



**HUMPHREYS**  
CLASIFICADORA DE RIESGO

## **Administradora de Activos Financieros**

Anual desde Envío Anterior

**ANALISTAS:**  
Savka Vielma Huaiquiñir  
Ignacio Muñoz Quezada  
[savka.vielma@humphreys.cl](mailto:savka.vielma@humphreys.cl)  
[ignacio.munoz@humphreys.cl](mailto:ignacio.munoz@humphreys.cl)

**FECHA**  
Septiembre 2024

Categoría de riesgo	
Tipo de instrumento	Categoría
Administrador primario	<b>CA2</b>
Tendencia	<b>Estable</b>
EEFF base	31 de marzo 2024

## Opinión

### Fundamentos de la clasificación

**Administradora de Activos Financieros S.A. (ACFIN)** es una sociedad orientada a entregar apoyo operativo a actividades vinculadas a la administración de activos financieros o crediticios, ya sea por cuenta propia o ajena. P pertenece a Inversiones San Sebastián S.A, con un 60% de participación sobre la sociedad, y a Agrícola Llancay Limitada, con el porcentaje restante.

Al cierre de marzo de 2024, la sociedad cumple labores de administrador primario con cinco clientes, gestionando cerca de ocho mil activos, correspondientes a mutuos hipotecarios endosables (MHE) y créditos de *leasing* habitacional (CLH), los que poseen un saldo insoluto total de UF 2,81 millones y UF 3,97 millones, respectivamente.

La clasificación de **ACFIN** en su calidad de administrador primario<sup>1</sup> en “Categoría CA2”, responde principalmente a la experiencia acumulada en los 23 años que lleva entregando este servicio y el conocimiento del ciclo de los productos administrados, particularmente en la administración de MHE y CLH, que repercute positivamente en las prácticas y cultura organizacional que demanda este tipo de actividad.

Asimismo, se valora la estructura que ha logrado la empresa para la administración primaria de los activos, con una amplia red de recaudación, una sólida plataforma tecnológica y procedimientos, tanto en términos de servicio como de recaudación, formalizados y probados durante el tiempo.

**ACFIN**, en comparación con otros administradores primarios, destaca por el alto apoyo tecnológico que evidencian sus procesos, dado principalmente por sus labores como administrador maestro, que favorecen su orientación, actualización y mejoras constantes de los *software* y *hardware* que soportan la administración.

En el último tiempo, la empresa ha enfrentado con éxito los desafíos presentados durante los períodos de crisis recientes, asegurando que sus trabajadores cuenten con las herramientas e infraestructura necesarias para desempeñar sus labores con normalidad, en un entorno seguro y respaldado. Esto se ha logrado mediante la implementación de equipos móviles, nuevas oficinas de *cwoking*, servidores virtuales y una plataforma de procesos actualizada. En este contexto, se destaca la robustez de los sistemas y la capacidad para utilizarlos en pos de una mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones.

---

<sup>1</sup> El proceso de calificación de administrador primario mide la capacidad que tiene la sociedad para ejercer las funciones que les son propias en su rol, teniendo en consideración la capacidad para administrar y procesar el cobro y recaudación de los pagos, gestionar la recaudación de los clientes morosos y si corresponde, liquidar las garantías existentes.

En la misma línea, se valora la consolidación de la plataforma de *Business Intelligence* y la constante actualización de sus procesos, que se traducen en mayor calidad de los reportes y mejora en los tiempos de procesamiento. Además, el desarrollo interno de un *software* dedicado a satisfacer las necesidades de sus usuarios, la implementación de un nuevo modelo de procesamiento de la información en memoria, que mejora la performance de los procedimientos de datos en un 90% y la robustez de los sistemas de protección de la información, que disminuye la probabilidad de incurrir en errores.

La compañía muestra una cultura con marcada orientación al control y mejora continua de los procesos presentes en la organización, lo que le permite proveer servicios con bajo riesgo de pérdida de información y/o de interrupción de las operaciones.

Adicionalmente, se evalúan positivamente los servicios de atención al deudor que posee la compañía y que incluyen procesos de inducción a los nuevos deudores administrados, una red para el pago de las deudas que abarca todo Chile, atención y gestión de los seguros, atención presencial a los deudores y comunicaciones constantes, todo con el objetivo de lograr un mejor servicio, que se traduce en una mayor recaudación.

Desde otra perspectiva, la categoría de riesgo asignada se encuentra contraída por el hecho que el negocio de la entidad, si bien presenta una dilatada experiencia en la administración de cuentas por cobrar respaldada por activos inmobiliarios, ésta es más reducida en el contexto de la diversidad de documentos susceptibles de ser delegada su proceso de cobranza.

La perspectiva de la clasificación en el corto plazo se estima *Estable*, ya que no se visualizan modificaciones en los factores de relevancia que incidan favorable o desfavorablemente en la evaluación de la compañía.

Para la mantención de la clasificación es necesario que la empresa no debilite aquellos aspectos que determinan su fortaleza como institución, en especial, la seguridad que presentan sus sistemas y los controles para asegurar la calidad y confiabilidad de la información, así como la continuidad del servicio. Además, es necesario que se conserven los procesos generados para la mantención y la calidad de la operación.

#### Resumen Fundamentos Clasificación

##### Fortalezas centrales

- Calidad de los sistemas que soportan la operación, con alto apoyo tecnológico.

##### Fortalezas complementarias

- Red de recaudación.
- Experiencia en la administración de activos hipotecarios.
- Mejora continua.

##### Riesgos considerados

- Ausencia de auditorías internas (mitigado por la contratación de servicios externos) y por acreditaciones.
- Dualidad accionistas – ejecutivos.

## Alcance de la categoría de clasificación

Las clasificaciones de **Humphreys** sobre "*Calidad del Administrador de Activos*" (CA) son opiniones respecto de la calidad general de un administrador para manejar, en forma directa o indirecta, una cartera de activos por cuenta de terceros, incluyendo las características específicas de los activos y las prácticas operacionales de su manejo.

Las clasificaciones de "*Calidad del Administrador de Activos*" difieren de los *ratings* tradicionales de deuda, los cuales miden la capacidad de un emisor para cumplir con el pago del capital e intereses de un bono en los

términos y plazos pactados. En este caso, los *ratings* (CA) no representan una opinión respecto a la capacidad de cumplir los compromisos financieros de un administrador.

La clasificación se enmarca dentro de una escala que va desde CA1 a CA5. La clasificación CA1 está referida a sociedades con una muy sólida capacidad para ejercer el servicio de administración de activos y con una estabilidad operacional y financiera que permite presumir que dicha calidad se mantendrá a futuro. La categoría CA5 representa a administraciones débiles o con una situación operacional o financiera que permite suponer un deterioro futuro del servicio. Las restantes categorías representan situaciones intermedias (CA2, CA3 y CA4). El siguiente cuadro muestra la definición de cada una de las categorías anteriormente mencionadas:

#### Categorías de Clasificación para Administradores de Activos (Calidad de la Administración)

**Categoría CA1:** Corresponde a sociedades con una sólida posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios internos o del entorno.

**Categoría CA2:** Corresponde a sociedades con una posición más que adecuada en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse levemente ante cambios internos o del entorno.

**Categoría CA3:** Corresponde a sociedades con una adecuada posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

**Categoría CA4:** Corresponde a sociedades con una posición aceptable en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero altamente susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

**Categoría CA5:** Corresponde a sociedades con una débil posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador o con una alta probabilidad de deteriorarse significativamente en el futuro.

Los signos "+" o "-" indican las clasificaciones con mayor o menor habilidad relativa dentro de su categoría.

**ACFIN** dentro de sus características como administrador primario se clasifica en:

#### Categoría CA2

Corresponde a sociedades con una posición más que adecuada en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse levemente ante cambios internos o del entorno.

#### Tendencia Estable

Corresponde a aquella clasificación que cuenta con una alta probabilidad que no presente variaciones a futuro.

## Oportunidades y fortalezas

**Infraestructura tecnológica:** La sociedad cuenta con una capacidad tecnológica que responde satisfactoriamente a las necesidades operativas y se mantiene en continua actualización en cuanto a sistemas de datos, respaldos y plataformas de procesos. Según a lo observado, la entrega de información a terceros se realiza de manera expedita.

**Red de recaudación:** La empresa cuenta con una red que incluye tres agentes recaudadores externos: Servipag, Unired y Banco Estado, a través de los cuales los deudores pueden pagar su crédito hipotecario ya sea vía presencial o vía online. Estos agentes cuentan con facilidades de pago como efectivo, transferencia o tarjetas.

**Experiencia en activos hipotecarios:** **ACFIN** cuenta con elevada experiencia en la gestión de mutuos hipotecarios y contratos de *leasing* habitacional, que le permite tener un acabado conocimiento del ciclo del negocio y labores de cobranza asociadas a este tipo de activos.

**Mejora continua:** la empresa actualiza constantemente sus sistemas de información para adaptarse a las necesidades del mercado. **ACFIN** cuenta con un comité de calidad, continuidad y riesgo que revisa estadísticas,

gestión de incidentes, y analiza riesgos operacionales. Estas medidas permiten a la empresa asegurar la continuidad del negocio a lo largo del tiempo.

## Factores de riesgo

**Ausencia de auditoría interna:** Actualmente, la sociedad no cuenta con un área de auditoría interna; sin embargo, este riesgo se mitiga mediante continuos procesos de auditoría externa realizados bajo la norma de attestigación SSAE18 / AT320. En 2023, **ACFIN** se sometió a cuatro procesos de auditorías.

**Dualidad accionistas – ejecutivos:** Un factor de riesgo identificado es la dualidad entre los propietarios y el plano ejecutivo, lo que podría derivar en problemas de agencia. Esta situación puede dar lugar a conflictos de intereses, falta de independencia y decisiones sesgadas. **ACFIN** mitiga este riesgo a través de auditorías externas periódicas y la creación de comités de calidad y continuidad, donde se definen la estructura organizacional y la gestión de riesgos operacionales.

## Antecedentes generales

### La compañía

**ACFIN**, fundada en 1997, se especializa en brindar apoyo operativo a entidades financieras que participan en la industria de activos de crédito y securitización. Su misión es ofrecer servicios de alta calidad en la administración y gestión de estos activos, satisfaciendo las necesidades de información de los inversionistas. En la práctica, la empresa se involucra en líneas de negocio relacionadas con la securitización, actuando como administrador maestro y gestionando directamente activos de crédito, como administrador primario.

**ACFIN** opera en procesos de securitización como validador de la información proporcionada por los administradores primarios. Actualmente, ha expandido sus operaciones a mercados como Perú, México, España y Estados Unidos, con un enfoque principal en el control y supervisión de los administradores primarios, más que en la función de cobranza.

La estructura organizacional de la compañía se ha fortalecido con el tiempo para mantenerse alineada con el crecimiento del negocio y los desafíos a nivel local e internacional. Este fortalecimiento se refleja en el alto nivel profesional de sus equipos de trabajo, resultado de una rigurosa política de selección y reclutamiento que busca incorporar personal idóneo y calificado. Actualmente, **ACFIN** cuenta con 41 empleados, quienes participan en procesos de capacitación continua, establecidos anualmente por la empresa y llevados a cabo tanto por expertos internos como externos.

### Propiedad y directorio

En la actualidad, la empresa pertenece a Agrícola Llancay Limitada y a Inversiones San Sebastián S.A., esta última controlada por ejecutivos de la misma empresa. La Tabla 1 presenta la propiedad de **ACFIN**.

Tabla 1: Accionistas de **ACFIN**

Nombre	% Propiedad
Inversiones San Sebastián S.A.	60,0%
Agrícola Llancay Limitada	40,0%

La firma es administrada por un directorio compuesto por cinco miembros, más un asesor de directorio y un asesor legal, que sesiona con una periodicidad trimestral. **ACFIN** está compuesto por nueve áreas dependientes de la Gerencia General: i) Servicios y Administración Maestra, ii) Finanzas y Contabilidad, iii) Due Diligence, iv) Recursos Humanos, Soporte y Tecnología, v) Desarrollo de Sistemas y Setup, vi) Dirección Comercial, vii) Dirección de Asuntos Corporativos, viii) Gerencia de Reportes y Seguimiento y ix) Administración Primaria.

La administración primaria de esta firma está a cargo de una filial llamada ANDES S.A., dependiente de un gerente a cargo de dos unidades de administración: Base de Activos Subyacentes y Morosidad y Subsidios; y de la Subgerencia de Operaciones, quien a su vez está a cargo de la Unidad de Administración de Pagos y de la Unidad de Atención de Clientes.

Tabla 2: Directorio de ACFIN

Nombre director	Cargo
Patricio Diaz Quiroga	Presidente del Directorio
Patricio Diaz Santelices	Director
Luis Felipe Diaz Santelices	Director
Carlos Budnevich	Director
Jaime de la Barra Jara	Director
Julio Guzmán Herrera	Asesor Directorio
Alejandro Quintana	Asesor Legal

## Análisis de la capacidad de administración

### Capacidad de recaudación y cobranza

**ACFIN** ha desarrollado un sólido sistema de recaudación y cobranza, diseñado para garantizar la eficiencia en la gestión de pagos y la recuperación de deudas en todas sus etapas.

#### Recaudación

**ACFIN** cuenta con una red de recaudación externa, todos los pagos se deben realizar a través de Servipag, Unired o Banco Estado. Estas entidades ofrecen a los deudores la posibilidad de atención presencial o a través de sus canales electrónicos; pudiendo utilizar efectivo, tarjetas o transferencias. Estas empresas recaudadoras tienen la responsabilidad de informar diariamente los montos y depositarlos en las cuentas corrientes establecidas por la compañía.

**ACFIN** a través de su filial ANDES, dispone de un centro de atención a usuarios, ya sea presencial en la ciudad de Santiago, vía telefónica o a través del sitio web [www.andesap.cl](http://www.andesap.cl). Mediante este último los deudores pueden obtener su cupón de pagos y acceder directamente a cualquiera de las tres vías de recaudación. Pueden realizar pagos en efectivo o mediante tarjeta bancaria o de comercios, conocer su historial de pagos y declarar siniestros.

#### Cobranza extrajudicial

La gestión de cobranza empieza con la cobranza extrajudicial o de morosidad temprana. Para esto, la empresa ha establecido un procedimiento estándar, con indicadores de cumplimiento que se incluyen en los contratos con tres empresas externas especializadas. Estas compañías se encargan de actualizar diariamente los casos y enviar un informe al final de cada mes.

Además, **ACFIN** refuerza la cobranza temprana con llamadas telefónicas y mensajes a los correos electrónicos de los clientes, recordándoles sus próximos vencimientos. Para complementar, al inicio de cada mes, la Unidad de Atención a Clientes realiza una inducción de cartera, recordando a los clientes el pago que se viene. Esta tarea genera un informe que se envía a los administradores de las carteras.

### Cobranza prejudicial

La cobranza prejudicial comienza el primer día hábil bancario después del vencimiento del dividendo, que suele ser alrededor del día 12 de cada mes. A partir de ese momento, según la norma vigente, se puede aplicar un cargo por atraso en el pago. Si el cliente no paga, el dividendo sigue en cobranza prejudicial hasta el último día hábil del mes siguiente.

El cargo por atraso está establecido por la norma y es sujeto a impuestos. Diariamente se controlan los casos en cobranza prejudicial y se eliminan aquellos que pagaron con atraso. Al instante, se genera una nueva lista con los casos vigentes para seguir con las acciones de cobranza prejudicial.

Al final de cada mes, **ACFIN** revisa el cumplimiento de estos encargos y autoriza a las empresas de cobranza prejudicial a emitir la factura correspondiente por sus servicios. La entidad mandante es quien decide qué empresa se encargará de la cobranza prejudicial y, si es necesario, también de la cobranza judicial. Esto puede hacerse eligiendo un prestador propio o utilizando alguno de los que ya tienen un acuerdo con **ACFIN**, los cuales siguen un esquema operativo estándar para todas las operaciones.

### Cobranza judicial

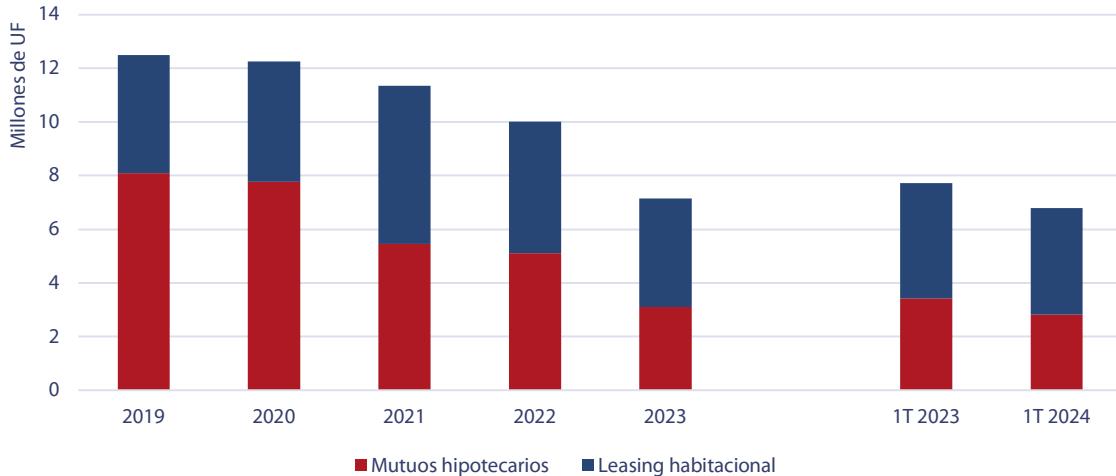
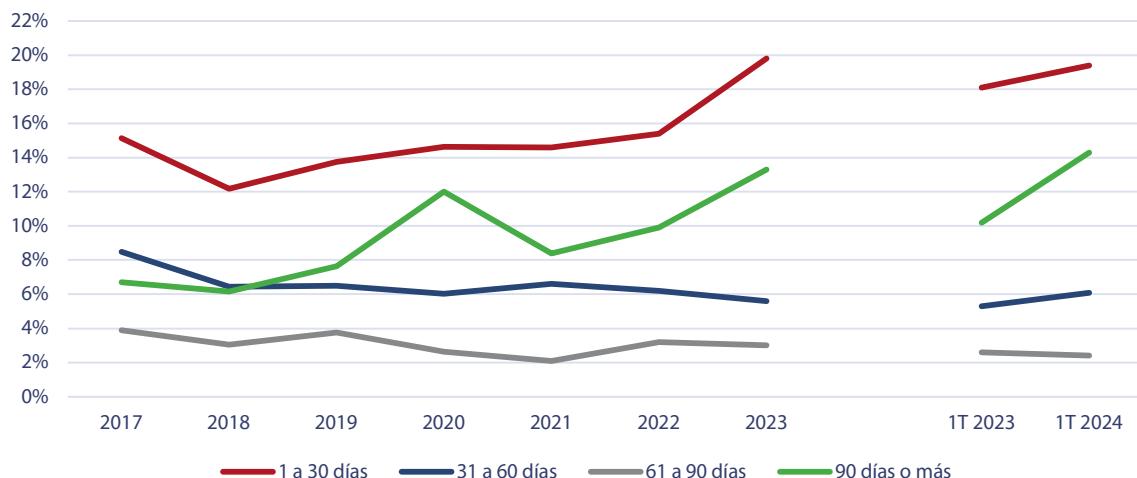
El servicio de cobranza judicial se aplica a partir del tercer dividendo impago. Para este efecto, **ACFIN** ha acordado y establecido un esquema detallado de etapas y fases, aplicable tanto a operaciones de *leasing* como a mutuos hipotecarios. Las tarifas y el esquema de rendición mensual de avances y costos para cada operación en cobranza han sido definidos en conjunto con los estudios jurídicos. Este registro y control se coordina y actualiza periódicamente con los mandantes para asegurar una correcta gestión de sus operaciones.

Asimismo, se han establecido reuniones de revisión de resultados, que se realizan con regularidad y en las que participan el estudio jurídico, representantes del mandante y el jefe de la Unidad de Administración de la Morosidad.

### Cartera administrada

A marzo de 2024, la entidad administraba 7.991 activos, de los cuales un 91,06% corresponden a contratos de *leasing* habitacional y un 8,94% a mutuos hipotecarios endosables. Si se analiza por saldo insoluto de los activos, estos suman UF 6,79 millones, distribuyéndose en 58,55% en CLH y 41,45% en MHE. En la Ilustración 1 se presenta la composición de la cartera en los últimos años.

Con respecto a las características de la cartera administrada por **ACFIN**, al cierre de marzo de 2023, el 57,80% de la cartera no presentaba morosidad. Por su parte, la mora blanda ascendía al 19,40% del saldo insoluto de los activos. Por su parte, la mora dura del total de carteras administradas aumentó desde 10,20% en marzo de 2023 a 14,30% en marzo de 2024. En la Ilustración 2 se muestra el comportamiento de la morosidad de las carteras administradas por la compañía en los últimos 5 años.


*Ilustración 1: Evolución de la cartera administrada*

*Ilustración 2: Morosidad de la cartera administrada*

## Tecnología y sistemas

Para el adecuado funcionamiento del negocio de administración primaria, **ACFIN** otorga a su filial la infraestructura, procedimientos automatizados y soporte de sistemas, conectividad, respaldos de información y seguridad de datos garantizando así el cumplimiento óptimo de sus labores. Esta infraestructura es detallada continuación.

El área de tecnología de **ACFIN** es respaldada por un departamento de informática interno, cuyo principal objetivo es el desarrollo, mejora y actualización de las aplicaciones que componen los distintos subsistemas del sistema computacional de la empresa. Este departamento, conformado por cinco profesionales, recibe apoyo logístico de varios gerentes, lo que facilita una gestión eficiente basada en el conocimiento y experiencia del equipo.

Entre las principales fortalezas de las herramientas tecnológicas utilizadas en la función de administrador primario se destacan:

- **Cobertura e integración:** Las aplicaciones de **ACFIN** responden adecuadamente a las necesidades de los clientes y activos con características diversas.
- **Seguridad en el acceso:** El acceso a la carga o modificación de datos está restringido a personal autorizado, garantizando que cualquier cambio de algoritmos u otros ajustes solo sea realizado por quienes tienen claves de acceso.
- **Gestión de grandes volúmenes de datos:** La empresa cuenta con la capacidad y habilidad necesarias para manejar grandes volúmenes de información.
- **Mejora continua:** Los algoritmos son revisados y adaptados regularmente para responder a los cambios del mercado y a los requerimientos de seguridad y de los clientes.
- **Procesamiento eficiente de la información:** Los sistemas permiten trabajar con los datos aportados por los involucrados y generar automáticamente la información periódica requerida por los usuarios.

### Infraestructura Tecnológica y Desarrollo de Sistemas

Desde 2013, **ACFIN** ha invertido en infraestructura avanzada, como la adquisición de la plataforma Oracle Exadata Database Machine y la actualización continua de su capacidad y rendimiento, utilizando a la fecha la versión Oracle 19C. Asimismo, se ha implementado REDIS, un motor de base de datos en memoria que ha optimizado en un 90% la performance de procesamiento de datos, reduciendo significativamente los tiempos de dichos procesos.

### Avances en Business Intelligence

**ACFIN** ha consolidado su plataforma de BI, incorporando las emisiones vigentes y extendiendo su capacidad de reporte a través de mejoras en controles interactivos y la incorporación de reportes específicos para diversos tipos de activos. En 2024, la empresa ha comenzado a migrar su reportería a la plataforma de BI de Google, optimizando así la accesibilidad y visualización de los datos.

### Innovaciones y Mejora Continua

**ACFIN** sigue avanzando en la innovación tecnológica con la implementación de Node.js para el desarrollo de aplicaciones escalables en tiempo real, integrando la plataforma de procesos con otras herramientas, como la plataforma de BI. Esto ha optimizado los flujos de trabajo, eliminando la necesidad de programas adicionales para el traspaso de información entre plataformas.

Adicionalmente, la empresa trabaja en la migración de SharePoint local a SharePoint Online, que facilita la gestión remota de documentos y procesos, lo que permite un acceso más flexible y seguro, con integración a Microsoft Teams, que permite responder y aprobar tareas desde dispositivos móviles. Asimismo, se continúa con la incorporación de consultoras externas, que aportan en el diseño y optimización de la arquitectura de datos y la automatización de procesos críticos.

Se destaca además la implementación de un servidor virtual para el área de trabajo ha sido otro avance clave, permitiendo a los analistas trabajar en un entorno seguro y respaldado, independiente de las estaciones de trabajo individuales. Este servidor ha mejorado la continuidad operativa y la capacidad de respuesta ante situaciones de contingencia, replicando configuraciones y rendimiento entre servidores.

En opinión de **Humphreys**, el avance que la empresa ha realizado en términos de herramientas tecnológicas cumple más que satisfactoriamente con las necesidades de operación promedio de la industria, permitiendo a **ACFIN** seguir avanzando en la mejora continua de sus sistemas y tecnologías.

## Respaldo de información y sitio de contingencia

La función de respaldo de la información en **ACFIN** se realiza de manera diaria y está diseñada para mantener una infraestructura robusta que asegura la continuidad operativa y la integridad de los datos en caso de contingencias. El proceso de respaldo consiste en homologar y traspasar el contenido de los sistemas de la empresa hacia un sitio de contingencia, minimizando riesgos asociados a fallas en los mecanismos de respaldo en línea.

### Actualizaciones y mejoras en el sistema de respaldo

Como parte de sus mejoras continuas en seguridad y eficiencia, **ACFIN** ha actualizado su sistema de respaldo, migrando a Microsoft Azure. Esta migración no solo reduce significativamente los riesgos de fallas en el mecanismo de respaldo en línea, sino que también proporciona un entorno más escalable y seguro para la protección de datos críticos. Azure permite realizar respaldos lógicos de bases de datos e interfaces de los clientes, asegurando su disponibilidad y accesibilidad a la información respaldada.

**ACFIN** también ha implementado Google Cloud Platform (GCP) para optimizar el envío y recepción de interfaces a través de acfin.online. Este sistema utiliza un canal seguro que, valida la completitud de los archivos transferidos, asegurando que toda la información traspasada mediante la plataforma sea íntegra y fiable. GCP proporciona una infraestructura adicional para respaldos y transferencias seguras, garantizando la protección y accesibilidad de los datos en todo momento.

### Política de Respaldos

La política de respaldos de **ACFIN** sigue vigente, con algunas variaciones en los proveedores involucrados. Los puntos clave son:

- **Respaldos Diarios:** Se respaldan diariamente los servidores configurados como máquinas virtuales entre las 01:00 y las 05:00 AM, incluyendo escritorios remotos, controladores de dominio, servidores de bases de datos ORACLE, entre otros. Los respaldos incrementales se inician a las 11:00 PM, y un *full backup* se realiza los fines de semana. Los datos se almacenan en el servidor VEEAM BACKUP y se sincronizan con un NAS (QNAP4).
- **Respaldo Mensual Offline:** Mensualmente, se almacena un *full backup* consolidado en una carpeta en QNAP4 y se copia a un *storage* en Azure. Luego, el servicio se desconecta para aislar el respaldo de la red física de **ACFIN**.
- **Respaldos de Bases de Datos ORACLE:** Las bases de datos ORACLE montadas en el *hardware* Exadata se respaldan a través de la herramienta RMAN de ORACLE. Estos respaldos se ejecutan con periodicidad diaria, semanal y mensual, dependiendo de la criticidad y el rol de cada base de datos en el negocio

### Plan de Contingencia

El plan de contingencia de **ACFIN** es probado regularmente mediante simulacros de catástrofes, realizados al menos una vez al año. Estos ejercicios se dividen en tres fases:

1. Determinación del ejercicio: Se define el alcance y los objetivos del simulacro.
2. Realización del ejercicio: Se lleva a cabo la prueba, usualmente reprocesando algún patrimonio en el sitio de contingencia después de cerrar el procesamiento en el sitio principal.
3. Evaluación y emisión de resultados: Se analizan los resultados del ejercicio para asegurar que se obtuvieron los mismos resultados en tiempos razonables según lo planificado.

Las pruebas de contingencia incluyen un *Disaster Recovery Plan*, donde se establecen los tiempos de recuperación de los servicios en el sitio principal. Los tiempos estimados para habilitar los sistemas en el sitio alternativo varían entre 5 minutos para la base de datos más pequeña y 30 minutos para la de mayor tamaño, mientras que la recuperación completa de las bases de datos puede tomar entre 2 y 10 horas, dependiendo del tamaño de la base de datos. **ACFIN** ha realizado 40 ejercicios exitosos hasta la fecha.

## Seguridad de la información

La seguridad en la gestión de la información es una prioridad para **ACFIN**. La sociedad ha desarrollado un plan de trabajo orientado a mejorar las normas de seguridad de la información, con el objetivo de enmarcarlas bajo estándares rigurosos.

**ACFIN** ha realizado *phishing* éticos a todo el personal y hackeos éticos a sus sistemas, lo que ha permitido identificar y corregir posibles vulnerabilidades. En síntesis, la implementación de este marco de seguridad ha implicado:

- Trabajar con terceros para realizar ataques controlados a los servidores.
- Realizar actividades de contingencia, incluyendo la creación y prueba de modelos de simulación con clientes, formalización de procedimientos de contingencia, y auditorías externas a procesos específicos.
- Desarrollo organizacional, como la incorporación de un oficial de seguridad y la formalización de procedimientos.
- Actividades de tecnología, como la migración de servidores, implementación de certificados digitales Web HTTPS.
- Capacitación del personal en el diseño de procedimientos y políticas de seguridad.

El acceso a la información está restringido, y las modificaciones en los algoritmos solo son realizadas por personal autorizado. Los clientes acceden a la información a través de plataformas de *Business Intelligence* con credenciales específicas, gestionadas desde la página web de **ACFIN** (<https://acfin.online>). Además, se ha implementado una plataforma en Google Cloud Platform para el envío y recepción de interfaces, garantizando la seguridad y completitud de los archivos transferidos.

## Auditoría Interna

Si bien **ACFIN** no cuenta con área de auditoría interna, se realizan dos comités mensuales, con el objeto de tener una visión global de funcionamiento de la compañía y controlar la gestión de la misma, a cargo de la Subgerencia de Calidad y Riesgo y un comité mensual a cargo del Oficial de Seguridad de la Información, quienes deben ejercer las actividades pertinentes para mantener el control de los procesos operativos de la compañía.

En paralelo, se ha desarrollado un nuevo modelo con una estructura viva, ya que el sistema ocupado por **ACFIN** se va actualizando en línea, de forma automática, mediante la retroalimentación de las consultas de sus usuarios, lo que permite integrar todos los procedimientos, al hacerlos más accesibles a la vista de todos. Así la inspección es mucho más fácil y se puede ejercer un mayor control sobre los cumplimientos de las actividades.

También se ha hecho transversal para la compañía el uso de una herramienta de incidentes que facilita la tramitación y la solución más rápida. Adicionalmente, la compañía ha implementado un modelo de riesgo

operacional, el que se encuentra en pleno funcionamiento y sus temas son seguidos por el comité de calidad, continuidad y riesgo.

Adicionalmente, desde el año 2012, **ACFIN** ha implementado auditorías internas a través de empresas especializadas subcontratadas. Además, la empresa realiza una revisión a sus procesos a través de su área de *due diligence*, que tiene como foco:

- Revisar y confirmar el correcto cumplimiento de los contratos acordados con los distintos fideicomisos y securitizadoras.
- Revisar criterios de elegibilidad (requisitos de crédito que deben cumplir los activos del patrimonio).
- Revisar *triggers* (cláusulas de alerta).
- Set up de las fórmulas de cálculo.

En la Tabla 3 se presentan las instituciones a cargo de las auditorías realizadas durante 2023.

Tabla 3: Auditorías 2023

Institución auditora	Fecha	Empresa mandante
Mazars	Agosto 2023 – Diciembre 2023	ACFIN – SSAE 18/ AT 320
KPMG	Abril 2023	Fondo de Inversión HLC I – BCI
KPMG	Abril 2023	Fondo de Inversión HLC Perfeccionamiento – BCI
KPMG	Enero 2023	Scotia Azul Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.

## Información financiera

A diciembre de 2023, **ACFIN** reportó ingresos por actividades ordinarias de \$ 4.852 millones, lo que representa un incremento del 2,7% en comparación con 2022. Para marzo de 2024, los ingresos alcanzaron \$ 1.547 millones. En cuanto a los costos de venta y gastos de administración, estos sumaron \$ 3.819 millones y \$ 1.093 millones respectivamente en 2023, registrando una leve disminución respecto al año anterior. Al cierre de marzo de 2024, los costos de venta fueron de \$ 1.154 millones, mientras que los gastos de administración ascendieron a \$ 62,9 millones

Con respecto a los resultados, la empresa presentó pérdidas por tercer año consecutivo, alcanzando los \$ 322 millones en 2023, lo que refleja una disminución frente a las pérdidas de \$ 409 millones registradas en 2022 y \$ 103 millones en 2021. Sin embargo, al cierre de marzo de 2024, la empresa revirtió esta tendencia negativa, logrando una ganancia de \$ 377 millones, lo que marca una recuperación significativa en sus resultados financieros.

A continuación, se presentan los últimos cinco estados financieros de **ACFIN**.

Estado de situación financiera (M\$)	ACFIN S.A.					
	2019	2020	2021	2022	2023	mar-24
Activos Totales	2.896.501	2.494.784	2.070.559	1.739.726	1.817.115	2.442.895
Pasivos Totales	943.234	887.322	566.792	645.696	891.331	669.843
Patrimonio	2.896.501	2.494.784	1.503.767	1.094.030	771.908	1.773.052
Estado de resultados (M\$)	2019	2020	2021	2022	2023	mar-24
Ingresos de actividades ordinarias	5.160.682	5.312.758	4.669.144	4.726.118	4.851.914	1.547.044
Costos de ventas	-3.385.205	-3.450.516	-3.608.930	-3.874.223	-3.819.095	-1.153.777
Gastos de administración	-1.112.149	-1.160.155	-1.177.275	-1.204.544	-1.093.454	-62.913

<b>Resultado operacional</b>	<b>663.328</b>	<b>702.087</b>	<b>-117.061</b>	<b>-352.649</b>	<b>-60.635</b>	<b>330.354</b>
Ganancia antes de impuestos	720.893	468.402	-22.005	-353.251	-241.740	397.301
<b>Utilidad / Pérdida</b>	<b>534.420</b>	<b>354.195</b>	<b>-103.695</b>	<b>-409.737</b>	<b>-322.122</b>	<b>377.095</b>

<b>Ratios Financieros</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>mar-24</b>
Total pasivo sobre patrimonio (veces)	0,33	0,36	0,38	0,59	1,15	0,38
Utilidad sobre activos totales	18,5%	14,2%	-5,0%	-23,6%	-17,7%	15,4%
Utilidad sobre patrimonio	18,5%	14,2%	-6,9%	-37,5%	-41,7%	21,3%
Costos sobre ingresos	65,6%	64,9%	77,3%	82,0%	78,7%	74,6%
Gastos sobre ingresos	21,6%	21,8%	25,2%	25,5%	22,5%	4,1%
Resultado Operacional sobre ingresos	12,9%	13,2%	-2,5%	-7,5%	-1,2%	21,4%
Ganancia antes de impuesto sobre ingresos	14,0%	8,8%	-0,5%	-7,5%	-5,0%	25,7%
Utilidad / Pérdida sobre ingresos	10,4%	6,7%	-2,2%	-8,7%	-6,6%	24,4%

*"La opinión de las entidades clasificadoras no constituye en ningún caso una recomendación para comprar, vender o mantener un determinado instrumento. El análisis no es el resultado de una auditoría practicada al emisor, sino que se basa en información que éste ha hecho pública o ha remitido a la Comisión para el Mercado Financiero y en aquella que ha sido aportada voluntariamente por el emisor, no siendo responsabilidad de la firma evaluadora la verificación de la autenticidad de la misma."*