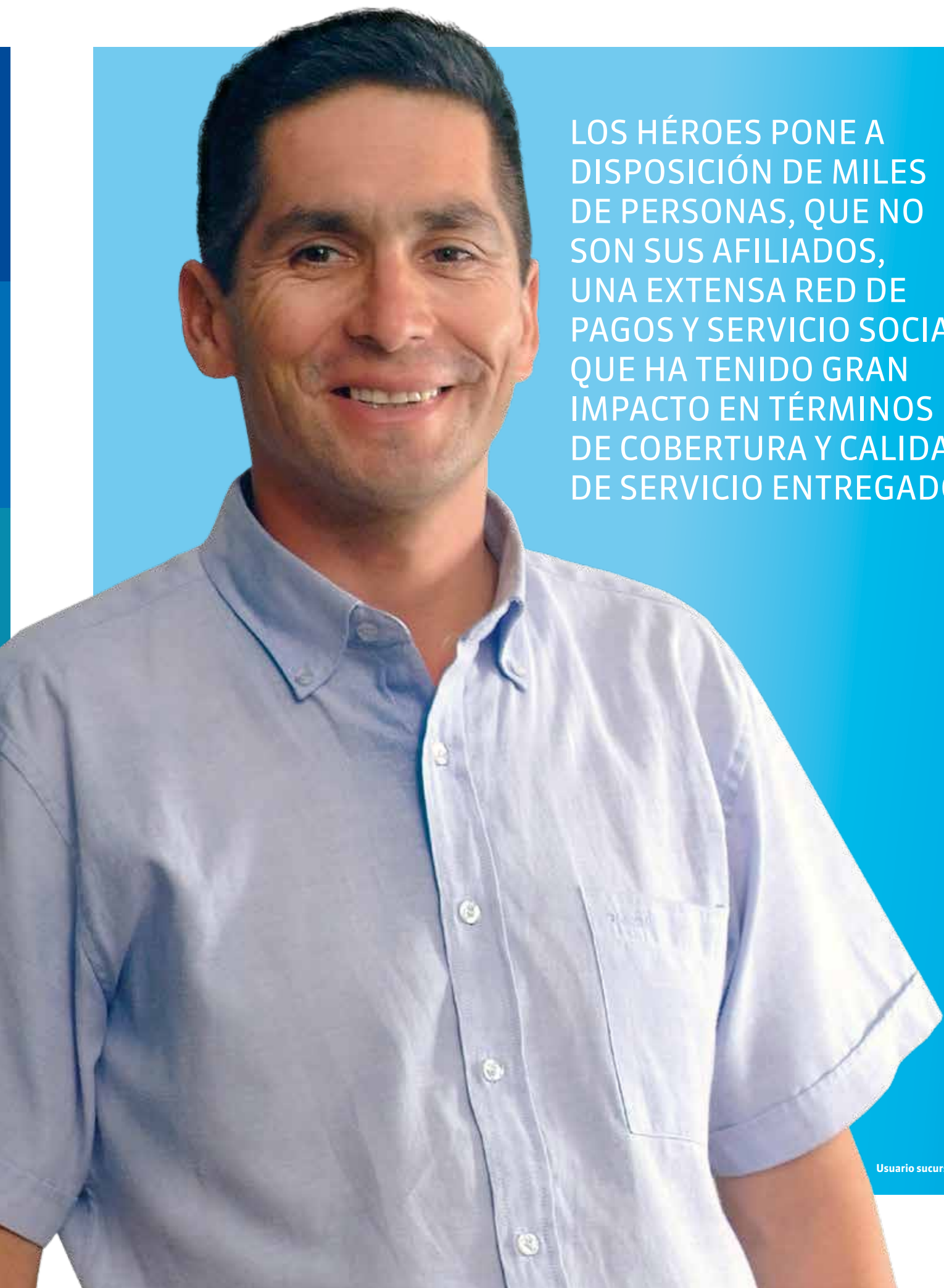
## ENDEUDAMIENTO RESPONSABLE

Uno de los compromisos más relevantes asumidos por Los Héroes consiste en apoyar a los beneficiarios en el acceso a bienes y servicios, manteniendo acotados sus niveles de endeudamiento. Por esta razón, se elaboró una Guía de Educación Financiera, disponible en [www.losheroes.cl](http://www.losheroes.cl), que entrega orientación sobre el manejo del presupuesto familiar, cómo evitar sobreendeudarse y consejos para ahorrar.

Los Héroes está convencida de que este tipo de iniciativas, alineadas a los objetivos de la sostenibilidad, contribuyen decididamente a que los afiliados, usuarios y consumidores en general puedan organizar sus finanzas y planificar sus gastos, sin poner en riesgo su capacidad de pago.



**DIRECCIONADOR:** En el capítulo Modelo de Trabajo de este documento encontrará más información acerca del Crédito Social, sus objetivos, usos y las mejoras realizadas por Los Héroes para mejorar su transparencia.

A portrait of a man with short dark hair, smiling warmly. He is wearing a light blue, short-sleeved button-down shirt. The background is a solid, vibrant blue. The text is overlaid on the right side of the image.

LOS HÉROES PONE A DISPOSICIÓN DE MILES DE PERSONAS, QUE NO SON SUS AFILIADOS, UNA EXTENSA RED DE PAGOS Y SERVICIO SOCIAL QUE HA TENIDO GRAN IMPACTO EN TÉRMINOS DE COBERTURA Y CALIDAD DE SERVICIO ENTREGADO.

# 7. VALOR GENERADO A LOS USUARIOS

## SERVICIOS Y TRÁMITES PARA USUARIOS



Los usuarios son aquellas personas, que sin estar necesariamente afiliadas a Los Héroes, utilizan la institución para acceder al pago de sus pensiones y beneficios sociales, como también a otros trámites vinculados con la seguridad social.

El grupo de usuarios se desarrolló de manera significativa a partir del 2011, fecha desde la cual Los Héroes brinda atención a beneficiarios provenientes del sistema de pensiones del Instituto de Previsión Social, como también a aquellas personas que reciben una Pensión Básica Solidaria y otras que reciben bonos especiales entregados por el Estado.

Junto con esto, a partir de 2012, se potencia también otro grupo de usuarios que proviene del mundo previsional privado. Específicamente los pensionados de las AFP Provida, Habitat, Capital y de la Compañía de Seguros Principal.

Al mismo tiempo, se reforzó la venta de bonos de Fonasa, ampliando aún más los servicios entregados a los usuarios de la red transaccional de Los Héroes.

### 7.1 PAGO DE BENEFICIOS PARA BENEFICIARIOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

A partir de mayo del 2011, se realizan mensualmente más de 2,3 millones de pagos de pensiones y subsidios para beneficiarios de IPS a lo largo de Chile, lo cual ha generado no solo un alto beneficio a los usuarios sino que al mismo tiempo al Estado.

Dentro de los mayores impactos que generan valor, se encuentra la estimación de un ahorro para el Estado de Chile cercano a los US\$77 millones al cabo de los cinco años que dura la alianza (sesenta meses desde el 22 de abril de 2011).



## ALIANZA CON EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Los Héroes está constantemente buscando nuevas alternativas para beneficiar a sus afiliados y a la comunidad en general. Es por esto que durante 2010 participó en la licitación convocada por el Instituto de Previsión Social (IPS) para la atención y pago de beneficios y pensiones de los afiliados del antiguo sistema del ex Instituto de Normalización Previsional (INP), adjudicándosele por un periodo de cinco años.

Esta alianza significó un importante avance en la entrega de beneficios del Estado por parte de Los Héroes, atendiendo a más de 2.300.000 personas mensualmente. Para esto se realizó un enorme esfuerzo de los equipos de Los Héroes, lo que permitió aumentar la cantidad de sucursales, de 62 en 2010 a las 235 que operan en la actualidad, instalándolas, equipándolas y dotándolas con personal capacitado en un plazo récord de cinco meses; ello nos permitió contar con una infraestructura acorde a las comodidades requeridas por el IPS y los beneficiarios, ofrecer una atención rápida y cordial, además de entregar una modalidad de pago para zonas rurales con 1.498 puntos de contacto en zonas alejadas, desde la región de Arica a la de Magallanes, cubriendo 214 comunas de las 15 regiones de Chile.

Esto impactó positivamente en la generación de empleo a lo largo de todo el país, aumentando de 1.103 a 1.600 la dotación interna de colaboradores, además de requerir a 1.200 personas adicionales en labores de apoyo externo.

De esta manera, Los Héroes se ha logrado posicionar como la red de pagos de beneficios sociales más importante del país.

## ¿QUÉ ES EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)?

Es un servicio público, que tiene como objetivo administrar las pensiones solidarias y los regímenes previsionales del antiguo Instituto Nacional de Previsión (INP).

Las pensiones solidarias son aquellas que entrega el Estado a quienes nunca cotizaron formalmente en algún sistema, y que beneficia a los mayores de 65 años, hombres y mujeres, que pertenecen al 60% más pobre de la población, según Ficha de Protección Social.

Los regímenes previsionales del ex INP favorecen a todas aquellas personas que, hasta 1980, cotizaban en el antiguo sistema de pensiones que operaba como sistema de reparto.

Ambos beneficios son entregados por el Estado mediante el Instituto de Previsión Social (IPS), y solo los respectivos pagos son administrados por Los Héroes. En ningún caso se requiere estar afiliado a Los Héroes para acceder a los pagos.

El IPS también actúa como ente administrador de la mayoría de los bonos o subsidios de pobreza y otros que entrega el Estado. El pago de los mismos también es delegado a Los Héroes en la mayoría de los casos.



## 7.2 PAGOS DE PENSIONES DESDE AFPs

El 2012 Los Héroes reingresó al mundo previsional privado, incorporando el pago de pensiones de AFP, lo que se tradujo en 500.000 pagos previsionales privados durante el 2012.

Es así como los usuarios de las AFP Provida, Habitat, Capital, y la Compañía de Seguros Principal, hoy disfrutan de la extensa red de sucursales que Los Héroes tiene a lo largo de Chile, recibiendo la misma atención de excelencia y calidad con que atiende a sus afiliados.

Con esto Los Héroes se posiciona como un importante referente dentro del mercado de transacciones presenciales alcanzando el 20% del mercado de pago de pensiones de forma presencial.

# 500.000

PAGOS PREVISIONALES PRIVADOS

### 7.3 VENTA DE BONOS DE FONASA

Aprovechando la gran infraestructura y redes para propiciar transacciones, es que durante 2012 se reforzó el proceso de venta de los bonos Fonasa, el cual cuenta con un sistema de autenticación por medio de la huella digital. Durante el 2012 se vendieron 267.696 bonos Fonasa, aprovechando la red de oficinas para realizar este trámite.

### 7.4 ENTREGA DE BONOS DEL ESTADO Y ACTIVIDADES RELACIONADAS

Tomando en cuenta el servicio de primer nivel que ofrece Los Héroes a sus usuarios y afiliados, es que el Estado le ha encomendado el pago de sus bonos y beneficios entregados a través del IPS. Este objetivo es cumplido manteniendo el estándar de gran calidad de servicio desarrollado por Los Héroes. Al mismo tiempo, Los Héroes colabora con la difusión y entrega en sus sucursales de los beneficios sociales que entrega el Estado entre ellos, la eliminación del descuento de la cotización de 7% de salud para pensionados; Control Niño Sano; Bono Invierno 2012; Bono Escolar; Subsidio Discapacidad Mental, Campaña Vacunación y otros.



# 1.489.952

BONOS DEL GOBIERNO ENTREGADOS POR LA RED DE SUCURSALES LOS HÉROES

BONOS DEL ESTADO	AÑO 2012	
	CANTIDAD	MONTO EN \$
<b>BONO BODAS DE ORO</b>	<b>121.068</b>	<b>15.758.312.016</b>
<b>BONO POR HIJO</b>	<b>31.157</b>	<b>722.632.641</b>
<b>BONO ESPECIAL DOCENTES JUBILADOS</b>	<b>1.489</b>	<b>1.920.500.000</b>
<b>BONO SOLIDARIO DE ALIMENTOS</b>	<b>1.335.939</b>	<b>68.896.035.000</b>
	<b>1.489.952</b>	<b>87.297.479.657</b>

## 7.5 RED DE BENEFICIO SOCIAL, MÁS ALLÁ DE LOS PAGOS

La red de pago social de Los Héroes es la de mayor cobertura existente en Chile y con la mejor evaluación de satisfacción de la industria. Este crecimiento se debe en gran medida a la alianza con el IPS y a una cultura organizacional de servicio social fuertemente arraigada en quienes trabajan en Los Héroes.

El impacto generado por esta red se manifiesta en términos de: cobertura y condiciones de entrega del servicio.

Respecto a la cobertura o alcance, el gran beneficio para los usuarios se tradujo en un aumento en 24% de la cobertura por sobre la del proveedor anterior, llegando hasta fines de 2012 a 235 sucursales a través de todo el país. Además, conscientes de la dificultad que tienen cientos de personas para acceder a una sucursal, debido a las grandes distancias que los separan, se creó la Red Móvil, canal de pago de los Beneficios IPS que cuenta con 1.498 puntos, que asegura el pago en las localidades más extremas del país y de difícil acceso en Chile.

*“Ahora estamos mejor. Ya hace como tres, cuatro meses que modificaron la manera del pago y ahora cuando llegamos no hacemos fila, no sacamos número, nada. Está más expedito, llegamos y nos pagamos inmediatamente y pasamos al tiro a los comedores a tomar desayuno. Está mucho mejor y ojalá Dios quiera que no nos cambien el lugar del pago, porque aquí estamos bien, totalmente bien”.*

**Feliza Morales Barrera**

Ayllu de Coyo  
San Pedro de Atacama

*“La Caja de Compensación Los Héroes, ha mejorado el servicio de pago de las localidades rurales, estableciendo que los pensionados de los sectores rurales no son de segunda categoría, que son pensionados de primera categoría, igual que los pensionados que se pagan en una plaza presencial de Los Héroes”.*

**Sandra Berna Martínez**

Alcaldesa  
San Pedro de Atacama





### PUNTO DE PAGO REMOTO PASO FRONTERIZO EL LEÓN

Los puntos de pago remoto, surgen como una solución para aquellos beneficiarios que residen en lugares de difícil acceso, quienes se veían obligados a realizar un gran esfuerzo al tener que trasladarse en dos o más medios de transporte hasta una sucursal, lo que implicaba además, un costo económico importante para el beneficiario.

Es por esto que Los Héroes, siempre preocupada por mantener la calidad de vida de sus beneficiarios, gestiona una red de pago móvil en la que las transacciones se realizan mediante la visita de algún representante de la institución hasta estos lugares remotos, optimizando así los recursos y tiempos de sus beneficiarios, mejorando con ello, su calidad de vida.

Un ejemplo de este esfuerzo es el punto de pago rural en el Paso Fronterizo El León en la X Región, zona a la que se accede mediante camioneta, caballo, tirolesa o incluso helicóptero, dependiendo de las condiciones climáticas y del estado del terreno. En esta localidad residen 200 esforzados habitantes que afirman la soberanía nacional en la zona, quienes son visitados, a veces hasta en sus casas, por el personal de la Caja para efectuar los respectivos pagos. Los Héroes está orgullosa de colaborar con ellos en su esfuerzo patriótico.

### UNA AYUDA SUSTANCIAL

*“Acá todos vivimos en la misma situación, del trabajo de campo, siembra, crianza de animales... Gracias por venir hasta este lugar, les costó un poco... pero llegaron”.*

**Marlene Iturra**

Paso El León



Respecto a la manera de entregar el servicio, se pensó en las mejoras necesarias para dar una mayor comodidad y una mejor experiencia en la visita a las oficinas.

Entre las mejoras:

- Pago en 1,5 minutos.
- Transacción con una tasa reclamo de 0,0014%.
- 96% de satisfacción de los usuarios de pagos IPS.
- Salas multiuso a disposición de la comunidad.
- Aire acondicionado y calefacción.
- Circuito cerrado de televisión.
- Sistema monitoreo en línea para mejorar la seguridad de los usuarios.
- Conexión con Carabineros.
- Baños para personas con movilidad reducida.
- Rampa de acceso.
- Sala de atención y paramédicos (947.430 atenciones en 2012).
- Infraestructura homogénea y estándar indistintamente de los metros construidos.

**"Es cómodo, es bonito, es lo mejor que hay en local, en presentación de la oficina, en los empleados, en todo. Lo encuentro bastante bien. Es un mérito para Tocopilla también, para la ciudad".**

**Carlos Peñaloza**

Beneficiario IPS  
Tocopilla

De igual modo, se pensó en las personas de la tercera edad o con algún tipo de discapacidad, que requerían de infraestructura especial, generando así una mayor comodidad durante la experiencia en las dependencias.

Si bien la red de pago social atiende a cerca de 3 millones de personas mensualmente, está desarrollada para realizar hasta un 35% más de transacciones sin afectar su estándar de atención, por lo que entre los desafíos 2013 está el ampliar los servicios entregados e impactar así a muchos más chilenos.

**"Desde que debo movilizarme con silla de ruedas la vida me cambió. En Santiago no es fácil, la gente cuando te ve se detiene.... muchas veces no saben qué hacer con uno y por eso son así. Muchos lugares no cuentan con acceso para discapacitados y un simple trámite puede convertirse en una experiencia traumática. Antes, cuando me pagaba en el banco era un trámite de toda una mañana. Además, sólo podía ver la mano de la cajera, pues todo estaba adaptado para la persona de pie".**

**"Sin embargo, Los Héroes con la adaptación que hicieron en las sucursales, pensaron tanto en las personas de la tercera edad como en los discapacitados. Ahora uno puede ver el rostro de la persona que te atiende o por ejemplo si uno quiere ir al baño, están perfectamente habilitados para nosotros: amplió y con barras, a nuestro acceso. Hasta en estos detalles se preocuparon".**

**"Desde la gente que limpia el piso, desde el baño el sanitario, se nota que pensaron que hay personas con capacidades diferentes, que también merecemos un poquito de regaloneo".**

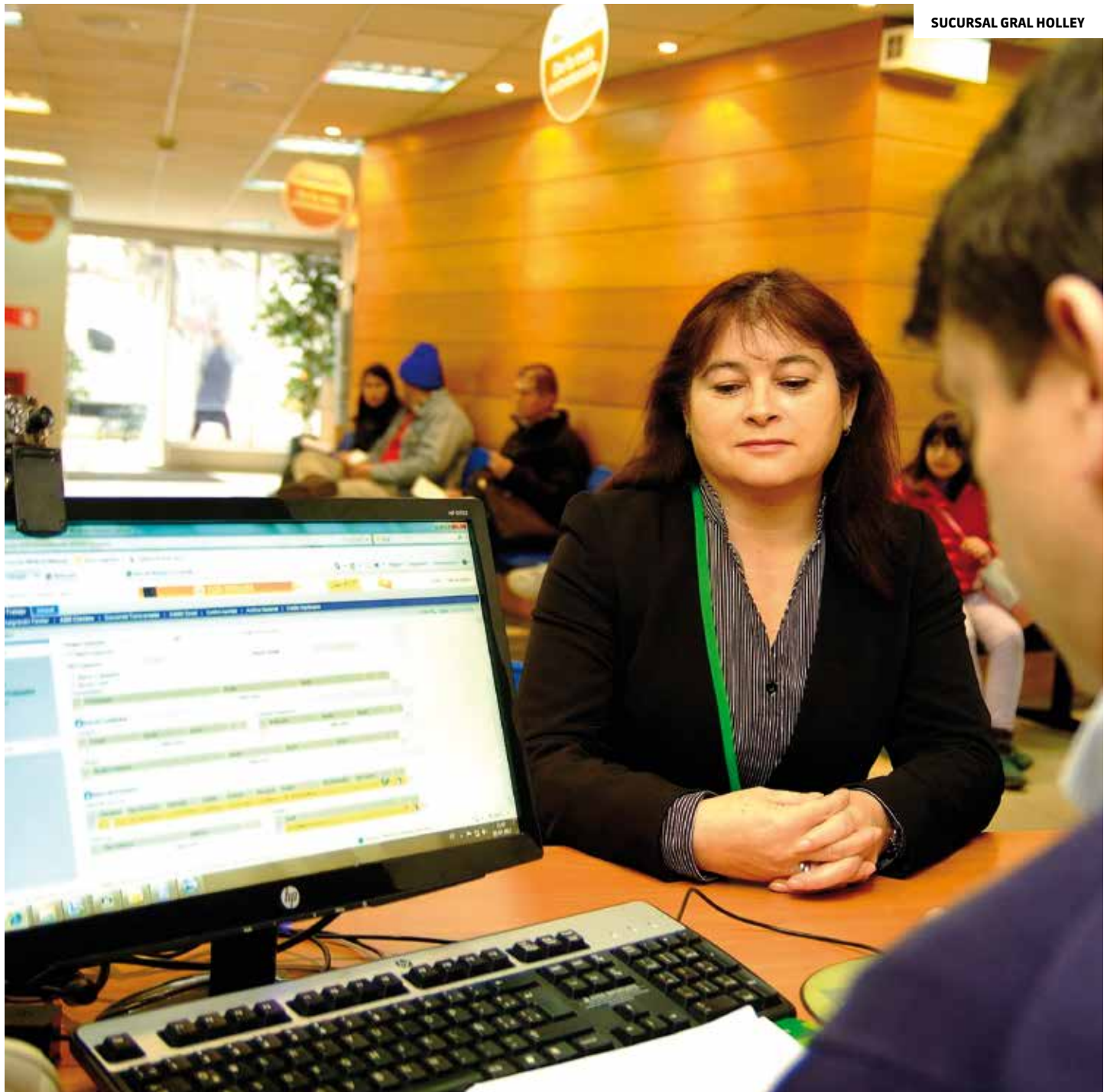


**Mireya Alegría**


Pensionada IPS, usuaria  
Sucursal La Cisterna

# 96%

DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO ENTREGADO A IPS (DICIEMBRE DE 2012)



SUCURSAL GRAL HOLLEY



LOS HÉROES CUENTA  
CON UN EQUIPO DE  
COLABORADORES CUYA  
VOCACIÓN DE SERVICIO  
Y COMPROMISO SOCIAL  
SON EL PRINCIPAL MOTOR  
DE LA INSTITUCIÓN.

Andrea Lagno, Recursos Humanos Los Héroes.

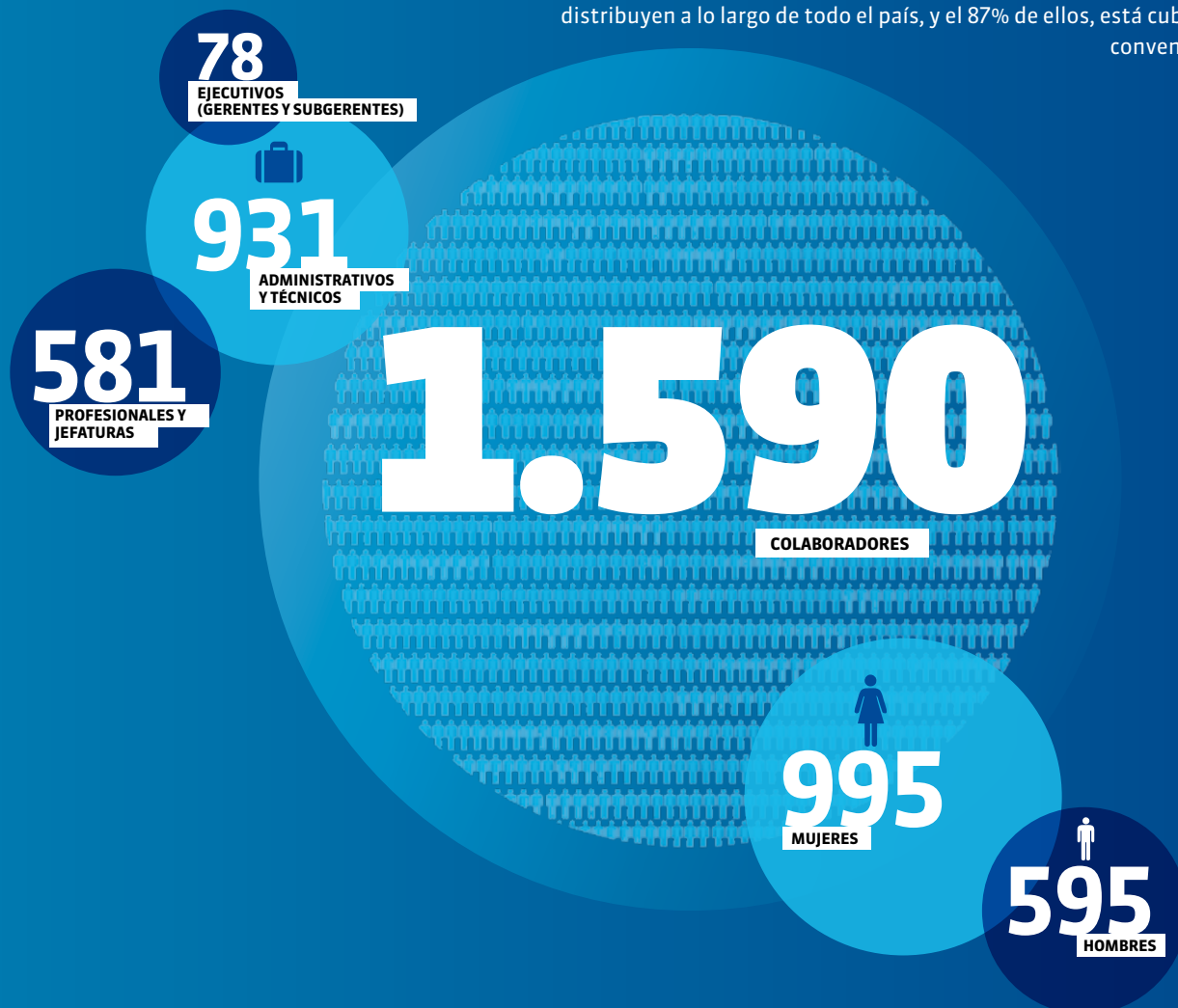
# 8. VALOR GENERADO A LOS COLABORADORES

## 8.1 NÚMERO Y CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEO GENERADO

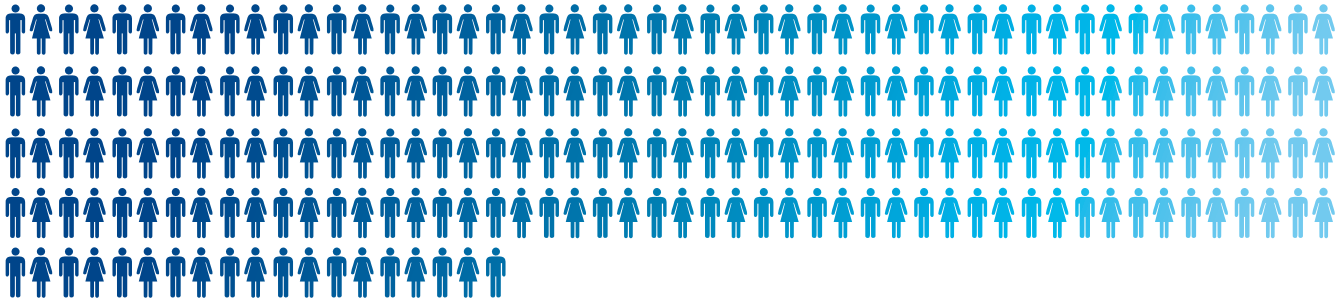
GRI SLA1, LA2, LA13

Los Héroes tiene como uno de sus objetivos estratégicos el contar con personal comprometido, que trabaje en un ambiente grato, con oportunidades de crecimiento, buen clima laboral y respeto.

A diciembre de 2012, Los Héroes cuenta con 1.590 colaboradores, los que se distribuyen a lo largo de todo el país, y el 87% de ellos, está cubierto por un convenio colectivo.



2012



**219**  
VACANTES DE EMPLEO

**35%**

CARGOS DE TIPO ADMINISTRATIVO

**45%**

CARGOS PROFESIONALES

**20%**

CARGOS DE JEFATURA Y EJECUTIVOS



**GENERACIÓN DE EMPLEO**

Durante el 2012, se abrieron 219 vacantes de empleo de contratos indefinidos, de las cuales, un 35% correspondió a cargos de tipo administrativo, un 45% a cargos profesionales, un 20% a cargos de jefatura y cargos ejecutivos.

Tomando en cuenta las contrataciones a plazo indefinido, la rotación de personal en Los Héroes, durante el año reportado, fue de un 15,71%, cifra que está dentro de los parámetros normales de la industria servicios financieros.

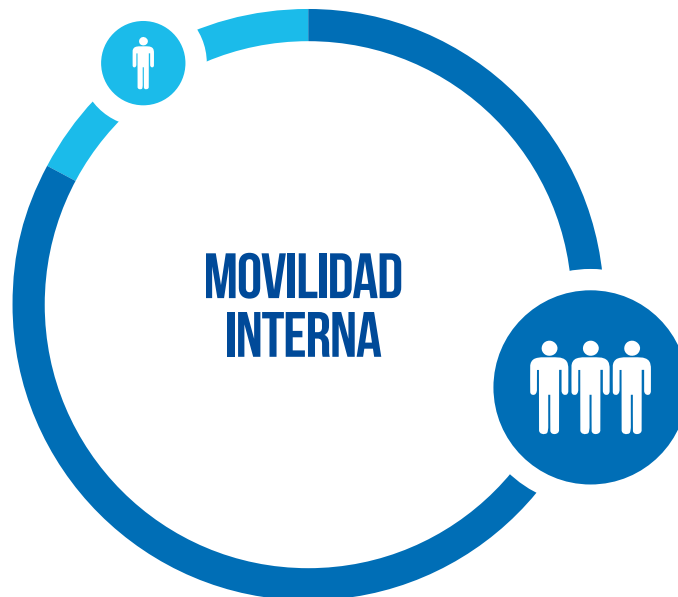
**MOVILIDAD INTERNA**

GRI LA2

En cuanto a la renovación del equipo de colaboradores y oportunidades de crecimiento, Los Héroes reforzó el desarrollo interno de colaboradores, brindando oportunidades a través de concursos abiertos de postulación. El año 2012 un total de 52 cargos vacantes fueron cubiertos por movilidad interna a través del “Programa Despega”.

**24%**

CUBIERTAS CON PERSONAL INTERNO



MOVILIDAD INTERNA

**76%**

CUBIERTAS CON PERSONAL EXTERNO



### DESARROLLO DE CARRERA GRACIAS AL “PROGRAMA DESPEGA”

El Programa Despega, brinda oportunidades de movilidad laboral, ofreciendo vacantes de trabajo disponibles en Los Héroes a través de concursos de selección internos. A estas vacantes pueden postular todos los colaboradores de manera personal, que cumplan con los requisitos consignados en la política de selección de personal, la evaluación del desempeño, entre otras.

Si bien la movilidad interna se efectuaba desde años anteriores, el “Programa Despega” vino a estructurar, formalizar y normalizar los procesos de postulación de una manera transparente y con políticas claras, dando mayores oportunidades de desarrollo y proyección a los colaboradores.



### ALCANZANDO DESAFÍOS PERSONALES Y LABORALES

*“Considero que parte de nuestro desarrollo y voluntad profesional van siempre en busca de diseñar un camino que nos lleve hacia el cumplimiento de nuestras propias metas y desafíos personales, incentivándonos constantemente a buscar oportunidades que permitan alcanzarlas. Es en este escenario donde el Programa de Movilidad Interna consolida la preocupación de Los Héroes con sus colaboradores, entregando confianza y oportunidades a quienes las buscamos. Me siento muy feliz de enfrentar este nuevo desafío y, por sobre todo, muy contento que la oportunidad me la entregara Los Héroes”.*

**César Núñez**

Promovido a Jefe Canales Remotos

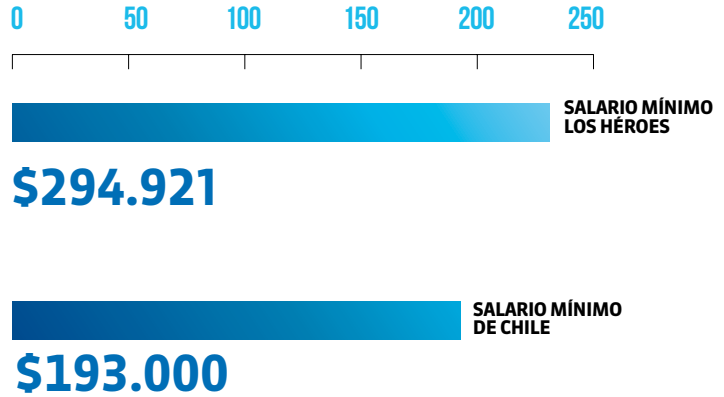


**REMUNERACIONES**

GRI EC5, LA14

En Los Héroes existe un fuerte compromiso por premiar el desempeño de sus colaboradores. Es por ello que la institución realiza los mayores esfuerzos para entregar constantemente remuneraciones competitivas, así como incentivos que -en su conjunto- permitan retener y atraer a los mejores talentos.

Un ejemplo de ello es el salario mínimo de la institución. La renta bruta mínima pagada a los trabajadores, que no considera otros beneficios en dinero, fue de \$294.921 durante 2012, un 52% superior al salario mínimo legal.



En cuanto a equidad de salario entre géneros, si bien no existe una política definida, las diferencias entre la renta de hombres y mujeres en Los Héroes es un 3,8% mayor en los hombres. Esta diferencia se debe al desarrollo de competencias y al desempeño alcanzado.

**DIFERENCIA SALARIO POR GÉNERO A FAVOR DE LOS HOMBRES (%) DURANTE 2012**

CARGO

**0,7%**

**EJECUTIVOS**

**10,6%**

**PROFESIONALES Y JEFATURAS**

**0,26%**

**ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS**

**3,8%**

**GENERAL**

**Roberto Pérez**  
Jefe de Procesos y Servicios  
Sucursal Punta Arenas

**Luisa Jeldrez**  
Ejecutiva de Atención  
Sucursal Arica



## PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y CONTRATACIÓN LOCAL

### GRI EC7

En Los Héroes se busca incorporar a aquellas personas con competencias que refuercen especialmente los valores corporativos de compromiso social, cercanía, transparencia, creatividad y calidad.

Internamente, se otorgan oportunidades concretas de desarrollo laboral a los colaboradores a través del “Programa Despega”.

Externamente, se publican las oportunidades de trabajo en la mayor cantidad de canales disponibles y existe un proceso normado y transparente, orientado a atraer y seleccionar a los mejores talentos disponibles en el mercado laboral.

Adicionalmente, durante el 2012, se realizó un estudio basado en focus group, que tuvo como objetivo levantar los requerimientos de los recién egresados de diversas carreras e instituciones del país, respecto a la percepción que tienen de la labor de Los Héroes, el desarrollo profesional que ofrece y la información que entrega. El desafío 2013 es desarrollar nuevas instancias de difusión y conocimiento de las ofertas y oportunidades laborales que la institución regularmente pública.



### MECANISMO DE SELECCIÓN PARA RECLUTAMIENTO EXTERNO

# 1.

Todas las búsquedas son publicadas en el medio de reclutamiento formal ya sea en prensa escrita, portal de empleos, ferias laborales en universidades, u otras, que aseguren la mayor cantidad de postulaciones de acuerdo al cargo y a la cultura local de la ciudad-pueblo de la sucursal solicitante.

# 2.

Los Ejecutivos /Jefes /Supervisores, participan del proceso de selección, siendo de su responsabilidad verificar que las competencias técnicas de los postulantes correspondan a lo requerido por el cargo y finalmente seleccionar al o a los nuevos integrantes de su equipo.

# 3.

Los procesos de selección para la Región Metropolitana son gestionados por el área de Selección de Los Héroes, mientras que los de regiones cuentan con una serie de consultores externos que apoyan en el proceso de evaluación psicolaboral local. El área de selección efectúa el reclutamiento de candidatos, coordina el proceso, cierra la contratación y entrega de oferta laboral a los candidatos seleccionados.



## CONTRATACIÓN LOCAL

### GRI EC7

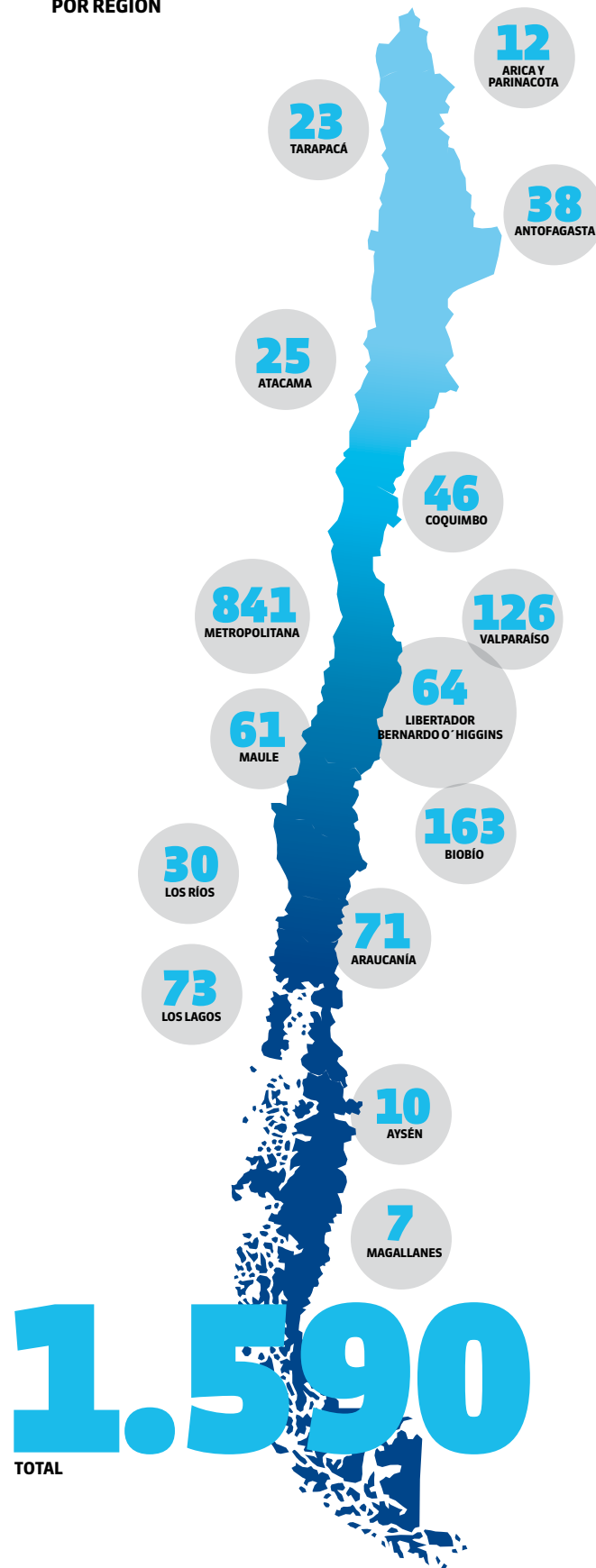
Dada la extensa cobertura de sucursales, que se distribuyen a lo largo de las 15 regiones del país, y del compromiso con las comunidades locales, Los Héroes se preocupa de que todos sus colaboradores se desempeñen en aquellas dependencias que coincidan de la mejor manera con la zona donde residan sus familias. El objetivo es mejorar la calidad de vida y familiar de los colaboradores. Durante el 2012, el 95% de las personas contratadas vivía en el entorno más cercano de cada sucursal.

*“Desde que estoy en la empresa, sentí un grato ambiente laboral, demostrándolo en el apoyo dado por RRHH cuando solicité mi traslado de sucursal Conchalí a sucursal Maipú, lo cual me favoreció y me significó un cambio radical en mi vida personal y familiar, mejorando mi calidad de vida ya que puedo disfrutar ese tiempo de viajes con mi familia. Gracias a este cambio he ahorrado dinero y tiempo”.*

**Astrid Rivera**

Sucursal Maipú

## NÚMERO DE PERSONAS CONTRATADAS POR REGIÓN





SUCURSAL GENERAL HOLLEY

## AUSENTISMO Y ACCIDENTABILIDAD

### GRI LA7

Las licencias médicas por enfermedad fueron el motivo más recurrente de ausentismo a nivel transversal durante el 2012, lo que justificó el 86,2% del total de 1.980 ausencias.

	ACCIDENTE DE TRABAJO	LICENCIA MÉDICA	LICENCIA MATERNAL	PERMISO	TOTAL
<b>Ejecutivos</b>	0	6	0	0	6
<b>Profesionales y Jefaturas</b>	0	18	76	0	94
<b>Administrativos y Técnicos</b>	27	1683	168	2	1880
<b>Total Ausentismo</b>	27	1707	244	2	1980

Durante este periodo no se registraron fallecimientos por causas de accidentes del trabajo.

SUCURSAL OSORNO



**BENEFICIOS ADICIONALES PROFESIONALES Y EJECUTIVOS**

PERSONAS BENEFICIADAS

**800**

**SEGURO COMPLEMENTARIO DE VIDA Y SALUD**

**50**

**BONOS MOVILIZACIÓN Y SALA CUNA**

**288**

**BONOS CUIDADO HIJO MENOR DE 2 AÑOS**

**8.2 BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES**

GRI LA3

Conscientes del rol estratégico que cumplen, Los Héroes pone a disposición de sus colaboradores un completo plan de beneficios a los que pueden acceder. Estos beneficios son entregados según las características propias del cargo y responsabilidades que cumple cada trabajador dentro de la organización, siendo clasificados en tres grupos: Bonos pactados por convenio colectivo, Beneficios transversales y Beneficios adicionales, como son el seguro de salud, seguro de vida, bono sala cuna, entre otros, para profesionales y ejecutivos.

De esta manera, el número de beneficios entregados durante el 2012 fue de 4.730, beneficiando directamente a 1.590 colaboradores de la institución, de los cuales 724 registran cargas familiares equivalentes a 1.213 personas, que por extensión también reciben algunos de estos beneficios.



SUCURSAL PUNTA ARENAS

BENEFICIOS ENTREGADOS POR LOS HÉROES A SUS COLABORADORES /NÚMERO DE USOS.

<b>13.044</b>	<b>SEGUROS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>400</b>	<b>PRÉSTAMOS PERSONALES, PRÉSTAMO BLANDO</b>
<b>300</b>	<b>BONOS MÉDICOS Y BONIFICACIÓN DENTAL</b>	<b>2.200</b>	<b>CONVENIO DESCUENTO POR PLANILLA CON TARJETA FARMACIAS AHUMADA</b>
<b>700</b>	<b>BONOS CUIDADO HIJO MENOR DE 2 AÑOS</b>	<b>240</b>	<b>MOVILIZACIÓN Y SALA CUNA</b>
<b>545</b>	<b>BONIFICACIÓN ESCOLAR PRESTACIÓN</b>	<b>80</b>	<b>CONVENIO DESCUENTO POR PLANILLA CON FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PÉREZ</b>
<b>232</b>	<b>BONIFICACIÓN ESCOLAR REMUNERACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>BONO FALLECIMIENTO PARA TRABAJADOR, CÓNYUGE Y/O CARGAS</b>
<b>480</b>	<b>CRÉDITOS SOCIALES</b>	<b>1.644</b>	<b>DESCUENTOS ESPECIALES EN CABAÑAS Y ZONAS DE PICNIC.</b>
<b>160</b>	<b>CRÉDITOS TASA 0</b>		
<b>40</b>	<b>BONOS NATALIDAD</b>		
<b>400</b>	<b>ASIGNACIÓN MATRÍCULA PARA TRABAJADOR Y CARGAS</b>		
<b>119</b>	<b>BONOS ESTÍMULO ESCOLAR</b>		
<b>35</b>	<b>BONOS NUPCIALIDAD</b>		
<b>115</b>	<b>ASIGNACIÓN FAMILIAR</b>		



EDIFICIO CORPORATIVO



### 8.3 GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESARROLLO DE CARRERA

GRI LA11, LA12

Los Héroes cuenta con programas y herramientas de gestión de habilidades que permiten analizar, perfilar e implementar las acciones requeridas con miras al desarrollo laboral de los colaboradores y su alineamiento con los focos estratégicos, desde que se integran y durante todo el tiempo que permanezcan en la institución.

Específicamente hay dos acciones que se implementan con el objetivo de facilitar el desarrollo de carrera dentro de la organización. Por una parte, está la herramienta Gestión del Desempeño que permite detectar y potenciar las competencias necesarias para desarrollarse dentro de la organización y, por otra parte, un Programa de Capacitación.

#### GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

La Gestión del Desempeño en Los Héroes es una herramienta estratégica de alineamiento de personas que permite orientar y guiar a los colaboradores en lo relativo a la definición de objetivos, seguimiento de sus actividades y proceso formal de evaluación. Su principal objetivo es identificar y potenciar mejoras a la manera en que los colaboradores aportan al logro de los objetivos organizacionales y a su propio desarrollo profesional. Esta gestión se realiza a través de la aplicación de un Modelo de Competencias, que posee nueve competencias y hasta 33 conductas a evaluarse que varían según cada perfil de cargo y que se implementa en tres etapas.

La primera etapa de este Modelo es la comunicación de metas y competencias: cada jefatura se reúne con sus colaboradores para comunicar los objetivos que le serán asignados para el periodo, los métodos de identificación de los indicadores a ser usados y las competencias de cada cargo.

La segunda etapa es la reunión de feedback intermedio: proceso de reuniones individuales, cuyo objetivo es asegurar la orientación hacia un adecuado desempeño y tomar acciones para corregir o mejorar aquellos que estén bajo las expectativas de la organización.

Por último, la etapa de evaluación formal de desempeño: cierre del proceso anual que es una instancia que debe ser desarrollada con el tiempo, dedicación e información necesaria.

Cada jefatura se reúne de manera individual y privada con cada colaborador de su equipo para entregar retroalimentación respecto del desempeño observado en el periodo.

Los resultados finales obtenidos, son utilizados para guiar el desarrollo de planes de trabajo específicos con las personas, para planes de capacitación y desarrollo, postulaciones a cargos vacantes internos, y otras instancias del desarrollo de las personas.

Las competencias corporativas, transversales a todos los cargos y colaboradores de Los Héroes reflejan los valores corporativos transformados en conductas. Algunas de las competencias evaluadas corresponden a:

- Compromiso Social y Organizacional
- Orientación al Cliente
- Liderazgo Cercano
- Visión Estratégica
- Impacto y Asertividad
- Excelencia
- Colaboración y Sentido de Equipo

De esta forma, durante el periodo reportado, se realizaron 1.401 Evaluaciones de Desempeño, lo que corresponde al 88% de la dotación total. Y consultados los colaboradores respecto de la utilidad de esta herramienta, el 89% declara conformidad con la evaluación.

# 1.401

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

# 88%

DE LA DOTACIÓN TOTAL

# 89%

CONFORMIDAD EN LA EVALUACIÓN

# 52.681

**TOTAL HORAS  
FORMACIÓN 2012**

# 31,7

**PROMEDIO POR  
COLABORADOR**
**DESGLOSE POR SEXO**

## 16.164

**HORAS HOMBRE**

## 36.517

**HORAS MUJERES**

## 31%

**HORAS HOMBRE**

## 69%

**HORAS MUJERES**
**DESGLOSE HORAS POR CATEGORÍA**

## 37.845

**ADMINISTRATIVOS**

## 3.744

**PROFESIONALES**

## 9.645

**JEFATURAS**

## 1.447

**EJECUTIVOS**

### 8.4 CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

**GRI L10, LA11, HR3**

Para Los Héroes es importante que sus colaboradores se sientan a gusto en su trabajo y puedan proyectar su vida laboral dentro de la institución. Es por esto que pone a su disposición herramientas de perfeccionamiento, entrenamiento y formación de competencias que logren mejorar su desempeño, contribuyendo a su desarrollo profesional y a una mejor atención para los beneficiarios.

Para lograr este objetivo, existe una Política de Capacitación actualizada en mayo de 2012 que busca explicitar las directrices, estándares y criterios de capacitación y establece un Programa de Detección de Necesidades de Capacitación por área, que permite levantar directamente de las áreas los requerimientos de formación necesarios.

Las actividades de capacitación de Los Héroes se dividen en cursos internos y externos, ambos son evaluados por los participantes, a través de encuestas administradas al finalizar la actividad y también por medio de evaluaciones de contenidos a los participantes.

A estas capacitaciones se suma el apoyo a estudios de pre-grado con duración mínima de dos años para título profesional o técnico, las que son promovidas por la institución a través de las Becas de Estudio para el rol general.



### BECAS DE ESTUDIO

Esta iniciativa permite apoyar económicamente a los colaboradores que tengan un desempeño laboral de excelencia y que, además, demuestren motivación por iniciar o continuar sus estudios universitarios o técnicos. Durante el 2012, se entregaron 20 becas con este fin.

### REQUISITOS PARA POSTULAR

La asignación de las becas es realizada por la gerencia de Recursos Humanos, para cuyo efecto aplica un sistema de puntajes de acuerdo al cumplimiento de los requisitos solicitados:

- Pertenecer al Rol General y tener contrato indefinido en la fecha de postulación y durante el periodo en que se prolonguen los estudios.
- Antigüedad mínima de 2 años.
- La carrera profesional o técnica a la que postulen los colaboradores deberá estar relacionada con el cargo que el colaborador desempeña a la fecha de la postulación.
- Contar con el apoyo de la Jefatura directa y del Gerente del área.
- Contar con un desempeño en al menos una categoría sobre lo esperado, en la evaluación del año anterior.

Una vez definidos los resultados se notifican a los colaboradores que postularon y no resultaron seleccionados, así como el listado de los becados seleccionados.

Para cumplir con criterios de equidad y transparencia, es obligación del becado presentar semestralmente a la Gerencia de Recursos Humanos el Certificado de Concentración de Notas de las asignaturas que contempla el año y/o semestres, con todos los ramos aprobados, además del Certificado de Asistencia, con un cumplimiento de un 75% de asistencia como mínimo.

### UNA AYUDA SUSTANCIAL

*“La experiencia de haberme ganado la Beca el año pasado fue excelente, ya que alivió de forma sustantiva el costo de mis estudios durante el año, por lo cual agradezco que la empresa tenga este beneficio pensando en que los trabajadores nos proyectemos a futuro”.*

#### **Ximena Cañulef**

Ejecutiva Grandes Empresas  
Centro Transaccional de Negocios.



Las cuatro principales acciones en este ámbito son: el plan de inducción, Plan Entrena, Capacitación de agentes y Talleres de liderazgo.

### PLAN DE INDUCCIÓN

Los Héroes considera que la adaptación al cargo y a la organización es una fase clave para todo colaborador que se incorpora. Para ello, se diseñó un plan que considera cursos presenciales y a distancia que entregan conocimientos fundamentales para el ejercicio de sus labores y también en materias corporativas, de cultura organizacional, procedimientos y normativas. Además se realiza una jornada en la cual los nuevos colaboradores conocen cómo opera la organización y viven una experiencia de compensación en la cual comparten con los beneficiarios.

Es así como durante el año 2012, 117 nuevos colaboradores participaron de la Jornada de Inducción.

### PLAN ENTRENA

Este plan surge el año 2012 como una manera de responder a las regulaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, y a la implementación del nuevo sistema de emisión de licencias médicas electrónicas.

Este plan consistió en la capacitación de 957 colaboradores, entre Ejecutivos y Personal en Contacto, Ejecutivos de Cuentas Transaccionales, Agentes y Subgerentes Regionales, para actualizar los conocimientos en tres Productos Estratégicos: Crédito Social, Asignación Familiar y Licencias Médicas, totalizando más de 15.000 horas de capacitación entre e-learning y presencial.

En la modalidad e-learning se capacitó a 579 colaboradores con un 95% de aprobación y en la modalidad presencial a 350 en 13 sucursales de Santiago y 17 de Regiones. Ambos formatos impactaron a todas las sucursales que tienen plataforma comercial.

*“Compartir con nuestros afiliados fue una experiencia enriquecedora. Vivir en carne propia las ganas de vivir de los abuelitos me motiva a hacer cada vez mejor mi trabajo”.*

#### **Elwin Nain**

Analista Operaciones Controles

### CAPACITACIÓN AGENTES

Durante el 2012, los agentes de sucursal, se capacitaron en criterios de atención, buen servicio, cumplimiento y conceptos de endeudamiento responsable, promoviendo el menor endeudamiento de los afiliados o los plazos más acotados. La evaluación de la entrega de estos contenidos y su comprensión por parte de los asistentes tuvo una evaluación de 6,7 promedio.

### TALLERES DE LIDERAZGO

Los 120 agentes que trabajan en las principales sucursales del país asistieron a talleres de liderazgo durante el ejercicio 2012. El objetivo fue entregarles herramientas útiles para ejercer su función, basadas en la misión, visión y valores corporativos. También fueron parte de estas jornadas los subgerentes regionales. Todos ellos trabajaron en una serie de tópicos ligados a su quehacer, con un marcado enfoque práctico.

*“El taller de liderazgo fue una experiencia muy grata que superó todas mis expectativas. Me gustó su dinamismo y que estuviera basado en nuestra realidad. Da gusto trabajar en una institución con la que comparto valores, la importancia del trabajo en equipo y la excelencia en el servicio”.*

#### **Paola Miranda**

Agente  
Sucursal Punta Arenas

## MIDIENDO EL CLIMA LABORAL

Los Héroes está comprometida con el fomento del buen clima organizacional, a través de una cultura de trabajo en equipo y crecimiento profesional. Es por esto que desde el año 2006 se realiza una evaluación on line confidencial a través del Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile (MIDE UC), con el objetivo de analizar periódicamente variables clave en este ámbito, para resolver temas que se presenten como oportunidades de mejora.

El 2012 se realizó una nueva versión de esta evaluación, invitando a todos los colaboradores a participar y se obtuvo una tasa de respuesta de 1.247 colaboradores.

Los resultados de las 17 dimensiones estudiadas, arrojaron una satisfacción neta del 63,6%, lo que implica un alza respecto de la medición anterior que se hizo el 2010.

### Dentro de los aspectos mejor evaluados están:

	2010	2012	Variación
Satisfacción laboral	74,8%	79%	4,2%
Grato ambiente interpersonal	73,6%	78,2%	4,6%
Estilo de supervisión	68,7%	77,5%	8,8%

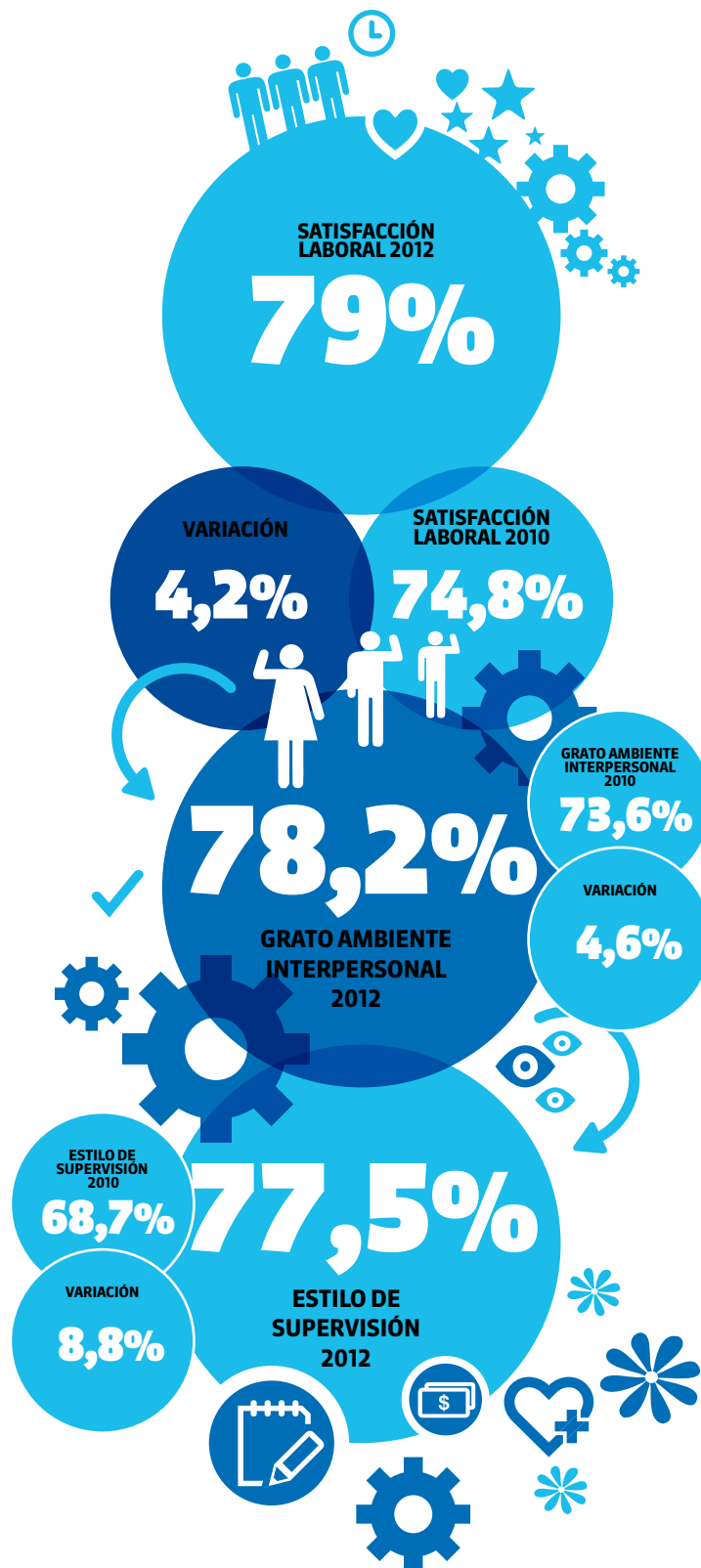
### Dentro de los aspectos a potenciar y reforzar están:

	2010	2012	Variación
Colaboración entre áreas	39,1%	45,9%	6,8%
Beneficios poco conocidos	47,9%	40,1%	-7,8%

La gestión del clima laboral considera la comunicación de los resultados del estudio, como también la generación de planes de mejora construidos con los colaboradores, efectuando un seguimiento constante y permanente respecto de las iniciativas implementadas y la percepción en los equipos de trabajo.

Los Héroes se ha impuesto como uno de sus desafíos 2013, desarrollar un programa de refuerzo de beneficios tanto en el ámbito de la comunicación de los existentes, como en el desarrollo de nuevos beneficios, a partir del levantamiento proactivo de sus necesidades y aspectos más valorados en esta materia.

## RESULTADOS ESTUDIO CLIMA LABORAL



SUCURSAL ARICA

## 8.5 IMPORTANCIA DE LA RETROALIMENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Como parte de los planes y acciones permanentes de Los Héroes orientados a optimizar la gestión de Recursos Humanos y promover el buen clima laboral, contamos con una serie de instancias de retroalimentación directa y reconocimiento de los colaboradores. Las principales iniciativas de 2012 fueron:

### • Plan Terreno:

El área de Recursos Humanos aumentó considerablemente su presencia en los puntos de atención. Cada miembro del área debió salir a lo menos una vez al mes a recorrer las distintas sucursales a lo largo del país. Ello con la finalidad de establecer un contacto cercano y empático con los colaboradores.

### • Plan Reconocimiento:

Quienes superaron las expectativas de la organización en el logro de sus objetivos tuvieron la oportunidad de reunirse directamente en un desayuno con el gerente general. La iniciativa, además de ser una instancia de conversación e intercambio de experiencia, estuvo marcada por una serie de reconocimientos que ayudaron a reforzar el compromiso de los colaboradores con la institución.

Entre los galardonados destacaron equipos que participaron activamente en la presentación de ideas vinculadas a la innovación y eficiencia. También se reconoció a los colaboradores más antiguos de Los Héroes y a los hijos de colaboradores y trabajadores con excelencia académica.



#### • Encuentros Ejecutivos:

Como parte de la estrategia de comunicación interna, durante 2012 se realizaron tres reuniones estratégicas en las que los líderes conocieron los proyectos y la forma de trabajo para alcanzar las metas propuestas para el año. Participaron gerentes, subgerentes, agentes y jefes zonales, quienes dialogaron sobre la estrategia y la misión institucional.

#### • Newsletter Origen:

En abril de 2012, se lanzó un nuevo canal de comunicación cuyo propósito fue reforzar el compromiso social de los Héros, informar permanentemente a los colaboradores y mantener la cohesión y frecuencia de los mensajes a lo largo de toda la red de sucursales y áreas centrales. Es así como surge el Newsletter Origen.

Inicialmente tuvo una frecuencia quincenal, que deberá regularizarse de manera mensual desde 2013, con un comité editorial compuesto por ejecutivos de diversas áreas de la organización. El desafío futuro, es medir su efectividad en la entrega de los mensajes y su nivel de lectura entre los colaboradores.

#### • Intranet:

A través de este canal, que está disponible como ingreso directo en los computadores del 99% de los colaboradores, Los Héros busca tener a disposición la información y documentos relevantes para toda la organización. En esta plataforma se encuentran todas las Políticas y Procedimientos existentes como una manera de garantizar el acceso y el conocimiento de todos los colaboradores.

#### • Mail de Comunicaciones:

Reforzando el sentido de pertenencia y para fortalecer el vínculo entre los colaboradores y la empresa durante el año, se comunican semanalmente los hechos relevantes a través de este medio de comunicación corporativo.





SUCURSAL PUNTA ARENAS

**LOS COLABORADORES, BENEFICIARIOS, EMPRESAS ASOCIADAS Y EXTERNOS QUE DETECTEN DENTRO DE LOS HÉROES SITUACIONES IRREGULARES, COMPORTAMIENTOS ILEGALES O NO ÉTICOS, TIENEN EL DEBER DE REPORTAR DICHAS SITUACIONES.**

### **8.6 ÉTICA EN EL TRABAJO REALIZADO**

GRI S03, S02

Actuar con transparencia y criterios validados ética y socialmente es fundamental para que la organización cumpla con la excelencia y calidad de servicio que la caracterizan. Es por esto que en Los Héroes existe un Código de Ética y Conducta Profesional que norma los criterios, deberes y restricciones en todos los campos y acciones de la institución.

Este Código se difunde a todos los integrantes de la organización y, además de regir el comportamiento a nivel laboral, se hace extensivo a todos los grupos y terceras personas que se vinculen con Los Héroes: proveedores, usuarios, clientes internos, comunidad, el Estado, sus entidades fiscalizadoras, entre otras.



### ASPECTOS NORMADOS POR EL CÓDIGO DE ÉTICA

Algunos de los temas relevantes normados en el Código de Ética y Conducta Profesional son los siguientes:

- Prácticas Honestas.
- Prevención de la Corrupción.
- Participación en Actividades Políticas o Comunitarias.
- Recepción y/o entrega de regalos.
- Prevención de Conflicto de Intereses.
- Uso de información privilegiada y confidencialidad de la información.
- Protección y uso adecuado de los activos de la institución
- Reporte de conductas no éticas e ilegales.
- Notificación de problemas con el Código de Ética y Conducta Profesional.
- Responsabilidad de Cumplimiento.
- Finanzas Personales.

En esta línea, Los Héroes se ha planteado como desafío incorporar en el corto plazo los elementos y procesos necesarios para el adecuado cumplimiento de la Ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

### CANAL DE COMUNICACIÓN PARA DENUNCIAR INCUMPLIMIENTOS AL CÓDIGO DE ÉTICA

Los colaboradores, beneficiarios, empresas asociadas y externos que detecten dentro de Los Héroes situaciones irregulares, comportamientos ilegales o no éticos, tienen el deber de reportar dichas situaciones a su Supervisor directo o a ejecutivos superiores en el caso de los colaboradores, o directamente a Gerencia de Recursos Humanos, para el caso de externos, mediante un correo electrónico, llamando por teléfono o realizando una declaración personal en un documento.

Todos los colaboradores deberán cooperar plenamente con las investigaciones derivadas de un reporte o situación de conductas indebidas. Los Héroes se compromete a proteger los derechos de las personas y empleados que reporten dichas situaciones. Cualquier colaborador o administrativo al que se sorprenda tomando represalias contra el denunciante que haya ejercido sus derechos según este código de ética o legislación vigente, estará obligado a ofrecer las reparaciones que corresponda. Lo mismo aplicará para las empresas o asociados que tomen represalias contra algún colaborador de Los Héroes.

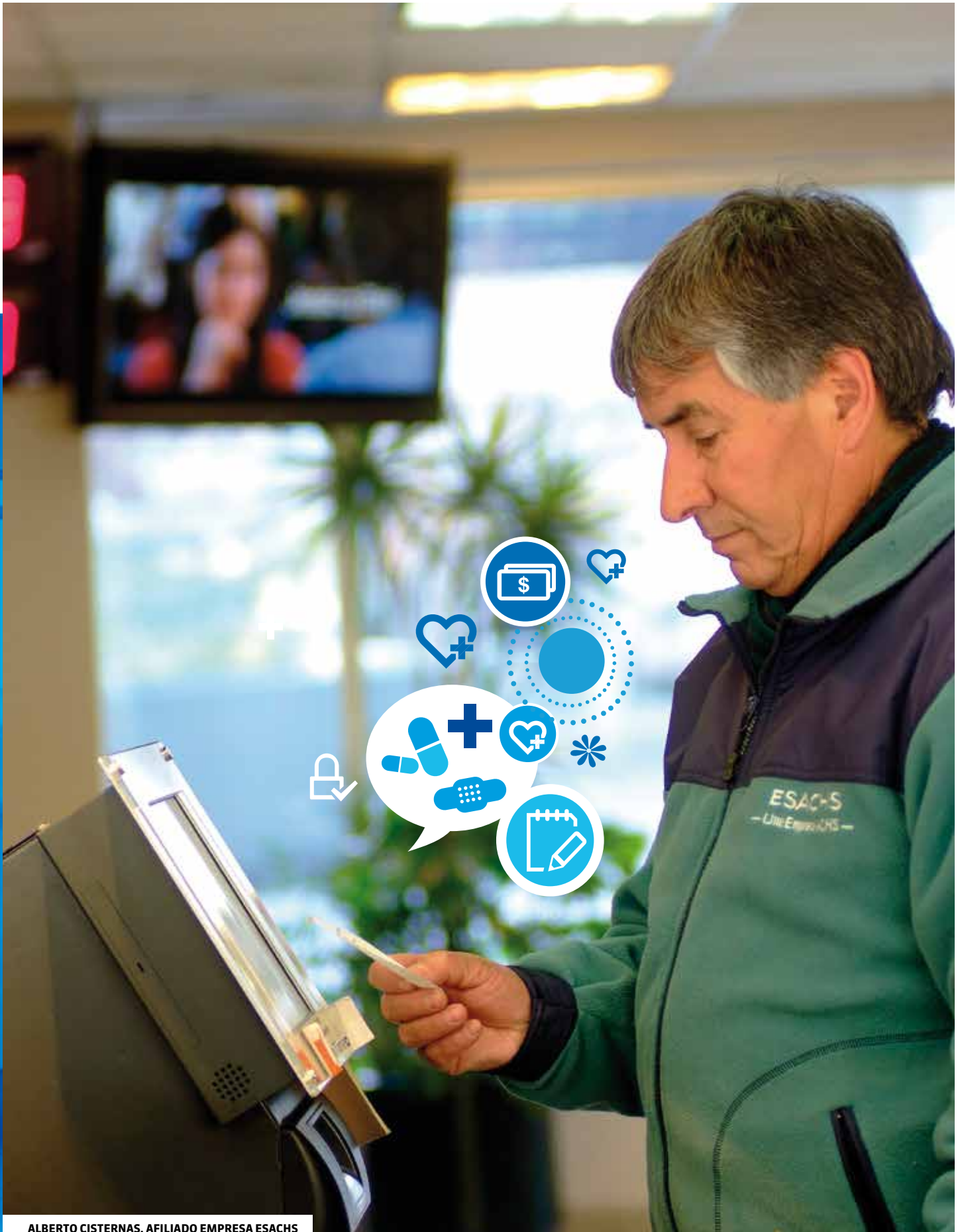
## INFORMACIÓN DE SITUACIONES IRREGULARES

En el sitio de Intranet denominado “Integridad Corporativa”, los colaboradores de Los Héroes pueden informar directamente al área de Contraloría o Comité de Auditoría situaciones irregulares que puedan afectar el control interno, la contabilidad u originar un perjuicio a Los Héroes, a sus afiliados o al Estado, así como también incumplimientos a los Códigos de Ética antes mencionado.


Si la información corresponde a situaciones relacionadas únicamente con temas de relaciones laborales, ésta se canaliza a través de la gerencia de Recursos Humanos.

### PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS

1. LA PERSONA QUE REPORTA UNA “SITUACIÓN IRREGULAR” SE DEBE IDENTIFICAR CON SU NOMBRE Y APELLIDO, NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO O UN CORREO ELECTRÓNICO VÁLIDO.
2. LA PERSONA QUE REPORTA UNA “SITUACIÓN IRREGULAR” PUEDE PEDIR RESERVA DE SU NOMBRE. ESTO SIGNIFICA QUE QUIEN RECIBE EL REPORTE DEBE MANTENER RESGUARDADA LA IDENTIDAD DE LA PERSONA.
3. LAS SITUACIONES A REPORTAR DEBERÁN DESCRIBIRSE EN FORMA CLARA Y CONCISA, PUDIENDO ADJUNTAR INFORMACIÓN ADICIONAL QUE LA SUSTENTE.
4. EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN, PUEDE REALIZARSE POR LOS SIGUIENTES CANALES DE COMUNICACIÓN:
  - **CORREO ELECTRÓNICO**  
LAS PERSONAS QUE DECIDAN REPORTAR UNA “SITUACIÓN IRREGULAR”, TIENEN LA OPCIÓN DE ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO A UNA PERSONA DEL ÁREA DE CONTRALORÍA O A UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE AUDITORÍA. LAS CUENTAS DE CORREO DE LAS ÁREAS RECEPTORAS DE DENUNCIAS ESTÁN INDIVIDUALIZADAS EN LA INTRANET.
  - **CORREO POSTAL (TRADICIONAL)**  
LAS PERSONAS QUE DECIDAN REPORTAR UNA “SITUACIÓN IRREGULAR”, TAMBIÉN TENDRÁN LA OPCIÓN DE HACERLO VÍA CARTA EN SOBRE “PERSONAL”, DIRIGIDA A CUALQUIERA DE LAS ÁREAS SEÑALADAS EN PUNTO ANTERIOR, A LA SIGUIENTE CASILLA POSTAL:  
  
LOS HEROES CCAF  
CASILLA 13594  
SANTIAGO.
5. EN CASO DE QUE EL REPORTE DE UNA “SITUACIÓN IRREGULAR” NO CUENTE COMO MÍNIMO CON NOMBRE Y APELLIDO, NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO O UN CORREO ELECTRÓNICO VÁLIDO, DICHO REPORTE PODRÍA NO CONSIDERARSE COMO SITUACIÓN A INVESTIGAR.



ALBERTO CISTERNAS, AFILIADO EMPRESA ESACHS

A portrait of Mónica Gormaz, a woman with long dark hair, wearing a bright red blazer and a colorful floral scarf. She is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a solid light blue color.

GENERAR VALOR A LOS  
PROVEEDORES PARA  
LOS HÉROES SIGNIFICA:  
COMPARTIR RIESGOS  
Y BENEFICIOS, CUMPLIR  
CON LOS COMPROMISOS  
PACTADOS Y FOMENTAR  
LA PROACTIVIDAD  
DE TODOS LOS  
PROVEEDORES.

# 9. VALOR GENERADO A LOS PROVEEDORES

GRI EC6

Gracias a los proveedores de bienes y servicios, Los Héroes hace posible en gran medida la realización de sus objetivos de generar valor social a sus beneficiarios. A diciembre de 2012, el 99% de sus proveedores son nacionales y sólo seis internacionales. Del total de proveedores con los que trabajaba Los Héroes a esa fecha, se estima que cerca del 65% corresponde a Pyme.

**COMPARTIENDO  
RIESGOS Y  
BENEFICIOS CON  
EL PROVEEDOR.**

**CUMPLIENDO  
LOS COMPROMISOS  
PACTADOS.**

**FOMENTANDO LA  
PROACTIVIDAD DE  
LOS PROVEEDORES  
COMO VENTAJA  
COMPETITIVA.**

## MEJORA EN CANALES DE COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES

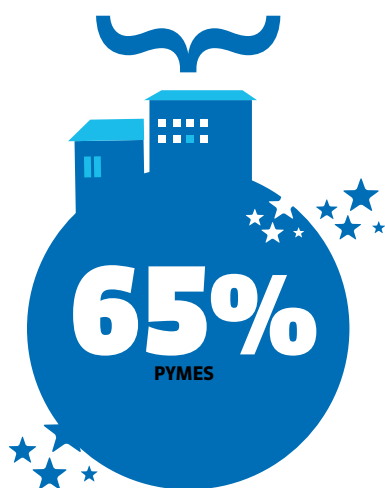
### GRI HR1, HR2

En los últimos dos años Los Héroes ha priorizado definir y mejorar los canales de comunicación con sus Proveedores, con la finalidad de establecer una actividad permanente de conocimiento y contactos con el mercado. Se actualizó la información de pago, y recepción de documentos tributarios. Así como se reforzaron los canales de contacto específicos para recibir consultas o requerimientos de los proveedores.

Al mismo tiempo, se trabajó en estandarizar metodología de funcionamiento interno, sistemas de control y evaluación, que permitan mejorar la relación y la comunicación con este grupo.

# 99%

PROVEEDORES NACIONALES



B A f  
e

## EVALUACIÓN Y TRANSPARENCIA

Durante el 2012 se desarrolló el proceso de identificar, seleccionar, homologar, validar y evaluar proveedores. Para determinar a los mejores proveedores se implementó un modelo de evaluación, control y segmentación, la que en su primera etapa orientó los esfuerzos al grupo de proveedores más relevantes según su participación en el gasto. El modelo utilizado incorporó variables financieras, operacionales y de prácticas laborales, dentro de las cuales se incluyen algunas materias relacionadas al comportamiento laboral, comercial y financiero, dejando a los mejores evaluados e incentivando su participación activa y retroalimentación.

Una serie de visitas en terreno, y reuniones de trabajo, han permitido visualizar las sinergias necesarias para la optimización de los recursos disponibles, y mejoras en los recursos contratados. Por otro lado, en octubre de 2012, se solicitó informar si en los contratos celebrados con proveedores de bienes y servicios durante el año 2011, se tuvo relación con sociedades en cuya propiedad participen Directores o Ejecutivos de la Caja o sus cónyuges o personas vinculadas con éstos, hasta el cuarto grado de parentesco por consanguinidad o segundo grado de parentesco por afinidad.

Adicionalmente, en diciembre de 2012 el Directorio aprobó un anexo a los contratos sostenidos con los proveedores, que dice relación con la responsabilidad penal de las personas jurídicas sobre los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, según la ley 20.393. Para su implementación, durante el 2013 se efectuarán charlas periódicas en donde se informará a los proveedores sobre el cumplimiento de la ley y se solicitará la firma de dicho anexo.

## REVISIÓN DE CONTRATOS Y MEJORAS

El objetivo de esta estrategia está orientado a pagar el precio justo, resguardando a la organización desde el punto de vista legal, comercial y reputacional, consiguiendo mejorar la calidad de los servicios y productos.

Durante el 2012 se optimizaron los plazos de pago a proveedores, ajustando los procesos comunicacionales relacionados al flujo de documentos.

A diciembre de 2012, el tiempo promedio de pago a proveedores, después de recibida la factura, era de 26 días.

## POLÍTICA DE COMPRAS

La relación de la institución con sus proveedores, está regida estrictamente por políticas que aseguran el acceso y participación igualitaria de cualquiera de ellos a los procesos de compra recurrente y grandes negociaciones, a la vez que vela por la imparcialidad y probidad del proceso mismo de contrato, regulando ámbitos de esa relación como Prácticas Honestas, Prevención de Corrupción, Recepción y/o entrega de regalos, Prevención de Conflicto de Intereses, entre otros.

## POLÍTICA DE COMPRA Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

ESTA POLÍTICA ESTABLECE PROCEDIMIENTOS Y CUENTA CON CARACTERÍSTICAS PROPIAS QUE PERMITEN RESGUARDAR LA RELACIÓN DE LOS HÉROES CON CADA UNO DE LOS PROVEEDORES. ALGUNAS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE ESTA POLÍTICA:

- EXISTEN LÍMITES DE COMPRA SEGÚN CARGO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.
- EXISTE UNA ESTRICTA POLÍTICA DE PROBIDAD CON LOS EJECUTIVOS DE COMPRA, QUE IMPIDE RECIBIR REGALOS O CUALQUIER TIPO DE INCENTIVO POR PARTE DE LOS PROVEEDORES.
- TODA COMPRA MAYOR O IGUAL A 10 MILLONES DE PESOS REQUIERE LA APROBACIÓN DE UN COMITÉ DE COMPRAS.
- LOS EJECUTIVOS DE COMPRA ROTAN EN SUS FUNCIONES, LO QUE PERMITE COMPARTIR EL CONOCIMIENTO Y EVITAR ABRIR BRECHAS INAPROPIADAS.
- EL PAGO PROVEEDORES, MEDIANTE VALE VISTA REMOTO O DEPÓSITO EN CUENTA CORRIENTE, ES A 30 DÍAS DESDE QUE SE RECIBE LA FACTURA, JUNTO A LA ORDEN DE COMPRA O EL CONTRATO PREVIAMENTE OTORGADO POR LOS HÉROES, EN OFICINA RECEPCIÓN DE FACTURAS.
- CADA 6 MESES SE EVALÚA LA SITUACIÓN FINANCIERA Y LABORAL DE UNA IMPORTANTE MUESTRA DE PROVEEDORES. SE ESPERA QUE LOS PROVEEDORES CUMPLAN SUS COMPROMISOS CON SUS COLABORADORES, CUENTEN CON RESPALDO FINANCIERO, SEAN CAPACES DE ENTREGAR LOS BIENES Y SERVICIOS EN TIEMPO, COSTO Y NIVELES DE ATENCIÓN.

## DESAFÍOS 2013

Los Héroes iniciará un primer proceso de circularización o rondas de información, que permitirá fortalecer las relaciones con sus proveedores, compartir la nueva metodología de trabajo, realizar un catastro simple y no invasivo de controles de tributación, subcontratación y la incorporación de un anexo de "Lavado de Activos" a todos los contratos de Los Héroes. Esto, en colaboración con áreas de apoyo como Contraloría, Fiscalía, Control Financiero y Asuntos Corporativos. La meta es reunirse con los 300 proveedores más importantes de Los Héroes.

Para el segundo semestre de 2013, se innovará en los procesos mediante un "Panel de Control Transversal de Proveedores" el que permitirá controlar, planificar y organizar mejor los procesos de abastecimiento, y agregar valor tanto a la institución como a los diferentes proveedores.

Finalmente, se propone incorporar a la Política de Compras, medidas de sustentabilidad ambiental, responsabilidad social, y gestión de compra 100% transparente.



*"Desde que empezamos a trabajar con Los Héroes, nuestros recursos y servicios están constantemente superándose para lograr resultados al nivel de exigencia que ellos necesitan, logrando un relacionamiento muy profesional y eficaz.*

*Producto del trabajo bien hecho, y la relación que hemos establecido, el cliente ha confiado en nosotros para tareas críticas en el área de tecnología, lo que valoramos mucho y nos compromete aún más para seguir fortaleciendo la relación actual".*

**Gabriel Vassallo Salvia**

Socio Director  
Nexo IT Consultores Ltda.



Yorgett Bustamante, afiliada sucursal Arica

# 10. VALOR GENERADO A LA COMUNIDAD

GRI 4.12

# 300

PERSONAS, ENTRE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS, SUBIERON EL CERRO SAN CRISTÓBAL PARA RECAUDAR FONDOS PARA LA TELETÓN.

# \$321 millones

FUE EL APORTE DE LOS HÉROES A LA TELETÓN 2012.

# 120

COLABORADORES PARTICIPARON EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO.

Durante 2012, Los Héroes trabajó intensamente en incorporar en todos los ámbitos de su gestión, los requerimientos e intereses no solo de sus afiliados y usuarios, sino también, de los reguladores, autoridades, comunidad, líderes de opinión y otros grupos de interés. El objetivo fue generar una relación más directa y fluida con ellos.

Reuniones con la autoridad, levantamiento de mapas de grupos de interés, revisión de sus canales de comunicación y levantamiento de indicadores de sustentabilidad son solo algunos de estos esfuerzos.

El objetivo es desarrollar, al mismo tiempo, acciones de participación de los colaboradores que reflejen entre los públicos externos, los valores de la empresa y su verdadero compromiso social con la comunidad.

LOS HÉROES CUENTA CON UNA POLÍTICA ACTIVA DE RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD.

PROGRAMA SOCIAL HÉROES DESTACADOS, TELETÓN, ALIANZAS CON INSTITUCIONES SOCIALES, SON ALGUNAS DE ESTAS INICIATIVAS QUE TIENEN IMPACTO EN DIFERENTES REGIONES DEL PAÍS.

## 10.1 HÉROES DESTACADOS

El reconocimiento denominado “Héroe Destacado” se orienta a levantar, seleccionar y reconocer casos comprobables y verídicos de personas que hayan realizado de manera voluntaria alguna hazaña extraordinaria, que genera un beneficio a la comunidad a la que pertenece, o a una persona en particular.

En el tercer año de ejecución del Programa, se buscó incorporar criterios de inclusión, transversalidad y transparencia. La invitación es a que todos los chilenos (afiliados a Los Héroes o no), puedan usar esta plataforma para reconocer a cualquier persona que

cumpla con este criterio de “Héroe Destacado”. Fue así como se recibieron 604 postulaciones desde distintos canales, tales como página web, buzones y el call center. De esta cifra, 227 correspondieron a personas no afiliadas a la institución.

El proceso de selección culminó con 10 finalistas trasladados a Santiago para recibir un reconocimiento público en el Centro Cultural Gabriela Mistral (GAM), ante más de 200 personas. En esa ocasión el jurado estuvo compuesto por: Liliana Ross, actriz; Rosita Kornfeld, Directora Senama; Héctor Soto, abogado y periodista; Alipio Vera, periodista y Benito Baranda, Director de América Solidaria.



### HÉROES DESTACADOS 2012 Y SUS HAZAÑAS GANADORAS

En la versión 2012 fueron premiadas dos personas que, gracias a sus notables acciones, conquistaron la preferencia del jurado.

#### RESCATE HEROICO EN ALUVIÓN DE PUNTA ARENAS

El aluvión de 2012 en Punta Arenas fue uno de los más fuertes que se haya vivido en la historia del pueblo magallánico. Ángel Figueroa, operador de maquinaria pesada y grúa de movimiento de tierra, no dudó en poner en riesgo su vida al internar su máquina en un río de barro para rescatar a Felipe, un joven que estaba atrapado en la corriente. Al borde de ser arrastrado él y su máquina, finalmente logró sacar al joven. La valentía y el gran corazón de este trabajador permitieron que Felipe Álvarez pudiera seguir viviendo.

### ¿QUÉ SIGNIFICÓ PARA USTED HABER RECIBIDO ESTE RECONOCIMIENTO?

*“Ser héroe destacado me hace sentir muy bien. Todavía en la calle la gente me saluda, me felicita y me pregunta como me atreví a arriesgarme así. Un héroe es una persona que tiene méritos para hacer algo, yo creo que sí soy un héroe, por lo menos para Felipe lo soy”.*

Ángel Figueroa

Héroe destacado 2012

## PARTICIPACIÓN EN HÉROES DESTACADOS

604

POSTULACIONES



### ¿QUÉ SIGNIFICÓ PARA USTED HABER RECIBIDO ESTE RECONOCIMIENTO?

“Me sentí contenta, me llamaron porque era huilliche. Yo vine a saber aquí en Punta Arenas que era huilliche, y ahora que sé que soy así me siento bien orgullosa, es la raza de uno. Yo creo que ser héroe es una persona que hace las cosas, no te lo entregan, uno debe hacerlo”.

**Irma Payahuala**

Héroe destacado 2012

#### UNA LUCHA CONSTANTE POR LOS ADULTOS MAYORES DE MAGALLANES

A sus 83 años, Irma Payahuala es la más destacada luchadora de los adultos mayores en la Región de Magallanes. Ha peleado incansablemente por el bienestar de la tercera edad, fiel reflejo de que los años no son impedimento para realizarse como persona y menos para realizar actividad física. Esto quedó demostrado cuando en el verano de 2012 participó en el chapuzón del Estrecho de Magallanes, siendo la participante más longeva en la historia del evento. Muchos se preguntan de dónde saca fuerza para pelear por el resto y ser un ejemplo de superación para la sociedad y la respuesta con orgullo la da ella siempre, diciendo: “soy una huilliche, una de las pocas que quedan de este pueblo originario de los mapuches y llevo con orgullo mi sangre indígena”, Irma es, sin duda, una heroína destacada.



“A mí esta premiación me pareció que es muy importante, no sólo para la gente que fue distinguida, sino que es importante para nuestra sociedad. Todas estas personas son realmente héroes. Los diez finalistas son héroes porque en el anonimato han hecho cosas importantes por la comunidad y por los demás. En este país no se está destacando esto, por ejemplo, nosotros los periodistas estamos viendo cómo en los medios de comunicación están todos prácticamente dedicados en buena parte a la farándula, a destacar la delincuencia, el narcotráfico y noticias negativas, y no les damos cabida a tanto héroe que está construyendo este país, que está haciendo algo importante por los demás”.

**Alipio Vera**

Periodista  
Jurado Héroes Destacados 2012



“Cuando tú reconoces lo heroico, al final estás diciendo: ¡Esa es la realidad que quiero construir! Por eso, esto es espectacular. Que se reconozcan estos héroes anónimos. Postularon más de 600 personas, las postuló la comunidad, así que hay muchos en Chile, seguramente si uno recorre Chile va a encontrar miles de profesores, miles de personas que están trabajando por los demás de manera muy abnegada”.

**Benito Baranda**

Director América Solidaria  
Jurado Héroes Destacados 2012

“Estoy muy emocionada, hoy en día vivimos en un mundo un poco descarnado en que la gente no piensa en los demás. Toda esta gente que hay eran candidatas a héroes, tanto de tercera edad como héroes que han hecho grandes cosas por los demás, nos muestran que si no recuperamos la humanidad, el sentir, el recibir lo que le pasa al otro, vamos a ser un pueblo muy malo. Tenemos que evitar eso”. “Este reconocimiento me parece maravilloso porque eso hace reconocer muchos valores que a veces no se conocen y hacen que nosotros seamos más buenos”.

**Liliana Ross**

Actriz  
Jurado Héroes Destacados 2012



## 10.2 LOS HÉROES EN TELETÓN 2012

Por cuarta vez, Los Héroes quiso ser la Caja de la Teletón y estar presentes con un aporte de 300 millones de pesos por parte de la institución y más 21 millones de pesos como contribución de los colaboradores.

El profundo compromiso con esta obra social se refleja en las diferentes actividades que organizaron los colaboradores de Los Héroes. Concursos de pintura infantil, ferias de las pulgas, desayunos, bingos, son solo algunos ejemplos de estas iniciativas.

Destacó durante 2012, la realización de una “Caminata Solidaria por la Teletón: Un Paso, Un Peso”, en la que alrededor de 300 personas, entre colaboradores y sus familias, subieron el cerro San Cristóbal llegando a la cima, como una manera de recaudar fondos y también motivar a los demás a sumarse en esta cruzada.

Finalmente, Los Héroes reafirma su compromiso con el Instituto Teletón reemplazando su regalo corporativo para invitados y autoridades, por un kit de arte entregado al Taller de Pintura Infantil de esta institución, durante su evento Héroes 2012.



# \$300.000.000

APORTE DE LA INSTITUCIÓN A LA TELETÓN

# \$21.000.000

APORTE DE LOS COLABORADORES

### EMBAJADORES SOCIALES LOS HÉROES

El proyecto de “Embajadores” se forma oficialmente el año 2008, con el área de Recursos Humanos, como un proyecto de motivación y compromiso exclusivo para los colaboradores interesados en ser embajadores de Teletón, promoviendo un clima de entusiasmo, optimismo y solidaridad con los jóvenes y niños en rehabilitación. El objetivo es fortalecer la lealtad y compromiso social de los colaboradores de Los Héroes, a través de la participación en esta importante cruzada.

Hace cinco años, este Programa partió con 20 personas. Durante 2012 logramos entusiasmar a más de 120 colaboradores, quienes se consolidaron como líderes proactivos que representan día a día el valor de compromiso social, tanto para la campaña Teletón como para otras campañas sociales, como Héroes Destacados.





### 10.3 ALIANZAS QUE GENERAN DESARROLLO

#### GRI 4.13

Junto con el desarrollo de iniciativas que contribuyen directamente a la comunidad, Los Héroes busca fortalecer alianzas con instituciones que buscan genuinamente contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los chilenos, especialmente de los adultos mayores.

#### INSTITUTO DEL ENVEJECIMIENTO

Los Héroes colabora desde hace más de cinco años con el Instituto del Envejecimiento, fundación que busca promover y difundir políticas sociales orientadas al desarrollo de los adultos mayores y el conocimiento sobre el envejecimiento entre toda la población. Al igual que con otras instituciones relacionadas, Los Héroes colabora en la difusión de sus actividades e iniciativas tanto a través de los medios corporativos, como colaborando con los medios de comunicación propios del Instituto.

En este caso, Los Héroes colabora con la mantención de la página web del Instituto del Envejecimiento, la cual recibió durante el año 2012 más de 17.000 visitas.

#### APOYO AL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR (SENAMA)

Los Héroes suscribe desde hace más de 10 años, un convenio con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, el cual supone colaboración en la difusión de sus actividades e iniciativas y la realización de iniciativas conjuntas que colaboren con el objetivo común de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores del país.

Es así como Los Héroes trabajó en 2012 en conjunto con este Servicio, en las siguientes instancias:

- Los Héroes colabora en la impresión y difusión en sucursales de la revista Gente Grande, principal medio de comunicación de este Servicio. Esta publicación tiene un tiraje de 20 mil ejemplares y Los Héroes distribuye 4 mil revistas en sus principales sucursales de todo Chile.
- Durante octubre se realizó una celebración conjunta del Mes del Adulto Mayor, a través de la realización de un concierto masivo y actividades a las que asistieron tanto afiliados de Los Héroes como adultos mayores invitados por Senama. En total, esta alianza benefició a alrededor de 1.700 adultos mayores convocados por el Servicio.
- En noviembre se colaboró con el Seminario Internacional “Ciudades amigables con las personas mayores”, proyecto que busca promover el envejecimiento activo mediante la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen. A la actividad asistieron 120 personas, tanto chilenas, como extranjeras.
- Durante el último trimestre de 2012, Senama y Los Héroes capacitaron con 7 horas de formación a 60 personas del call center de la institución, en Cuidados y Calidad de Vida del adulto mayor. El objetivo es entregar herramientas para la promoción de la calidad de vida de los 145.683 adultos que contactan dentro del programa “Amigo Telefónico Los Héroes”.

### EL APORTE DE LOS HÉROES DESDE LA VISIÓN DE SENAMA

“Promover un cambio cultural que fomente el respeto a la dignidad de las personas mayores, el ejercicio de sus derechos, su valoración y participación en la sociedad es uno de los ejes estratégicos del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y, para poder concretarlo, hemos implementado diversas acciones como, por ejemplo, alianzas con diferentes organizaciones e instituciones, tanto públicas como privadas, que han contribuido a pavimentar este camino y visibilizar la realidad de los mayores en Chile.

Caja de Compensación Los Héroes ha sido una valiosa aliada para SENAMA, dada su preocupación por el bienestar de las personas mayores del país. De esta manera, hemos impulsado acciones que apuntan a promover la participación e integración de las personas mayores en los distintos ámbitos de la sociedad a través de eventos culturales, de recreación, instancias de aprendizaje, acciones que favorecen el emprendimiento, entre otras.

Una acción conjunta y de gran impacto para las personas mayores, dada la falta de información que existe en torno a los temas relacionados con el envejecimiento, es la publicación mensual de la revista Gente Grande, que desde 2012 ha permitido que nuestros mayores, aún en los lugares más apartados del país, puedan recibir información de calidad y actualizada respecto de los beneficios para las personas mayores que les ofrece el Estado de Chile y, por supuesto, Los Héroes.

Promover este cambio cultural es una tarea que involucra al Estado, la academia, la sociedad civil, las familias, los propios adultos mayores y también a las instituciones privadas que se relacionan diariamente con ellos y que tienen como uno de sus objetivos centrales buscar el bienestar de sus afiliados”.

Rosita Kornfeld  
Directora Nacional Senama





### ASOCIACIÓN DE INDUSTRIAS METALÚRGICAS Y METALMECÁNICAS (ASIMET)

Los Héroes surge como Caja bajo el alero de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas (Asimet) en 1955. Desde esos años, existe una estrecha colaboración entre sus acciones de encuentro empresarial, buenas prácticas, recursos humanos y el rol social de Los Héroes.

Durante 2012, Los Héroes colaboró con Asimet de las siguientes maneras:

- Patrocinando los diez desayunos que la Asociación realizó durante el año para revisar temas de contingencia empresarial y social.
- Invitando a más de 300 representantes de empresas afiliadas a Los Héroes a participar e integrarse a las mesas de discusión organizadas por Asimet.
- Participando activamente en las instancias de difusión de la Asociación. Esto es 5 ferias, 4 revistas y más de 20 publicaciones web.

### CENTRAL UNITARIA DE PENSIONADOS Y MONTEPIADOS DE CHILE (CUPEMCHI)

Los Héroes colabora con la difusión de información y de actividades de la Central Unitaria de Pensionados y Montepiados de Chile (Cupemchi). Es así como durante el 2012 colaboramos en:

- El desarrollo de su VII Congreso Nacional, que se realizó en el mes de octubre en el Parque San Juan de Los Héroes. En esta jornada se dio a conocer la cuenta administrativa de la actual directiva y se llevó a cabo el proceso eleccionario.
- La distribución mensual de ejemplares de la revista "El Cupemchi", a través de sus sucursales en todo Chile. También colaboramos con este canal a través de una publicación corporativa donde se difunden los beneficios de Los Héroes para todos sus pensionados afiliados.

### ASOCIACIÓN CHILENA DE PENSIONADOS Y MONTEPIADAS (ACHIPEN)

Los Héroes colabora anualmente con esta institución a través de la publicación de avisos en su revista institucional. Además, contribuye con la distribución de los cerca de 18.000 ejemplares anuales a través de sus sucursales en todo Chile. Además, a principios de año, Los Héroes auspició un congreso de la Asociación Chilena de Pensionados y Montepiados, Achipen.

### UNIÓN NACIONAL PENSIONADOS (UNAP)

Los Héroes ha apoyado a la Unión Nacional de Pensionados en su revista que se publica trimestralmente y con la entrega en comodato de mobiliario para la implementación de su nueva sede.

SUCURSAL GENERAL HOLLEY





# 11. VALOR Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

LOS HÉROES, COMO ENTIDAD DEL ÁMBITO DE LA PREVISIÓN SOCIAL PRESENTE EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL PAÍS, HA COMENZADO A PREOCUPARSE DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES GENERADOS POR SUS OPERACIONES TANTO AL INTERIOR DE SUS DEPENDENCIAS, COMO EN EL ENTORNO DE ÉSTAS.

**GRI 4.12**

Por las características de la institución, el cuidado medioambiental no está ligado directamente a su quehacer diario, como en el caso de una empresa minera, una termoelectrica, una forestal o una constructora, por citar algunos ejemplos del sector industrial.

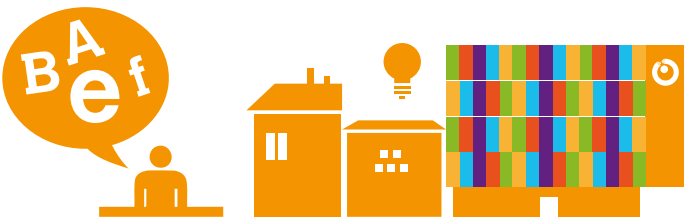
Sin embargo, Los Héroes está consciente de que, indistintamente del rubro en que se encuentre una organización, siempre existe algún impacto medioambiental que es necesario gestionar y mitigar.

Por esta razón, Los Héroes, como entidad del ámbito de la previsión social presente en el desarrollo socioeconómico del país, ha comenzado a preocuparse de sus impactos ambientales generados por sus operaciones tanto al interior de sus dependencias, como en el entorno de éstas y de los lugares a los que acceden sus afiliados.

Durante 2012 implementó una serie de iniciativas puntuales que contribuyen significativamente a la protección y cuidado de los recursos naturales y energéticos, según el tiempo de instalación. Los criterios que se priorizaron en estas acciones fueron: eficiencia en el uso de la energía, reciclaje de papel en las oficinas, el cuidado del agua, eficiencia en calefacción y un plan de seguridad alimentaria para los centros recreacionales, a través de una alianza con el Instituto Nacional de Tecnología de Alimentos (INTA).

**ACCIONES MEDIOAMBIENTALES LOS HÉROES**

**RED DE OFICINAS Y EDIFICIO CORPORATIVO**



**CENTROS RECREACIONALES**



RECICLAJE DE PAPEL

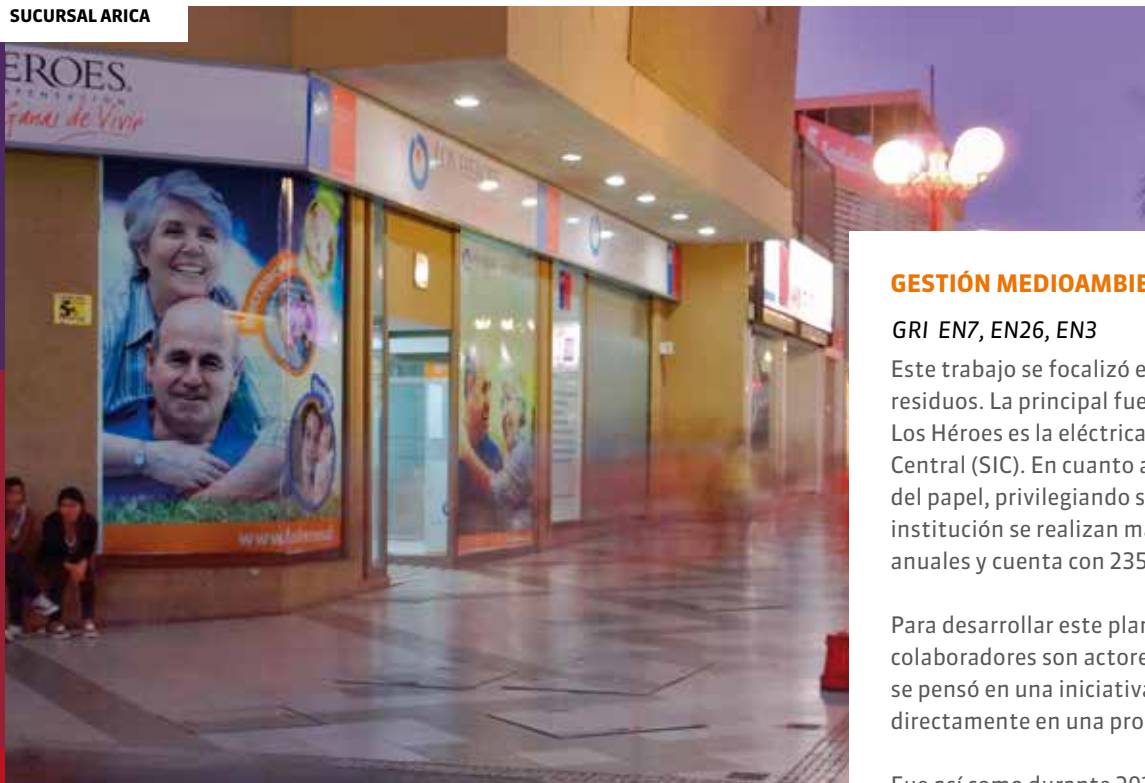
EFICIENCIA ENERGÉTICA

CUIDADO CON EL AGUA

EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA CALEFACCIÓN

SEGURIDAD ALIMENTARIA



**SUCURSAL ARICA**

**SUCURSAL VICUÑA**
**GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN RED DE OFICINAS**
**GRI EN7, EN26, EN3**

Este trabajo se focalizó en la eficiencia energética y la gestión de residuos. La principal fuente de energía de las instalaciones de Los Héroes es la eléctrica provista por el Sistema Interconectado Central (SIC). En cuanto a residuos, se ponderó el impacto del papel, privilegiando su reciclaje, al considerar que en la institución se realizan más de dos millones de transacciones anuales y cuenta con 235 oficinas.

Para desarrollar este plan, y teniendo en cuenta que los colaboradores son actores relevantes del impacto que se genera, se pensó en una iniciativa en conjunto con ellos, involucrándolos directamente en una propuesta de mitigación.

Fue así como durante 2012 se lanzó la campaña “Dale un Respiro”, que tuvo como objetivo sensibilizar a la organización en temas de cuidado de los recursos y la energía, al mismo tiempo que permitió priorizar los ámbitos sobre los cuales se trabajaría el plan de gestión ambiental.

La iniciativa comenzó con un concurso de ideas para “darle un respiro” al planeta, el cual recibió más de 300 propuestas de colaboradores de todo Chile, las que fueron presentadas y votadas por más de 500 colaboradores para elegir las mejores. Esta respuesta evidenció el nivel de interés que los colaboradores tienen por los temas medioambientales.

Los ámbitos prioritarios en este proceso fueron tres:

- 1. Gestión de residuos**
- 2. Uso eficiente de la luz y la electricidad**
- 3. Uso eficiente de la calefacción**

En este contexto, se desarrolló una amplia campaña comunicacional con el objetivo de involucrar a los colaboradores en el ahorro de energía eléctrica, agua y papel.

Por otra parte, desde septiembre de 2012, el edificio corporativo de Los Héroes cuenta con cajas de reciclaje de papel que son retiradas por la Fundación San José para la Adopción, las cuales son recogidas una vez al mes. Esta acción permite apoyar el financiamiento de dicha entidad.



## CAMPAÑA “DALE UN RESPIRO”

Se difundieron sus objetivos en los diferentes canales internos, complementados con material impreso ubicado en lugares estratégicos, tales como interruptores, dispensadores, impresoras, fotocopiadoras y baños. Estos folletos entregaban consejos para el uso eficiente de la energía y del agua. La misma información estaba disponible en la intranet de Los Héroes para todos los colaboradores.

Los Héroes  
piensa con  
energía positiva.



**DALE UNA VUELTA AL USO DEL PAPEL**  
*Reutiliza e imprime por ambas caras.*



**SIGUE LA CORRIENTE, PIENSA EN AHORRAR**  
*Recuerda apagar la luz cuando salgas.*



**MANTÉN EL AHORRO A SU TEMPERATURA IDEAL**  
*Utiliza adecuadamente el aire acondicionado.*



**TÓMALE EL GUSTO AL CUIDADO DEL PLANETA**  
*Reutiliza tu vaso cuantas más veces puedas.*



**DALE UN GIRO AL CUIDADO DEL AGUA**  
*Ayuda a mantener las llaves bien cerradas.*





**CENTRO RECREACIONAL LA HUAYCA**



**CENTRO RECREACIONAL SAN JUAN**



**GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL  
EN CENTROS RECREACIONALES**

GRI SO9, SO10, EN11, EN12, EN14, EN26

Los centros recreativos y vacacionales de Los Héroes se extienden en alrededor de 72 hectáreas a lo largo del país, emplazadas en zonas rurales con alta concentración de biodiversidad y alta carga de visitantes en época estival (afiliados de Los Héroes y público general).

Por esta razón, Los Héroes ha comenzado a implementar en algunos de sus Parques y Centros Vacacionales, acciones que permiten mitigar los impactos del uso de estas áreas naturales.

Estas acciones se han centrado principalmente en tres ámbitos:



### ACCIONES ORIENTADAS AL CUIDADO DEL AGUA

Casi todos los centros vacacionales de Los Héroes cuentan con planta de tratamiento de agua, la que es extraída desde pozos o vertientes, debido a la ausencia de fuentes de abastecimiento de red pública, dada la localización y emplazamiento de estos centros en lugares aislados. Por esta razón, gestionar y cuidar el recurso hídrico se transforma en un tema estratégico para la institución.

Durante 2012 se desarrolló un Plan Piloto de Ahorro de Cuidado y Uso Eficiente del Agua, el cual fue implementado en todos los Parques y Centros con cabañas, incluyendo los Centros “Juan López” y “La Huayca”, donde el recurso es escaso a nivel de disponibilidad y se requiere un mejor uso. El Plan incluyó el reciclado y reutilización del agua para el riego de sus áreas verdes, además de la medición del consumo máximo de agua recomendado por persona el cual es informado a los pasajeros cada vez que realizan el check in y en el reglamento interno como una manera de generar conciencia del uso eficiente de este recurso.

Este proyecto piloto generó un ahorro anual de 2.000.000 lts o 2.000 m<sup>3</sup>, lo que demuestra el impacto que ofrece este tipo de acciones.

### ACCIONES ORIENTADAS A LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DE CALEFACCIÓN

Al igual que las oficinas, el cuidado energético es vital para mitigar los efectos en el medio ambiente de los centros recreacionales. No obstante, en este caso el cuidado de la energía se gestionó en ámbitos más amplios que el de la electricidad, como el combustible para generadores secundarios y la energía para calefaccionar los centros.

Es así como se implementó el cambio de sistema de calefacción centralizada, por calefacción mural individual en las cabañas del Centro del Lago Llanquihue, en la X Región.

El desafío para el año 2013, es concretar el recambio de equipos de generadores de electricidad, por equipos nuevos de menor consumo de litros de combustible y mayor Kwh, logrando reducir el consumo de combustible para generadores en el Centro Vacacional Juan López, en la Región de Antofagasta, el que no cuenta con conexión a red pública de electricidad.

### ACCIONES ORIENTADAS A LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

Finalmente, y con el objetivo de cuidar la salud de los huéspedes de los centros, durante 2012 se firmó un convenio con el Instituto de Nutrición y tecnología de los Alimentos (INTA) para evaluar los requisitos de manejo de alimentos según las condiciones ambientales de cada centro, debido a que las variables climáticas y geográficas donde se emplazan los centros son muy distintas y es necesario mantener cuidados particulares. El resultado final del estudio servirá de base para un Manual de Manipulación de Alimentos que se implementará a partir del 2013.





# ENCUESTA E INDICADORES GRI



f



# ENCUESTA

Para conocer los comentarios o sugerencias que puedan tener los principales grupos de interés de Los Héroes, respecto a la información presentada en este Reporte de Sustentabilidad 2012, se desarrolló una encuesta para mejorar la calidad y los contenidos de los siguientes Reportes.

**La encuesta se puede contestar en dos formatos:**

- Encuesta recortable de este mismo Reporte, el cual es un sobre de envío en sí mismo con todos los datos de recepción.
- A través de la web corporativa en la sección de sustentabilidad donde hemos publicado la encuesta.



**LOS HEROES**  
CAJA DE COMPENSACION

*Ganas de Vivir*

**GERENCIA DE PRODUCTOS Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**LOS HÉROES  
AV. HOLANDA 64  
PROVIDENCIA  
SANTIAGO**



## ENCUESTA SOBRE LOS CONTENIDOS DE ESTE REPORTE

### 1. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD DE LOS HÉROES EN TÉRMINOS GENERALES?

Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

### 2. POR FAVOR CALIFIQUE DE 1 A 7 (DONDE 1 ES LA MÁS BAJA CALIFICACIÓN Y 7 LA MÁS ALTA) EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD PARA CADA UNO DE LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

CRITERIOS / CALIFICACIÓN (1-5)	
Apariencia y diseño del Reporte	
Claridad de contenidos	
Extensión (cantidad y calidad de contenidos)	
Satisfacción de sus expectativas (Encontró la información que buscaba)	

### 3. ¿CUÁLES DE LAS SECCIONES DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD FUERON DE MAYOR INTERÉS PARA USTED? (MARQUE TRES)

SECCIONES DEL REPORTE / OPCIONES	
La Seguridad Social en Chile	
Acerca de Los Héroes	
Relación y Gestión de los Grupos de interés	
Gobierno Corporativo: Valor Estratégico para Socios	
Generación de Valor al Estado y Reguladores	
Valor Generado a Afiliados	
Valor Generado a Usuarios	
Valor Generado a Colaboradores	
Valor Generado a Proveedores	
Valor Generado a la Comunidad	
Valor y Compromiso con el Medio ambiente	

### 4. ¿EN TÉRMINOS DE SUSTENTABILIDAD, QUÉ ES LO QUE USTED CONSIDERA QUE LOS HÉROES HACE MEJOR?

### 5. ¿EN TÉRMINOS DE SUSTENTABILIDAD, QUÉ ES LO QUE USTED CONSIDERA QUE LOS HÉROES DEBERÍA MEJORAR?

### 6. POR FAVOR SELECCIONE CUÁL ES LA CATEGORÍA QUE MEJOR DESCRIBE A SU ORGANIZACIÓN:

En este cuadro final, le pedimos que identifique con una x, el grupo de interés al cual usted pertenece.

CATEGORÍAS / OPCIONES	
Trabajador afiliado	
Pensionado afiliado	
Usuario (recibe servicio sin ser afiliado)	
Colaborador	
Proveedor	
Gobierno	
Inversionista	
Académico	
Consultor	
ONG	
Otros: Especifique	



## FUENTES DE INFORMACIÓN EN LOS HÉROES

Como una manera de garantizar la transparencia respecto a la obtención de los datos detallamos las fuentes consultadas para realizar este Reporte.

Alonso Alegría, gerente de crédito  
Álvaro Cornejo, jefe de formación  
Amalia Ruiz, jefe atención cliente  
Ana Milena Pava, analista de compras  
Andrea Lagno, analista desarrollo organizacional  
Andrea Romero, subgerente segmentos y negocios  
Carla María Macchiavello, subgerente mantención empresas  
Carlos Godoy, jefe de remuneraciones y compensación  
Carlos Lira, Fiscal  
Daniela de Barca, subgerente de asuntos corporativos  
Elías Heresi, subgerente de nuevos negocios  
Ernesto Alcaíno, subgerente servicios previsionales  
Felipe Arriagada, gerente de administración y finanzas  
Freddy Marimán, ejecutivo de compras  
Germán Lafrentz, gerente de productos y asuntos corporativos  
Jaime Cruzat, gerente de riesgo  
Jimena Cueto, gerente de recursos humanos  
Johanna Pereira, subgerente gestión comercial  
Jorge Leyton, gerente general  
Karina Cubillos, subgerente crédito financiero  
Luz María Cáceres, jefe de selección  
Marcía Troncoso, gerente de calidad  
María de los Ángeles Vallarino, ejecutiva de asuntos corporativos  
Mariana Miranda, analista de formación  
Mariola Rivera, jefe relaciones laborales y bienestar  
Mayra Carazo, subgerente desarrollo de personas  
Mónica Flores, jefe de compras  
Rino Dimetti, subgerente de sucursales Región Metropolitana  
Robinson Muñoz, subgerente PMO  
Rodrigo de la Vega, jefe control de gestión  
Rodrigo Vega, oficial de cumplimiento  
Salvador Díaz, Gerente de fidelización y marketing  
Sandra Gálvez, contralor



# TABLA DE INDICADORES GRI

## Global Reporting Initiative

GRI 3.12

GRI	DESCRIPCIÓN BREVE	OBSERVACIÓN	PÁG
1.1	Declaración del Máximo Responsable	REPORTADO	Pág 6-7
1.2	Descripción de Riesgos y Oportunidades de la Sostenibilidad	REPORTADO	Pág 8
2.1	Nombre de la Organización	REPORTADO	Pág 20
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	REPORTADO	Pág 28
2.3	Estructura operativa de la organización	REPORTADO	Pág 9,20
2.4	Localización de la sede principal	REPORTADO	CONTRATAPA
2.5	Número y nombre de los países donde opera la organización	Los Héroes opera únicamente en territorio chileno	
2.6	Naturaleza de la propiedad	REPORTADO	Pág 14
2.7	Mercado servidos	REPORTADO	Pág 20
2.8	Dimensiones de la organización /Grandes números	REPORTADO	Pág 4 y 5
2.9	Cambios significativos	Primer Reporte de Sustentabilidad	
2.10	Premios y distinciones	No hubo premios obtenidos durante el periodo	
3.1	Período cubierto	REPORTADO	Pág 8 y 9
3.2	Fecha memoria anterior	Este es el Primer Reporte de Sustentabilidad de Los Héroes	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Este es el Primer Reporte de Sustentabilidad de Los Héroes	
3.4	Punto de contacto	REPORTADO	CONTRATAPA
3.5	Proceso de definición del contenido	REPORTADO	Pág 8, 9, 36,37
3.6	Cobertura de la memoria	REPORTADO	Pág 8 y 9
3.7	Indicar la existencias de limitaciones del alcance y cobertura	REPORTADO	Pág 8 y 9
3.8	La base para incluir información en caso de negocios conjuntos	No existen negocios conjuntos	
3.9	Técnicas de medición	Se muestran cuando corresponda	
3.10	Reexpresión de información de memorias anteriores	No aplica por ser el Primer Reporte de Sustentabilidad de Los Heroes	
3.11	Cambios significativos en alcances, coberturas o métodos de valorización	No aplica por ser el Primer Reporte de Sustentabilidad de Los Heroes	
3.12	Tabla de contenidos	REPORTADO	Pág 2
3.13	Verificación	Este es el Primer Reporte de Sustentabilidad de Los Heroes, el cual no fue verificado	
4.1	Estructura de Gobierno Corporativo	REPORTADO	Pág 46
4.2	Presidente ¿ocupa cargo ejecutivo?	REPORTADO	Pág 44
4.3	Directores independientes	REPORTADO	Pág 44, 46
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para recomendaciones al directorio	REPORTADO	Pág 44
4.5	Vínculo entre retribuciones y desempeño del Directorio	REPORTADO	Pág 44
4.6	Procedimientos para evitar conflictos de interés	REPORTADO	Pág 44, 49
4.7	Composición, Capacitación y experiencia del Directorio	REPORTADO	Pág 45
4.8	Misión y Valores	REPORTADO	Pág 26 y 27
4.9	Gestión de la Sostenibilidad a nivel de Directorio	REPORTADO	Pág 46
4.10	Procedimiento para evaluar al Directorio	REPORTADO	Pág 44
4.11	Principio de Precaución y gestión de riesgos	REPORTADO	Pág 46, 47, 50
4.12	Principios y/o programas SOC, AMB y ECO	REPORTADO	Pág 65, 113 123
4.13	Principales asociaciones	REPORTADO	Pág 116

<b>4.14</b>	Relación con GI	REPORTADO	<b>Pág 34, 38</b>
<b>4.15</b>	Cómo se identifican GI	REPORTADO	<b>Pág 34, 38,39</b>
<b>4.16</b>	Enfoque para la inclusión de GI	REPORTADO	<b>Pág 38,39</b>
<b>4.17</b>	Preocupaciones y aspectos de interés de los GI	REPORTADO	<b>Pág 36 y 37</b>
<b>EC5</b>	Diferencia entre salario mínimo y salario base de la compañía	REPORTADO	<b>Pág 90</b>
<b>EC6</b>	Porcentaje Proveedores locales	REPORTADO	<b>Pág 107</b>
<b>EC7</b>	Contratación local y % de ejecutivos provenientes de comunidades	REPORTADO	<b>Pág 91 y 92</b>
<b>EC8</b>	Impacto de las inversiones en Infraestructura	REPORTADO	<b>Pág 65</b>
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía	REPORTADO PARCIALMENTE	<b>Pág 124</b>
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir consumo indirecto energía	REPORTADO	<b>Pág 124</b>
<b>EN11</b>	Terrenos adyacentes a espacios naturales protegidos	REPORTADO	<b>Pág 126</b>
<b>EN12</b>	Descripción de los impacto en biodiversidad	REPORTADO	<b>Pág 126</b>
<b>EN14</b>	Acciones para mitigar impactos en biodiversidad	REPORTADO	<b>Pág 126</b>
<b>EN26</b>	Iniciativas de mitigación de impacto ambiental	REPORTADO	<b>Pág 126</b>
<b>EN28</b>	Multas por incumplimiento ambiental	REPORTADO	<b>Pág 58</b>
<b>EN29</b>	Impacto ambiental por transporte	NO APLICA	
<b>HR1</b>	Porcentaje Inversiones o compras con cláusulas de DDHH	REPORTADO	<b>Pág 110</b>
<b>HR2</b>	Porcentaje Proveedores analizados en DDHH	REPORTADO	<b>Pág 110</b>
<b>HR3</b>	Porcentaje Horas de formación en DDHH	REPORTADO	<b>Pág 98</b>
<b>LA1</b>	Desglose de Trabajadores	REPORTADO	<b>Pág 85, 86</b>
<b>LA2</b>	Nº Empleados, Contratación y Rotación	REPORTADO	<b>Pág 88</b>
<b>LA3</b>	Beneficios para empleados full time	REPORTADO	<b>Pág 85, 86, 92</b>
<b>LA7</b>	Tasa de ausentismo y otros	REPORTADO PARCIALMENTE	<b>Pág 93</b>
<b>LA10</b>	Horas de formación por empleado	REPORTADO	<b>Pág 56 y 98</b>
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades para fomentar la empleabilidad	REPORTADO	<b>Pág 46, 97 y 98</b>
<b>LA12</b>	Porcentaje empleado con Evaluación de Desempeño	REPORTADO	<b>Pág 97</b>
<b>LA13</b>	Desglose Gobierno Corporativo por indicador de sexo y otros diversidad	REPORTADO	<b>Pág 44 y 46</b>
<b>LA14</b>	Relación salario Hombre vs Mujeres	REPORTADO	<b>Pág 90</b>
<b>PR1</b>	Evaluación de fases del ciclo de vida de los productos	REPORTADO	<b>Pág 30</b>
<b>PR2</b>	Número de incidentes derivados del incumplimiento legal en los productos	REPORTADO	<b>Pág 58</b>
<b>PR3</b>	Tipo de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa	REPORTADO	<b>Pág 56</b>
<b>PR4</b>	Número total de incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos	REPORTADO	<b>Pág 58</b>
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	REPORTADO	<b>Pág 56</b>
<b>PR9</b>	Costo de multas por incumplimiento de normativa en relación con el uso de productos	REPORTADO	<b>Pág 58</b>
<b>S02</b>	Porcentaje Negocios analizados por corrupción	REPORTADO	<b>Pág 104</b>
<b>S03</b>	Porcentaje Formación en anticorrupción	REPORTADO	<b>Pág 94 y 104</b>
<b>S08</b>	Multas por incumplimiento legal	REPORTADO	<b>Pág 58</b>
<b>S09</b>	Operaciones con impactos negativos en comunidad	REPORTADO	<b>Pág 126</b>
<b>S010</b>	Prevención y mitigación de impactos en comunidad	REPORTADO	<b>Pág 126</b>



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Los Héroes** ha presentado su memoria "Reporte de Sustentabilidad: Gestión Responsable que genera valor para los chilenos" (2013) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 26 de julio 2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 18 de julio 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



LOS HEROES<sup>®</sup>  
CAJA DE COMPENSACION

*Ganas de Vivir*