

LLEGAMOS DONDE NUNCA ANTES

MEMORIA ANUAL
2011

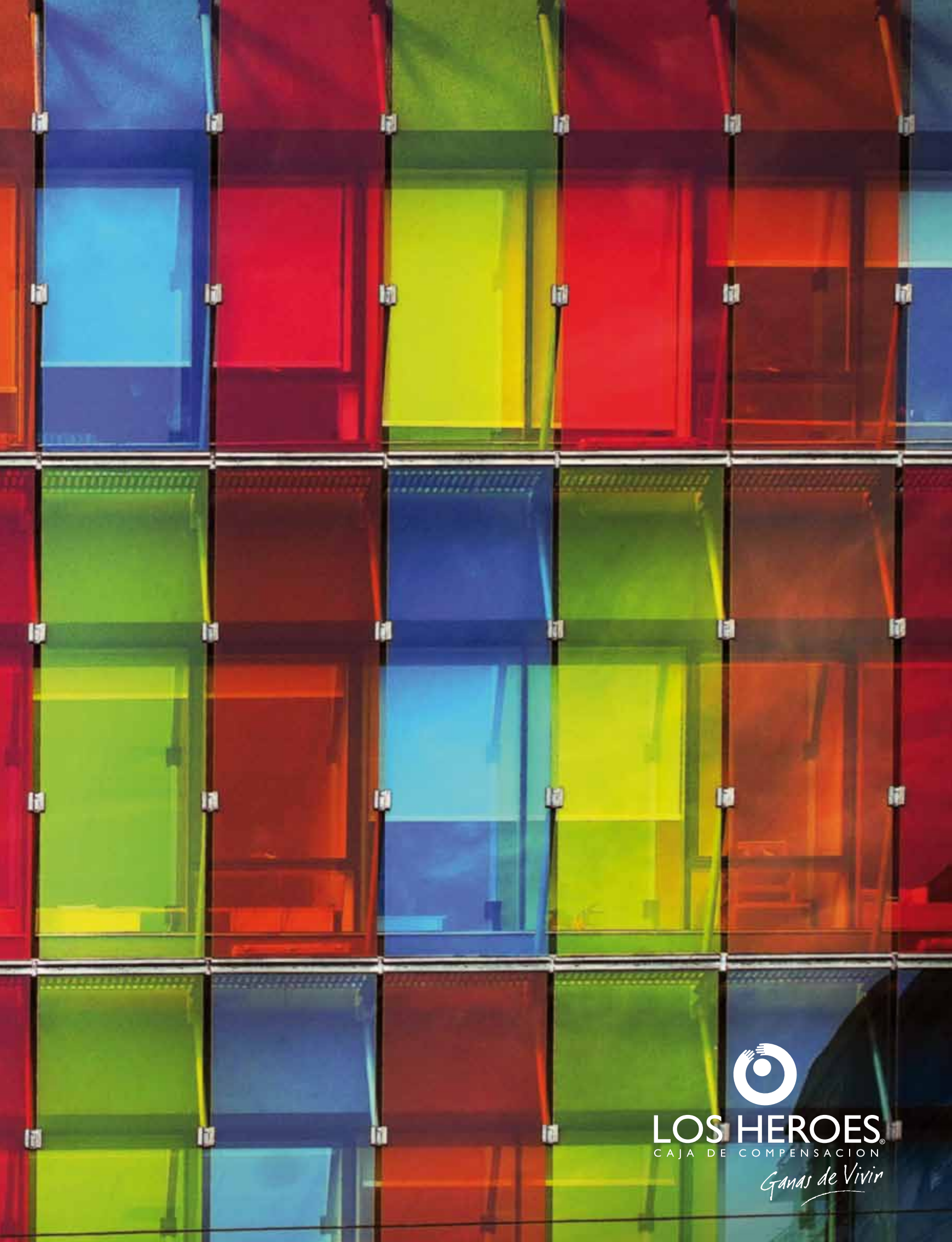


CADA DÍA MÁS CERCA

ESTAMOS LLEGANDO
DONDE NUNCA
ANTES, PARA QUE
MÁS CHILENOS
DISFRUTEN LAS
GANAS DE VIVIR.

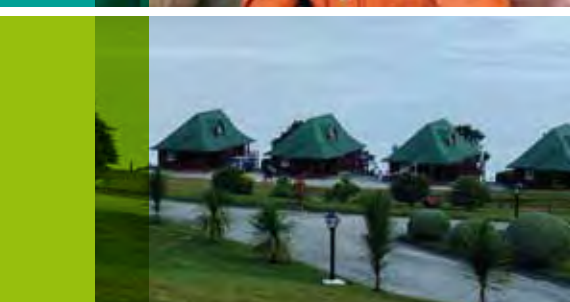
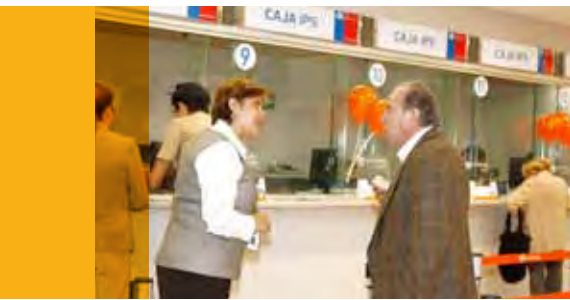


**BIENVENIDOS
TODOS**



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION

Ganas de Vivir



Logros 2011 6

Mensaje del Presidente 8
Asumimos el desafío

Declaración Estratégica / Misión / Visión / Valores 14

Nuestra Historia: Una trayectoria de 56 años 16

Gobierno Corporativo 18

Filosofía de Gobierno Corporativo 19
Modelo de Gobierno Corporativo 20

Directorio y Administración / Composición y elección del Directorio 22

Miembros del Directorio / Funciones del Directorio 23
Comités de Directorio y sus Funciones 26
Asesores Profesionales Independientes 28
Comités Ejecutivos 30
Gerencia General y Alta Gerencia 32
Administración Ejecutiva 33
Capital Humano 36

Nuestra Industria 40

Las Cajas de Compensación 41
Hitos del Sistema de Cajas de Compensación 42
Participación de Los Héroes en la Industria 44

Modelo de Negocios 48

Productos Financieros 50
Transacciones y Redes 52
Compensación Social 56
Centros Recreacionales 62
Segmento Trabajadores y Empresas 70
Segmento Pensionados 72
Red de Sucursales y Otros Canales 74
Red de Sucursales a Nivel Nacional 76
Comunicación e Imagen 78

Operaciones y Tecnología	83
---------------------------------	-----------

Sistema de Crédito	84
--------------------	----

Portal de Pagos	85
-----------------	----

Comité de Productos / Implementaciones Tecnológicas	86
---	----

Gestión de Riesgo	91
--------------------------	-----------

Gestión Financiera	94
---------------------------	-----------

Gestión Administrativa y Bienes	96
--	-----------

Remodelación y Construcciones	97
-------------------------------	----

Remuneraciones del Directorio, Comités de Directorio y Administración Ejecutiva / Hechos Esenciales	98
--	-----------

Estados Financieros	100
----------------------------	------------



Logros 2011

LA MÁS IMPORTANTE RED DE PAGOS SOCIALES DEL PAÍS

En 2011, Los Héroes concretó uno de los más ambiciosos proyectos de su historia: **transformarse en la red de pagos de beneficios sociales más importante del país.**

Luego de adjudicarse, en octubre de 2010, la licitación convocada por el Instituto de Previsión Social (IPS) para el pago de beneficios sociales, nuestra empresa implementó, en un tiempo récord de seis meses, 212 sucursales y estructuró una red de rutas con 1.498 puntos de pago rural, cubriendo el territorio nacional desde Arica hasta Porvenir. El 2 de mayo de 2011, a las 8:00 horas, todas las sucursales iniciaron los pagos a los beneficiarios.

Con orgullo podemos decir que luego de ocho meses de operación, atendiendo mensualmente a cerca de 2,3 millones de personas, hemos cumplido con creces las expectativas de servicio planteadas al inicio de este proyecto; se han conseguido altos niveles de calidad en la atención y disminuido de manera significativa los tiempos promedio de espera, dignificando así la atención de quienes reciben beneficios del Estado de Chile.

Esta iniciativa implicó un crecimiento de la dotación interna de la organización desde 1.200 a 1.800 colaboradores, y sumar a otras 1.200 personas como dotación de apoyo externo.



➤ Caminata de pensionados en Valparaíso

LA CAJA DE COMPENSACIÓN DE LA TELETÓN



➤ Lanzamiento Teletón 2011

Por cuarto año, **Los Héroes fue la caja de compensación de la Teletón.** Con la valiosa participación de nuestros colaboradores, en 2011 fuimos seleccionados como una de las empresas invitadas al cierre de esta gran cruzada solidaria.

Junto con este importante crecimiento, conseguimos consolidar nuestra cultura de atención, cercana y cálida. Servicio personalizado, eficiente y acorde a las necesidades de las personas, que se refleja en los excelentes resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes, realizada por IPS, donde más del 90% de los beneficiarios califica nuestro servicio con notas de excelencia.

En 2011 se realizaron **22 conciertos gratuitos** para trabajadores y pensionados en todo Chile, brindando entretenimiento a más de **45 mil personas**. Además, se organizaron **550 eventos**, como almuerzos, bingos y tardes de baile, sin costo, que reunieron a más de **160 mil asistentes**.

\$9.600.000.000

► EN BENEFICIOS A SUS AFILIADOS

22

► CONCIERTOS GRATUITOS

550

► EVENTOS GRATUITOS

160.000

► PERSONAS ASISTENTES



► Concierto en La Serena

LICENCIAS MÉDICAS ELECTRÓNICAS

Se implementó el sistema de tramitación de **licencias médicas electrónicas para los trabajadores afiliados al Fondo Nacional de Salud e Isapres**. Este logro fue posible gracias a un trabajo conjunto entre Fonasa, la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso), la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin), las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) y los operadores adjudicados, Medipass e I-med. Los Héroes tuvo un rol protagónico en este proyecto, que se gestó durante los últimos tres años.

> 241

► SUCURSALES

> 1.498

► PUNTOS DE PAGO RURAL

COMPROMISO SOCIAL



A través de todos estos logros, hemos reafirmado nuestro fuerte compromiso social. Durante el 2011 hemos contribuido al desarrollo de la protección social en Chile y al mejoramiento de la calidad de vida de miles de personas.



Mensaje del **Presidente**

"Hemos sido consecuentes, buscando que nuestros productos y servicios contribuyan a elevar la calidad de vida de nuestros afiliados".

2.300.000

➤ PERSONAS BENEFICIADAS POR MES

Asumimos el desafío

Si tuviese que resumir en una frase lo que fue el año 2011 para Los Héroes, afirmarí: Fueron doce meses en que asumimos grandes desafíos, quizás los mayores en la historia de la institución, y lo más importante es que cumplimos, alcanzando grandes objetivos.

A sus 56 años de vida, nuestra organización ha demostrado estar más vigente que nunca y con grandes capacidades, que le han permitido ejercer protagonismo y liderazgo en el proceso de modernización de la industria de las cajas de compensación.

Hemos sido consecuentes, buscando que nuestros productos y servicios contribuyan a elevar la calidad de vida de nuestros afiliados, para que vivan mejor y más felices. También en el apoyo al Estado, para facilitar la ejecución de políticas públicas sociales, que favorecen a los sectores que más lo necesitan. Ese ha sido y seguirá siendo nuestro norte.

El gran hito del año, símbolo de nuestra disposición y capacidad para entregar un servicio de excelencia, fue sin duda la puesta en marcha de la atención y pago de beneficios sociales del Instituto de Previsión Social (IPS). Al ganar la licitación a la que llamó el IPS, aplicamos máxima celeridad para implementar, en solo seis meses, 212 puntos de atención y el pago rural en otras 1.498 localidades. De esta manera, se conformó una vasta red que llega a los lugares más apartados del territorio nacional y beneficia a más de 2 millones de personas por mes.



► Presidente del Directorio Enzo Vallarino

Conscientes de la relevancia social de esta tarea, nos concentramos en brindar a esos millones de chilenos y chilenas un servicio oportuno, cálido y profesional, que dejará atrás los inconvenientes que tuvieron en el pasado en el cobro de sus pensiones y beneficios. El propósito fue que recibieran sus ingresos en forma digna y comfortable, con atención personalizada y servicios acordes a este segmento. Objetivo que se logró con un alto reconocimiento de los beneficiarios, según una encuesta de servicio realizada en las sucursales y en los puntos de pago rural.

Contratamos y capacitamos a cientos de trabajadores para hacerse cargo de esta importante labor. Nuestros colaboradores consagraron sus mayores energías y sacaron adelante este enorme cometido, lo que nos enorgullece y agradecemos profundamente.

Otra acción de gran envergadura fue la puesta en marcha de la licencia médica electrónica, a través de Medipass. Se trata de un instrumento ágil y moderno, que responde a la evolución tecnológica mundial. Es una alternativa simple y segura para emitir, tramitar y visar ese documento y acceder a sus beneficios, que resulta altamente conveniente para trabajadores y empleadores y para todas las redes sociales del país. Nos encontramos en la etapa final de pruebas y con orgullo puedo anunciar que a partir de enero de 2012 esta iniciativa, preparada durante tres años

"Asumimos grandes desafíos, quizás los mayores en la historia de la empresa, y lo más importante es que cumplimos".



y liderada por Los Héroes, se ha convertido en una sólida realidad, a la cual se han incorporado con entusiasmo los organismos públicos y otros actores que intervienen en el proceso.

Cabe destacar también en esta cuenta el lanzamiento de Comunidad Los Héroes, cuya finalidad es informar con claridad y transparencia sobre todos los beneficios, productos, campañas y actividades que impulsamos en el área de la compensación social, sin duda el campo más trascendental de nuestras acciones. Nos sentimos orgullosos de la enorme convocatoria que obtuvimos con esta iniciativa.

¿En qué estamos hoy? Nos encontramos mirando el futuro. En los doce meses que vienen nos empeñaremos en consolidar nuestros objetivos estratégicos y crecer en los segmentos de empresas, trabajadores y pensionados. Sin renunciar al servicio de calidad superior que damos a estos últimos, queremos posicionarnos con mayor fuerza en los ámbitos de empresas y trabajadores.

Por sobre todo, estamos decididos a reforzar nuestra condición de organización de seguridad social, orientada a servir a la gente que confía en nosotros. Contar hoy con la más importante red de pagos sociales del país es parte de esa determinación.

En esta carta reafirmamos nuestro compromiso social y la decisión de servir con excelencia y transparencia que asume Los Héroes Caja de Compensación. Lo haremos conforme a nuestra convicción: profesionalismo y trabajo en equipo. No nos distraeremos en tareas ajenas a nuestro quehacer central.

Seguiremos creciendo y siendo líderes. Cumpliremos todas nuestras responsabilidades. Pero ello no podrá lograrse solo con la capacidad, el esfuerzo y el talento de nuestros trabajadores; también necesitaremos el entusiasmo de quienes constituyen nuestra razón de ser: los trabajadores y pensionados del país.

ENZO VALLARINO ESTAY
PRESIDENTE DIRECTORIO
LOS HÉROES

► Caminata de pensionados en Valparaíso



"Seguiremos creciendo y siendo líderes"

Declaración Estratégica

- › Somos una organización de excelencia en el ámbito de la protección social.
- › Nos esmeramos diariamente para que nuestros afiliados vivan mejor y más felices.
- › Compromiso social, transparencia, cercanía y excelencia son los valores que nos mueven.

MISIÓN

Somos una organización de seguridad social de excelencia, moderna y cercana, orgullosos de ser un referente nacional e internacional en la generación de beneficios para nuestros afiliados, aportando a la comunidad y al Estado.

VISIÓN

Desarrollar una organización con grandes capacidades para que nuestros afiliados puedan vivir mejor y más felices.

Nuestros Valores

En Los Héroes nos hemos planteado apegarnos a cuatro valores, que guían la conducta profesional de quienes trabajamos en la institución.

Estos valores son:

1

COMPROMISO SOCIAL

Nuestro compromiso es hacer la vida más feliz a quienes servimos.

2

TRANSPARENCIA

La confianza es uno de los grandes tesoros de la vida.

3

CERCANÍA

La vida es más fácil cuando te sientes acogido.

4

EXCELENCIA

La vida siempre premia el trabajo bien hecho.

LLEGAMOS DONDE NUNCA ANTES

No hay ruta difícil cuando se trata de
acercar los beneficios a la gente.
Y es tan lindo ser parte de esto.

1.498

PUNTOS DE PAGO EN ZONAS RURALES



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION

Ganas de Vivir





► Centro Recreacional La Huayca



Después de más de medio siglo de existencia, contamos con más de 1 millón de afiliados, lo que nos convierte en una de las principales plataformas de acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile.



Nuestra Historia:

Una Trayectoria de

56 años

Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que nace en 1955 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (Asimet), con el objetivo de administrar el beneficio de asignación familiar para los trabajadores y colaborar con el Estado en la redistribución del ingreso.

Comenzó sus actividades con 20 empresas y 6.000 afiliados. Hoy, después de más de medio siglo de existencia, cuenta con 7.768 empresas afiliadas y 1.043.782 afiliados, tanto trabajadores como pensionados, lo que la convierte en una de las principales plataformas de acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile, a nivel de personas y empresas. En especial, a partir de 1998 se sitúa como la caja de compensación líder en el segmento de pensionados, alcanzando un nivel de participación de mercado superior al 42%.

En sus 56 años de vida, Los Héroes ha materializado importantes logros, entre los que resaltan sus avances en tecnología –fue la primera empresa en el país en montar una plataforma de sistemas SAP para servicios transaccionales y financieros– y su liderazgo en infraestructura física, teniendo hoy la más importante red de sucursales de la industria, con 241 sucursales desde Arica hasta Porvenir. Los Héroes también se destaca en materia de recursos humanos, al contar con un equipo de colaboradores de alto nivel profesional.

El ámbito de actividades de la institución se circunscribe al campo propio de la seguridad social. Así, se pueden identificar al menos tres áreas en las que Los Héroes participa: transaccional y de redes, productos financieros sociales y compensación social.

La primera tiene relación con el pago, recaudación o compensación de pagos, tanto en redes físicas como electrónicas, de subsidios o beneficios que realiza el Estado y las instituciones de seguridad privada; por ejemplo, subsidios de licencias médicas de Fonasa, asignaciones familiares, subsidios de cesantía, pagos de pensiones u otros beneficios sociales.

La segunda área es la oferta de productos financieros sociales a los trabajadores y pensionados afiliados, tales como seguros, créditos de consumo, créditos hipotecarios y ahorro.

Finalmente, el tercer ámbito de trabajo en el cual se desenvuelve Los Héroes se refiere a la oferta de productos de beneficios sociales que entrega a sus empresas, afiliados y la comunidad en general, en materia de salud, educación, recreación y habitacional, entre otras, ya sea de manera gratuita, o al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. Ejemplos de esta oferta de productos son bonos gratuitos de natalidad, educación y fallecimiento; convenios de descuento en servicios con instituciones del campo de la salud, la educación, la recreación, el comercio y otras. Dependiendo de su estrategia corporativa, las cajas de compensación pueden tener en su propiedad empresas que otorguen estos productos –por ejemplo, centros recreacionales, instituciones educacionales, clínicas y otros– o bien realizar convenios con compañías que proporcionen tales servicios. En este sentido, Los Héroes creó, hace ya 11 años, la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes-Recreativa, que es la encargada de administrar la oferta ligada a los productos de centros recreacionales, producción de eventos deportivos y otros, solicitados por las empresas afiliadas.



Gobierno Corporativo



› Edificio corporativo Los Héroes

Conscientes de que Los Héroes es una institución perteneciente al sistema de protección social del país, el Directorio ha continuado la senda iniciada en el año 2004, impulsando con fuerza las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. Esto permite a la organización fortalecer su posición como un responsable y ágil prestador de servicios vinculados a la protección social y servicios financieros, tanto para el Estado como para otras entidades del sistema. Asimismo, la posiciona como un actor confiable y transparente para el mercado de capitales y la comunidad en general.

Filosofía de Gobierno Corporativo

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

La filosofía del gobierno corporativo de Los Héroes se basa en los valores de transparencia, profesionalismo e independencia en lo que a toma de decisiones se refiere, y busca establecer una forma de administrar la entidad de acuerdo a las mejores prácticas, que trascienda a las personas que hoy se encargan de su gestión.

La transparencia es concebida en dos ámbitos. Por una parte, se procura entregar al mercado información oportuna y detallada que permita a nuestros tenedores de instrumentos financieros y acreedores entender cabalmente las actividades y resultados de las operaciones y sus posibles impactos en nuestra situación financiera a futuro. Por otro lado, se busca otorgar confianza y seguridad a la comunidad, al Estado, a clientes y afiliados respecto de la situación de liquidez y solvencia de la institución, como asimismo sobre la forma en que ésta se gobierna.

La excelencia es un valor de gran importancia en Los Héroes, lo que se ve reflejado en el profesionalismo de la organización. Nuestra tarea es dar servicio en el área de la protección social y ello da coherencia a este valor. En Los Héroes no hay espacio para la improvisación; nuestro rol en la resolución de problemas sociales nos impone tomar determinaciones basadas en estudios técnicos y económicos preparados por profesionales de primer nivel, y a mantener una actitud de mejora continua, para proporcionar a clientes y afiliados un servicio y atención de calidad. El profesionalismo es un requerimiento de competencia, de pericia y de rigor, de apego al trabajo bien realizado. Significa también una exigencia de anticipación y de innovación, lo que nos obliga a situarnos siempre a la vanguardia y progresar para el bienestar de nuestros clientes y afiliados.

La independencia es un factor que se controla a nivel de directores, asesores nombrados por el Directorio y ejecutivos. Para Los Héroes es relevante que las decisiones se adopten con total independencia, para lo cual se exige que directores, asesores y ejecutivos informen sobre su eventual interés en inversiones relacionadas con instrumentos financieros que emite la institución, o vinculaciones con empresas proveedoras de bienes o servicios de alguna importancia. Lo anterior se revisa anualmente en el Comité de Auditoría, donde se presentan las transacciones entre partes relacionadas que pudieran observarse.



Modelo de Gobierno Corporativo

El modelo de gobierno corporativo de Los Héroes se sustenta en cuatro pilares:

A. Los estamentos de gobierno, compuestos por:

- El **Directorio**, que posee las facultades de administración superior de la entidad.
- Los **Comités de Directores**, que apoyan en el análisis de los principales aspectos de la gestión de la empresa.
- Los **asesores**, con reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, que apoyan la gestión integral de Los Héroes en materias de seguridad social, riesgos, industria financiera y transaccional en los distintos Comités de Directorio.
- La **Gerencia General**, y la alta gerencia, encargadas de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio.
- La **Fiscalía**, dependiente del directorio, que asesora e informa en materias jurídicas al Directorio y al gerente general, y juzga la legalidad de todos los actos administrativos de Los Héroes.
- La **Contraloría**, dependiente del Directorio, responsable de revisar la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución y la gestión integral de los riesgos.
- Los **Comités de Ejecutivos**, que revisan en profundidad las áreas de negocios y apoyan a la alta gerencia.

B. El modelo de gestión de negocios:

Aprobado por el Directorio que, entre otros, fija las directrices que guían a Los Héroes en el desarrollo de sus actividades comerciales y que posibilitan la creación de valor para la entidad y la sociedad en su conjunto. Incluye su estrategia corporativa, objetivos y focos estratégicos; metas e incentivos, y el modelo de control de gestión.

C. El modelo de control de gobierno corporativo:

Que establece las prácticas de control institucional que permiten una dirección y gestión con transparencia. Considera el modelo de control interno, normas y procedimientos de gobernabilidad interna, las prácticas de transparencia al mercado y los agentes externos.

D. La cultura y el modelo de gestión de personas:

Que dan el sello institucional al modelo de gobierno corporativo, abarcando el sistema interno de información y el modelo de evaluación del gobierno corporativo, el cual hace posible identificar las brechas con las mejores prácticas en este terreno.

Gobierno Corporativo

Directorio

A. ESTAMENTOS
DE GOBIERNO

COMITÉS DE
DIRECTORIO

ASESORES DE
DIRECTORIO

GERENCIA
GENERAL
(ALTA GERENCIA)

FISCALÍA

CONTRALORÍA

Comité de Ejecutivos

B. MODELO DE GESTIÓN DE NEGOCIOS

DECLARACIÓN
ESTRATEGIA,
MODELO DE
NEGOCIOS,
METAS

PLANES DE
NEGOCIOS,
CONTROL DE
GESTIÓN E
INCENTIVOS

RELACIONES
INSTITUCIONALES

C. MODELO DE CONTROL DE GOBIERNO CORPORATIVO

C1. MODELO DE CONTROL INTERNO

GERENCIA
DE ÁREAS

FUNCIÓN
DE RIESGO

FUNCIÓN DE
CUMPLIMIENTO

FUNCIÓN DE
AUDITORÍA

C2. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE GOBERNABILIDAD INTERNA

CÓDIGO DE
GOBIERNO
CORPORATIVO

REGLAMENTO
INTERNO Y
CÓDIGO DE ÉTICA

ADMINISTRACIÓN
CONFLICTOS DE
INTERESES

MANUAL DE
MANEJO DE
INFORMACIÓN
A MERCADO

CANAL DE
INFORMACIÓN
SITUACIONES
IRREGULARES

DEFENSOR
DEL CLIENTE

ESTATUTOS

C3. PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA AL MERCADO

ESTADOS FINANCIEROS
Y MEMORIA ANUAL

INFORME DE
CLASIFICADORAS
DE RIESGO

PRESENTACIONES
A INVERSIONISTAS

COMUNICACIÓN DE
HECHOS RELEVANTES
AL MERCADO

C4. AGENTES EXTERNOS

ESTADO Y
REGULADORES

AUDITORES EXTERNOS:
- INFORMACIÓN FINANCIERA
- RIESGO
- COMPENSACIÓN EJECUTIVOS

CLASIFICADORAS
DE RIESGO

INVERSIONISTAS
INSTITUCIONALES

AFILIADOS Y
COMUNIDAD
EN GENERAL

D. CULTURA Y GESTIÓN DE PERSONAS

CULTURA

MODELO DE
GESTIÓN DE PERSONAS

SISTEMA DE INFORMACIÓN
DE GESTIÓN

MODELO DE EVALUACIÓN
DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio y Administración

Composición y Elección del Directorio

El Directorio constituye el órgano de administración superior de Los Héroes. Está conformado por seis miembros, quienes permanecen por un período de tres años en sus funciones. Tres de ellos representan al estamento empresarial y tres, al laboral de empresas afiliadas. Además, participa en las sesiones un abogado asesor independiente de vasta experiencia, que colabora con el Directorio y la Gerencia General.

Al término de su período, el equipo saliente designa a dos directores, uno del estamento empresarial y uno del laboral, quienes continuarán por los siguientes tres años. Los cuatro directores restantes son nominados de la siguiente manera:

➤ Estamento Empresarial:

Un director es nombrado por la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (Asimet A.G.), en su calidad de entidad fundadora; y otro es elegido mediante un sistema de votación, en el cual toman parte los representantes legales de las empresas afiliadas a Los Héroes.

➤ Estamento Laboral:

Dos directores elegidos mediante un sistema de votación, a la cual concurren los trabajadores afiliados a la institución.



➤ Sucursal Valparaíso



El Directorio está conformado por seis miembros. Tres de ellos representan al estamento empresarial y tres, al laboral de empresas afiliadas.



➤ Sucursal Viña del Mar

Miembros del Directorio

Al 31 de diciembre de 2011, el Directorio de Los Héroes está conformado como sigue:

➤ ESTAMENTO EMPRESARIAL:

Enzo Vallarino Estay, RUT 4.094.629-2, presidente del Directorio (abogado)

Alfredo Kunze Schütze, RUT 6.786.991-5, director (ingeniero comercial)

Iván Urzúa Ahumada, RUT 2.779.886-1, director (abogado)

➤ ESTAMENTO LABORAL:

Gabriel Riveros Infante, RUT 5.567.753-0, vicepresidente del directorio (técnico eléctrico)

Arturo Faúndez Fuentes, RUT 511.938-3, director (profesor de estado)

Marcelo Oyarce Cifuentes, RUT 8.699.650-2, director (técnico en administración)

En las sesiones participan, además, el abogado asesor del Directorio Antonio Bascuñán Valdés, el gerente general Jorge Leyton Díaz y el fiscal de Los Héroes Carlos Lira Ramírez.

Funciones del Directorio

Sin perjuicio de las facultades de administración que la ley entrega al Directorio, este órgano ejerce ciertas funciones claves; a saber:

- Cautelar la declaración estratégica fundamental.
- Aprobar y controlar la implementación del modelo de negocios y de su estrategia.
- Definir y monitorear la estrategia e implementación de la compensación social a los afiliados, Estado y comunidad.
- Dirigir a los ejecutivos nombrados por el Directorio, gerente general, fiscal y contralor.
- Hacer seguimiento de la gestión de la administración de Los Héroes y entidades relacionadas.
- Asegurar la efectividad y eficiencia del sistema de control interno y gestión de riesgos de Los Héroes y sus entidades relacionadas.
- Promover altos estándares de ética e integridad.
- Adoptar y mantener las mejores prácticas de gobierno corporativo y gestionar sus labores relacionadas.
- Promover y mantener una adecuada cooperación con los organismos reguladores.
- Cumplir tareas de la administración ordinaria de la institución y todas aquellas establecidas por la legislación vigente.
- Gestionar las labores del Directorio y de los comités.

El Directorio constituye el órgano de administración superior de Los Héroes. Sus integrantes permanecen por un período de tres años en sus funciones.



Directorio

1 > Jorge Leyton Díaz, gerente general

2 > Carlos Lira Ramírez, fiscal

3 > Gabriel Riveros Infante, vicepresidente

4 > Enzo Vallarino Estay, presidente

5 > Alfredo Kunze Schütze, director

6 > Arturo Faúndez Fuentes, director

7 > Marcelo Oyarce Cifuentes, director

8 > Iván Urzúa Ahumada, director

9 > Antonio Bascuñán Valdés, asesor





Comités de Directorio y sus Funciones

El Directorio ha considerado necesario crear comités específicos para profundizar el control en aquellas materias que, por su especialización, requieren una dedicación especial, a fin de asegurar en ellas un adecuado desempeño y, a la vez, difundir la filosofía institucional que constituye el sello distintivo de Los Héroes, de cara a sus colaboradores, clientes, reguladores, inversionistas, grupos de interés y comunidad en general.



Profundizar los controles y difundir la filosofía institucional que es nuestro sello distintivo.





La siguiente es la participación de los directores en los diferentes Comités de Directorio:

Directores	Cargo	Comité de Auditoría	Comité de Riesgo	Comité de Tecnología	Comité de Infraestructura	Comité de Capital Humano	Comité de Comp. Social
Enzo Vallarino	Presidente		✓	✓	✓	✓	✓
Gabriel Riveros	Vicepresidente	✓		✓	✓		✓
Alfredo Kunze	Director	✓	✓				
Arturo Faúndez	Director						✓
Marcelo Oyarce	Director						
Iván Urzúa	Director		✓			✓	✓

Asesores profesionales independientes

La siguiente es la participación de los asesores del Directorio en los Comités de Directorio:

Asesores	Cargo	Comité de Auditoría	Comité de Riesgo	Comité de Tecnología	Comité de Infraestructura	Comité de Capital Humano	Comité de Comp. Social
Antonio Bascuñán	Asesor		✓	✓		✓	✓
José Monsalve	Asesor	✓					
Gustavo Favre	Asesor		✓	✓			
Fernando Menchaca	Asesor		✓				
Lizbeth Carvajal	Asesora					✓	



Antonio Bascuñán Valdés, asesor del Directorio, Comité de Riesgo, Comité de Tecnología, de Capital Humano y de Compensación Social. Es abogado de la Universidad de Chile con estudios de postgrado en Derecho en la Universidad de Roma, Italia, y en la Universidad de Bonn, Alemania. Profesional de amplia experiencia en actividades del mundo empresarial y académico, ha sido director de destacadas empresas, entre las cuales figuran la Compañía General de Electricidad S.A., Polpaico S.A. y Sociedad del Canal de Maipo. También se ha desempeñado como asesor legal de diversas organizaciones tales como Gasco S.A., Soquina S.A., Bolsa de Comercio de Santiago y Molymet S.A. Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, fue director del Departamento de Ciencias del Derecho y decano de la misma facultad, así como abogado integrante de la Corte Suprema.



José Monsalve Assef, asesor del Comité de Auditoría. Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile con MBA en esta misma institución. Profesional de amplia trayectoria en empresas de auditoría externa de reconocido prestigio. Actualmente es director de Vecchiola S.A., director de Abako Partners, presidente del Instituto de Auditores A.G. y consejero del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.



Gustavo Favre Domínguez, asesor de los comités de Riesgo y de Tecnología. Ingeniero comercial de la Universidad de Chile. Actualmente es director de Corpbanca Asesorías Financieras y de Haciendas Talinay, además es miembro del Comité de Auditoría del Banco Central de Chile. Ex vicepresidente del Directorio del Banco Ripley y ex presidente de los comités de Auditoría y de Riesgo Operacional del mismo banco. Fue gerente general del Banco de A. Edwards, director de la Bolsa Electrónica de Chile y del Depósito Central de Valores.



Lizbeth Carvajal Benito, asesora del Comité de Capital Humano. Ingeniero comercial de la Universidad Católica de Valparaíso, desde 2002 es socia y gerente de Talent HR Consulting. Anteriormente se desempeñó como gerente del Departamento de Consultoría de Dirección de Empresas en PricewaterhouseCoopers. Ha sido docente del Diploma de Recursos Humanos de la Universidad Adolfo Ibáñez y expositora de seminarios y cursos de recursos humanos organizados por diversas instituciones.



Fernando Menchaca Olivares, asesor del Comité de Riesgo. Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es director de South Cone SAGR y gerente general de GMZ Subastas. Fue gerente de la División Banca de Personas y gerente de la División Riesgo del Banco Internacional. Anteriormente se desempeñó como gerente general de Papeles Industriales S.A., director general de Asuntos Económicos y Adquisiciones en la Universidad de las Américas, y gerente de la División Corporativa y gerente de la División de Crédito del Banco de A. Edwards.



Comités Ejecutivos

En forma complementaria a los comités de Directorio y como parte constituyente del modelo de gobierno corporativo de Los Héroes, operan nueve comités ejecutivos.

En forma complementaria a los comités de Directorio y como parte constitutiva del modelo de gobierno corporativo de Los Héroes, operan nueve comités ejecutivos que analizan en profundidad los principales aspectos del negocio.

Entre sus integrantes se encuentran los asesores de los comités de Directorio, que con su experiencia y especialización monitorean la implementación de los lineamientos fundamentales definidos por el Directorio. A su vez, la participación de los asesores en los comités ejecutivos les permite obtener un mayor grado de conocimiento de las características de los negocios de Los Héroes, lo que luego enriquece los análisis y toma de decisiones de los comités de Directorio.

Cada comité ejecutivo tiene un responsable que presta apoyo logístico para la realización de las reuniones. De cada sesión se levanta un acta que es firmada por sus integrantes.

Los siguientes son los comités ejecutivos que operaron durante 2011:

- Comité Ejecutivo de Riesgo Operacional
- Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito
- Comité Ejecutivo de Riesgo Financiero
- Comité Ejecutivo de Cobranzas
- Comité Ejecutivo de Crédito Personas y Empresas
- Comité Ejecutivo de Crédito de Grandes Empresas
- Comité Ejecutivo de Productos
- Comité de Negocios y Seguimiento Comercial
- Comité de Gerentes



➤ Sucursal General Holley

En los comités ejecutivos se analizan en profundidad los principales aspectos del negocio.

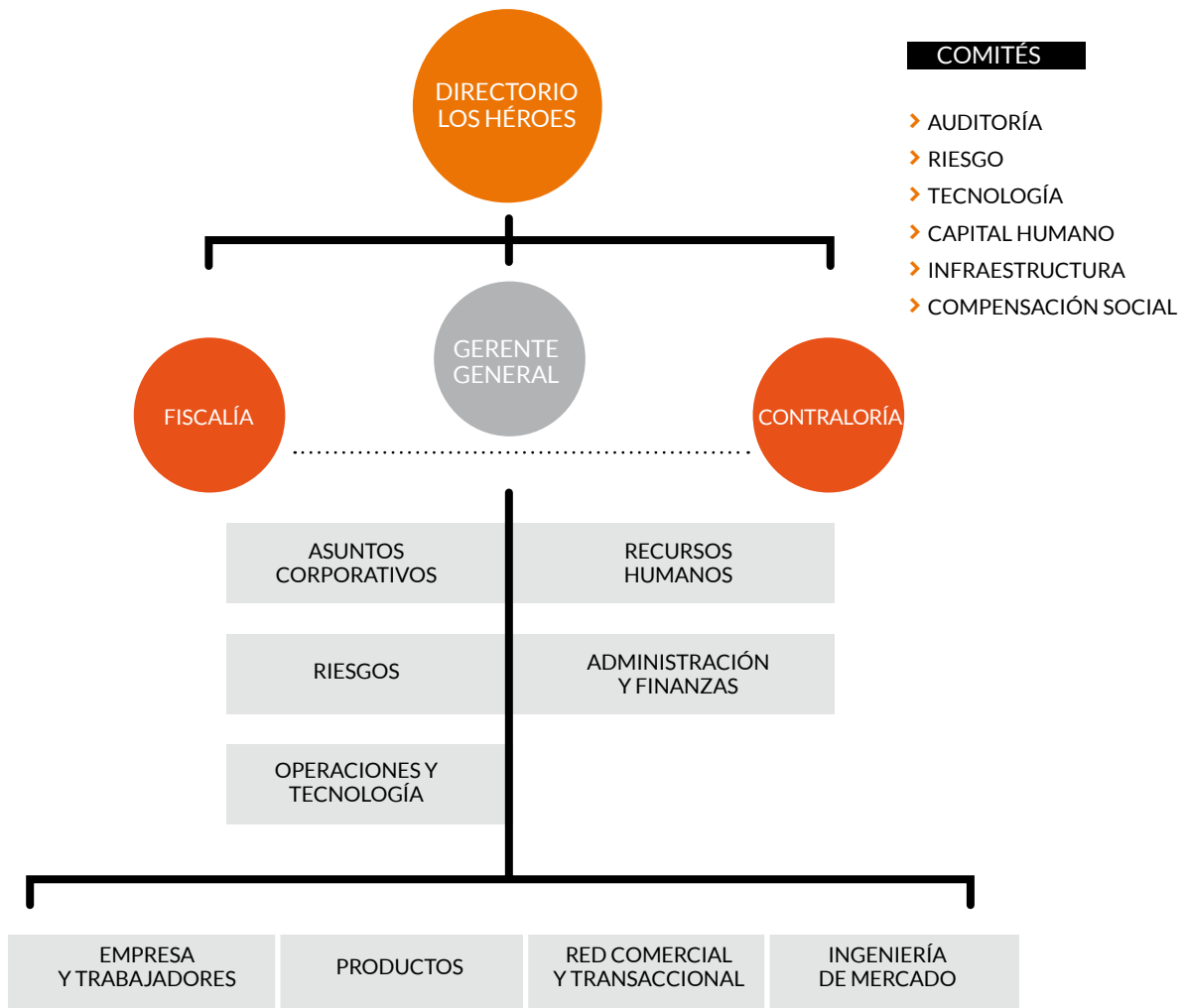


Gerencia General y Alta Gerencia

La Gerencia General y la alta gerencia de la institución, son las encargadas de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio, velando por la consistencia con la misión, visión y valores que orientan la actuación de Los Héroes.

Son las encargadas de la administración directa de las áreas que conforman la estructura organizacional y de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio, velando por la consistencia con la misión, visión y valores que orientan la actuación de Los Héroes.

La alta gerencia está compuesta por el gerente general, el fiscal, el contralor y nueve gerentes de área. Cada gerencia es gestionada por reconocidos profesionales que aportan con su experiencia y profesionalismo al cumplimiento de los objetivos y metas de Los Héroes.



Administración Ejecutiva Los Héroes

- › **Jorge Leyton Díaz**, gerente general. RUT 8.035.213-1. Ingeniero comercial, Universidad de Chile. MBA The University of Chicago. Máster en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social, OISS España.
 - › **Carlos Lira Ramírez**, fiscal. RUT 5.863.676-2. Abogado, Universidad de Chile.
 - › **Sandra del Carmen Gálvez Becerra**, contralora. RUT 9.959.777-1. Contador auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana. Magíster Dirección y Gestión Tributaria, Universidad Adolfo Ibañez.
 - › **Juan Carlos Hayes Morales**, gerente de asuntos corporativos. RUT 6.357.360-4. Contador auditor, Universidad de Santiago de Chile. Máster en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile. Management Program Universidad de Michigan .
 - › **Jimena Cueto Santos**, gerente de recursos humanos. RUT 8.878.885-0. Ingeniero comercial, Universidad de Chile. MBA, Universidad Adolfo Ibañez.
 - › **Jaime Cruzat Suazo**, gerente de riesgos. RUT 7.893.832-3. Ingeniero civil, Universidad de Chile, Diplomado en Gestión de Empresas para Ingenieros, Universidad de Chile.
 - › **Ernesto Trincado Rozas**, gerente operaciones y tecnología. RUT 7.009.379-0. Ingeniero civil, Universidad de Chile.
-
- › **Felipe Arriagada Subercaseaux**, gerente de administración y finanzas. RUT 13.036.190-0. Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Economía Aplicada, mención en Economía Financiera, Pontificia Universidad Católica de Chile.
 - › **Gonzalo Vial Martinic**, gerente segmento empresas y trabajadores. RUT 10.289.565-7. Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomado en Marketing, Pontificia Universidad Católica de Chile.
 - › **Germán Lafrentz Heinsen**, gerente productos. RUT 9.035.397-7. Ingeniero comercial, Universidad de Chile. MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile.
 - › **Soledad Masalleras Lohmann**, gerente red comercial y transaccional. RUT 7.038.295-4. Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomada en Desarrollo Directivo, Universidad de los Andes.
 - › **Pedro Reyes Ortiz**, gerente de ingeniería de mercado. RUT 10.647.330-7. Ingeniero civil industrial, Universidad de Chile. Diplomados en Estrategias y Control de Gestión y Marketing Decisional, Universidad de Chile. Diplomado Administración de Empresas de Empresas de Retail, Universidad de los Andes.





Administración Ejecutiva

- 1 > Felipe Arriagada Subercaseaux**
Gerente de administración y finanzas
- 2 > Juan Carlos Hayes Morales**
Gerente de asuntos corporativos
- 3 > Jimena Cueto Santos**
Gerente de recursos humanos
- 4 > Ernesto Trincado Rozas**
Gerente de operaciones y tecnología
- 5 > Pedro Reyes Ortiz**
Gerente de ingeniería de mercado
- 6 > Sandra del Carmen Gálvez Becerra**
Contralora
- 7 > Jorge Leyton Díaz**
Gerente general
- 8 > Carlos Lira Ramírez**
Fiscal
- 9 > Soledad Masalleras Lohmann**
Gerente de red comercial y transaccional
- 10 > Gonzalo Vial Martinic**
Gerente segmento empresas y trabajadores
- 11 > Jaime Cruzat Suazo**
Gerente de riesgos
- 12 > Germán Lafrentz Heinsen**
Gerente de productos



Capital Humano

Durante el año 2011 se realizaron una serie de actividades dentro de las cuales destacaron:

- › Desarrollo, implementación y gestión de la contratación de más de 600 colaboradores directos asociados a la puesta en marcha de las nuevas sucursales para el pago de beneficios del IPS.
- › Implementación y gestión de contratos con empresas de subcontratación de servicios de colaboradores, para más de 1.200 trabajadores externos en el marco de la iniciativa anterior.
- › Implementación del plan de gestión del cambio en relación a importantes proyectos corporativos, entre ellos la Licencia Médica Electrónica, Bantotal Web, Seguridad de la Información, Portal de Pagos y otros.
- › Realización de actividades de pertenencia y celebración de fechas importantes, tales como cumpleaños, Día del Padre, Día de la Madre, Día del Niño, Día de la Secretaria, fiesta de Navidad, convenciones ejecutivas, fiesta de aniversario corporativa.
- › Teletón 2011: más de 120 embajadores a lo largo de todo Chile motivaron y organizaron actividades para recaudar más de \$12 millones.

81

› GERENTES Y SUBGERENTES

109

› AGENTES DE SUCURSALES

1.029

› TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

450

› PROFESIONALES

1.669

› COLABORADORES



► Colaboradores sucursal Valparaíso IPS

Los Héroes busca potenciar al máximo el capital humano en el contexto de una cultura basada en el compromiso social, la cercanía, la transparencia y la excelencia.

LLEGAMOS A MÁS AFILIADOS

Poder estar cerca de la gente y darle una posibilidad para vivir mejor es muy gratificante.

241

SUCURSALES A LO LARGO DE TODO CHILE



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION
Ganas de Vivir





Nuestra Industria

Los objetivos de la seguridad social son velar por que las personas que se encuentran imposibilitadas temporal o permanentemente de obtener un ingreso, puedan seguir satisfaciendo sus necesidades.

► Sucursal Recoleta



Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la seguridad social se define como “la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos, por causa de enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos”.

Los objetivos de la seguridad social son velar por que las personas que se encuentran imposibilitadas temporal o permanentemente de obtener un ingreso, o que deben asumir responsabilidades financieras excepcionales, puedan seguir satisfaciendo sus necesidades. Para esto se les proporcionan recursos financieros o determinados bienes o servicios.

No obstante, las modernas concepciones de la seguridad social han avanzado hacia formas de protección y ayuda a las personas que no se limitan a la cobertura de riesgos y contingencias básicas, sino que procuran elevar su bienestar y calidad de vida. De este nuevo concepto han surgido iniciativas que apoyan a los trabajadores, pensionados y otros grupos a lograr objetivos relacionados con mayores niveles de educación, oportunidades recreativas, superación de problemas de soledad o abandono y otros, que conforman los servicios sociales.

Esta definición es la que inspira a Los Héroes en mejorar la calidad de vida de sus afiliados y la comunidad, bajo el lema “Ganas de Vivir”.



Las Cajas de Compensación



► Centro Recreacional San Juan

Dentro de las más antiguas entidades privadas del sistema de seguridad social de Chile se encuentran las cajas de compensación de asignación familiar (CCAF), cuyo origen se remonta a los gremios empresariales que crearon el beneficio de la asignación familiar obrera para los trabajadores de sus empresas, prestación que después se universalizó para todos los trabajadores.

Las características y concepción de las cajas de compensación les permiten participar tanto en el terreno propio de la seguridad social tradicional –como ocurre, por ejemplo, en la administración de subsidios de incapacidad laboral y de cesantía–, como en el ámbito de los servicios sociales, entregados en sus sucursales, centros deportivos y recreacionales. Cabe señalar que estos últimos ofrecen amplias posibilidades de desarrollo para la industria.

Cinco cajas de compensación integran actualmente la industria en el país: Los Héroes, Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral. Todas son entidades de previsión social constituidas como corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, reconocidas legalmente desde 1953. Son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso). Aquellas que además están autorizadas a emitir valores de oferta pública, como es el caso de Los Héroes, son supervisadas también por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).



Hitos

Del Sistema de Cajas de Compensación

2011

Crédito universal.

2009

Circulares de riesgo de crédito y mercado.

2007

Se permite afiliación de empleados públicos y municipales.

1998

Se permite la afiliación de pensionados.

1991

Nace la Asociación Gremial de Cajas de Compensación.

1978

Se aprueba el primer estatuto general de la industria, que compiló en un solo texto todas las disposiciones legales dictadas hasta la fecha.

1976

Se extiende la cobertura del sistema a todos los trabajadores de las empresas adheridas.

1959

El Estado amplía el marco de acción de las cajas, permitiéndoles entregar beneficios sociales adicionales a la asignación familiar, con cargo a sus excedentes.

1953

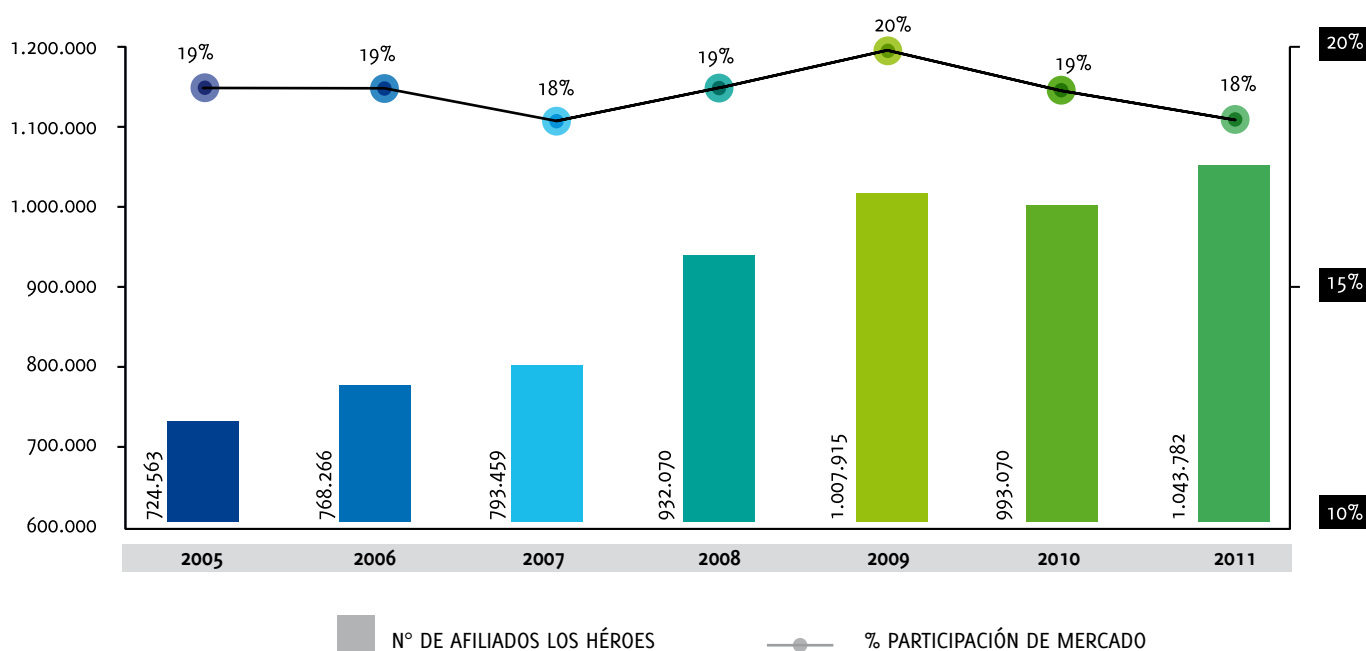
Nace la primera caja de compensación de los gremios empresariales. El Estado le entrega reconocimiento jurídico a las cajas.

▶	Se implementa Medipass, nuevo operador de licencias médicas electrónicas.	2011
▶	Crédito de Educación Superior y Los Héroes se adjudica la licitación del Instituto de Previsión Social para el pago de beneficios sociales del Estado, por cinco años.	2010
▶	Afiliación de Pensionado Básico Solidario, Crédito Hipotecario, Crédito social a siete años plazo. Los Héroes es la primera caja que emite un instrumento de deuda de corto plazo al mercado de capitales, efectos de comercio.	2008
▶	Los Héroes es la primera caja que emite un instrumento de deuda de largo plazo al mercado de capitales, bono securitizado.	2005
▶	El Estado permite a las cajas la administración de las cuentas de ahorro para leasing habitacional.	1993
▶	Se dicta la ley N° 18.833, que contiene el Estatuto General de las Cajas que rige actualmente, aun cuando se han hecho pequeñas modificaciones.	1989
▶	El Estado le otorga la administración de los subsidios de incapacidad laboral y de cesantía.	1977
▶	Las CCAF pueden otorgar créditos sociales a sus afiliados obreros.	1974
▶	Nace Los Héroes CCAF por iniciativa de Asimet, Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas.	1955



Participación de Los Héroes en la Industria

Al cierre de diciembre de 2011, Los Héroes tiene un total de 1.043.782 afiliados, considerando tanto trabajadores como pensionados. Ello representa un 18.4% de participación de mercado, siendo la tercera entidad de la industria en número de afiliados. Destaca nuestro liderazgo absoluto en el segmento de pensionados, donde la participación de mercado alcanza a un 42,1%.



Fuente: Afiliados Trabajadores Estadísticas Mensuales SUSESO / Fuente Afiliados Pensionados Intercajas de CCAF

Los Héroes ha emprendido un desarrollo importante en el mundo de la industria de la protección social, refrendando su lema publicitario “ganas de vivir”.



► Centro Recreacional La Huayca

TE DAMOS CONFIANZA

Ser consecuentes con cada uno de
nuestros valores es una manera de
plasmar un sello de eficiencia

1.669

TRABAJADORES



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION
Ganas de Vivir





Modelo de Negocio

Los Héroes es una institución con tres grandes pilares de gestión que la identifican:

a) Transacciones y Redes

Corresponde a la entrega de servicios y transferencias a través de redes, a entidades del ámbito de la seguridad social y a otras especialmente facultadas. Dentro de este rubro destaca el servicio de pagos de pensiones y beneficios sociales, de recaudación de cotizaciones previsionales, ya sea de manera presencial o vía electrónica, tarea que facilita y agiliza procesos administrativos de las empresas y del Estado.

A partir de mayo de 2011 empieza a entregar el servicio de atención y pago de beneficios y pensiones del Instituto de Previsión Social, lo que supone más de 2,3 millones de transacciones mensuales, para lo cual la red de sucursales Los Héroes creció en forma significativa desde 62 a 241 sucursales. Este contrato es por un plazo de cinco años.

b) Productos Financieros

Con el objetivo de apoyar a nuestros afiliados en el desarrollo de sus proyectos y resolver sus necesidades de acceso al crédito, Los Héroes ha dispuesto una variada gama de alternativas de financiamiento como el crédito social, crédito hipotecario, crédito de educación superior, como también los servicios de recaudación de seguros y cuenta de ahorro.

c) Compensación Social

Es la entrega de beneficios para mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros afiliados y con ello, contribuir al bienestar de la comunidad y apoyar la labor del Estado en su tarea de crear soluciones que disminuyan las brechas sociales.

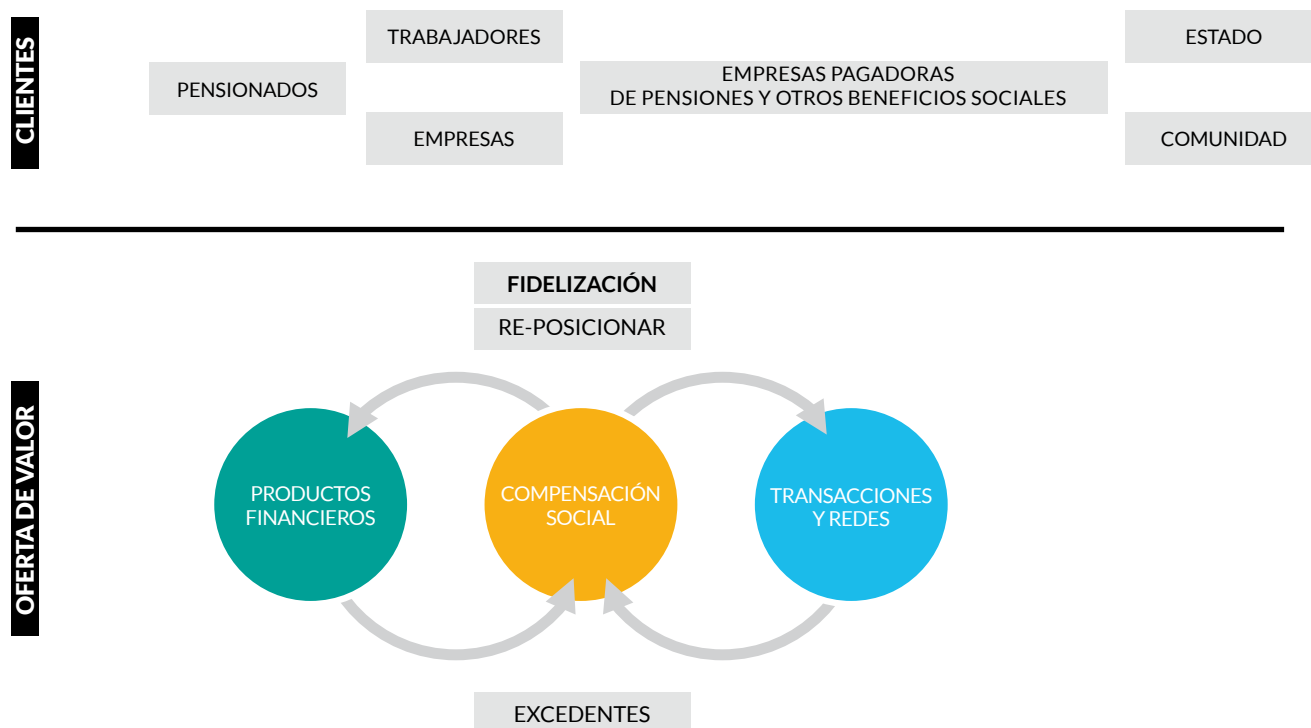
Estos beneficios se entregan a través de bonos, como por ejemplo de matrimonio, nacimiento o escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativo, deportivo o artístico y prestaciones de educación y salud, entre otras.

A través del proceso de Transacciones y Redes y de los Productos Financieros, se generan ingresos que luego son derivados a Compensación Social para la entrega de beneficios.

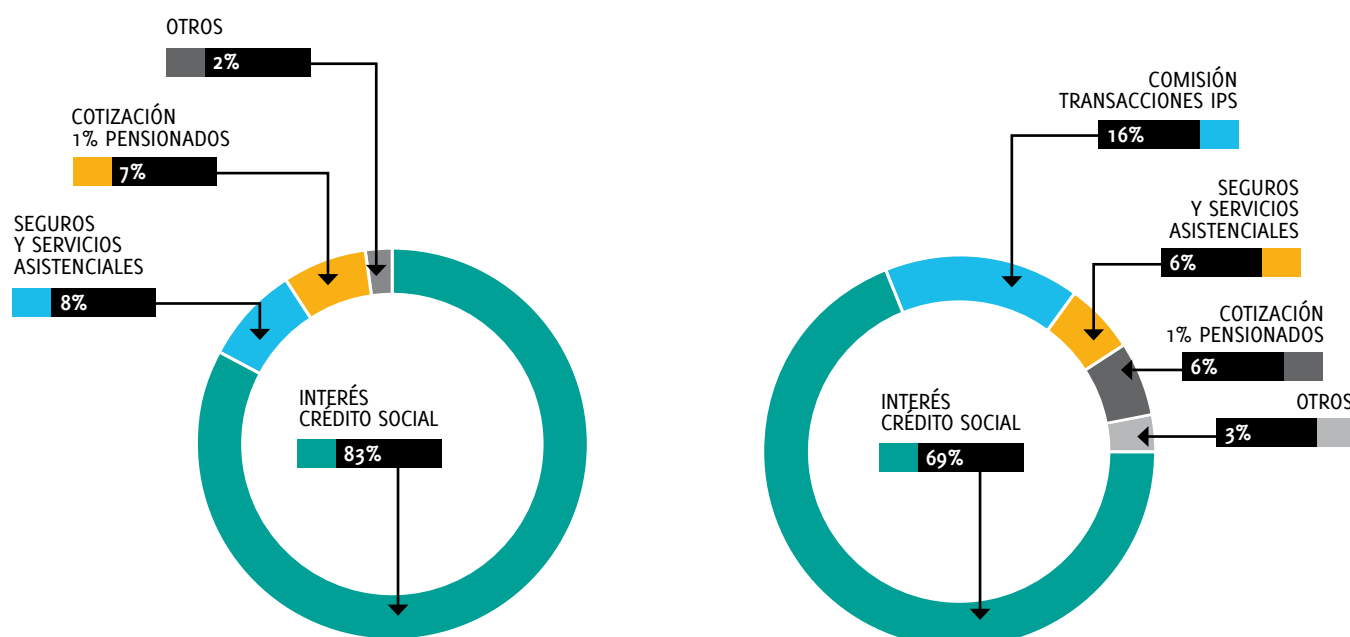
En la medida que se generen mayores entradas de recursos, la compensación social permite entregar más y mejores beneficios.

Durante el año 2011, producto de la adjudicación de la licitación del pago de servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social, la distribución de ingresos ha cambiado, incrementando la participación de las comisiones por transacción, llegando a representar un 16% de los ingresos a diciembre de 2011.

Modelo de Negocio Los Héroes



Distribución de Ingresos Operacionales



DICIEMBRE 2010

DICIEMBRE 2011

Fuente: Información Los Héroes



Productos Financieros

Los productos financieros sociales a los afiliados, como el crédito de consumo, crédito hipotecario, crédito de educación superior, administración de seguros, ahorro, leasing habitacional, entre otros, representan parte importante en la línea de negocios de la organización.

› Crédito Social

Los Héroes presentó en 2011 sólidos resultados financieros y comerciales, exhibiendo un crecimiento de 5,3% respecto al año anterior en su stock de cartera de créditos, llegando a un saldo de colocaciones al 31 de diciembre de \$ 366.789 millones.

› Seguros y Servicios de Asistencia

Creció la contratación de seguros ofrecidos por las compañías aseguradoras en alianza con Los Héroes, para proteger la vida, la salud y el patrimonio de los afiliados, como también los servicios de asistencia que otorgan empresas especialistas que han definido productos especiales para los afiliados de Los Héroes. Dado los cambios en la normativa los seguros se cobran en forma mensual, más ajustado a los flujos de los afiliados.

› Crédito Hipotecario

Durante 2011, Los Héroes continuó siendo un oferente del producto hipotecario en la industria de cajas de compensación, con una oferta integrada de financiamiento y de asesoría en la decisión de financiamiento habitacional, que da una solución adecuada a los distintos segmentos de nuestros afiliados, con créditos desde UF 250 y con seguros hasta los 85 años (al vencimiento del crédito).

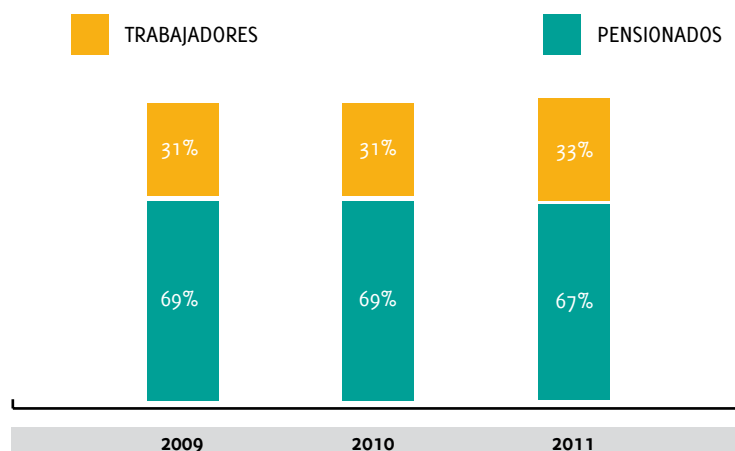
Para hacer aún más atractivo el producto, en 2011 Los Héroes concretó diversos convenios con inmobiliarias y constructoras, logrando importantes beneficios para los afiliados tales como rebajas en la compra de viviendas en convenio y ofertas a través de la revista Inmobiliaria Los Héroes.

› Crédito Educación Superior

En 2010 Los Héroes lanzó al mercado el Crédito Educación Superior, que marcó un hito dentro de la industria, siendo la primera caja de compensación en tener un producto diferenciado y específico para ese fin.

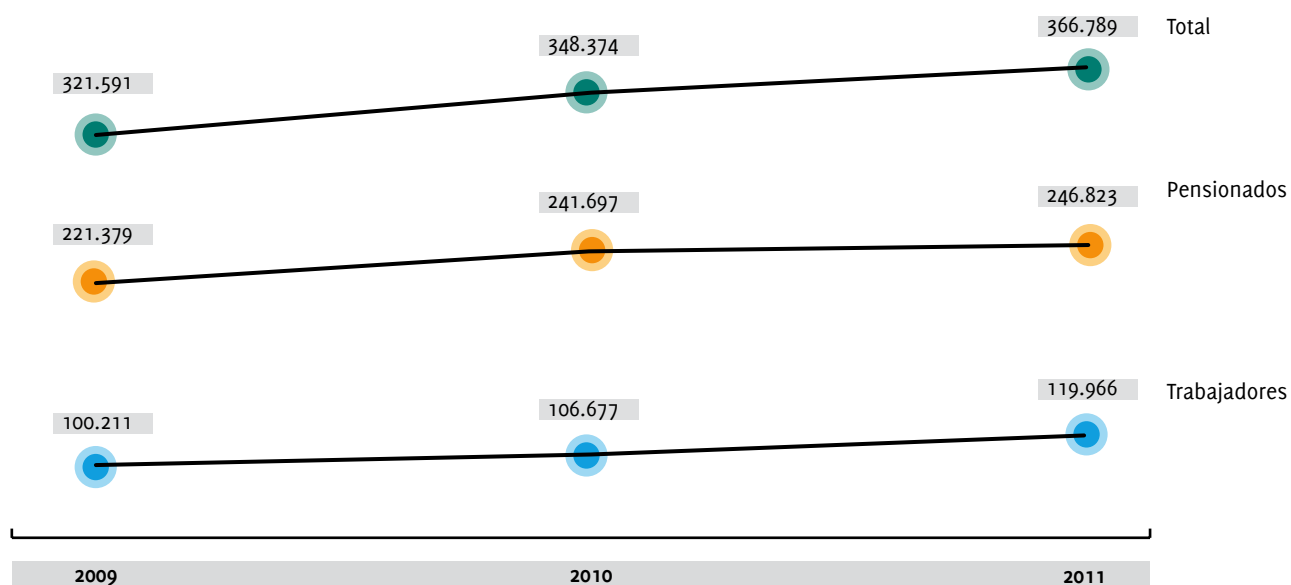
A continuación se ilustra el stock de crédito por tipo de afiliado a diciembre de 2011.

Participación Stock de Crédito Social por Tipo de Cliente



Fuente: Los Héroes

Evolución Valor Bruto de Stock de Crédito Social Dic. 2009 – Dic. 2011



Fuente: Los Héroes



Transacciones y Redes

Durante el año 2011 hubo importantes avances en los servicios transaccionales de pagos previsionales, lo que ha permitido diversificar la variedad de productos que Los Héroes ofrece no solo a los afiliados, sino también a las empresas, instituciones de seguridad social y al Estado.

› Pago de beneficios sociales

Consiste en un sistema de pago de pensiones y otros beneficios sociales a través de la red de sucursales de Los Héroes. Durante el año 2011, se implementaron nuevas tecnologías para otorgar este servicio en línea, de modo que las entidades pueden ingresar las nóminas electrónicas con los pagos a efectuarse a través de un portal electrónico, y los beneficiarios pueden cobrar su beneficio en cualquier sucursal de Los Héroes.

› Licencia médica electrónica

A partir del 9 de noviembre de 2011 se puso en marcha la tramitación de licencias médicas electrónicas para los trabajadores afiliados a Fonasa e Isapres. Este avance se consiguió gracias al trabajo conjunto de este organismo público, Suseso, Compín, las cajas de compensación y los operadores adjudicados: Medipas e I-med.

Cabe destacar que Los Héroes es socio fundador de Medipass, operador certificado de licencias médicas electrónicas. Esta empresa tiene como objeto administrar el nuevo modelo de gestión de licencias médicas, mediante procesos electrónicos que simplifican las tareas a los profesionales de la salud, a las empresas, trabajadores y permiten al Estado generar controles en el proceso de este subsidio.

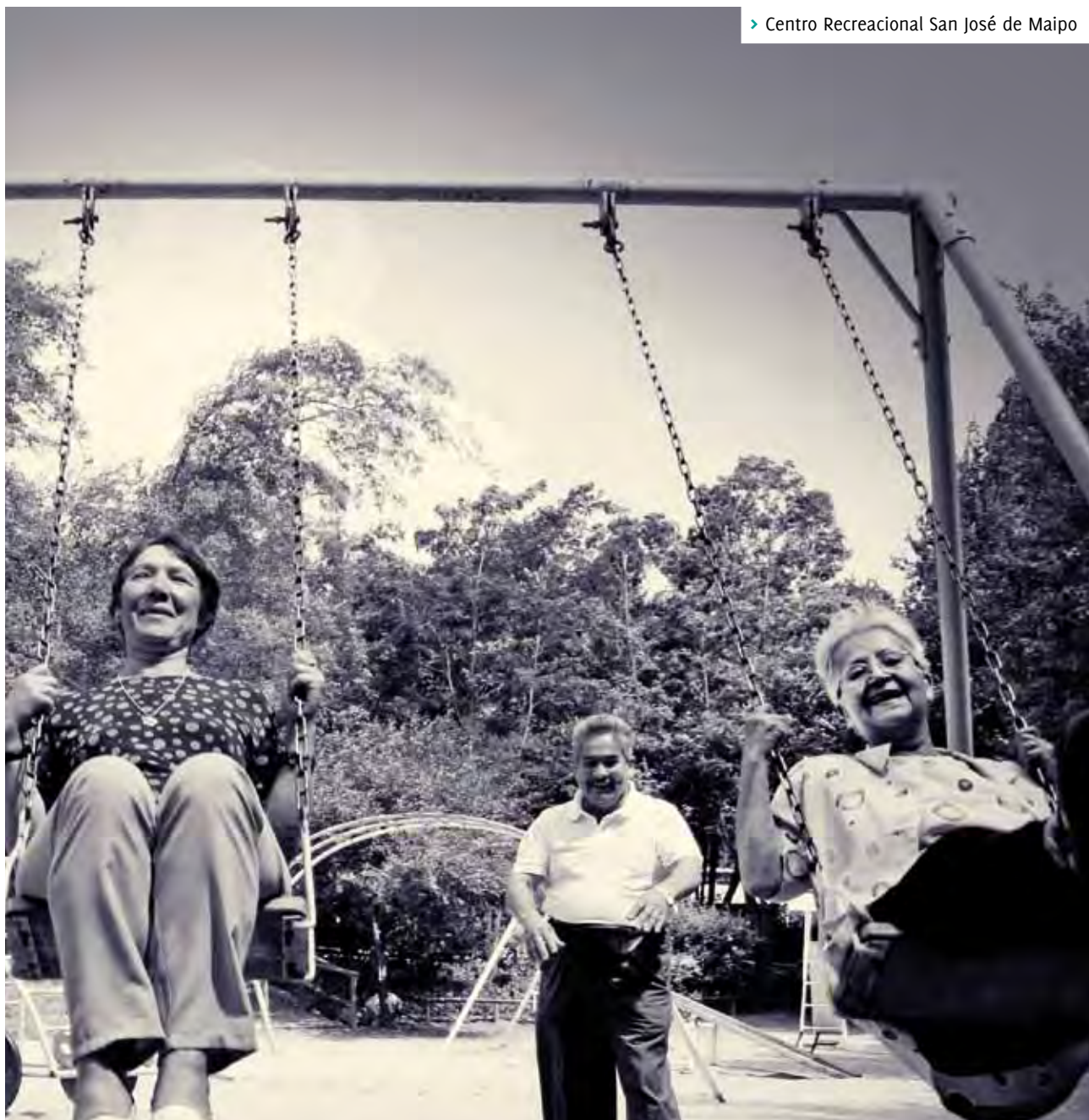
› Archivo plano licencias médicas en regiones

Para mejorar la tramitación de las licencias médicas y apoyar al Estado, hemos establecido una alianza entre Los Héroes y la Comisión de Medicina, Preventiva e Invalidez (Compín) a fin de generar archivos planos con toda la información de las licencias médicas presentadas por las empresas en nuestra institución y posibilitar que la Compín pueda cargar directamente este archivo en su sistema, evitando así la digitación de estos datos para su procesamiento y autorización.

Durante 2011 la nueva funcionalidad se implementó en las Compín de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins y Biobío. En 2012 se pondrá en funcionamiento en el resto del país.

Este avance nos permite entregar un servicio más ágil y oportuno a las empresas y a los trabajadores al momento de tramitar las licencias médicas y hacer un seguimiento desde que se presenta el documento en Los Héroes.

► Centro Recreacional San José de Maipo



Durante el año 2011 hubo importantes avances en los servicios transaccionales, lo que permitió diversificar la variedad de productos que Los Héroes ofrece no solo a los afiliados personas, sino también a las empresas, instituciones de seguridad social y al Estado.



› Centro Recreacional La Huayca

› Nuevo permiso postnatal

A la luz de la entrada en vigor de la ley del nuevo postnatal de seis meses, que empezó a regir en Chile el 17 de octubre de 2011, en Los Héroes realizamos las siguientes actividades principales:

- › Incorporación del nuevo permiso de postnatal al sistema SAP.
- › Capacitación interna a la red de sucursales.
- › Capacitación a Recursos Humanos de nuestras empresas afiliadas.
- › Campaña comunicacional en web y video informativo en sucursales.

› Contratos de servicio de atención y pago de beneficios sociales con el Instituto de Previsión Social

Desde octubre del año 2010, Los Héroes se adjudicó la licitación del pago de beneficios sociales del IPS. Con esto, a partir de mayo del 2011, están realizando más de 2,3 millones de pagos mensuales a lo largo de todo Chile, para ello se implementaron más de 212 sucursales y 1.498 puntos de pago rurales.

Los detalles de dichos contratos se resumen a continuación:

Servicio de atención y pago de beneficios de seguridad

social (IPS): Mediante Resolución Exenta N°721 de fecha 15 de octubre de 2010, el Instituto de Previsión Social (IPS) adjudicó a Los Héroes los contratos licitados para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” correspondiente a la Red 1 y Red 3 (Red Móvil). Posteriormente, mediante resolución exenta N°731 de fecha 22 de octubre de 2010 el IPS también adjudicó a Los Héroes el contrato licitado para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”, en particular aquel correspondiente a la Red 2.

Conforme a lo expresado, el Instituto de Previsión Social (IPS), adjudicó a Los Héroes la licitación para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” correspondiente a las Redes 1, 2 y 3.

El ciclo de servicio para el pago del IPS se detalla a continuación:

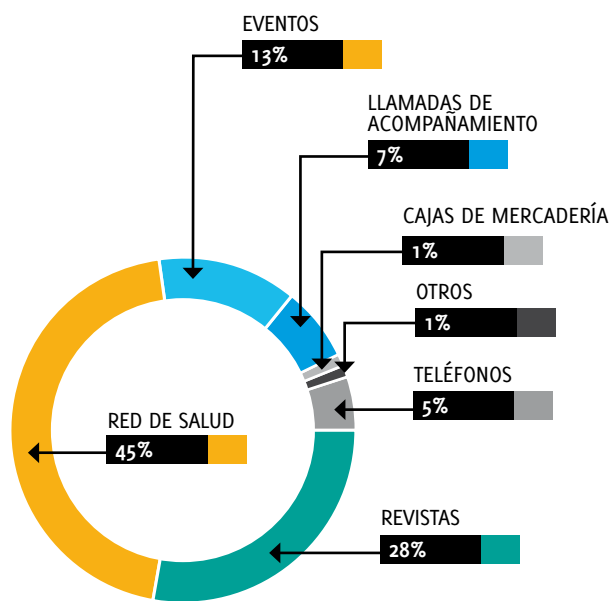
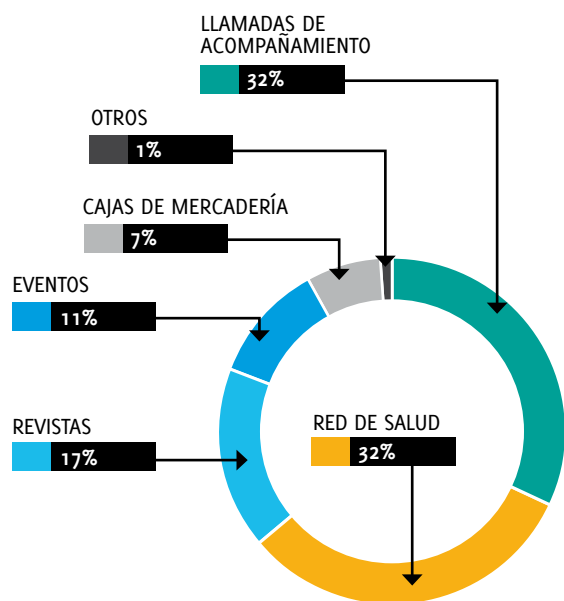
Ciclo de Servicio de Atención y Pago Beneficios Sociales IPS



Compensación Social

Es la entrega de beneficios para mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros afiliados. El trabajo realizado durante el año 2011 se centró en identificar las necesidades de compensación que tienen en forma segmentada los trabajadores y los pensionados y desde allí desarrollar nuevas prestaciones en forma personalizada.

Distribución del Número de Beneficios entregados a Pensionados a Dic. 2011



DICIEMBRE 2010

DICIEMBRE 2011

Fuente: La Corporación

1.266.271

► BENEFICIOS ENTREGADOS A PENSIONADOS A DICIEMBRE DE 2011

A continuación se describen algunos de los principales beneficios entregados por Los Héroes.

► Farmacias

Para todos los afiliados a Los Héroes existe un convenio con Farmacias Cruz Verde consistente en descuento en todos sus locales. Este descuento tiene como objetivo apoyar las necesidades de salud de las familias afiliadas a nuestra institución. Adicionalmente hay descuentos en la compra de medicamentos producidos por determinados laboratorios.

► Revista

Envío por correo de una revista mensual que contiene reportajes y artículos atingentes al adulto mayor y a los trabajadores. También tiene información sobre beneficios y promociones entregadas por Los Héroes.

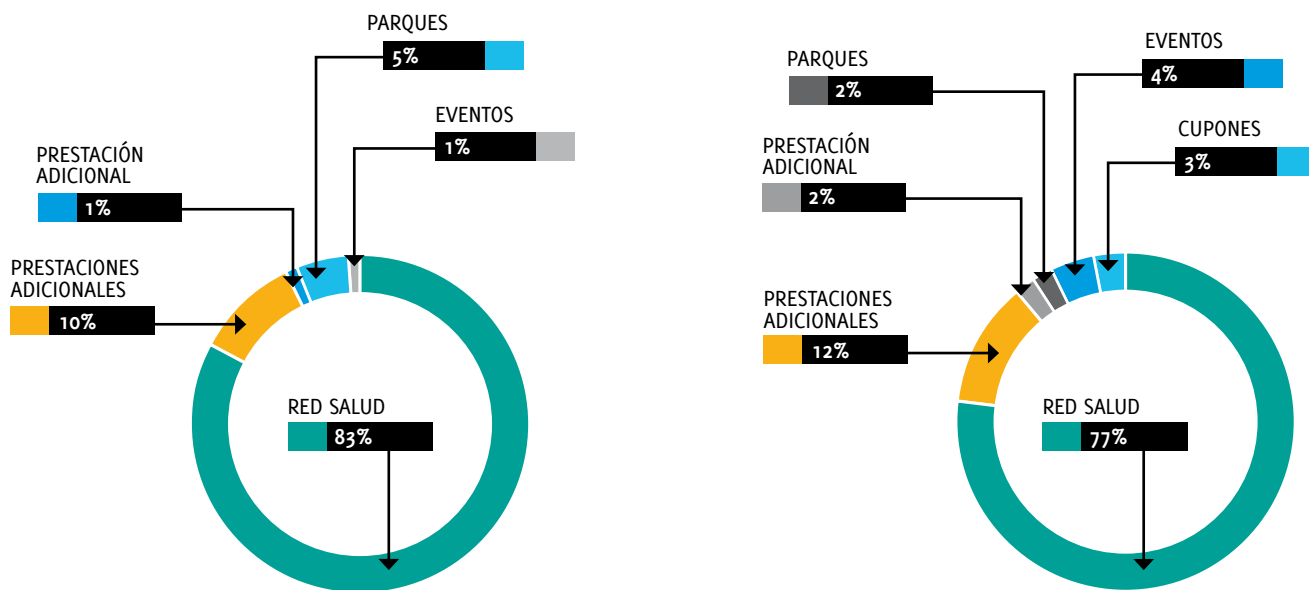
► Almuerzos

Eventos gratuitos que buscan ser un momento de entretenimiento para los afiliados pensionados.

463.282

► BENEFICIOS ENTREGADOS A TRABAJADORES. A DICIEMBRE DE 2011

Distribución del Número de Beneficios a trabajadores



DICIEMBRE 2010

DICIEMBRE 2011

Fuente: Los Héroes

► Estímulo Escolar

Bonos en dinero relacionados con los estudios (enseñanza básica, media, institutos y universidades) que se entregan por concepto de prestaciones adicionales, cumpliendo ciertos requisitos.

► Natalidad

Bonos en dinero que se entregan como prestación adicional por el nacimiento de un hijo, cumpliendo ciertos requisitos

► Llamadas de Acompañamiento

Llamadas telefónicas realizadas a los pensionados afiliados con el objeto de conocer su estado de salud y como forma de hacerlos sentir acompañados.

► Atención Dental

Los pensionados de Los Héroes tienen derecho a un presupuesto dental gratis y hasta un 60% de descuento en el arancel UCO (Unidad Colegio Odontólogo) en locales con convenio.

► Centros Médicos

Los pensionados y trabajadores de Los Héroes tienen derecho a un 80% de descuento en las consultas médicas generales en los establecimientos con convenio. Asimismo, los afiliados tienen un 60% de descuento o bonificación en consultas con especialistas, imagenología, laboratorio y radiografía.



› Estímulo Escolar TVN

Algunas de las novedades del 2011 en Compensación Social, fueron:

› Nace Comunidad Los Héroes

En el mes de agosto de 2011 se efectuó el lanzamiento de Comunidad Los Héroes, que corresponde a una nueva forma de concebir la compensación social, agrupando todos nuestros beneficios bajo un gran concepto. De esta manera, logramos potenciar la oferta de valor en compensación social, reforzando su gran objetivo: apoyar a nuestros afiliados en aquellos aspectos que son relevantes para sus vidas.

Con motivo del lanzamiento se hicieron esfuerzos por mejorar los actuales descuentos y beneficios, entre los cuales sobresalen:

- › 1 semestre gratis en carreras en el instituto profesional AIEP.
- › Consultas de especialidad gratuitas en Integramédica.
- › 2.000 cupones de cine.
- › Hasta 50% de descuento en Farmacias Cruz Verde.
- › Descuentos adicionales en la red dental.



› Centro Médico Centromed V Región

› Ampliación de la red de salud

Un importante beneficio de la compensación social tiene que ver con la salud y en esta materia pudimos lograr un gran hito en 2011: la ampliación de la red de salud a nivel nacional para trabajadores. En el mes de julio se suscribieron convenios con 14 instituciones que entregan una bonificación de hasta 80% en consultas médicas (arancel Fonasa nivel 3) y 60% de bonificación en consulta de especialistas y exámenes médicos.



► Concierto en Movistar Arena 2011



► Cine gratuito en La Florida

► Grandes Beneficios

En total, durante 2011 Los Héroes entregó más de 1,7 millones de beneficios a pensionados y trabajadores, conforme a los programas de prestaciones adicionales especialmente diseñados para cada segmento.

Se realizaron 22 conciertos gratuitos a nivel nacional con una asistencia total de 45.000 personas en siete ciudades del país. Entre los artistas invitados estuvieron Los Charros de Lumaco, Luis Jara y los humoristas Álvaro Salas y “Bombo” Fica.

Adicionalmente se organizaron 550 eventos gratuitos en 17 ciudades, a los que asistieron cerca de 160 mil personas.

El propósito de estos eventos es fomentar relaciones de amistad entre los pensionados y generar lazos que les permitan tener una vida mejor. En cada uno de los almuerzos se hacen actividades como bingos, karaoke, visitas de artistas y bailes.

Además, a través de la prestación denominada Servicio de Asistencia, durante el año nuestros afiliados pensionados recibieron más de 57.000 teléfonos celulares con minutos cargados, lo que les permite estar comunicados con sus seres queridos y, al mismo tiempo, facilita nuestra labor para informarles acerca de sus beneficios e invitarlos a las actividades y eventos que organizamos para ellos.

Continuando con el apoyo a nuestros afiliados más vulnerables, durante 2011 entregamos en forma gratuita un total de 18.472 cajas de mercadería, las que contienen alimentos básicos para el consumo familiar.

1.700.000

► BENEFICIOS A PENSIONADOS Y TRABAJADORES

550

► EVENTOS GRATUITOS



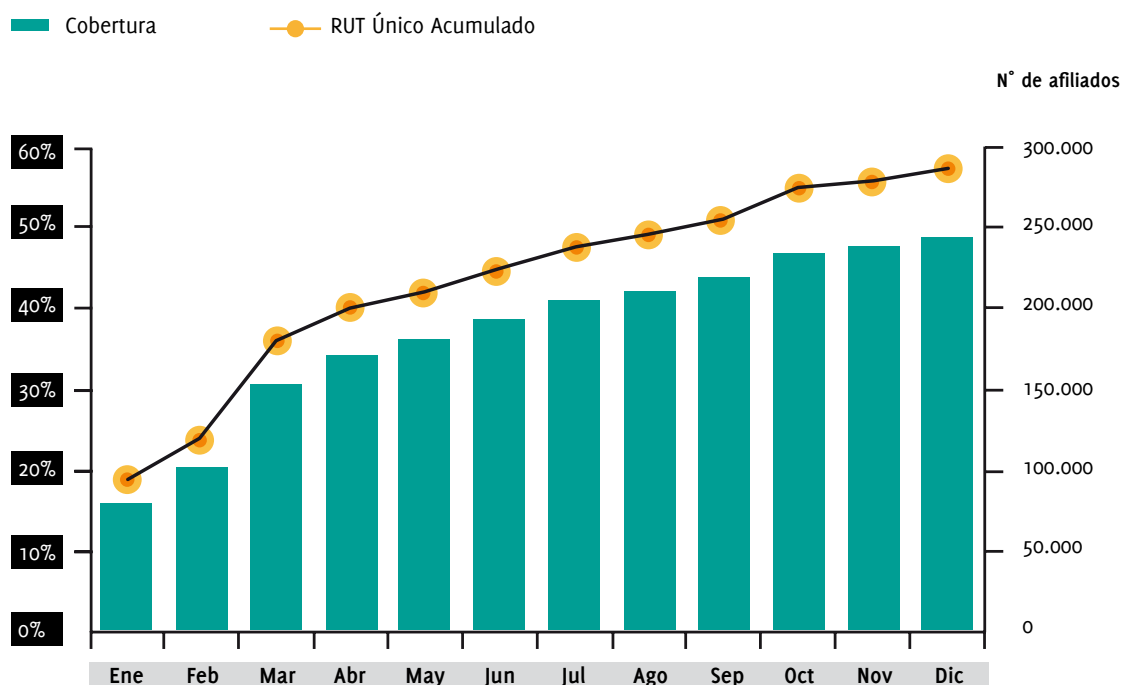
Durante 2011 Los Héroes entregó más de 1,7 millones de beneficios, con programas destinados para cada segmento.



► Centro Recreacional San Juan

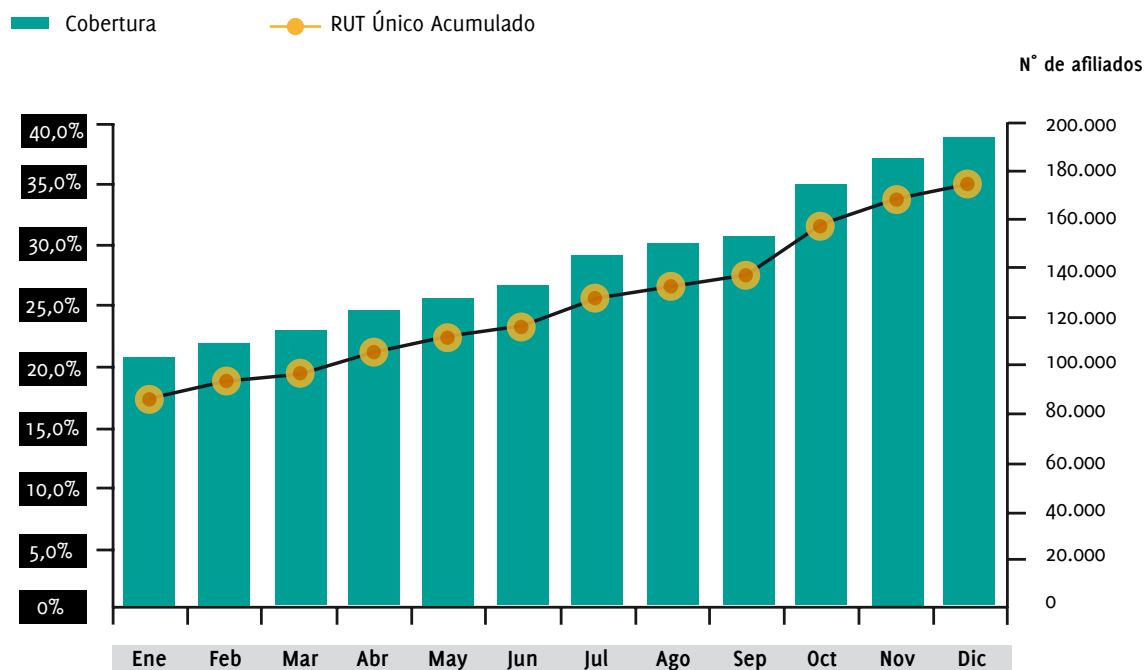
Los gráficos siguientes muestran la evolución de la cobertura de afiliados con uso de beneficios; es decir, personas que hicieron uso de al menos una compensación durante 2011.

Pensionados



Fuente: Información Los Héroes

Trabajadores



Fuente: Información Los Héroes

Centros Recreacionales

Entre los beneficios que los afiliados a Los Héroes pueden recibir está el uso en condiciones preferenciales de los centros recreacionales, donde junto a sus familias pueden pasar sus vacaciones, asistir a actividades recreativas, participar de eventos que realiza Los Héroes o utilizarlas junto a su empresa en actividades corporativas.

Para el esparcimiento de sus afiliados, Los Héroes posee una extensa red de complejos recreacionales a lo largo de todo Chile, donde se combina la diversidad de paisajes de nuestro país, con un servicio hotelero acogedor, cercano y la mejor relación entre precio y calidad.

CENTRO VACACIONAL LA HUAYCA (REGIÓN DE TARAPACÁ)

- El centro está 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, cafetería, 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, casino, 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, mini zoológico, 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 otras facilidades.



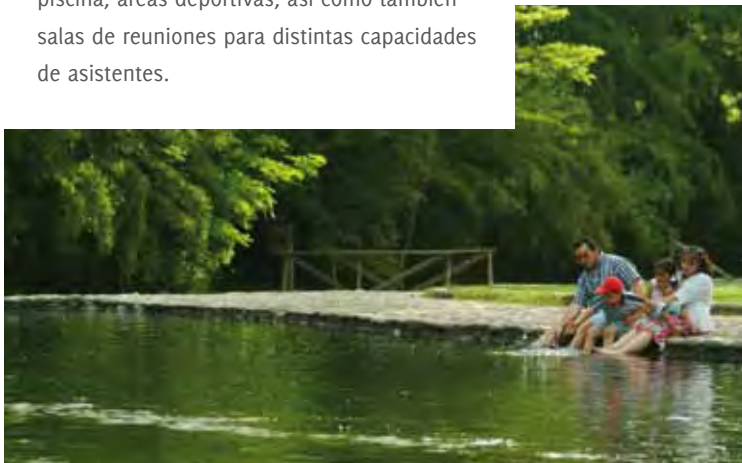
El centro se ubica junto al lago Llanquihue, a 6 km del cruce Fresia-Total. Cuenta con completas cabañas, restaurant, áreas deportivas, juegos infantiles y diversas facilidades.



CENTRO VACACIONAL LAGO LLANQUIHUE (REGIÓN DE LOS LAGOS)

CENTRO VACACIONAL CHILLÁN (REGIÓN DEL BÍO-BÍO)

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





Alineada con los objetivos estratégicos de Los Héroes, el Área de Calidad tiene como misión velar por que la experiencia de servicio del cliente se entregue de acuerdo a los estándares definidos comercialmente.



Calidad de Servicio

Alineada con los objetivos estratégicos de Los Héroes, el Área de Calidad tiene como misión velar por que la experiencia de servicio del cliente se entregue de acuerdo a los estándares definidos comercialmente, tendientes a lograr una cartera de clientes que nos prefiera, acceda a nuestras prestaciones y beneficios, permanezca en nuestra institución y nos recomiende.

Esta acción debe asegurar que la entrega de la oferta de valor, a través de los distintos canales de atención, se efectúe de acuerdo a un modelo relacional basado en la generación de vínculos de confianza que permitan relaciones de largo plazo.

› Modelo de atención IPS

Se diseñó e implementó el modelo de atención para el servicio de atención y pago de beneficios del Instituto de Previsión Social (IPS, ex INP). Esta labor incluyó definir en detalle los distintos componentes que impactan la experiencia del cliente, tales como infraestructura, layout, señalética, sistemas, procesos, protocolos, actitudes y frases estándares, entre otros. Ello permitió extender la experiencia de servicio de nuestros afiliados a este nuevo segmento de clientes, lo cual es monitoreado por medio de pautas establecidas.

› Encuesta de satisfacción de clientes servicio IPS

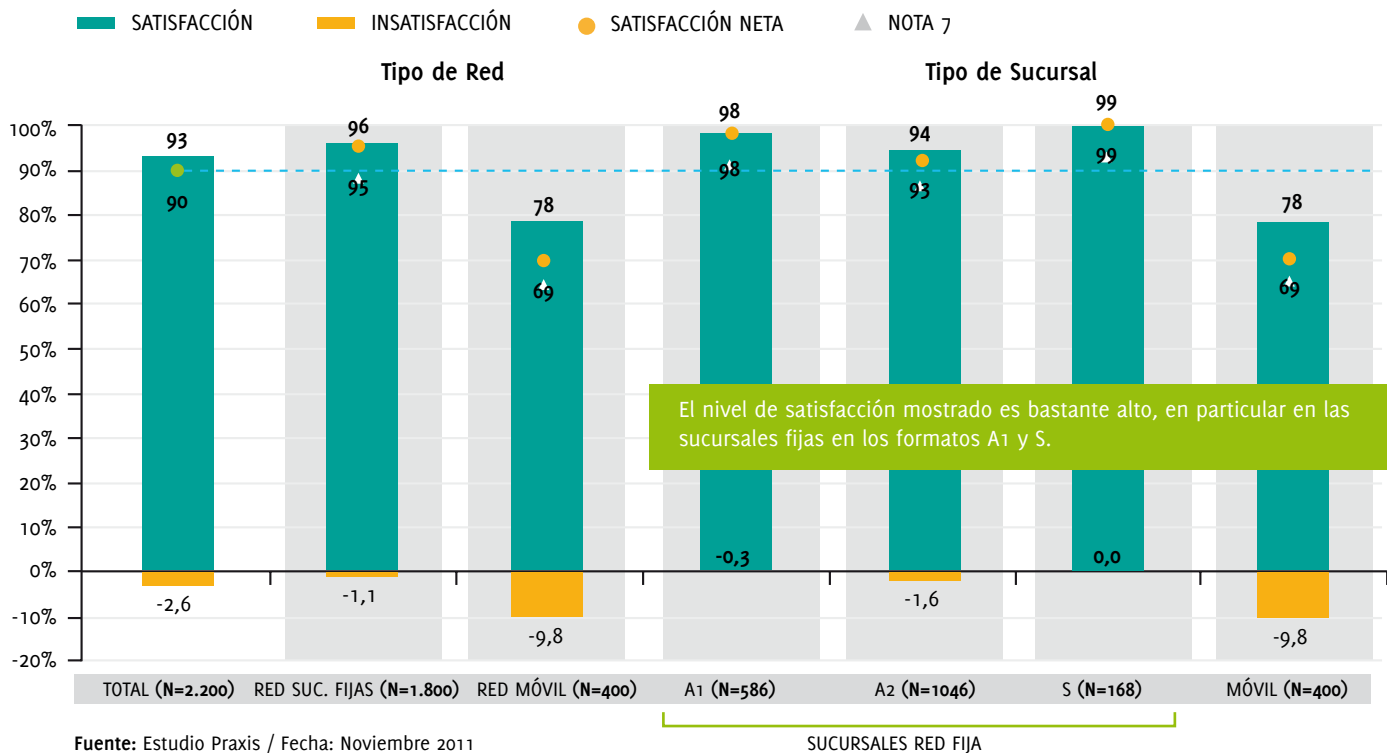
Se desarrolló un modelo de medición que permitió conocer la calificación entregada por los beneficiarios del Instituto, cuyos positivos resultados reflejaron el compromiso de Los Héroes por dar un buen servicio a todos sus clientes.

Entre los principales resultados de la encuesta, realizada de modo presencial tanto en sucursales como en puntos de pago rural, por una empresa externa aprobada por el IPS, figuran los siguientes:

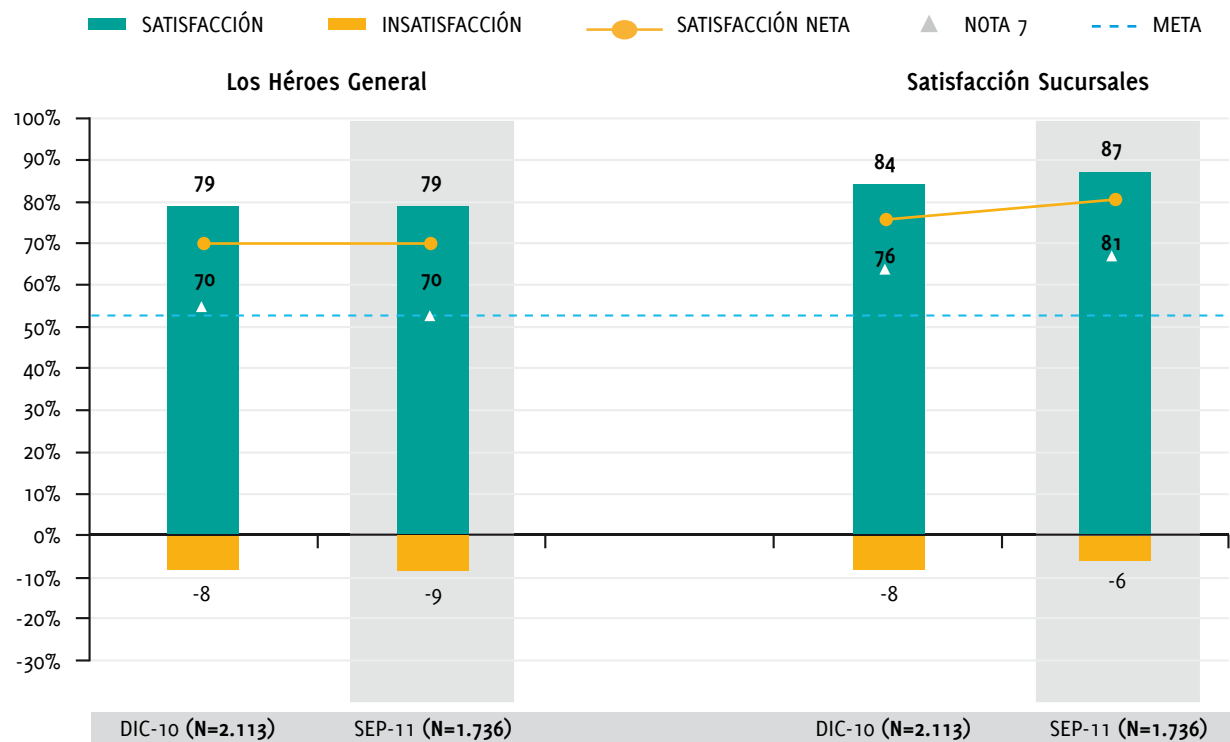
- › El nivel de satisfacción neta es muy elevado (90 puntos).
- › El alto desempeño es transversal a las distintas dimensiones evaluadas y muy superior al compararlo con el proveedor anterior.
- › Se aprecian pocas diferencias entre los tipos de sucursales fijas, denominadas internamente como Tipo A1 (atención exclusiva IPS); Tipo A2 (atención con cajas diferenciadas para IPS y Los Héroes) y Tipo S (atención mixta).



Nivel de Satisfacción Beneficiarios IPS



Satisfacción General y Satisfacción Sucursales



Fuente: Estudio Percepción Global - Clientes Sucursales Sept. 2011 / Fuente: Estudio Praxis / Fecha: Sept. 2011

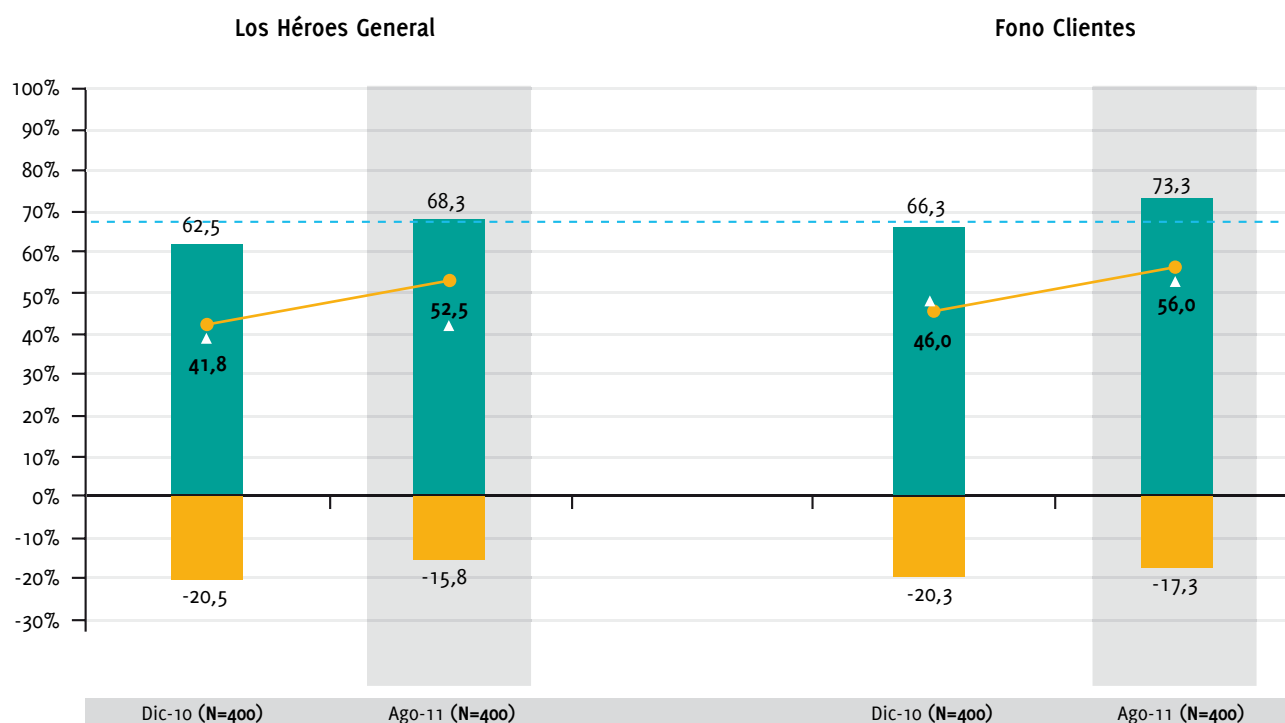
› Encuestas de satisfacción de clientes call center y sucursales Los Héroes

Dentro del programa de Calidad figura la medición sistemática de la satisfacción de sus clientes, lo que nos permite impulsar acciones dirigidas a mejorar el servicio.

Satisfacción General y Satisfacción Fono Cliente

Referencia Satisfacción Neta Call Center (Praxis): Telecomunicaciones: 65% / Banca: 70%

■ SATISFACCIÓN ■ INSATISFACCIÓN ● SATISFACCIÓN NETA ▲ NOTA 7 --- META



Fuente: Estudio Praxis / Fecha: Agosto 2011

> Programa de Medición Cliente Incógnito

Dado el modelo de atención relacional con el cual Los Héroes quiere llegar a sus clientes, la comunicación y las actitudes de servicio son factores centrales para lograr tal objetivo. Por ello, durante 2011 se continuó realizando este programa de medición que permite conocer mensualmente los mencionados indicadores.

> Subcomité de Calidad

Equipo multidisciplinario en el que participan las áreas de Tecnología, Operaciones, Recursos Humanos y Canales, entre otras. Su foco es el diseño e implementación de planes de mejora, que fortalezcan los indicadores relevantes de la experiencia del cliente.

Para lograr una correcta atención a las empresas y trabajadores, Los Héroes ha generado un proceso de atención comercial basado en una oferta de valor compuesta por beneficios y servicios de altos estándares.



► Centro recreacional La Huayca



Segmento **Trabajadores Empresas**



➤ Visita a empresa Cardif, compañía de seguros

El Régimen de Asignación Familiar estuvo en la base del origen de las cajas de compensación de asignación familiar, cuya actividad se amplió posteriormente a la entrega de servicios sociales y a la administración de los subsidios de incapacidad laboral, de cesantía y al crédito social. Para lograr una correcta atención a las empresas y trabajadores, Los Héroes ha generado e implementado un proceso de afiliación de empresas en el cual se les presenta una oferta comercial sólida, donde pueden reconocer los diferentes beneficios, servicios y productos que se les entregan. Esto, complementado con un modelo de atención para las áreas de administración, bienestar y recursos humanos de las empresas que dé respuesta a sus necesidades y un modelo de apoyo a la atención de los trabajadores con base en un call center para la atención de consultas y solicitudes con capacidad resolutive, una sucursal virtual donde el trabajador puede disponer de información en línea respecto a servicios y productos, así como también la atención en cada lugar de trabajo.

Una vez que la empresa está afiliada, la atención se presta de la siguiente forma:

➤ **Atención a la Empresa**

Se entrega cobertura a sus necesidades respecto a las diferentes prestaciones legales que se llevan a cabo por medio de Los Héroes, como es el pago de las cargas familiares de los trabajadores, pagos de subsidios de incapacidad laboral y los productos y servicios que se entregan a los trabajadores tales como prestaciones adicionales (bonos y estímulos) y reservas de centros recreacionales, entre otras.

► Atención a los Trabajadores:

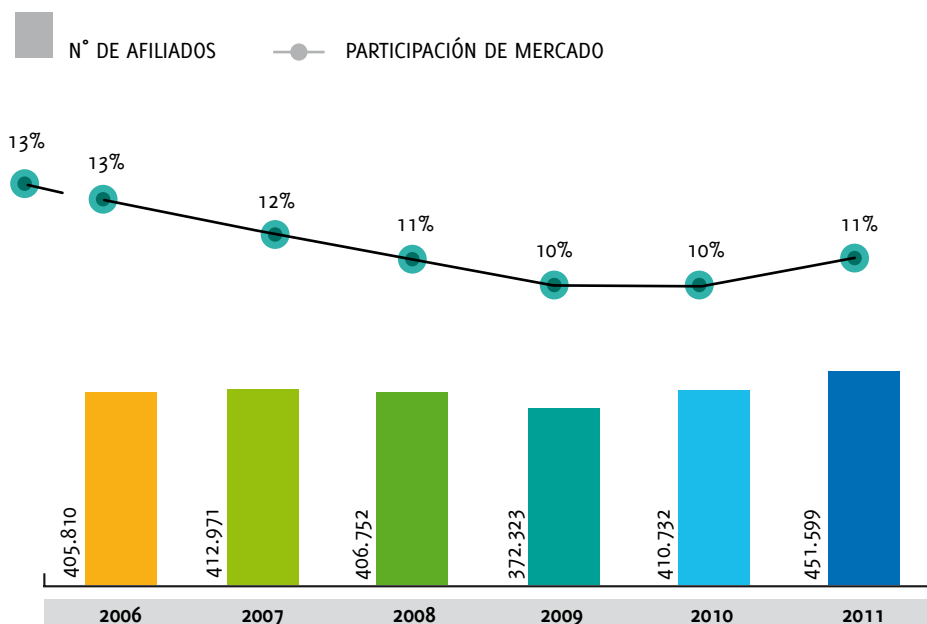
Se les hace entrega de las prestaciones adicionales como los bonos y estímulos, solicitud de productos y reservas en centros recreacionales, entrega de otros servicios de Los Héroes, junto con resolver las diferentes inquietudes y necesidades que presentan los trabajadores.

Lo anteriormente mencionado se realiza mediante un Modelo de Atención establecido y acordado en conjunto con la empresa, que genera el vínculo con los trabajadores para explicar y resolver las dudas que se les presenten antes de adquirir un producto con la Corporación. Se procura una difusión constante de los distintos servicios que se les entrega, como prestaciones adicionales, acceso a centros

vacacionales y recreacionales, convenios y demás servicios, a través de diferentes medios de comunicación directos, como entrega de volantes, revistas y material de información, envío de correos electrónicos con información relevante y de interés para empresas y trabajadores a través de medios masivos como diarios, revistas y televisión, reforzando de esta forma el vínculo entre la empresa y sus trabajadores, hacia Los Héroes.

Esto permite construir una relación cercana y confiable con este relevante grupo de afiliados, llegando a tener más de 450.000 trabajadores incorporados, que acceden a diferentes beneficios.

Evolución número de Trabajadores Afiliados



Fuente: Los Héroes



Segmento Pensionados

Los Héroes continuó consolidando su posición de liderazgo en el segmento de pensionados durante el año 2011. A diciembre de ese año alcanzó una participación de 42,1% llegando a un total de 592.183 pensionados afiliados.

La institución ha desarrollado cuatro directrices estratégicas que sustentan este crecimiento y liderazgo:



► Ministra Evelyn Matthei hace entrega bono bodas de oro en sucursal Bandera, en ceremonia de lanzamiento de beneficio.

592.183

► PENSIONADOS AFILIADOS

► Servicio al cliente

El desarrollo e implementación tecnológica, de clase mundial, que permite aplicativos de atención más precisos, completos y ágiles ha sido parte importante del avance. También ha sido vital el desarrollo de habilidades de los recursos humanos, inspirados en el adulto mayor, dotando a Los Héroes de una vocación insuperable, situación que reconoce el mercado, dándole su preferencia.

► Asesoría Previsional

La orientación entregada respecto a qué hacer para lograr aumentos de la pensión o derecho a pensionarse, cuando se cumplen determinadas condiciones económicas o sociales, ha sido percibida como un gran aporte al mejoramiento de la calidad de vida de las personas atendidas. La difusión del bono por hijo, también significa una gran ayuda para el aumento de la pensión de las madres que a los 65 años cobran este beneficio.

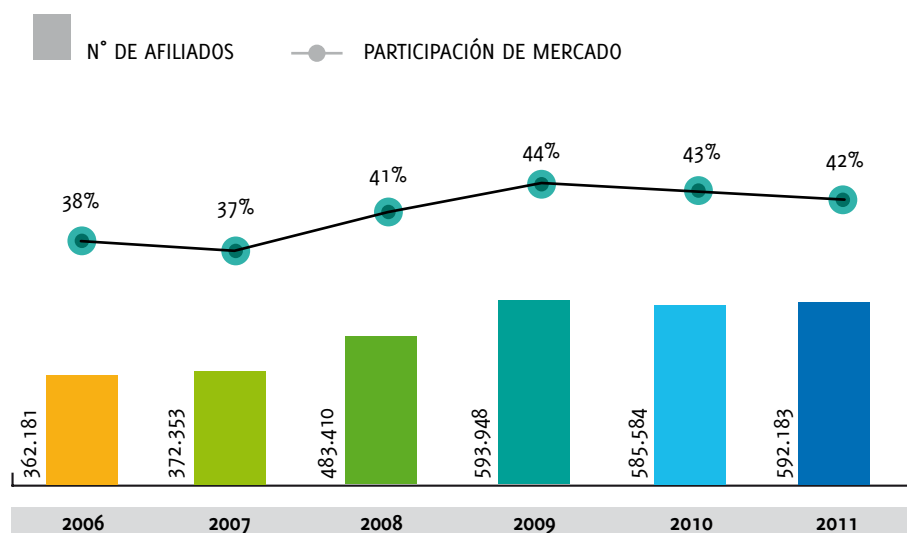
► Beneficios Valorados

Concentrar los esfuerzos en diseño, entrega y mejora de la cobertura de beneficios atractivos, accesibles y utilizados, ha sido una estrategia poderosa para aumentar la fidelidad de nuestros afiliados pensionados, ya que posiciona a Los Héroes como una caja que privilegia la alta sintonía y empatía con sus afiliados.

Durante 2011, más de 120.000 pensionados concurrieron a alguna sucursal a afiliarse. Los pasos a seguir en la incorporación de pensionados dan cuenta de un absoluto apego a la normativa. Este proceso, tal cual indica la Superintendencia de Seguridad Social, incluye la descripción de todos los beneficios disponibles para los afiliados y también los deberes que la afiliación conlleva. Durante el mismo período, la institución dio más de 155.000 soluciones financieras a pensionados afiliados, a través del otorgamiento de crédito social. El conjunto de beneficios entregados a través de las prestaciones adicionales han sido escogidos y priorizados de acuerdo a las propias necesidades expuestas por los afiliados pensionados.

Los beneficios en recreación, salud, educación y bonos otorgados durante 2011 han dado a Los Héroes un fuerte posicionamiento entre los adultos mayores.

Evolución Número de Pensionados Afiliados



Fuente: Los Héroes

► Paramédico y pensionada



Red de Sucursales y Otros Canales

La red de sucursales de Los Héroes atiende a diversos segmentos: pensionados, trabajadores, empresas y, a partir de 2011, a distintos beneficiarios del Instituto de Previsión Social.

Producto de haber ganado la licitación del IPS para pagar los beneficios del Estado, Los Héroes debió habilitar 212 sucursales a fin de cumplir este contrato y atender mensualmente a más de 2 millones de beneficiarios a lo largo de todo Chile. Con ello, de 62 sucursales vigentes pasó a tener 241.

En este esfuerzo, cabe resaltar la ubicación de las nuevas sucursales en las distintas comunas, habiéndose priorizado lugares seguros, que cuentan con un buen acceso a locomoción colectiva y cercanos a municipalidades, centros comerciales y financieros, de manera que los usuarios tengan que desplazarse una sola vez a sus diversas actividades.

Nos ocupamos de que estos recintos cumplan los más altos estándares también en términos de iluminación, ventilación y pulcritud, y que aquellos que reciben mayor afluencia de público tengan, además, servicios complementarios tales como paramédicos, baños, sala multiuso y acceso a minusválidos.

Es así como del total de nuevas sucursales, 124 cuentan con paramédico y sala para la atención de este, constituyendo un servicio gratuito y muy valorado por los beneficiarios del IPS.



► Sucursal Recoleta

► Sucursales comerciales y Centros de Pagos IPS

Es importante señalar que en la red de sucursales existen oficinas que por definición del IPS operan solo como centros de pagos; es decir, están destinadas únicamente al pago de los beneficios del Estado, sin que sea posible hacer ninguna gestión comercial de Los Héroes. Son 45 sucursales en esta condición, distribuidas en todo Chile.

► Más facilidades en puntos alejados

Dentro del plan de nuevas sucursales, hay 88 ubicadas en zonas principalmente rurales, con baja población local, en las cuales hemos habilitado horarios de atención más amplios a los requeridos por contrato, para facilitar el cobro de beneficios para personas que viajan largas distancias. Además, en la mayoría de ellas hemos instalado una infraestructura de mayor calidad que la exigida, para dar una mejor atención a los beneficiarios.



> Sucursal Bandera



> Pago Remoto Paso El León

> Evaluación del servicio

La gestión de Los Héroes ha sido muy bien evaluada por los beneficiarios en aspectos tales como limpieza e iluminación, accesibilidad, cobertura, amplitud horaria e instalaciones. Todo ello corroborado con evaluaciones con nota sobresaliente (6,8), realizadas por el IPS.

> Una red para nuevos pagos

A contar de enero de 2012 prestaremos este servicio a nuevas entidades pagadoras de subsidios, entidades pagadoras de pensiones, AFP y compañías de seguro, las cuales comenzarán a utilizar los beneficios de nuestro servicio y todas las bondades de nuestra red de sucursales.



Red de Sucursales

En todo Chile



REGIÓN ARICA Y PARINACOTA

> Arica

REGIÓN DE TARAPACÁ

> Alto Hospicio
> Iquique (2)

REGIÓN DE ANTOFAGASTA

> Antofagasta (2)
> Calama
> María Elena
> Taltal
> Tocopilla (2)

REGIÓN DE ATACAMA

> Caldera
> Copiapó (2)
> El Salvador
> Vallenar

REGIÓN DE COQUIMBO

> Andacollo
> Combarbalá
> Coquimbo
> Illapel
> La Serena
> Los Vilos
> Ovalle
> Salamanca
> Vicuña

REGIÓN DE VALPARAÍSO

> Algarrobo
> Cabildo
> Cartagena
> Casablanca
> Catemu
> El Quisco
> La Calera
> La Ligua
> Limache
> Llay Llay
> Los Andes (2)
> Putaendo
> Quillota (2)
> Quilpué (2)
> Quintero
> San Antonio
> San Felipe
> Valparaíso (2)
> Villa Alemana (2)
> Viña del Mar

REGIÓN METROPOLITANA

> Bandera
> Buin
> Cerrillos
> Cerro Navia
> Colina
> Conchalí
> Curacaví
> El Bosque
> El Monte
> Estación Central
> Huechuraba

> Independencia
> La Cisterna
> La Florida
> La Granja
> La Pintana
> Lampa
> Las Condes
> Lo Espejo
> Lo Prado
> Macul
> Maipú
> Melipilla
> Ñuñoa (2)
> Paine
> Pedro Aguirre Cerda
> Peñaflor
> Peñalolén
> Providencia (2)
> Pudahuel
> Puente Alto
> Quilicura
> Quinta Normal (2)
> Recoleta
> Renca
> San Bernardo (2)
> San Diego
> San Joaquín
> San José de Maipo
> San Miguel (2)
> San Ramón
> Santiago 1 (Bandera)
> Santiago 2 (Merced)
> Talagante (2)

REGIÓN LIB. B. O'HIGGINS

> Chimbarongo
> Coltauco
> Doñihue
> Graneros
> Las Cabras
> Machalí
> Malloa
> Nancagua
> Peralillo
> Peumo
> Pichilemu
> Quinta de Tilcoco
> Rancagua (2)
> Rengo
> Requínoa
> San Fernando (2)
> San Vicente Tagua- Tagua
> Santa Cruz

REGIÓN DEL MAULE

> Cauquenes
> Chanco
> Constitución
> Curepto
> Curicó
> Licantén
> Linares
> Longaví
> Molina
> Parral
> San Clemente
> San Javier
> Talca

241

sucursales



- > Teno
- > Villa Alegre

REGIÓN DEL BÍO-BÍO

- > Arauco
- > Bulnes
- > Cabrero
- > Cañete
- > Chiguayante
- > Chillán
- > Coelemu
- > Coihueco
- > Concepción (2)
- > Coronel (2)
- > Curanilahue
- > El Carmen
- > Florida
- > Hualpén
- > Hualqui
- > Laja (2)
- > Lebu
- > Los Álamos
- > Los Ángeles
- > Lota
- > Mulchén
- > Nacimiento
- > Penco
- > Quillón
- > Quirihue
- > San Carlos
- > San Pedro de la Paz
- > Santa Bárbara
- > Santa Juana

- > Talcahuano
- > Tirúa
- > Tomé (2)
- > Yumbel
- > Yungay

REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

- > Angol
- > Carahue
- > Collipulli
- > Chol- Chol
- > Cunco
- > Curacautín
- > Ercilla
- > Freire
- > Galvarino
- > Gorbea
- > Lautaro
- > Loncoche
- > Lonquimay
- > Los Sauces
- > Nueva Imperial
- > Padre Las Casas
- > Pitrufquén
- > Pucón
- > Puerto Saavedra
- > Purén
- > Temuco
- > Tolón
- > Traiguén
- > Victoria (2)
- > Villarica
- > Vilcún

REGIÓN DE LOS RÍOS

- > Futrono
- > La Unión
- > Lanco
- > Los Lagos
- > Mariquina
- > Paillaco
- > Panguipulli
- > Río Bueno
- > Valdivia (2)

REGIÓN DE LOS LAGOS

- > Ancud (2)
- > Calbuco
- > Castro (2)
- > Chonchi
- > Dalcahue
- > Fresia
- > Frutillar
- > Futaleufú
- > Llanquihue
- > Los Muermos
- > Maullín
- > Osorno
- > Palena
- > Puerto Montt (2)
- > Puerto Octay
- > Puerto Varas
- > Purranque
- > Puyehue
- > Quellón
- > Quinchao (Achao)
- > Río Negro

REGIÓN DE AYSÉN

- > Chile Chico
- > Cochrane
- > Coyhaique
- > Puerto Aysén

REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA

- > Porvenir
- > Puerto Natales
- > Punta Arenas



Comunicación e Imagen

En materia de comunicación pública, 2011 fue un año de grandes logros. El primero consistió en dar a conocer el gran crecimiento registrado por Los Héroes a raíz de la adjudicación de la licitación de los pagos de beneficios sociales del Estado. Esta comunicación tuvo dos etapas: la primera, generada por el Gobierno de Chile, fue una campaña del IPS que informó a sus beneficiarios acerca del cambio de entidad pagadora.

La segunda fase la constituyó la campaña de Los Héroes, que comunicó a todos sus afiliados y a la comunidad en general el crecimiento experimentado, junto con la nueva y extensa red de sucursales que permite llegar donde nunca antes y estar cada vez más cerca de quienes requieren estos servicios. La iniciativa implicó producir dos comerciales que recorren Chile de norte a sur y el estreno del presentador de televisión Julián Elfenbein como nuevo rostro de Los Héroes.

La siguiente gran noticia fue el lanzamiento de Comunidad Los Héroes, iniciativa que busca aumentar y optimizar los beneficios a los afiliados para que vivan mejor y más felices. Esta campaña también contó con la participación de Julián Elfenbein y su lema fue “más beneficios, más ganas de vivir”, con un tratamiento moderno y cercano a audiencias más jóvenes.



➤ Rostros en TV, Teletón 2011



► Premiación Héroes Destacados 2011



► Grabación campaña TV en sucursal Vicuña

Nuevamente en 2011 Los Héroes premió a personas y entidades que se distinguieron a nivel nacional y que son un ejemplo para muchos. La ceremonia de “Héroes Destacados” tuvo lugar en el hotel W, en Santiago, y contó con la presencia de autoridades y diversos medios que dieron cobertura a la actividad.

El año se cerró con el auspicio a Teletón, cuya campaña tuvo la participación de Mario Kreutzberger y Julián Elfénbein, lo que confirma el compromiso social de Los Héroes y su presencia en las grandes obras de Chile.



► Filmación campaña TV norte de Chile

VAMOS AL RITMO DE LA TECNOLOGÍA

Ponemos la tecnología e informática al servicio de la comodidad y mejor atención de nuestros clientes, implementando sistemas en línea eficientes y fáciles de acceder.



Ganas de Vivir



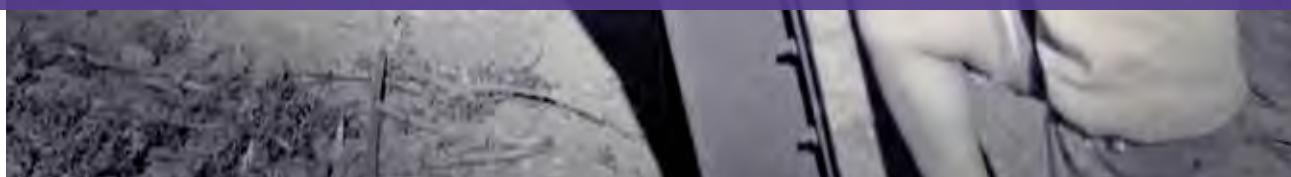




► Centro Recreacional San Juan



Se creó el equipo de Mantenimiento de Empresas, que visita, orienta y presta un servicio integral a las compañías de tamaño grande afiliadas a la institución, en coordinación permanente con el área comercial.



Operaciones y Tecnología

En 2011, la Gerencia de Operaciones y Tecnología de Los Héroes sumó a sus actividades regulares el soporte a nuevos procesos y la optimización de muchos de sus propios procesos operativos.

Entre los nuevos proyectos abordados en el año figuraron:

› Mantención de empresas

Se creó el equipo de Mantención de Empresas, que visita, orienta y presta un servicio integral a las compañías de tamaño grande afiliadas a la institución, en coordinación permanente con el área comercial.

› Proceso de pago de pensiones IPS

Desde enero y hasta mayo, la Gerencia de Operaciones asignó un equipo especializado, muchos de ellos a tiempo completo, para conformar diversas mesas de trabajo, tanto a nivel interno como con personal del Instituto de Previsión Social, con el propósito de analizar, diseñar y modelar el proceso de pago de pensiones y beneficios sociales.

En enero se implementó un plan piloto en la sucursal Quilicura de Los Héroes, el que fue presentado y aprobado al mes siguiente por la contraparte. Bajo el mismo modelo, nuevas sucursales fueron habilitándose durante febrero y hasta mediados de abril, mes en que, además, se capacitó a las sucursales con metodologías en línea y presenciales. Por último, en mayo se preparó una mesa de comando, para dar soporte a las consultas desde los puntos de atención.

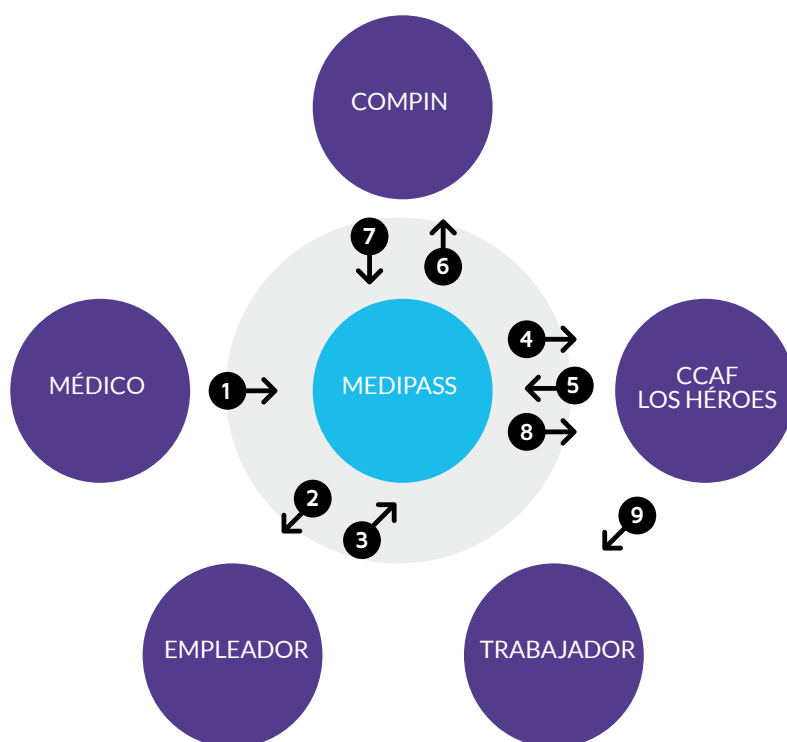
> Sistema electrónico de licencias médicas

Proyecto conjunto con otras cajas de compensación, iniciado hace algunos años y que se materializó en noviembre de 2011. Se trata de un sistema electrónico que mejora la tramitación, la validación, el pronunciamiento por parte de la Compin y el pago de este derecho.

El modelo contempla dos tipos de licencia médica electrónica: full y mixta. La primera considera que todas las entidades participantes (médico, empleador, caja de compensación y

Fonasa) están adscritas al sistema de los operadores Medipass o I-Med. La mixta implica que el empleador no está suscrito, por lo que el médico tiene que imprimir el documento y el trabajador debe hacerlo llegar físicamente a una sucursal de la caja de compensación.

Durante los meses de agosto y septiembre se hicieron pruebas unitarias e integradas, en coordinación con los operadores y otras cajas de compensación. En septiembre y octubre se realizó el piloto y en noviembre el sistema se implementó en producción.



Sistema de Crédito

Proyecto consistente en cambiar la plataforma del sistema de crédito y de caja a un ambiente web, lo que permitió construir el sistema de manera más paramétrica y que facilitará los futuros desarrollos orientados a satisfacer nuevas demandas.

Se conformó un equipo de trabajo que permaneció cerca de tres meses en Uruguay delineando los procesos y adquiriendo el conocimiento del producto, lo que

posibilitó montar posteriormente un laboratorio de pruebas, donde se integraron usuarios de las áreas de Sucursales, Comerciales, de Riesgos, Contraloría, Calidad de Servicio y áreas de soporte de operaciones.

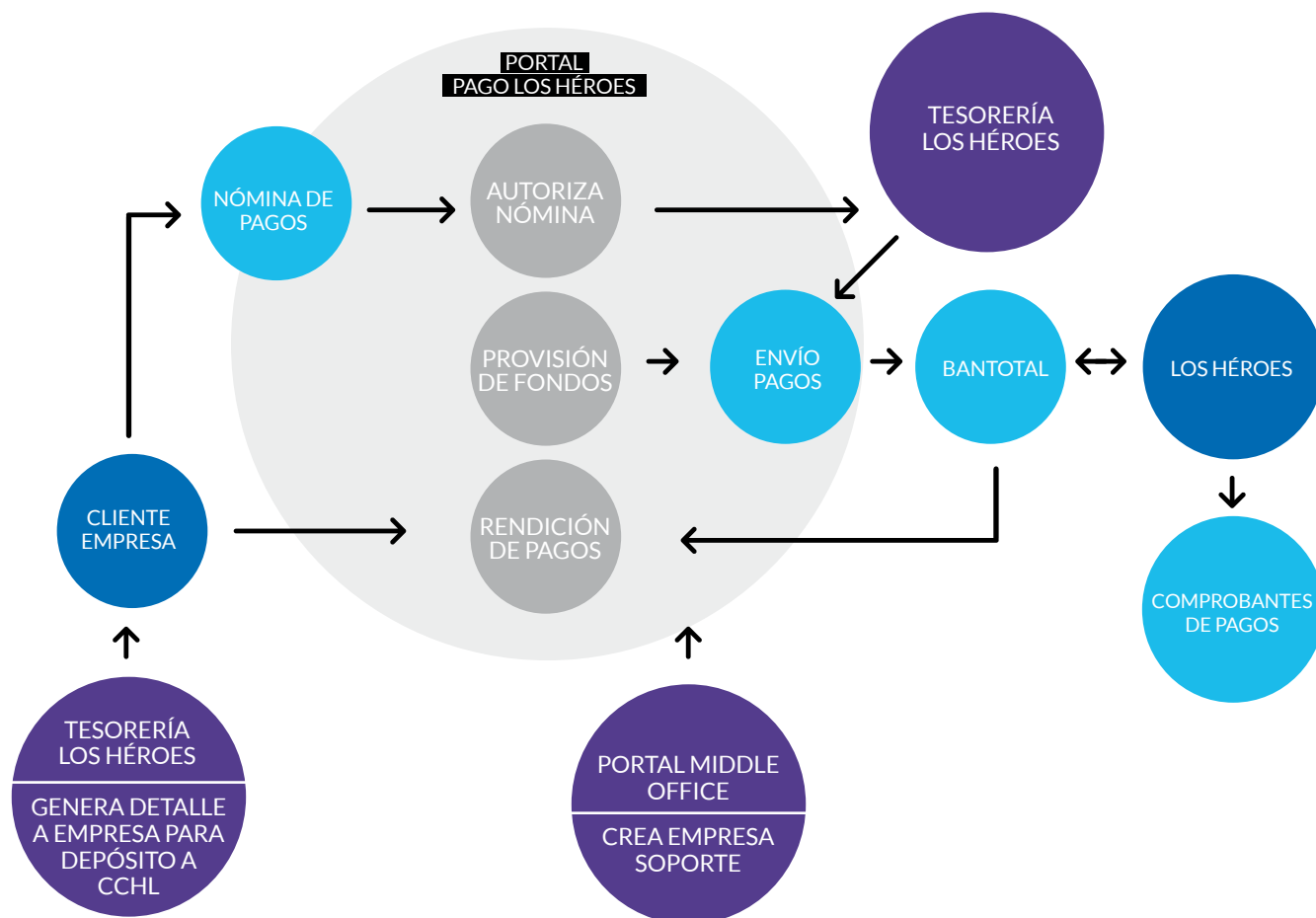
La implementación ocurrió en noviembre, quedando la siguiente etapa para el año 2012.

Portal de Pagos

Como su nombre lo indica, es un portal en ambiente web que permite a las empresas publicar documentos pendientes de pago para que puedan ser cancelados en cualquier sucursal de Los Héroes. Pueden ser pagos de pensiones u otros, según lo defina la empresa.

El portal tiene perfiles distintos y posibilita a los clientes de Los Héroes administrar por nóminas de pagos, las que se pueden cargar y autorizar según lo necesiten.

El diseño y desarrollo de este portal se llevó a cabo desde septiembre de 2011, entrando en funcionamiento el 2 de enero de 2012.





► Edificio corporativo Los Héroes



Comité de Productos

A fines de 2011 la administración decidió la creación de esta instancia, para establecer los lineamientos, el alcance y los modelos de cada uno de los productos que apruebe el Comité de Negocios.

Con el foco en el cumplimiento de las expectativas del negocio, de la compensación y de la satisfacción del cliente, debe definir y sancionar los diferentes procesos de atención, de operación y tecnológico asociados a un producto, ya sea en su oferta de valor, infraestructura que soporta las operaciones, riesgos asociados y articulación con los proveedores o aliados involucrados en las ofertas de la institución a sus clientes.

Implementaciones Tecnológicas

Entre febrero y abril se implementaron tecnológicamente las 212 sucursales contempladas en el proyecto IPS. Esto consideró instalar puntos de red y darles conectividad con enlaces dobles, señal telefónica, junto con dotarlas de rack tecnológicos y equipamiento (computadoras, impresoras, etc.).

Como parte del proyecto, se cambiaron los servidores que soportan la transaccionabilidad del sistema.

Se cambió la base de datos desde SQL 2000 a SQL 2008.

Formando parte del proceso de estabilización de los sistemas, se efectuó un recambio de la plataforma de servidores SAP.

También se realizaron implementaciones en el centro de comunicaciones, contingencia de redes de comunicaciones, DMZ internet y conexión con terceros y equipamiento de seguridad perimetral.

Entre los nuevos proyectos abordados en el año figuraron el proceso de pago de pensiones y beneficios sociales IPS y el sistema de Licencias Médicas Electrónicas.



► Centro Recreacional Llanquihue

UNA GESTIÓN EFICIENTE PARA NUESTROS USUARIOS

Avanzamos paso a paso dando seguridad
a quienes confían en nosotros.



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION
Ganas de Vivir





Los Héroes
administra sus
riesgos de acuerdo
a lo establecido
en la normativa
regulatoria de la
Superintendencia
de Seguridad
Social.



Gestión de Riesgo

La adecuada administración del riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en Los Héroes. Para esto, su estructura de gobierno corporativo, desde el Directorio hasta las unidades especializadas encargadas de controlar y monitorear los riesgos, busca asegurar que los niveles de riesgo se mantengan dentro de los límites que el Directorio ha definido como aceptables para la institución.

En esta estructura, el Directorio delega en el Comité de Riesgo la responsabilidad de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos y límites, de monitorear el desempeño y de implementar mecanismos de mitigación. Su ámbito de acción abarca la gestión del riesgo de crédito, de mercado, de liquidez, de solvencia, riesgo operacional y tecnológico, así como también la administración del riesgo de reputación, inversiones en sociedades y transferencia de información, entre otros. Adicionalmente, existen diversos Comités Ejecutivos de Riesgo, que tienen como propósito revisar materias específicas y monitorear el desarrollo de las actividades planificadas.

Las políticas para la administración de los distintos riesgos son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio y las distintas instancias de gobierno corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites orientados a acotar los riesgos a los que la institución está expuesta.

Los Héroes administra sus riesgos de acuerdo a lo establecido en la normativa regulatoria de la Superintendencia de Seguridad Social. Cabe subrayar, sin embargo, que nuestra institución ha decidido voluntariamente adaptarse también a las recomendaciones de Basilea II en materia de riesgos de crédito financieros y operacionales, además de tomar aspectos de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN), capítulos 1-13, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, como parte de su estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

En Los Héroes el riesgo de crédito es aquel relacionado a la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones bajo condiciones y plazos previamente establecidos. La exposición al riesgo de crédito constituye uno de los más importantes que debe controlar Los Héroes, ya que gran parte de sus activos corresponde a créditos sociales otorgados a sus afiliados.

El riesgo financiero es la probabilidad de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la institución, ya sea por movimientos adversos en las variables de mercado (riesgo de mercado) o por problemas para cumplir con las obligaciones contraídas (riesgo de liquidez).



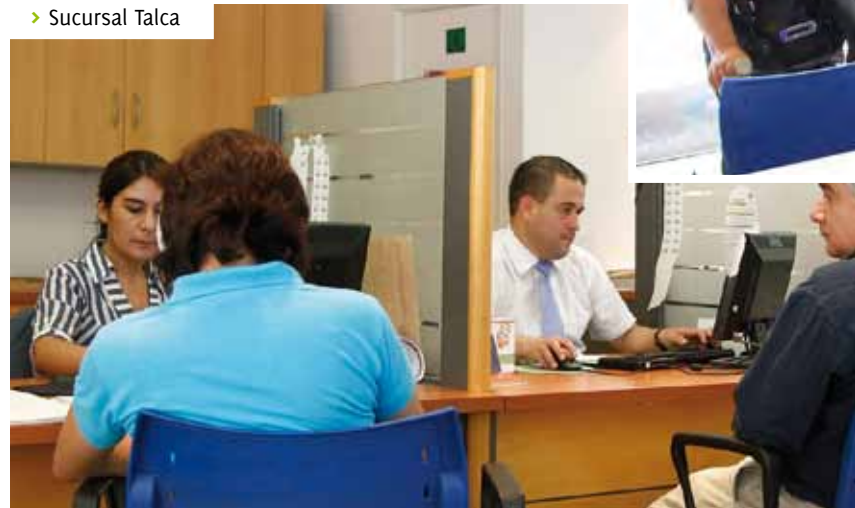
El riesgo operacional se define como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal.

La Gerencia de Riesgo es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgo. Actualmente es la responsable funcional de la administración del riesgo de crédito y el riesgo financiero. La administración del riesgo operacional depende funcionalmente de la Gerencia de Operaciones y Tecnología, reporte que es transitorio en tanto se avance en la implementación del modelo de gestión de riesgo operacional que se ha determinado.

Desde enero de 2011 la Gerencia de Riesgo pasó a ser parte de los reportes directos de la Gerencia General, destacando de esta manera el foco de la institución en la relevancia de una adecuada administración y segregación funcional del riesgo. Este cambio ha sido también a nivel de especialización de la gerencia, la que durante el año se dedicó a estructurar un equipo profesional que permita sentar las bases para el desarrollo futuro de la institución en la administración del riesgo de manera sustentable. Profesionales con experiencia bancaria, como en negocios financieros del retail y otras industrias masivas en clientes, reforzaron las áreas de Riesgo de Crédito y Financiero, Crédito Personas, Crédito Empresas y Cobranza, buscando una combinación de trayectorias que permita la incorporación de buenas prácticas provenientes de distintos sectores.

La creación y reactivación de varios Comités Ejecutivos de Riesgo es otro avance en materia de gobierno corporativo. En 2011 se crearon los Comités de Ejecutivos de Riesgo de Crédito, Crédito Personas y Empresas, además de Cobranza, que se suman al Comité Ejecutivo de Grandes Empresas y Riesgo Operacional ya existentes desde 2010.

> Sucursal Talca



Según los lineamientos estratégicos definidos el año 2009, se continuó trabajando en la ejecución del plan tendiente a materializar los avances obtenidos en las siete líneas o pilares de riesgo operacional: Gestión de Riesgo Operacional, Calidad de los Procesos, Seguridad de la Información, Continuidad del Negocio, Control de Servicios Externos, Prevención de Delitos de Personas Jurídicas y Gestión del Cambio.

La Subgerencia de Riesgo Operacional tiene por función implementar los procesos para administrar, evitar y reducir las pérdidas operacionales a través de un modelo de gestión continuo, que apunta a establecer la calidad de los procesos en las líneas de trabajo. Estos deben garantizar un ambiente de control eficiente y eficaz, proporcionando a Los Héroes una visión global del riesgo. De esta forma, la operación se apoya en metodologías de mitigación para los diferentes niveles de exposiciones de riesgo, disminuyendo posibles efectos adversos en el patrimonio de la institución.



➤ Sucursal Valparaíso

En materia de riesgo operacional, en 2011 el Directorio de Los Héroes aprobó las actualizaciones de las Políticas de Riesgo Operacional, Seguridad de la Información, Continuidad del Negocio y Control de Servicios Externalizados.

Dentro de las principales actividades llevadas a cabo durante el período se encuentran:

- Mapeo y evaluación de riesgos a nivel de macroprocesos y en procesos específicos, alcanzando un avance de 31% del total de las actividades realizadas en Los Héroes durante el año.
- Avance en la implementación del estándar mundial de Seguridad de la Información (familia ISO 27002).
- Implementación de una completa solución de infraestructura tecnológica para asegurar, ante eventos adversos, la continuidad operacional del negocio, tanto a nivel central como en sucursales.
- Desarrollo de la evaluación y control de los proveedores de servicios externalizados de Los Héroes.
- Seguimiento de un panel de control evolutivo sobre el riesgo operacional al que está sometida la operación diaria.
- Evaluación y seguimiento de la situación actual de la institución, respecto al cumplimiento de la ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.



➤ Sucursal Iquique

Gestión Financiera

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS

SITUACIÓN FINANCIERA

Liquidez

	UNIDAD	31.12.2011	31.12.2010
Liquidez Corriente	Veces	1,27	1,34
Razón Ácida	Veces	0,4	0,3

Endeudamiento

Razón de Endeudamiento	Veces	2,8	2,5
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	38,3%	35,5%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	61,7%	64,5%

Actividad

Total Activos	MM\$	474.637	415.853
---------------	------	---------	---------

RESULTADOS

UNIDAD

	UNIDAD	31.12.2011	31.12.2010
Ingreso de actividades ordinarias	MM\$	114.910	92.496
Otros ingresos por naturaleza	MM\$	17.168	16.648
Gastos por beneficios a los empleados	MM\$	-26.261	-19.253
Gastos por naturaleza	MM\$	-63.461	-40.041
Costos financieros	MM\$	-20.573	-16.864
Otros ingresos y gastos	MM\$	-15.306	-8.513
EBTDA (1)	MM\$	12.307	26.803
Ganancia (pérdida)	MM\$	6.477	24.473

RENTABILIDAD

UNIDAD

Rentabilidad del Patrimonio	%	5,2%	20,8%
Rentabilidad del Activo	%	1,4%	5,9%

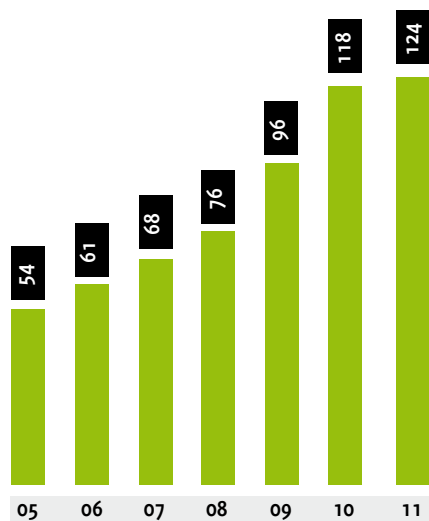
CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Fitch (Dic 2011)	A con Outlook Estable	A- Outlook Positivo
Feller- Rate (Dic 2011)	A con Outlook Estable	A- Outlook Positivo
Humphrey's (May 2011)	A+ Estable	A+ Estable

(1) Definido como el efectivo y equivalentes al efectivo dividido por los pasivos corrientes totales.

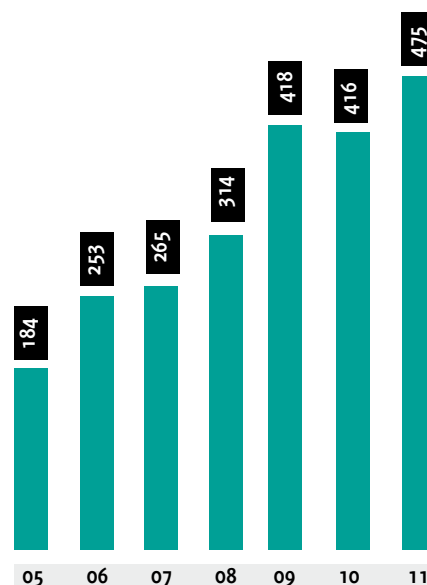
Evolución de los principales indicadores 2005-2011

EVOLUCIÓN PATRIMONIO (MILES DE MILLONES DE PESOS)



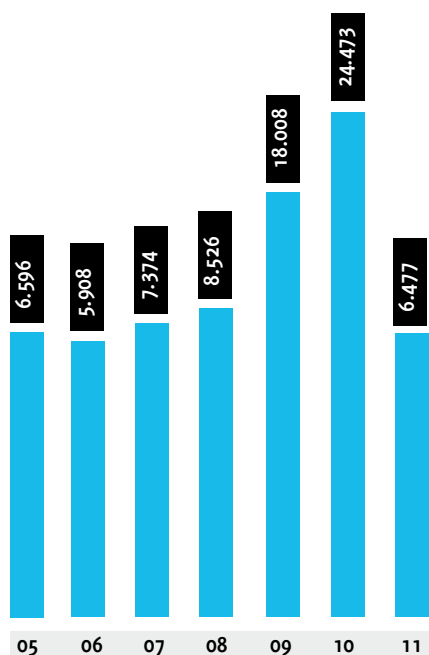
El patrimonio de Los Héroes ha crecido 63% en los últimos tres años, alcanzando \$124.000 millones a diciembre de 2011.

EVOLUCIÓN ACTIVOS TOTALES (MILES DE MILLONES DE PESOS)



Los activos totales se han casi duplicado en los últimos cuatro años, llegando a \$475.000 millones a diciembre de 2011.

EVOLUCIÓN EXCEDENTES (MILLONES DE PESOS)



El excedente de Los Héroes CCAF bajo normas NIIF alcanzó en 2011 los \$6.477 millones, lo que significa una disminución de \$17.996 millones (73,5%) respecto de igual período del 2010. Esta disminución se explica principalmente por: aumento de provisiones de cerca de \$4.491 millones; mayores costos financieros por \$3.709 millones; los efectos netos asociados a la nueva red de sucursales que incluye prestar el servicio de pagos al IPS por \$8.711 millones, y otras variaciones que en conjunto alcanzan los \$1.085 millones netos.



Gestión Administrativa y Bienes

Bienes Raíces de Propiedad de Los Héroes CCAF

Nº	PROPIEDAD	DIRECCION	DESTINO
1	Iquique	San Martín 255, oficina 11 / 22, Iquique	Sucursal
2	La Huayca	Camino a Pica S/N, Iquique	Centro recreacional
3	Calama	Vivar 2013, Calama	Sucursal
4	Juan López	Manzana 42, sitios 6/7/8, Antofagasta	Centro recreacional
5	La Serena	Balmaceda 581, La Serena	Sucursal
6	La Herradura	Niza 99, Coquimbo	Centro recreacional
7	San Juan de Leyda	Parcela 26, Leyda	Centro recreacional
8	Maipú	La Colonia 37, Maipú	Sucursal
9	Quilicura	Américo Vespucio 2880, local 2 y oficinas 206 y 207, Quilicura	Sucursal
10	Puente Alto	Balmaceda 515, Puente Alto	Sucursal
11	Providencia	General Holley 2395, Providencia	Sucursal
12	Edificio Holanda	Holanda 64, Providencia	Edificio corporativo
13	Edificio Antonio Varas	11 de Septiembre 1480, Providencia	Oficinas corporativas
14	San José de Maipo	Camino El Volcán 18389, San José de Maipo	Centro recreacional
15	San Bernardo	Urmeneta 517, San Bernardo	Sucursal
16	Rancagua	Bueras 440, Rancagua	Sucursal
17	Talca	Calle 2 Sur 635, Talca	Sucursal
18	Los Ángeles	Diego de Almagro 153, Los Ángeles	Sucursal
19	Chillán	Arauco 333, Chillán	Sucursal
20	Chillán	Héroes de la Concepción S/N, Coihueco	Centro recreacional
21	Gimnasio Talcahuano	Colón 2850, Talcahuano	Centro recreacional
22	Temuco	Antonio Varas 1064, Temuco	Sucursal
23	Osorno	Andrés Rosas 899, Osorno	Sucursal
24	Puerto Montt	Urmeneta 305, Puerto Montt	Sucursal
25	Llanquihue	Fundo Quebrada Onda Bahía Domeyko, Llanquihue	Centro recreacional

Remodelación y Construcciones

Principales Proyectos de Infraestructura 2011

Proyecto	Superficie (m2)	Inversión (MM\$)
Antonio Varas, piso 6	396	190
Holanda 100	761	368
Sucursal Talagante	191	141
Total	45.300	699

Habilitación de Nuevas Sucursales para Pagos Beneficios IPS

Tipo de sucursales IPS	Cantidad	Superficie (m2)
A1	53	9.770
A2	72	24.372
S	87	9.810
Total	212	43.952

Además, se realizaron obras en los centros recreacionales destinadas a mejorar la operatividad de las instalaciones, por un monto de 132 millones de pesos.

Principales Proveedores

Ranking	Nombre proveedor	Ranking	Nombre proveedor
1	ENTEL CHILE S.A	11	SOCIEDAD CLAVIS SERVICES LTDA.
2	ECR EVALUADORA GENERAL S.A	12	SINERGY INVERSIONES S.A.
3	ADECCO RECURSOS HUMANOS S.A	13	PRISA LOGISTICA LIMITADA
4	BRINK'S S.A	14	EULEN CHILE S.A.
5	RECORD LED TECHNOLOGY LTDA.	15	VIGATEC S.A.
6	SAP AGENCIA EN CHILE.	16	G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.
7	PRODUCTORA DE EVENTOS ASIETE S.A.	17	ISS SERVICIOS GENERALES LTDA.
8	CORP.CULT. EXTEN.DESAR.LOS HEROES	18	ACCENTURE CHILE ASESORIAS Y SERVI.
9	SERVICIO DE SEG.PROSEGUR REGIONES	19	NEW POST S A
10	INVERSIONES Y COMERCIAL CONTIGGO LT	20	BANTOTAL CHILE



Remuneraciones del Directorio, Comités de Directorio y Administración Ejecutiva

El monto pagado a los directores por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2011, por su participación en sesiones de Directorio y asistencia a Comités de Directores fue de \$154,9 millones. El monto de los desembolsos por gastos de viaje y viáticos de los directores ascendió a \$2,9 millones en 2011.

El monto total de las remuneraciones pagadas al gerente general, los gerentes y ejecutivos principales de la entidad durante el año 2011 fue de \$1.782,7 millones.

Los Héroes cuenta con un plan de incentivos para todos sus colaboradores, por cumplimiento de objetivos corporativos e individuales, que está alineado con la estrategia de la organización. Este sistema de incentivos considera la evaluación de desempeño de cada ejecutivo.

Resumen de **Hechos Relevantes** del período

Hechos esenciales informados durante el ejercicio 2011

Con motivo del fallecimiento del director del estamento laboral señor Fredy Núñez Campos, ocurrido en el mes de agosto de 2011, asumió el cargo de director en su remplazo el señor Marcelo Enrique Oyarce Cifuentes, en la sesión de directorio de fecha 25 de agosto de 2011.

Hechos esenciales informados durante el ejercicio 2010

Conforme a lo expresado, el Instituto de Previsión Social (IPS) adjudicó a Los Héroes CCAF los contratos licitados para prestar el Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social correspondiente a las redes 1, 2 y 3 definidas por dicho instituto. Esta adjudicación significa operar:

- La Red 1: de 169 sucursales, con 1.148.792 transacciones mensuales estimadas.
- La Red 2: de 45 sucursales, con 765.862 transacciones mensuales estimadas.
- La Red 3: de pagos rurales a través de oficinas móviles, con 306.892 transacciones mensuales estimadas.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y SUSCRIPCIÓN DE LA MEMORIA

RUT : 70.016.330-K

Razón Social: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en la Memoria Anual 2011, Lo anterior en conformidad a lo señalado por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su Norma de Carácter General Nro 283, de fecha 05 de febrero de 2010.

NOMBRE

CARGO

RUT

FIRMA

Enzo Vallarino Estay

Presidente

4.094.629-2

Jorge Leyton Díaz

Gerente General

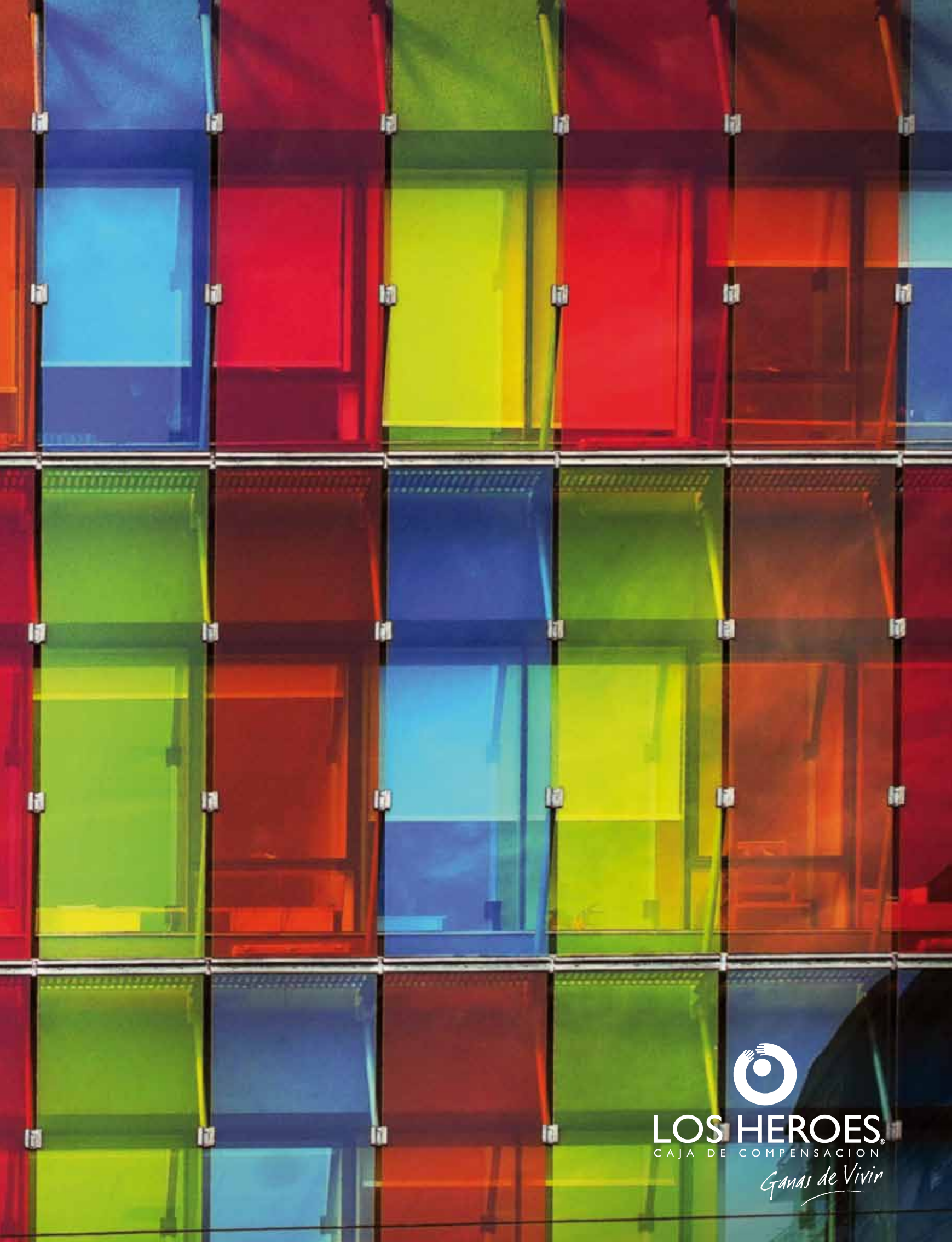
8.035.213-1



Santiago, abril de 2012



ESTADOS FINANCIEROS



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION

Ganas de Vivir



Contenido

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados	6
Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados	7
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	8
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	9
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	10
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	11
Estados de Flujos de Efectivo Consolidados	12
Notas a los Estados Financieros Consolidados	13
NOTA 1 Entidad que Reporta	13
a) Antecedentes de la Constitución y Objetivos de la Institución	13
b) Gobierno Corporativo	14
c) Inscripción en el Registro de Valores	15
d) Entidades Relacionadas (Entidades de Cometido Especial)	15
NOTA 2 Principales Criterios Contables Utilizados	17
(a) Período Contable	17
(b) Bases de Presentación	17
(c) Bases de Consolidación	18
(d) Método de Conversión	21
(e) Moneda Funcional	21
(f) Inventarios	22
(g) Propiedad, planta y equipos	22
(h) Deterioro de Valor de los Activos no Financieros	24
(i) Activos Disponibles para la Venta	25
(j) Inversiones en Asociadas contabilizadas por el método de participación.	25
(k) Activos Intangibles	25
(l) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	26
(m) Otros Activos y Pasivos financieros	26
(n) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	29
(ñ) Provisiones	31
(o) Beneficios a los empleados	31
(p) Activos y Pasivos Contingentes	32
(q) Transacciones con Partes Relacionadas	32
(r) Ingresos Ordinarios y Otros Ingresos por Naturaleza	33
(s) Clasificación Corriente y no Corriente	34
(t) Información por Segmentos	34
(u) Bases de Medición	35
(v) Uso de Estimaciones y Juicios	35
(w) Nuevos pronunciamientos contables	37
NOTA 3 Cambios Contables	38

NOTA 4 Administración del Riesgo	38
NOTA 5 Efectivo y Equivalente al Efectivo	49
NOTA 6 Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	51
NOTA 7 Otros Activos Financieros Corrientes	55
NOTA 8 Otros Activos no Financieros Corrientes	57
NOTA 9 Derechos por cobrar, No corrientes	58
NOTA 10 Otros Activos no Financieros No Corrientes	58
NOTA 11 Otros Activos Financieros No Corrientes	59
NOTA 12 Inventarios	59
NOTA 13 Inversiones Contabilizadas Utilizando el Método de la Participación	60
NOTA 14 Propiedades, plantas y equipo, neto	61
NOTA 15 Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía	64
NOTA 16 Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	65
NOTA 17 Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes Relacionadas	68
NOTA 18 Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	71
NOTA 19 Otros Pasivos Financieros Corrientes y No Corrientes	71
NOTA 20 Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	86
NOTA 21 Provisiones Corrientes por Beneficios a los Empleados	88
NOTA 22 Otros Pasivos no Financieros Corrientes	90
NOTA 23 Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes	90
NOTA 24 Otros Pasivos no Financieros, No Corrientes	91
NOTA 25 Pérdida por deterioro de valor reconocida en el resultado del período	91
NOTA 26 Ingresos Financieros	91
NOTA 27 Ingresos de Actividades Ordinarias	92
NOTA 28 Otros Ingresos por Naturaleza	92
NOTA 29 Gastos por Beneficios a los Empleados	93
NOTA 30 Otros Gastos por Naturaleza	93
NOTA 31 Costos Financieros	95
NOTA 32 Resultados por Unidades de Reajuste	95
NOTA 33 Otras Ganancias (Pérdida)	95
NOTA 34 Información Financiera por Segmento	96
NOTA 35 Notas al Flujo de Efectivo	100
NOTA 36 Descripción del Contrato de prestación de "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" y su impacto contable en el excedente 2011	101
NOTA 37 Contingencias y Restricciones	104
NOTA 38 Sanciones	109
NOTA 39 Medio Ambiente	109
NOTA 40 Cauciones Obtenidas de Terceros	109
NOTA 41 Hechos Posteriores	109



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUT : 70.016.330 - K

Razón Social: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2011, de acuerdo al siguiente detalle:

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

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Felix Vallarino Estay	Presidente	4.094.629-2	
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	
Arturo Faúndez Fuentes	Director Laboral	511.938-3	
Alfredo Kunze Schiltze	Director Empresarial	6.786.991-5	
Enrique Oyarte Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	
Iván Urzúa Ahumada	Director Empresarial	3.779.886-1	
Jorge Leyton Díaz	Gerente General	8.035.213-1	

Fecha 28-02-2012



KPMG Auditores Consultores Ltda.
Av. Isidora Goyenechea 3520, Piso 13
Las Condes, Santiago Chile

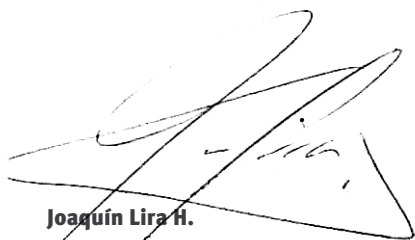
Teléfono +56 (2) 798 1000
Fax +56 (2) 798 1001
www.kpmg.cl

Informe de los Auditores Independientes

Señores Presidentes y Directores de:

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes:

1. Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2011 y 2012 y a los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas. La preparación de dichos estados financieros (que incluyen sus correspondientes notas), es responsabilidad de la Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros con base en las auditorías que efectuamos.
2. Nuestras auditorías fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas. Una auditoría comprende el examen, a base de pruebas de las evidencias que respaldan los montos e informaciones revelados en los estados financieros consolidados. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la Administración de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Consideramos que nuestras auditorías constituyen una base razonable para fundamentar nuestra opinión.
3. En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados representan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con instrucciones y normas impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, descritas en Nota 2(b).
4. Tal como se explica en la Nota 2(b) a los estados financieros consolidados, la Superintendencia de Valores y Seguros autorizó a Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas a reconocer en sus estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera, el deterioro de la cartera de crédito social en base a la pérdida esperada y provisiones complementarias.
5. Durante el ejercicio 2011, Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes implementó el Contrato de Prestación de Servicios de Atención y Pago de Beneficio de Seguridad Social con el Instituto de Previsión Social. Los impactos en los excedentes del ejercicio 2011 por dicho contrato, se describen en Nota 36 a los estados financieros.


Joaquín Lira H.
Santiago, 28 de febrero de 2012

KPMG Ltda.



Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados al 31 de diciembre de 2011 y 2010

ACTIVOS	Notas	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	53.724.884	31.777.606
Otros activos financieros corrientes	7	3.042.145	9.844.264
Otros activos no financieros, corrientes	8	177.991	267.060
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	6	112.434.345	100.342.004
Inventarios	12	294.176	83.463
Activos por impuestos corrientes	23	346.959	32.167
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		170.020.500	142.346.564
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	14 (b)	633.426	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios		-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		633.426	-
Total activos corrientes		170.653.926	142.346.564
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros activos financieros, no corrientes	11	439.918	344.680
Otros activos no financieros, no corrientes	10	70.297	54.049
Derechos por cobrar, no corrientes	9	255.384.659	253.221.768
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	13	160.797	48.004
Activos intangibles distintos de la plusvalía	15	762.011	803.994
Propiedades, plantas y equipo, neto	14	47.143.884	19.021.296
Activos por impuestos diferidos	16	21.077	12.962
Total activos no corrientes		303.982.643	273.506.753
TOTAL ACTIVOS		474.636.569	415.853.317

Las notas adjuntas números 1 al 41 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados al 31 de diciembre de 2011 y 2010

PASIVOS	Notas	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros pasivos financieros corrientes	19(b)	92.854.242	81.174.530
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	20	38.698.242	19.631.166
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	21	2.310.415	4.620.520
Otros pasivos no financieros corrientes	22	269.559	473.510
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		134.132.458	105.899.726
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
PASIVOS CORRIENTES TOTALES		134.132.458	105.899.726
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros pasivos financieros no corrientes	19(b)	215.822.078	191.455.228
Pasivo por impuestos diferidos		-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	24	607.417	901.125
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		216.429.495	192.356.353
TOTAL PASIVOS		350.561.953	298.256.079
PATRIMONIO			
Fondo social		117.467.919	92.994.657
Otras reservas		129.319	129.319
Ganancias acumuladas		6.477.378	24.473.262
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		124.074.616	117.597.238
Participación no Controladora		-	-
TOTAL PATRIMONIO		124.074.616	117.597.238
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		474.636.569	415.853.317

Las notas adjuntas números 1 al 41 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010

ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS	Notas	Acumulado	
		01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010
Ganancia (pérdida)		M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	27	114.910.453	92.496.250
Otros ingresos, por naturaleza	28	17.167.772	16.648.332
Materias primas y consumibles utilizados		(1.394.544)	(625.036)
Gastos por beneficios a los empleados	29	(26.260.553)	(19.253.470)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones		(5.753.455)	(2.268.436)
(Pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	25	(11.010.152)	(6.519.381)
Otros gastos, por naturaleza	30	(63.461.314)	(40.040.510)
Otras ganancias	33	1.482.315	409.043
Ingresos financieros	26	1.630.528	623.871
Costos financieros	31	(20.573.200)	(16.864.487)
Participación en ganancia de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	13	(55.696)	(1.830)
Resultados por unidades de reajuste	32	(128.414)	(67.088)
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable		-	(2.986)
Ganancia antes de impuesto		6.553.740	24.534.272
Gasto por impuesto a las ganancias	16	(76.362)	(61.010)
Ganancia procedente de operaciones continuadas		6.477.378	24.473.262
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia		6.477.378	24.473.262
Ganancia atribuible a:			
Ganancia, atribuible a los propietarios de la controladora		6.477.378	24.473.262
Ganancia, atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia		6.477.378	24.473.262

Las notas adjuntas números 1 al 41 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010

ESTADOS CONSOLIDADO DE RESULTADOS	Notas	Acumulado	
		01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010
Estado del Resultado Integral		M\$	M\$
Ganancia		6.477.378	24.473.262
Otros resultados integral, antes de impuestos, diferencias de cambio de conversión		-	-
Otro resultado integral, antes de impuesto, activos financieros disponibles para la venta		-	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, coberturas de flujo de efectivo		-	-
Otro componentes de otro resultado integral, antes de impuestos		-	-
Suma de impuestos a las ganancias relacionadas con componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		-	-
Resultado integral total		6.477.378	24.473.262
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		6.477.378	24.473.262
Resultado integral atribuible a participaciones no controladora		-	-
Resultado integral total		6.477.378	24.473.262

Las notas adjuntas números 1 al 41 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010

	Fondo Social	Superávit de revaluación	Otras reservas	Ganancia acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participación no controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2011	92.994.657	129.319	129.319	24.473.262	117.597.238	-	117.597.238
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	92.994.657	129.319	129.319	24.473.262	117.597.238	-	117.597.238
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Ganancia (pérdida)	-	-	-	6.477.378	6.477.378	-	6.477.378
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	6.477.378	6.477.378	-	6.477.378
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	24.473.262	-	-	(24.473.262)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	24.473.262	-	-	(17.995.884)	6.477.378	-	6.477.378
Saldo Final del período Actual 31.12.2011	117.467.919	129.319	129.319	6.477.378	124.074.616	-	124.074.616

Las notas adjuntas números 1 al 41 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010

	Fondo social	Superávit de revaluación	Otras reservas	Ganancia acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participación no controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2010	74.769.144	129.319	129.319	18.225.513	93.123.976	-	93.123.976
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	74.769.144	129.319	129.319	18.225.513	93.123.976	-	93.123.976
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Ganancia (pérdida)	-	-	-	24.473.262	24.473.262	-	24.473.262
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	24.473.262	24.473.262	-	24.473.262
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	18.225.513	-	-	(18.225.513)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	18.225.513	-	-	6.247.749	24.473.262	-	24.473.262
Saldo Final del período Actual 31.12.2010	92.994.657	129.319	129.319	24.473.262	117.597.238	-	117.597.238

Las notas adjuntas números 1 al 41 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



Estados de Flujos de Efectivo Consolidados por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010

	Notas	01.01.2011 31.12.2011 M\$	01.01.2010 31.12.2010 M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:			
Clases de cobros por actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	35	45.944.894	28.354.754
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		269.022	248.140
Otros cobros por actividades de operación	35	1.576.810.077	246.008.842
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(52.290.968)	(42.959.805)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(23.852.744)	(16.361.523)
Otros pagos por actividades de operación	35	(1.505.499.050)	(189.369.341)
Intereses pagados		(19.924.516)	(15.509.596)
Intereses recibidos		1.121.062	574.560
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		(2.849.140)	(1.945.469)
Otras entradas (salidas) de efectivo	35	(3.775.653)	(3.663.197)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		15.952.984	5.377.365
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Importe procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		409.016	86.101
Compras de propiedades, planta y equipo		(33.930.228)	(740.979)
Compras de otros activos a largo plazo		(403.773)	(174.187)
Otras entradas (salidas) de efectivo		(167.960)	424.510
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(34.092.945)	(404.555)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		66.550.000	15.900.000
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		-	13.584.724
Total importes procedentes de préstamos		66.550.000	29.484.724
Pagos de préstamos		(19.120.236)	(25.594.751)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		(211.123)	(211.123)
Otras entradas (salidas) de efectivo		(7.131.402)	(22.583.650)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		40.087.239	(18.904.800)
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		21.947.278	(13.931.992)
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo			-
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo		21.947.278	(13.931.992)
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período		31.777.606	45.709.598
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período		53.724.884	31.777.606

Las notas adjuntas números 1 al 41 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

al 31 de diciembre de 2011 y 2010

NOTA 1 - Entidad que Reporta

a) Antecedentes de la Constitución y Objetivos de la Institución

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

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

Los Héroes CCAF es fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros, en su calidad de emisora de instrumentos de oferta pública, registrada bajo el N° 1009 el 11 de diciembre de 2008, y, como administradora de mutuos hipotecarios endosables inscrita bajo el N° Ao31, de fecha 19 de agosto de 2010, en el Registro de Agentes de Mutuos Hipotecarios Endosables. Su casa matriz se encuentra ubicada en Holanda N°64, comuna de Providencia, Santiago.

El Estatuto de la Caja fue aprobado en sesión de Directorio N°423 Extraordinaria, celebrada el 3 de enero de 1990, cuya acta fue reducida a escritura pública con fecha 11 de enero de 1990, en la notaría de Santiago de Don Sergio Rodríguez

Garcés. Su texto se aprobó por D.S. N°14, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 1990, publicado en el Diario Oficial el 20 de febrero de 1990.

La última modificación del estatuto, se aprobó en la sesión de Directorio N° 702 ordinaria, de fecha 23 de Noviembre de 2010, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 28 de Enero de 2011 en la Notaría de Santiago de don Raúl Iván Perry Pefaur, en la cual se contiene, además, un texto refundido de los estatutos que incorpora todas las modificaciones anteriores. La reforma se aprobó por D.S. Ex. N° 38, de Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 2011, publicado en el Diario Oficial de 15 de Abril de 2011.

b) Gobierno Corporativo

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

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



Comité de Auditoría: Su objetivo es velar por el cumplimiento de la regulación vigente, normas y procedimientos; la correcta aplicación y funcionamiento del sistema de control de riesgos y control interno de la entidad; el examen de los estados financieros para que éstos presenten razonablemente la posición de la institución y el resultado de sus operaciones, la revisión de los informes de auditores externos, la proposición de los auditores externos y las clasificadoras de riesgo al Directorio para su contratación, y el análisis de las transacciones entre partes relacionadas. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Comité de Riesgo: Su objetivo es focalizarse en los riesgos a los que está expuesta la institución, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos y límites, y monitorear el desempeño e implementación de mecanismos de mitigación. Su ámbito de acción dice relación con la gestión del riesgo de crédito, mercado, liquidez, solvencia, operacional. Además, vela por riesgos de reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otros. Cuenta con la participación de dos asesores profesionales externos.

Comité de Capital Humano: Su objetivo es estudiar y proponer sistemas de compensación que incluyan programas de incentivos y beneficios aplicables al Gerente General, al Fiscal, al Contralor y a los principales ejecutivos los que deben ser concordantes con aquellos que se observan en el mercado relevante de Los Héroes y deben estar alineados con el cumplimiento de sus objetivos estratégicos; conocer la evaluación anual del desempeño del Gerente General, Fiscal y principales ejecutivos, respecto del cumplimiento de las metas de corto y largo plazo, así como del nivel de desarrollo de las competencias definidas para cada cargo; y gestionar el plan de sucesión y subrogancia de los principales cargos de Los Héroes CCAF. Cuenta con la participación de dos asesores profesionales externos.

Comité de Tecnología: Es el encargado de velar por el alineamiento entre la estrategia organizacional y los planes de tecnología, de tal forma de hacer converger el desarrollo de las tecnologías de información (sistemas, infraestructura y comunicaciones) con el modelo de negocios de la institución, propendiendo a la integración, accesibilidad y adaptabilidad de las soluciones de tecnología en función del cambiante escenario del mercado. En forma adicional debe velar por los distintos aspectos que involucran el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos de tecnologías de la información en marcha, y la coherencia de éstos con los modelos de negocios de la institución. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Comité de Infraestructura, Seguridad y Administración del Activo Fijo: Es responsable de la supervisión de las materias relacionadas con la gestión de la infraestructura, seguridad y administración de activo fijo de la institución, con el objetivo de velar por la eficiente administración de la red de sucursales fijas y móviles, edificios centrales y parques y ayudar a que su desarrollo futuro esté alineado con la estrategia de la entidad. Entre las funciones se tiene la revisión de los proyectos de adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles y construcción de edificios. Adicionalmente, es responsable de la aprobación de los proyectos de habilitación o remodelación de sucursales y oficinas u otros proyectos de infraestructura de Los Héroes CCAF.

c) Inscripción en el Registro de Valores

Los Héroes CCAF se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 1009 de fecha 11 de diciembre de 2008, quedando sujeta a los requerimientos que esta Superintendencia impone a las empresas fiscalizadas. Esta inscripción fue autorizada mediante oficio ORD N°25.789 del 15 de Abril de 2008 de la Superintendencia de Seguridad Social.

d) Entidades Relacionadas (Entidades de Cometido Especial)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A., Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N°14) y BCI Securitizadora S.A. (Patrimonio Separado N°17).

Las entidades de cometido especial (ECE) son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien

definido, tales como, la ejecución de una transacción (servicios con otras empresas) o la securitización de activos (cometido especial: financiamiento). Una ECE se consolida si, basándose en la evaluación del fundamento de su relación con Los Héroes CCAF y los riesgos y beneficios de las ECE, Los Héroes CCAF concluye que la controla.

Las ECE controladas por Los Héroes CCAF fueron establecidas en base a una estrategia comercial en el caso de los centros recreacionales y una estrategia de financiamiento en el caso de los patrimonios separados. Siendo así, Los Héroes CCAF consolidó con las siguientes entidades de cometido especial:

	Rut	País	Moneda funcional
ECE: Servicios a otras empresas			
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A.	72.286.300-3	Chile	Pesos
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	74.247.600-6	Chile	Pesos
ECE: Financiamiento			
Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N° 14)	96.932.010-K	Chile	Pesos
BCI Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N° 17)	96.948.880-9	Chile	Pesos

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial, tiene por objeto desarrollar actividades de hotelería, turismo, recreación y desarrollo de eventos tanto, en los centros recreacionales de propiedad de Los Héroes CCAF, como en otros.

La Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, tiene por objeto el impartir enseñanza en las áreas educacionales y de capacitación ocupacional.

Las Sociedades Securitizadoras tienen como objeto el ser emisores y administradores de los bonos securitizados que las empresas emiten, en este caso Los Héroes CCAF, generándose así los llamados patrimonios separados.

NOTA 2 - Principales Criterios Contables Utilizados**a) Período Contable**

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera, terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010, Estado de Cambios en el Patrimonio, por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010, Estados Integrales de Resultados y Estado de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

b) Bases de Presentación

Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2011 y 2010, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su Oficio Circular No. 427 del 28 de diciembre de 2007, la cual establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con



Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB) para las entidades inscritas en el Registro de Valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Superintendencia en su Oficio Ordinario No. 3246 de fecha 1 de febrero de 2011.

Bajo IFRS el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce con base al modelo de pérdida incurrida. El Oficio Ordinario de la SVS mencionado en párrafo anterior, permite a Los Héroes CCAF reconocer el deterioro de la cartera con base al modelo de pérdidas esperadas y provisiones complementarias, tal como lo requiere la Circular No.2588 de fecha 11 de diciembre de 2009, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los efectos de estas diferencias se resumen a continuación:

	Deterioro de la cartera de crédito		
	31.12.2011	31.12.2010	
	M\$	M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/SVS	29.101.170	20.215.640	Ver Nota N°6 (2) a) y 9
Bajo IFRS	26.562.453	15.151.197	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	2.538.717	5.064.443	

Como consecuencia de estudios realizados por Los Héroes CCAF durante los últimos 2 años, el Directorio y la Administración estiman que el método de pérdida esperada cuantifica con mayor precisión el deterioro de la cartera de colocaciones de crédito y en consecuencia, el valor razonable (justo) de dicha cartera. La aplicación de dicho método se encuentra alineada con la tendencia local de la industria bancaria que busca una mayor suficiencia de provisiones para proteger el capital de funcionamiento de las entidades.

Para fines comparativos y una mejor comprensión se han efectuado algunas reclasificaciones en los estados financieros del ejercicio 2010.

Los estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 28 de febrero de 2012.

c) Bases de Consolidación

c.1) Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF incluyen activos y pasivos al 31 de diciembre de 2011 y 2010; estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo al 31 de diciembre de 2011 y 2010. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los ejercicios terminados en estas mismas fechas y han sido preparados aplicando políticas contables homogéneas.

La consolidación se ha realizado mediante la aplicación del método de integración global para aquellas entidades sobre las que existe control, ya sea por dominio efectivo o por la existencia de acuerdos con el resto de los socios.

Los saldos con empresas relacionadas, ingresos, gastos, utilidades y pérdidas no realizadas han sido eliminados.

Los saldos y transacciones entre las entidades consolidadas han sido eliminados en el proceso de consolidación. Asimismo, los resultados incluidos en las operaciones efectuadas por entidades consolidadas por la prestación de bienes y servicios, también se han eliminado en dicho proceso.

Las cuentas del estado integral de resultados y los flujos de efectivo consolidados recogen, respectivamente, los ingresos y gastos y los flujos de efectivo de las entidades de cometido especial que se han consolidado con Los Héroes CCAF.

c.2) Bases de consolidación Entidades Relacionadas (Entidad de cometido especial)

Los Héroes CCAF evaluó la existencia de Entidades de Cometido Especial (ECE), las cuales deben ser incluidas en el perímetro de consolidación, considerando para ello las siguientes características:

- Las actividades de la ECE han sido dirigidas, en esencia, en nombre de la entidad que presenta los estados financieros consolidados, y de acuerdo a sus necesidades específicas de negocio.
- Se poseen los poderes de decisión necesarios para obtener la mayoría de los beneficios de las actividades de esas entidades y los derechos para obtener la mayoría de los beneficios u otras ventajas de dichas entidades.
- En esencia, la entidad retiene para sí, la mayoría de los riesgos inherentes a la propiedad o residuales a la ECE o a sus activos, con el fin de obtener los beneficios de sus actividades.

Producto de esta evaluación Los Héroes CCAF ha consolidado los estados financieros de los patrimonios separados N°14 y N°17 (o entidades de cometido especial), dado que fueron creados con objeto de ser el emisor y administrador de los bonos securitizados emitidos por Los Héroes CCAF. Con respecto a lo anterior, podemos señalar lo siguiente:

- i) El esquema utilizado ha requerido la creación de patrimonios separados para efectuar actividades de financiamiento mediante la securitización de instrumentos financieros que Los Héroes CCAF posee como activos (actividad específica en beneficio de Los Héroes CCAF).
- ii) Los patrimonios separados funcionan basados en estrictos parámetros predefinidos desde su inicio. Estos parámetros han sido acordados contractualmente por las partes.
- iii) Los Héroes CCAF obtendrá parte sustancial, tanto de los beneficios como de los riesgos, provenientes de las actividades de los patrimonios separados, como también participará sustancialmente de los excedentes o déficits que los patrimonios obtengan, la que se encuentra restringida hasta la fecha de liquidación de los patrimonios separados.

La evaluación de si Los Héroes CCAF posee control sobre estas ECE se basa en una evaluación del fundamento de su relación con el grupo y los riesgos y beneficios de estas ECE, la cual es llevada a cabo al inicio y generalmente no se realiza ninguna reevaluación del control en ausencia de cambios en la estructura o términos de estas ECE, o transacciones adicionales entre Los Héroes CCAF y estas ECE. Los cambios diarios en las condiciones del mercado generalmente no llevan a una reevaluación del control.



Los saldos de las cuentas de activos y pasivos securitizados incorporados en los estados financieros de Los Héroes CCAF se detallan a continuación:

	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Activos		
Efectivo y efectivo equivalente	12.355.550	8.153.841
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (*)	37.798.837	39.700.988
Activos corrientes totales	50.154.387	47.854.829
Derechos por cobrar, No corrientes (*)	59.185.855	56.627.840
Activos no corrientes totales	59.185.855	56.627.840
Pasivos		
Otros pasivos financieros corrientes	10.523.685	2.266.024
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	114.153	59.802
Pasivos corrientes totales	10.637.838	2.325.826
Otros pasivos financieros no corrientes	76.893.591	86.501.910
Pasivos no corrientes totales	76.893.591	86.501.910

(*) La cartera securitizada se encuentra provisionada por Los Héroes según se explica en nota 6 N°2) letra a)

Los efectos en las cuentas de resultados por la incorporación de los patrimonios separados en los estados financieros de Los Héroes CCAF se detallan a continuación:

Activos	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	8.421.712	7.902.713
Otros gastos, por naturaleza	(343.857)	(361.917)
Costos financieros	(6.717.349)	(6.637.017)
Ingresos financieros	501.295	105.945
Otras ganancias (pérdida)	(1.317)	10.058
Ganancia (pérdida)	1.860.484	1.019.782

c.3) Bases de consolidación de las corporaciones

Los Héroes CCAF consolida los estados financieros de la “Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes” y su filial “Inversiones Plaza Brasil S.A.” y la “Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes”, dado que tiene poder para nominar los miembros del Directorio.

d) Método de Conversión

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en unidades de fomento, serán traducidos a moneda nacional, de acuerdo a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada período informados por el Banco Central de Chile.

Los valores de conversión al cierre de cada período son los siguientes:

	31.12.2011	31.12.2010
Unidad de fomento	22.294,03	21.455,55

Las diferencias resultantes por la variación de la unidad de fomento son reconocidas en los resultados del ejercicio a través del rubro “Resultado por unidades de reajuste”.

e) Moneda Funcional

Los estados financieros consolidados son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación de Los Héroes CCAF.

f) Inventarios

Corresponde a suministros para el consumo propio y se valorizan al menor valor entre el costo de adquisición y el valor neto realizable.

g) Propiedad, planta y equipos

g.1) Reconocimiento y medición

Los ítems de propiedad, planta y equipo excluidas las sucursales y centros recreacionales se encuentran valorizados al costo menos depreciación acumulada y si aplica, menos las posibles pérdidas por deterioro. El costo de adquisición incluye los costos externos

más los costos internos formados por consumos de materiales en bodega, costo de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión si es que corresponde. Cuando partes de un ítem de propiedad, planta y equipo poseen vidas útiles distintas, son registradas como ítems separados (componentes importantes) de propiedad, planta y equipo. Las ganancias o pérdidas generadas en la venta de un ítem de propiedad, planta y equipo se determina comparando los precios de la utilidad obtenida de las ventas con los valores en libros de propiedad, planta y equipo y se reconoce neta en el rubro “Otras ganancias (pérdida)”.

Las sucursales propias, casa matriz y parques recreacionales se registran a su valor razonable, menos la depreciación acumulada y si aplica, menos el importe acumulado de las pérdidas por deterioro de valor.

g.2) Costos posteriores

El costo incurrido por reemplazar parte de un ítem de propiedad, planta y equipo es activado su valor libro, cuando sea posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la empresa y que su costo pueda ser medido de forma confiable. Los costos del mantenimiento de propiedad, planta y equipo son reconocidos en el resultado cuando ocurren.

Los activos fijos mantenidos para la venta se valorizan al menor valor de su importe en libros o su valor razonable menos los costos de venta. No son depreciados y se presentan en forma separada.

g.3) Depreciación de propiedades plantas y equipos

Los Héroes CCAF deprecian los activos de propiedades, plantas y equipos, excepto terrenos, desde el momento que estos bienes se encuentran en condiciones de uso, distribuyendo linealmente el costo de los mismos entre los años de vida útil estimada. La depreciación es calculada utilizando el método lineal en base a la vida útil estimada.



Los años de vida útil estimados, se resumen de la siguiente manera:

Activos	Años
Edificios:	
Casa Matriz y Sucursales	60
Centros Recreacionales	50
Instalaciones	10
Equipos tecnológicos y máquinas	6
Vehículos	7
Equipos arrendados	5

Los valores residuales estimados junto con los métodos y plazos de amortización utilizados, son revisados al cierre de cada ejercicio y, si corresponde, se ajustan de manera prospectiva.

g.4) Activos en arrendamiento

Arrendamiento Financiero

Cuando en los arriendos de activos fijos se tiene una porción significativa de todos los riesgos y beneficios derivados de la propiedad, se clasifican como arrendamientos financieros. A partir del reconocimiento inicial, el activo arrendado se valoriza al menor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento después del reconocimiento inicial y el activo es contabilizado de acuerdo a la política contable aplicable a éste.

Las obligaciones por arrendamiento, netas de intereses diferidos, se incluirán en otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes dependiendo de su vencimiento. Los intereses se cargarán en el estado de resultados durante el período de arrendamiento de forma que se obtenga una tasa periódica constante de interés sobre el saldo restante del pasivo para cada ejercicio. El activo adquirido en régimen de arrendamiento financiero se registra en el Activo Fijo y deprecia durante su vida útil.

Arrendamiento Operativo

Aquellos arriendos en los cuales una porción significativa de los riesgos y beneficios del propietario son retenidos por el arrendador serán clasificados como arrendamiento operacional. Los Héroes CCAF han suscrito contratos de arrendamiento de sucursales los que son clasificados en la categoría de arrendamientos operacionales, los pagos efectuados en forma mensual de acuerdo a lo establecido en cada contrato se reconocen en el estado de resultados.

g.5) Costos de habilitación de sucursales arrendadas

Los costos asociados a la habilitación de sucursales arrendadas se amortizan en el plazo de duración de los contratos de arriendos.

h) Deterioro de Valor de los Activos no Financieros

Los activos que tienen una vida útil indefinida, por ejemplo, los terrenos, no están sujetos a amortización y se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro del valor cuando existan indicios de deterioro.

Los activos sujetos a amortización se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros puede no ser recuperable.

Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del importe en libros del activo sobre su importe recuperable. El importe recuperable es el valor razonable de un activo menos los costos para la venta o el valor de uso, el mayor de los dos. Si el valor recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo se estima que es menor que su valor libro, este último se disminuye al valor recuperable, reconociendo una pérdida por deterioro. En relación con los activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores son evaluadas en cada fecha de balance en búsqueda de cualquier indicio que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro anteriormente reconocida es reversada solamente si

ha habido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el monto recuperable del activo desde que se reconoció la última pérdida por deterioro. Si ese es el caso, el valor libro del activo es aumentado a su monto recuperable. Ese monto aumentado no puede exceder el valor libro que habría sido determinado, neto de depreciación, si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del activo en años anteriores. Tal reverso es reconocido en el estado de resultados a menos que un activo sea registrado al monto reevaluado, caso en el cual el reverso es tratado como un aumento de reevaluación.

i) Activos Disponibles para la Venta

Son clasificados como disponibles para la venta los activos no corrientes cuyo valor libro se recupera a través de una operación de venta y no a través de su uso continuo. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable y el activo está disponible para la venta inmediata en su estado actual. La venta previsiblemente se completará en el plazo de un año desde la fecha de clasificación.

Estos activos son valorizados por el menor valor entre su valor libro y el valor razonable.

j) Inversiones en Asociadas contabilizadas por el método de participación.

Las inversiones en asociadas sobre las que Los Héroes CCAF puede ejercer influencia significativa pero sin tener el control, se registran por el método de la participación. En término general, la influencia significativa se presume generalmente en aquellos casos en los que la entidad posee una participación de entre un 20% y 50% de los derechos de voto, en caso contrario, si posee menos de un 20% se debe demostrar que existe influencia significativa (Ver nota 13).

Bajo el método de la participación las inversiones son registradas inicialmente al costo y su valor libro es modificado de acuerdo a la participación en los resultados de la asociada al cierre de cada ejercicio. Si ésta registra utilidades o pérdidas directamente en su patrimonio neto, la entidad también reconoce la participación que le corresponde en tales resultados.

k) Activos Intangibles

Los activos de vida útil definida corresponden a licencias de software computacionales y son valorizados a su costo de adquisición menos las amortizaciones y deterioros acumulados. La vida útil se estimó en 4 años en función del plazo que se espera se obtengan los beneficios económicos. El período y método de amortización son revisados anualmente y cualquier cambio en ellos es tratado como un cambio en una estimación.

l) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial provisionan Impuesto a la Renta de Primera Categoría en base a la determinación de la renta líquida imponible por aquellos ingresos afectos a dicho tributo y se presenta neta de los pagos provisionales mensuales, según lo indicado en la Ley de Impuesto a la Renta.

Los impuestos diferidos son los impuestos que Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial esperan pagar o recuperar en el futuro por las diferencias temporarias entre el valor libro de los activos y pasivos para propósitos de reporte financiero y la correspondiente base tributaria de estos activos y pasivos utilizada en la determinación de las utilidades afectas a impuesto. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son generalmente reconocidos por todas las diferencias temporarias y son calculados a las tasas de impuesto que estarán vigentes a la fecha en que los pasivos sean pagados y los activos sean realizados.

Los activos por impuestos diferidos, incluidos aquellos originados por pérdidas tributarias, serán reconocidos en la medida que es probable que en el futuro existan utilidades tributables contra las cuales se puedan imputar las diferencias temporarias deducibles y las pérdidas tributarias no utilizadas.

m) Otros Activos y Pasivos financieros

Todos los instrumentos financieros que den lugar a un activo o pasivo financiero, son reconocidos a valor razonable, en la fecha de la negociación, que es la fecha en la que se adquiere el compromiso.



m.1) Otros activos financieros

(i) Otros activos financieros a valor razonable

Se incluyen en este ítem las inversiones en instrumentos emitidos por el Banco Central (BCP) y depósitos a plazo a más de 90 días, es decir, las inversiones realizadas con el fin de obtener rendimientos a corto plazo por variaciones en los precios, se clasifican dentro de la categoría de “otros activos financieros” y se presentan como activos corrientes. Se utiliza esta categoría para aquellos activos financieros para los que se establece una estrategia de inversión y desinversión, sobre la base de su valor razonable. Todos los activos financieros incluidos en esta categoría se registran en el reconocimiento inicial a valor razonable, posteriormente los efectos de cambios en su valor justo se reconocen en resultados, el cual es obtenido a partir de datos observables en el mercado.

(ii) Efectivo y efectivo equivalente

El efectivo comprenderá los saldos disponibles en caja y bancos, y el efectivo equivalente considerará las inversiones de corto plazo de gran liquidez, tales como Depósitos a Plazo y Pactos, los cuales son fácilmente convertibles en montos determinados de efectivo y que no estén sujetos a un riesgo significativo de cambio en su valor. Se entiende como una inversión de corto plazo aquella en que el vencimiento del instrumento, al momento de su adquisición, es de tres meses o menos de este plazo.

m.2) Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes

Los pasivos financieros se clasifican ya sea como Pasivo Financiero a valor razonable a través de resultados o como Otros pasivos financieros.

- Pasivos financieros a valor razonable a través de resultados: Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial a la fecha no tienen pasivos bajo esta categoría.

- Otros pasivos financieros: Otros pasivos financieros, que incluye los préstamos bancarios, bonos securitizados, efectos de comercio y obligaciones por arrendamiento financiero, se valorizan inicialmente al valor razonable, esto es por el monto de efectivo recibido, netos de los costos de transacción. Los otros pasivos financieros son posteriormente valorizados a costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva, reconociendo los gastos por intereses sobre la base de la rentabilidad efectiva.

m.3) Instrumentos financieros derivados

Los Héroes CCAF utiliza instrumentos derivados de cobertura financiera para administrar la exposición al riesgo de tasa de interés. El objetivo de Los Héroes CCAF respecto de la mantención de derivados es minimizar estos riesgos utilizando el método más efectivo para eliminar o reducir el impacto de estas exposiciones. A la fecha no hay instrumentos derivados.

Los instrumentos derivados se reconocen inicialmente por su valor razonable, que normalmente coincide con el costo, y posteriormente el valor en libros se ajusta a su valor razonable, presentándose como activos financieros o como pasivos financieros según sea el valor razonable positivo o negativo, respectivamente. Se clasifican como corrientes o no corrientes en función de si su vencimiento es inferior o superior a doce meses. Cualquier utilidad o pérdida que surge de cambios en el valor justo de derivados durante el ejercicio que no califican para contabilización de cobertura es llevada directamente al estado de resultados.

m.4) Deterioro de otros activos financieros

Los activos financieros, distintos de aquellos valorizados a valor razonable a través de resultados, son evaluados a la fecha de cada estado de situación para establecer la presencia de indicadores de deterioro. Los activos financieros se encuentran deteriorados cuando existe

evidencia objetiva de que, como resultado de uno o más eventos ocurridos después del reconocimiento inicial del activo, los flujos futuros de caja estimados de la inversión han sido impactados con efecto negativo.

Una pérdida por deterioro relacionada con un activo financiero a costo amortizado se calcula como la diferencia en el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva. El interés sobre el activo deteriorado continúa reconociéndose a través del reverso del descuento. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida por deterioro disminuya, esta disminución se reversa en resultado.

m.5) Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contablemente cuando:

- Los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los activos han vencido o se han transferido o, aún reteniéndolos, se han asumido obligaciones contractuales que determinan el pago de dichos flujos a uno o más receptores.
- Los Héroes CCAF ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad o, si no los ha cedido ni retenido de manera sustancial, cuando no retenga el control de activo.

Las transacciones en las que Los Héroes CCAF retiene de manera sustancial todos los riesgos y beneficios, que son inherentes a la propiedad de un activo financiero cedido, se registran como un pasivo de la contraprestación recibida. Los gastos de la transacción se registran en resultados siguiendo el método de la tasa de interés efectiva.

m.6) Medición del valor razonable

El valor razonable es el monto por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

Cuando está disponible, Los Héroes CCAF estima el valor razonable de un instrumento usando precios cotizados en un mercado activo para ese instrumento. Un mercado es denominado activo si los precios cotizados se encuentran fácil y regularmente disponibles y representan transacciones reales y ocurren regularmente sobre una base independiente.

Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, Los Héroes CCAF determinará el valor razonable utilizando técnicas de valorización. Entre las técnicas de valorización se incluye el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de los flujos de efectivo y los modelos de fijación de precio de opciones. Los Héroes CCAF incorpora todos los factores que considerarían los participantes en el mercado para establecer el precio y ser coherente con las metodologías económicas generalmente aceptadas para calcular el precio de los instrumentos financieros

n) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes

Corresponde a:

- i) Créditos Sociales y Mutuos Hipotecarios:
Corresponden a activos financieros no derivados (con pagos fijos y determinables), que no son cotizados en un mercado activo. Surgen de operaciones de préstamo de dinero, directamente a un deudor, registrando el correspondiente ajuste en el caso



de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente, inicialmente se valorizan a valor razonable y posteriormente se registran bajo el método del costo amortizado a la tasa del pagaré o escritura, que de acuerdo a Los Héroes CCAF no difiere de la tasa efectiva.

- ii) Cuentas por Cobrar al Instituto de Previsión Social por el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social, los que se facturan una vez prestado el servicio.
- iii) Cuentas por cobrar que se originan por el déficit de los fondos de cesantía, familiar y licencias médicas, saldo que se determina a fin de mes después del pago efectuado por esos conceptos a los afiliados y que es reintegrado por la SUSESO.
- iv) Cuentas por cobrar Compañías de Seguros, corresponden a cuotas de créditos sociales de afiliados fallecidos, las cuales se recuperarán a través de los seguros de desgravamen contratados con la compañía de seguros.
- v) Deudores por venta de servicios a terceros, corresponden a convenios de recaudación los que son facturados una vez prestado el servicio.
- vi) Los servicios de hotelería, turismo y producción de eventos que se facturan una vez prestado el servicio, se registran a valor razonable que corresponde a la facturación de los servicios.
- vii) Deudores por venta de edificios (activos inmovilizados), al inicio se registran a valor razonable que corresponde a las cuotas pendientes de pago según contratos de compra y venta y se amortizan en base a la tasa de interés efectiva establecida en los contratos.

Los créditos sociales son clasificados como activos corrientes y no corrientes según la fecha de vencimiento de las cuotas, si el vencimiento es superior a un año son presentados como activos no corrientes.

El tratamiento aplicado por Los Héroes CCAF para el deterioro de la cartera de crédito social y reconocimiento de los intereses por créditos morosos difiere de lo establecido por las IFRS, a continuación detallamos la metodología utilizada:

a) Deterioro de la cartera de crédito social

El cálculo de las provisiones para Crédito Social se efectúa de acuerdo a lo establecido en la circular N°2588 de la Superintendencia de Seguridad Social, la cual considera tres categorías según los distintos tipos de riesgos de la cartera de crédito:

- Provisión estándar: Corresponde a las provisiones por riesgo de crédito determinadas en base a la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la institución.
- Provisión complementaria: Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de crédito.
- Provisiones adicionales: Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de la cartera, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, etc.

La pérdida estimada que contabiliza Los Héroes CCAF, es igual a la suma de las pérdidas estimadas de los créditos sociales y los créditos hipotecarios de las tres categorías antes mencionada.

b) Reconocimiento de los intereses de créditos morosos

Los Héroes CCAF deja de reconocer los ingresos por intereses para aquellos créditos sociales con morosidad superior a 60 días, este criterio no cumple con lo establecido por la NIC 39. Bajo Normas Internacionales de Información Financiera no se suspende el devengo de intereses y se debe estimar la recuperabilidad de los flujos futuros a la tasa de interés efectiva. La Administración de Los Héroes realizó el análisis del impacto de esta desviación, donde se concluyó que los efectos son inmatrimiales.

ñ) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando:

- La Entidad tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado,
- Es probable que se requiera una salida de recursos incluyendo beneficios económicos para liquidar la obligación,
- Se puede hacer una estimación confiable del monto de la obligación.

En la eventualidad que la provisión o una parte de ella sea reembolsada, el reembolso es reconocido como un activo separado solamente si se tiene certeza del ingreso.

En el estado de resultados el gasto por cualquier provisión es presentado en forma neta de cualquier reembolso.

o) Beneficios a los empleados

i) Vacaciones del personal

Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial registran el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, de acuerdo a lo establecido en la NIC 19.

ii) Indemnización por años de servicio

En concordancia a lo dispuesto en el Artículo 26 N°9 de la ley 18.833, Los Héroes CCAF no puede pactar con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio, por lo cual no

registra provisión alguna por dicho concepto. En el caso de pagarse una indemnización legal, ella se carga al resultado del ejercicio en que dicho evento ocurre. Las entidades de cometido especial no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.

iii) Incentivo

Corresponde a una bonificación anual pactada en el contrato colectivo con el rol general y una bonificación al rol privado y ejecutivo previa autorización del Directorio, las cuales son devengadas en forma mensual en base al gasto anual estimado.

p) Activos y Pasivos Contingentes

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de eventos pasados, cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más eventos inciertos en el futuro y que no están enteramente bajo el control de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial. Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial no reconocen ningún activo contingente, se revelará en notas a los estados financieros aquellos activos contingentes para los que sea probable la entrada de beneficios económicos.

Un pasivo contingente es una obligación posible surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están completamente bajo el control de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial. Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial no reconocen ningún pasivo contingente, solo se incluyen las revelaciones correspondientes en notas a los estados financieros.

q) Transacciones con Partes Relacionadas

Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial revelan en notas a los estados financieros (ver detalle en nota 17) las transacciones y saldos con partes relacionadas, conforme a lo instruido en NIC 24 e informando separadamente las transacciones de la matriz, las entidades con control conjunto o influencia significativa sobre la entidad, las entidades de cometido especial, las filiales, las coligadas, los negocios



conjuntos en que participe la entidad, el personal clave de la administración de la entidad y otras partes relacionadas.

r) Ingresos Ordinarios y Otros Ingresos por Naturaleza

r.1) Ingresos de actividades ordinarias

- **Ingresos por Fondos Nacionales**

Corresponde a la comisión por la administración de los fondos nacionales y se registra una vez prestado los servicios de administración.

- **Ingresos por crédito social**

Los ingresos por crédito social se imputan a la cuenta de resultados en función del criterio del devengo en base a la tasa de los pagarés, la que no difiere de la tasa efectiva.

- **Comisión de prepago crédito social**

Corresponde al interés cobrado al momento de cancelar en forma anticipada los créditos sociales y se registran al momento de dar de baja el crédito.

- **Ingresos por pago de Pensiones**

Corresponde al ingreso devengado por los Servicios de Atención y Pago de Pensiones y beneficios a través de toda la red de sucursales descritos en Nota N°36.

r.2) Otros ingresos por naturaleza

- **Ingresos por prestación de servicios**

Los ingresos asociados a la prestación de servicios corresponden principalmente a servicios de recaudación y pago en las sucursales (primas de seguros, y convenios) y se reconocen al momento de la prestación de los servicios.

- **Ingresos por prestaciones adicionales y complementarias**

Prestaciones adicionales: Las prestaciones adicionales son beneficios sociales otorgados a pensionados y trabajadores afiliados a Los Héroes CCAF, el ingreso se reconoce al momento de efectuar el servicio o prestación.

Prestaciones complementarias: Corresponde a la facturación por la remuneración cobrada a las empresas que están suscritas a convenios de prestaciones complementarias. La facturación se realiza al momento de percibir el aporte.

- **Cotización 1% pensionado**

Corresponde a la cotización del 1% de la pensión de los afiliados pensionados a Los Héroes CCAF y se registra en forma mensual al momento de recibir el pago de las entidades pagadoras de pensiones.

s) Clasificación Corriente y no Corriente

En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.

En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos no corrientes.

t) Información por Segmentos

Un segmento de operación es un componente de una entidad:

a) Que desarrolla actividades de negocios de las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos incluyendo los ingresos y gastos que se relacionan con transacciones con los otros componentes de la entidad,

b) Cuyos resultados de operación son revisados en forma regular por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de rendimiento.

c) Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada,

De acuerdo a lo anterior, Los Héroes CCAF determinó los siguientes segmentos operacionales:

• **Compensación Social y Otros**

Compensación Social corresponde al otorgamiento de beneficios que cubren, en algunos casos, necesidades insatisfechas y en otros, entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados. Ejemplos de estos beneficios son: bono por matrimonio, bono por nacimiento, bono de escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativas, deportivas o artísticas y descuentos y bonos por prestaciones de educación, salud y otras valoradas por nuestros afiliados.

Los Otros corresponden a la administración (recaudación, pagos y compensación de pagos) de las prestaciones legales de seguridad social, servicios de “Atención y Pago de Beneficios Sociales”, como pensiones y subsidios y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriores.

• **Prestaciones Sociales Financieras**

Corresponde a las prestaciones sociales financieras entregadas a los afiliados, como el crédito social de consumo, hipotecario, de educación superior y otros relacionados.

u) **Bases de Medición**

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de lo siguiente:

- Los instrumentos financieros derivados son valorizados al valor razonable.
- Los instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados son valorizados al valor razonable.
- Los activos financieros disponibles para la venta son valorizados al valor razonable

v) **Uso de Estimaciones y Juicios**

En la preparación de los estados financieros se han utilizado determinadas estimaciones realizadas por las respectivas entidades para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en los estados financieros. Estas estimaciones se refieren básicamente a:

- i) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- ii) Para los instrumentos financieros que corresponden a pagarés del Banco Central, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.
- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos e indicadores de morosidad.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial para generar beneficios imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el período de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes. La determinación de la adecuada



clasificación de las partidas tributarias depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos tributarios.

Los rubros afectados por los juicios y estimaciones de la administración son:

- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (Nota N°6)

- Otros activos no financieros corrientes (Nota N°8)
- Propiedades, Plantas y equipos (Nota N°14)
- Derechos por cobrar, No corrientes (Nota N°9)
- Otros activos no financieros no corrientes (Nota N°10)
- Activos intangibles distintos de los de plusvalía (Nota N°15)
- Impuesto a las ganancias, reconocimiento de impuestos diferidos por las pérdidas tributarias de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes (Nota N°16)
- Provisiones corrientes por beneficios a los empleados (Nota N°21)

w) Nuevos pronunciamientos contables

- a) Las siguientes nuevas Normas e Interpretaciones tuvieron aplicación efectiva a partir del 01 de enero de 2011:

Normas e interpretaciones		Fecha de aplicación obligatoria
Enmienda NIC 24 Revisada	Revelaciones de partes relacionadas	1 de enero de 2011
Enmienda CINIF 14	El límite de un activo por beneficios definidos, obligación de mantener un nivel Mínimo de Financiación y su Interacción	1 de enero de 2011

La aplicación de estas normas no ha tenido un impacto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

- b) Las siguientes nuevas Normas e Interpretaciones y Enmiendas han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Normas e interpretaciones		Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9	Instrumentos financieros: clasificación y medición	1 de enero de 2013
NIIF 10	Estados Financieros Consolidados	1 de enero de 2013
NIIF11	Acuerdos Conjuntos	1 de enero de 2013
NIIF 12	Revelaciones de participaciones en otras entidades	1 de enero de 2013
NIIF 13	Medición del valor razonable	1 de enero de 2013
NIC 27	Estados Financieros Consolidados y Separados	1 de enero de 2013
NIC 28	Inversiones en Asociadas	1 de enero de 2013
Enmienda NIC 1	Presentación de Estados Financieros-Presentación de componentes de otros resultados integrales	1 de julio de 2012
Enmienda NIC 12	Impuestos Diferidos-Recuperación del activo subyacente	1 de enero de 2012
Enmienda NIC 1	Beneficios a los empleados	1 de enero de 2013

Los Héroes CCAF está evaluando el impacto que tendrá la NIIF 9 a la fecha de su aplicación efectiva. La administración estima que el resto de Normas, Interpretaciones y Enmiendas pendientes de aplicación no tendrán un impacto significativo en los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial.

NOTA 3 - Cambios Contables

Durante los períodos cubiertos por estos estados financieros consolidados, no existen cambios contables.

NOTA 4 - Administración del Riesgo

La administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en Los Héroes CCAF. Para esto se ha diseñado una estructura de gobierno corporativo, desde el Directorio hasta las unidades especializadas para controlar, monitorear y mitigar los riesgos, de manera de asegurar que éstos se mantengan dentro de los límites aceptables para la institución.

La estructura de gobernanza de Riesgo de Los Héroes tiene como objetivo velar por la reputación y el adecuado logro de los resultados de la institución mediante la identificación y administración de riesgos de una forma integrada y comprehensiva.

Las instancias de revisión de los temas relacionados con Riesgo son:

- Directorio
- Comité de Riesgo
- Comités Ejecutivos de Riesgo
- Gerencia de Riesgo

En esta estructura, el Directorio es quien tiene la responsabilidad por la adecuada administración de los riesgos, delegando en el Comité de Riesgo la gestión de definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos, límites y monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación. El Comité de Riesgo es el organismo que tiene como función principal asegurar que se realice una adecuada gestión de administración de riesgo en la organización.

La Gerencia de Riesgo es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgos y es actualmente responsable funcional de la administración del riesgo de crédito y el riesgo financiero. La administración del riesgo operacional depende funcionalmente de la Gerencia de operaciones y tecnología, reporte que es transitorio en tanto se avance en la implementación del modelo de gestión de Riesgo Operacional que se ha definido.

Los Comités Ejecutivos de Riesgo son instancias de revisión de los riesgos y de monitorear el desarrollo de las actividades planificadas por materia

Los Héroes CCAF en sus actividades está expuesta a diversos riesgos, entre los principales están:

- a) Riesgo de Crédito
- b) Riesgo Financiero
 - i) Riesgo de Mercado
 - ii) Riesgo de Liquidez
 - iii) Inversiones Financieras. Riesgo de contraparte
- c) Solvencia: Requerimientos de capital
- d) Riesgo Operacional

a) Riesgo de Crédito

Es el riesgo relacionado a la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones bajo condiciones y plazos previamente establecidos, que implique una pérdida para Los Héroes CCAF.



El riesgo más importante de Los Héroes está relacionado con la cartera de créditos que la institución ha otorgado a sus trabajadores y pensionados afiliados, tanto de créditos sociales de consumo como de créditos hipotecarios ya que corresponde a una porción muy importante del total de los activos de la institución y que se ve materializado por el riesgo de incumplimiento de pago.

Los Héroes CCAF cuenta con políticas de crédito específicas por producto, las que se revisan periódicamente con el objeto de asegurar su vigencia, son aprobadas por el Directorio y el Comité de Riesgo, permitiendo administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio, y se materializan en procedimientos y sistemas de admisión estándares a través de toda su red comercial.

Las políticas incorporan los criterios específicos de aceptación para el control del riesgo de empresa, el riesgo trabajador y el riesgo pensionado, así como también los límites de crédito discrecionales asignados a las distintas personas para aprobación de operaciones.

Para la clasificación de riesgo de las empresas se evalúan en base a criterios de morosidad, número de trabajadores, sector de la economía, información comercial, información financiera y pagos previsionales. El riesgo trabajador se evalúa en base a criterios de tipo de contrato, antigüedad laboral, morosidad,

renta promedio, tipo de renta, historial de crédito, empresa, requerimiento de garantía, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual. El riesgo pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, edad, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

Para lograr un adecuado equilibrio de riesgo y retorno, se han establecido indicadores y límites de provisiones y morosidad de cartera de crédito entre los que considera: índice de riesgo, suficiencia de provisiones sobre la cartera morosa, morosidad de la cartera, concentración en colocaciones por empresas e industrias, entre otros.

La determinación de provisiones se realiza en concordancia con la normativa vigente¹, que considera tres categorías de provisiones que se relacionan con los distintos tipos de riesgo de la cartera de crédito (estándar, complementaria y adicional), lo cual se complementa con un método interno de análisis de camadas para el segmento trabajadores y provisiones complementarias para la cartera reprogramada y la mora empresa.

La cartera de crédito social se agrupa por la máxima morosidad y se asigna factores de provisiones por cada uno de los tramos establecidos. La provisión estándar, mínimo exigido por el regulador, considera los siguientes factores de provisión:

Categoría de Riesgo	Días de Mora	Factor
A	mantiene todos sus pagos al día	1%
B	inferior o igual a 1 mes	10%
C	superior a 1 mes e inferior o igual a 2 meses	16%
D	superior a 2 meses e inferior o igual a 3 meses	25%
E	superior a 3 meses e inferior o igual a 4 meses	33%
F	superior a 4 meses e inferior o igual a 5 meses	38%
G	superior a 5 meses e inferior o igual a 6 meses	42%
H	superior a 6 meses e inferior o igual a 12 meses	50%
I	superior a 12 meses	100%

1- Circular N° 2.588 "Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de Diciembre de 2009

Adicionalmente se constituyen provisiones complementarias las que se basan en el comportamiento histórico de la cartera. Se cuenta con tres tipos de provisiones complementarias:

1.- Método interno de camadas: este se basa en estudio del comportamiento histórico de la cartera. Considera el segmento de trabajadores y se constituye provisiones complementarias cuando el modelo interno es superior a la provisión estándar.

2.- Reprogramaciones: Se realiza provisión complementaria para los créditos reprogramados considerando un factor de provisión por tramo de mora adicional a los factores estándar. Esta se basa en análisis de camadas que muestran que el comportamiento de pago de un crédito normal difiere de un crédito reprogramado, puesto que la probabilidad de volver a caer en mora de los créditos reprogramados es mayor.

3.- Mora Empresa: Se genera este tipo de provisión para la cartera de crédito en mora empresa y su monto se determina utilizando una matriz en la cual se considera la clasificación de riesgo del deudor de acuerdo a la mora persona y la clasificación por el concepto de mora empresa.

Para la cartera hipotecaria las provisiones se determinan de acuerdo a lo establecido en la normativa y sus cálculos se basan en el número de dividendos vencidos e impagos, el valor de la garantía y el saldo insoluto de la deuda de cada hipotecario considerado en forma individual.

Información cuantitativa Riesgo de Crédito

La máxima exposición a la que Los Héroes se enfrenta en Riesgo de Crédito corresponde al total de las colocaciones registradas en el Balance.

Existen factores mitigadores del riesgo crédito como es el hecho de que el crédito social adeudado por un trabajador o pensionado afiliado a una caja se rige por las mismas normas de pago y cobro que las cotizaciones previsionales, lo que

implica que su recaudación es a través del descuento directo de la remuneración o pensión del afiliado, en caso de que el afiliado trabajador sea desvinculado de la empresa se descuenta el saldo adeudado de su finiquito.

Además, las políticas de crédito establecen requerimiento de garantías, por considerarse una segunda fuente de pago en caso de incumplimiento de las obligaciones. Las garantías que mantiene Los Héroes CCAF corresponden principalmente a garantías reales y garantías personas. En el caso de garantías reales, estas se exigen en los créditos hipotecarios y al cierre de diciembre 2011 se cuenta con un 100% de cobertura. Las garantías personales (Aval) se exigen para algunos segmentos créditos sociales del segmento trabajador². Al cierre de diciembre 2011 se cuenta con aval en el 3,1% de las colocaciones. Se cuenta también, con políticas de cobranza y liquidación de estas garantías en el caso de incumplimiento del deudor.

La calidad crediticia de la cartera se fundamenta en el posicionamiento que Los Héroes CCAF registra en el segmento Pensionados con un 42% de participación del mercado en ese segmento y por su atomizada cartera de trabajadores cuando se analiza por industria.

Los Héroes CCAF monitorea mensualmente las concentraciones de carteras de crédito según tipo de afiliado y por sector industrial de empresas afiliadas.

El cuadro siguiente muestra la concentración por tipo de afiliado al cierre del año 2011 y 2010:

Segmento	% Total Colocaciones Dic 2011	% Total Colocaciones Dic 2010
Pensionado	68,5%	69,9%
Trabajador	31,5	30,1%
Total	100,0%	100,0%

2- Para el segmento pensionado, la circular 2052 de SUSESO establece que "no se les exigirá aval ni otro tipo de caución".



Para el 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 la concentración de la cartera en términos del sector industrial en que se desempeña la empresa afiliada a la cual pertenece el deudor, muestra los resultados que se detallan a continuación:

Industria	Dic-11	Dic-10
Municipios	11%	11%
Servicios	10%	11%
Manufacturero	10%	10%
Minería	8%	10%
Gobierno Central	10%	8%
Comercio	5%	6%
Educación	4%	4%
Alimentación	4%	4%
Otros	38%	36%
Total	100%	100%

En relación a la antigüedad de impagos, el siguiente cuadro resume las provisiones por tipo y por categoría de riesgo.

Información de Provisiones en M\$ a Diciembre 2011

Categoría de Riesgo	Provisión Estándar	Provisión Complementaria	Total Provisión
A	3.401.135	291.549	3.692.684
B	698.054	93.828	791.882
C	437.529	73.324	510.853
D	455.571	64.948	520.519
E	539.387	185.694	725.081
F	450.234	109.921	560.155
G	444.341	153.018	597.359
H	3.653.989	1.412.303	5.066.292
I	16.617.854	-	16.617.854
Hipotecario	18.491	-	18.491
Total	26.716.585	2.384.585	29.101.170

b) Riesgo Financiero

El Riesgo Financiero es la probabilidad de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización, ya sea por movimientos adversos en las variables de mercado (Riesgo de Mercado) o por problemas para cumplir con las obligaciones contraídas (Riesgo de Liquidez). Adicionalmente, se considera el riesgo de contraparte de las inversiones financieras.

i) Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance a raíz de oscilaciones en los precios de mercado.

En el caso de Los Héroes CCAF, la exposición a este tipo de riesgo está dada principalmente por:

- Riesgo de Tasa de Interés: se define como la exposición a pérdidas ocasionadas por cambios adversos en las tasas de interés de mercado y que afectan el valor de los instrumentos, contratos y demás operaciones registradas en los estados financieros.
- Riesgo de Reajustabilidad: corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento u otro índice de Reajustabilidad, ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

Dada la naturaleza del negocio de las Cajas de Compensación y las políticas internas de Los Héroes CCAF, existen impedimentos y restricciones para exposiciones de otro tipo de riesgos, tales como tipo de cambio (monedas), precio de acciones y opciones.

La administración del Riesgo de Mercado es uno de los pilares de gestión de Los Héroes CCAF y para ello cuenta con una unidad especializada y encargada de identificar, controlar los riesgos inherentes al negocio al que ésta sujeta la institución.

Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotados el Riesgo de Mercado, Los Héroes CCAF cuenta con una Política de Riesgo Financiero, donde establece los lineamientos de la administración, gestión del riesgo y la estructura de límites así como el detalle de la gestión de riesgo de mercado

Para administrar el riesgo de tasas de interés y reajustabilidad, se utiliza el modelo normativo³ de análisis de brechas entre

activos y Pasivos (GAP), cuyos resultados son analizados y sensibilizados con Margen Financiero y el Patrimonio de Los Héroes CCAF.

Es importante mencionar que Los Héroes CCAF durante 2011 y 2010 no ha excedido sus límites de Riesgo de Mercado.

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de Diciembre de 2011.

LIBRO	Posición (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Monto (M\$)	%	LÍMITE	Exposición al	
					Base	31-12-2011	31-12-2010
Libro Negociación ⁴	4.531.119	8.472	938.486	5,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,045%	0,007%
Libro Caja Corto Plazo ⁵	139.583.428	1.291.681	3.753.945	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	6,88%	1,04%
Libro Caja Largo Plazo ⁶	153.241.862	1.771.807	124.012.437	10%	Patrimonio	1,43%	1,43%

En resumen, al 31 de diciembre de 2011, la exposición al riesgo de mercado de corto y largo plazo y Negociación de Los Héroes CCAF se encuentra dentro de los límites establecidos por la normativa vigente.

Trimestralmente Los Héroes CCAF realiza un análisis de sensibilidad que es aplicado a sus posiciones que se encuentran expuestas a variaciones de reajustabilidad y tasa de interés, siendo este último el factor de riesgo de mercado más importante para la Caja.

El análisis de sensibilidad utiliza variaciones razonables en los factores de riesgo (Tasa de interés y reajustabilidad), de acuerdo a su comportamiento histórico y que signifiquen un hecho desfavorable para la institución.

Las variaciones de tasas de interés pueden afectar tanto a la valoración de nuestros activos como incrementar nuestros pasivos. A continuación se presenta el efecto ante variaciones de 1,8% en la tasa de interés (10 puntos base) y de reajustabilidad de 0,25% de las posiciones sostenidas por Los Héroes CCAF al 31 de Diciembre de 2011:

	Impacto M\$	% Patrimonio	% Margen Trimestral promedio
Efecto en las variaciones de Tasa y Reajustabilidad	1.480.050	1,2%	7,8%

3- Definido por SUSESO en circular 2589

4- Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo

5- Libro de Caja a Corto Plazo, se define como aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que

son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos de dinero son inferiores a un año.

6- Libro de Caja Largo Plazo, corresponde a aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos de dinero son superiores a 1 año.



ii. Riesgo de Liquidez

La liquidez es la capacidad de una empresa para financiar aumentos de su volumen de activos y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

- **Riesgo de Liquidez de Financiamiento:** Se refiere a la probabilidad que Los Héroes CCAF incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o a crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos financieros o por no poder financiar las necesidades adicionales
- **Riesgo de Reajustabilidad:** Se refiere al riesgo de no poder deshacer una determinada posición para el cumplimiento de una obligación financiera por problemas de falta de profundidad del mercado.

La administración de liquidez por parte de Los Héroes CCAF tiene por objetivo gestionar de la forma más eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece sus lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado al menos una vez al año por el Directorio.

La administración y seguimiento de liquidez se realiza de acuerdo a lo establecido por Los Héroes CCAF en sus Políticas, procedimientos y cuya responsabilidad recae en un área especializada para el seguimiento de los riesgos inherentes al negocio de Cajas de Compensación.

Adicionalmente como parte de la administración y gestión de Liquidez, Los Héroes CCAF mantiene en todo momento una reserva de Liquidez, que tiene como propósito cubrir sus obligaciones en escenarios de contingencia.

La medición del riesgo de liquidez se realiza de acuerdo a la metodología establecida por la normativa vigente⁷, aplicando el concepto de Brecha de Liquidez o descalce de plazos. Este descalce se determina a través de la diferencia entre los flujos de egresos, asociados a partidas del pasivo y cuentas de gastos; y de ingresos, asociados a partidas del activo y de cuentas de ingresos, para un determinado plazo o banda temporal (esta diferencia se denomina descalce de plazos).

Quincenalmente, la Gerencia de Riesgo evalúa la posición de calce de liquidez para distintos tramos o bandas de flujo de caja y separa las distintas partidas, las que son contrastadas con los límites establecidos.

7- Circular 2502 de SUSESO

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos y Egresos

INGRESOS M\$

Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 Años
Disponible	24.146.908	24.146.908	24.146.908	24.146.908	24.146.908
Inversiones Financieras	10.196.328	10.196.328	10.196.328	10.196.328	10.196.328
Colocaciones de Crédito Social	13.856.215	43.364.588	85.875.100	165.635.631	563.797.574
Cuentas por cobrar a Fondos Nacionales	3.611.877	10.211.589	18.914.932	39.312.815	196.564.076
Deudores por venta de servicios a terceros	129.967	389.902	1.332.164	3.249.180	16.245.901
Deudores varios	1.986.156	5.186.073	6.399.835	11.034.199	55.170.994
Otros	175.461.520	545.205.731	1.054.501.281	2.067.162.924	10.335.814.621
TOTAL INGRESOS	229.388.971	638.701.119	1.201.366.548	2.320.737.985	11.201.936.402

EGRESOS M\$

Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 Años
Obligaciones con instituciones privadas y públicas	1.427.193	3.276.258	6.693.024	14.065.920	70.329.599
Beneficios por Pagar	3.434.340	10.166.881	20.067.195	41.199.248	205.996.239
Obligaciones con Terceros	2.749.289	5.091.277	5.091.277	5.091.277	25.456.384
Cuentas por Pagar a Fondos Nacionales	104	4.130	430.537	1.015.760	5.078.800
Obligaciones por Leasing (neto)	15.583	46.748	93.496	186.992	934.958
Otros	184.816.614	577.513.630	1.113.044.469	2.178.427.816	10.892.139.079
TOTAL EGRESOS	192.443.123	596.098.924	1.145.419.998	2.239.987.013	11.199.935.059

Cabe destacar que la concentración de vencimientos no contiene posiciones en instrumentos derivados dado que al cierre de Diciembre de 2011, Los Héroes CCAF no cuenta con dichos instrumentos.

Al 31 de diciembre de 2011, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Riesgo de Liquidez				
Brechas de Liquidez	31 Diciembre 2011	31 Diciembre 2010	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	-35.1%	-49%	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	-31.5%	-42%	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	-36.3%	-44%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	-47.7%	-48%	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	-68.8%	-45%	100%	Fondo Social



Dado que la normativa establece como fórmula para calcular las brechas de liquidez como: “Egresos i – Ingresos i”; entonces se puede concluir que el hecho que los resultados en las bandas temporales sean negativos, indican que existe holgura y capacidad de Los Héroes CCAF para hacer frente a sus compromisos.

iii) Inversiones Financieras: Riesgo de Contraparte

Aunque con bastante menos relevancia, dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes CCAF se encuentran las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja y el riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones, para lo cual se ha establecido una política de fuentes y usos financieros que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados.

c) Solvencia: Requerimientos de Capital

De acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social en su circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las cajas de compensación no podrán tener un patrimonio inferior al 16% de sus activos ponderados por riesgo de crédito netos de provisiones exigidas. Esto se realiza con el propósito que las Cajas de Compensación aseguren un margen de capital para absorber pérdidas y mantener un nivel de capital en proporción al riesgo asumido.

$$\frac{\text{Fondo Social}}{\text{APRC}} \geq 16\%$$

APRC: Corresponde a los Activos Ponderados por Riesgo Crédito y que se encuentran definidos por la Superintendencia de Seguridad Social en circular N°2590 ítem II.

Al 31 de Diciembre de 2011, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo al siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: MM\$ 417.133
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: MM\$ 66.741
Patrimonio Los Héroes CCAF	: MM\$ 124.075

La relación Patrimonio / APRC al cierre de Diciembre 2011 de los Héroes es 29,4% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido.

e) Riesgo Operacional

El riesgo operacional es el riesgo de una pérdida producto de errores o fallas que tengan relación con los procesos, las personas, la tecnología y los factores externos distinto de los riesgos de crédito, mercado y liquidez que afecten a los estados financieros.

Con el objeto de mejorar y aumentar la calidad y seguridad en lo referente al logro de los objetivos definidos para los procesos y mejorar la eficiencia en los procesos de negocio, Los Héroes CCAF, desde el año 2009 a la fecha está implementando un modelo de gestión operacional basado en los estándares internacionales de Basilea II, adaptados convenientemente a la realidad de Los Héroes CCAF.

La responsabilidad de gestionar el riesgo operacional, fue asignada por el Directorio a la alta administración, quien ha movilizado a las gerencias y a la organización para la aplicación de las normas generales de administración de riesgos operacionales que se implanta de acuerdo a los siguientes pilares de trabajo:

- Calidad de Procesos (Considera el levantamiento y documentación de los procesos del negocio y de apoyo, para que aseguren el logro de los objetivos de calidad, eficiencia y control).
- Continuidad del negocio
- Seguridad de la información
- Control de Servicios Externalizados
- Prevención de Delitos de Personas Jurídicas
- Prevención de Fraudes

- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, evaluación de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Cumplimiento legal y de normativas internas
- Gestión del conocimiento
- Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización (orientado a cultura de control), realizando difusión, publicación, charlas, capacitaciones, visitas, entre otros, con foco en riesgo operacional

Durante el segundo semestre del año 2011 se comenzó a desarrollar el trabajo de Transparencia de Información, el cual, pasará a ser otro pilar, integrado al modelo de gestión de Riesgo Operacional de Los Héroes C.C.A.F. durante el año 2012

NOTA 5 - Efectivo y Equivalente al Efectivo

Concepto	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Disponible (a)	30.745.902	2.129.613
Depósitos a plazo (b)	-	1.399.394
Pactos de retroventa (c)	13.578.943	28.248.599
Instrumentos de oferta pública (d)	9.400.039	-
Totales	53.724.884	31.777.606

El costo amortizado de estos instrumentos financieros no difiere significativamente de su valor razonable. Estas inversiones son fácilmente convertibles en efectivo en el corto plazo y están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

a) Disponible

El disponible corresponde a los dineros mantenidos en caja y las cuentas bancarias, su valor libro no difiere de su valor razonable.

b) Depósitos a plazo

Al 31 de diciembre de 2011 no hay depósitos a plazos con vencimiento originales menores de tres meses.

El detalle de los depósitos a plazo, con vencimiento originales menores de tres meses al 31 de diciembre de 2010 es el siguiente:

31.12.2010

Fecha de colocación	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	31.12.2010 M\$
21.12.2010	Banco Itau	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	Banco Itau	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	Banco Itau	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	Banco Itau	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	Banco Itau	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
21.12.2010	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
21.12.2010	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
21.12.2010	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
14.12.2010	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	99.695	0,3	10.01.2011	99.695	192	99.887
14.12.2010	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	99.695	0,3	10.01.2011	99.695	192	99.887
Total				1.397.802			1.397.802	1.592	1.399.394



c) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos de retroventa al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 es el siguiente:

31.12.2011

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	31.12.2011 M\$
30.12.2011	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.441.104	0,43	02.01.2012	4.441.104	955	4.442.059
30.12.2011	92.032.000-8	Banco BBVA	Pacto	Pesos	2.635.000	0,59	02.01.2012	2.635.000	518	2.635.518
30.12.2011	97.036.000-k	Banco Santander	Pacto	Pesos	1.500.000	0,41	02.01.2012	1.500.000	205	1.500.205
29.12.2011	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	2.461.000	0,47	03.01.2012	2.461.000	772	2.461.772
30.12.2011	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	2.539.000	0,46	03.01.2012	2.539.000	389	2.539.389
Subtotal					13.576.104			13.576.104	2.839	13.578.943

31.12.2010

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	31.12.2010 M\$
27.12.2010	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.441.568	0,19	04.01.2011	4.441.568	1.250	4.442.818
30.12.2010	97.006.000-6	Banco de Crédito e inversiones	Pacto	Pesos	719.358	0,20	03.01.2011	719.358	53	719.411
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredor de bolsa S.A	Pacto	Pesos	2.987.962	0,25	03.01.2011	2.987.962	249	2.988.211
03.12.2010	97.006.000-6	Banco de Crédito e inversiones	Pacto	Pesos	2.014.000	0,35	03.01.2011	2.014.000	6.578	2.020.578
23.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredor de bolsa S.A	Pacto	Pesos	7.518.000	0,35	04.01.2011	7.518.000	7.017	7.525.017
14.12.2010	97.006.000-6	Banco de Crédito e inversiones	Pacto	Pesos	5.000.000	0,35	05.01.2011	5.000.000	9.917	5.009.917
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredor de bolsa S.A	Pacto	Pesos	600.000	0,35	06.01.2011	600.000	70	600.070
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredor de bolsa S.A	Pacto	Pesos	3.000.000	0,35	06.01.2011	3.000.000	350	3.000.350
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredor de bolsa S.A	Pacto	Pesos	1.942.000	0,35	07.01.2011	1.942.000	227	1.942.227
Subtotal					28.222.888			28.222.888	25.711	28.248.599

d) Instrumentos de oferta pública

Los pagarés de oferta pública, que corresponden a instrumentos financieros emitidos por el Banco Central de Chile, su detalle al 31 de diciembre de 2011 es el siguiente:

31.12.2011

Código instrumento	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Tasa %	Capital de origen M\$	Valor contable M\$
	Inicio	Término					
BCU030713	30.12.2011	30.01.2012	Banco Central	UF	0,39	7.911.246	7.911.246
PDBC	30.12.2011	23.01.2012	Banco Central	Pesos	0,42	1.482.360	1.488.793
Total							9.400.039

Al 31 de diciembre de 2010 no hay saldos por instrumentos de oferta pública.

NOTA 6 - Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes

La composición de los deudores corrientes comerciales y otras cuentas por cobrar es la siguiente:

	31.12.2011			31.12.2010		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	4.536.482	(221.906)	4.314.576	3.940.767	-	3.940.767
Crédito social (2)	107.420.050	(9.323.895)	98.096.155	95.067.225	(3.795.014)	91.272.211
Deudores por venta de servicios a terceros (3)	1.418.462	(27.430)	1.391.032	1.945.695	(42.439)	1.903.256
Deudores por venta de propiedades	117.423	-	117.423	148.278	-	148.278
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas	185.858	(12.423)	173.435	300.873	-	300.873
Deudores varios (4)	4.338.810	(1.478.128)	2.860.682	3.102.936	(350.269)	2.752.667
Cheques protestados (5)	140.127	(136.703)	3.424	144.212	(133.687)	10.525
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	5.472.773	-	5.472.773	-	-	-
Otras cuentas por patrimonio separado	-	-	-	8.582	-	8.582
Otros derechos por cobrar	4.845	-	4.845	4.845	-	4.845
Totales	123.634.830	(11.200.485)	112.434.345	104.663.413	(4.321.409)	100.342.004



(1) Corresponde al déficit generado en los fondos de maternal, curativa, asignación familiar y cesantía que se declaran a la SUSESO y que se liquidan el mes siguiente. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$221.906 (Ver Nota N°25).

(2) Crédito social

a) Corresponde a operaciones de préstamo de dinero que se valorizan de acuerdo a lo descrito en Nota 2 (n).

	31.12.2011			31.12.2010		
	Valor bruto M\$	Deterioro(2.2) M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Crédito social (2.1)	105.958.397	(9.305.404)	96.652.993	94.876.690	(3.793.807)	91.082.883
Mutuos hipotecarios no endosables	396.624	(17.319)	379.305	26.359	(1.207)	25.152
Mutuos hipotecarios endosables	553.895	(1.172)	552.723	12.897	-	12.897
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción	511.134	-	511.134	151.279	-	151.279
Totales	107.420.050	(9.323.895)	98.096.155	95.067.225	(3.795.014)	91.272.211

(2.1) Este monto incluye la cartera securitizada por M\$37.798.837 y M\$39.700.988 al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010, respectivamente.

(2.2) El deterioro de la cartera de crédito social fue determinado bajo la norma SUSESO, según pérdida esperada existiendo una diferencia con IFRS que está descrita en nota 2b).

b) Deterioro de la cartera de crédito

El efecto en resultados, por el deterioro por riesgo de crédito, generado en los períodos es el siguiente:

31.12.2011

	Total M\$
Saldo al 01.01.2011	20.215.640
Constitución de provisiones	9.492.913
Aplicación provisión	(607.383)
Saldo de provisión al 31.12.2011(*)	29.101.170

(*) Esta provisión está compuesta por M\$9.323.895 clasificada como corriente y M\$ 19.777.275 clasificada como no corriente (Ver Nota N°9). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4 a).

31.12.2010

	Total M\$
Saldo al 01.01.2010	14.417.116
Constitución de provisiones	5.798.524
Aplicación provisión	-
Saldo de provisión al 31.12.2010 (**)	20.215.640

(**) Esta provisión está compuesta por M\$3.795.014 clasificada como corriente y M\$ 16.420.626 clasificada como no corriente (Ver Nota N°9).

(3) El detalle de los Deudores por Venta de Servicios a Terceros es el siguiente:

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	15	5.774
Cía. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	190	1.101.624
ING Seguros de Vida	96.549.050-7	Servicios recaudación primas de seguros	867.301	209
Sur Asistencia S.A.	96.585.690-0	Convenio recaudación	198.692	338.986
Cía. Seguros Generales Penta Security	96.683.120-0	Servicios recaudación primas de seguros	10.086	75.975
Santander Seguros de Vida	96.819.630-8	Servicios recaudación primas de seguros	896	146.855
Cía. Seguros de Vida Cardif S.A.	96.837.630-6	Servicios recaudación primas de seguros	585	3.745
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	237.374	157.268
FONASA	61.603.000-0	Convenio venta de bonos	11.632	13.216
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	5.029	6.487
OMESA	96.617.350-5	Ventas publicidad y promoción	23.316	52.916
Varios deudores		Prestaciones complementarias	53.764	19.750
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	9.582	22.890
Subtotales			1.418.462	1.945.695
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(27.430)	(42.439)
Totales			1.391.032	1.903.256

(*) Se ha efectuado una estimación de deterioro de los Deudores por Venta Servicios a Terceros por las partidas con antigüedad superior a 180 días.

Los movimientos del deterioro de Deudores por Ventas Servicios a Terceros es el siguiente:

Movimientos	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Saldo inicial	42.439	70.263
Constitución de provisión	49.267	241.150
Aplicación provisión	(64.276)	(268.974)
Movimientos, subtotal	(15.009)	(27.824)
Saldo final	27.430	42.439



(4) El detalle de los Deudores Varios es el siguiente:

Entidad/persona	Concepto	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Accor Services	Vales colación	-	15.182
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	237.442	246.022
AFV Intercajas S.A.	Fondos por rescatar AFV	4.765	5.303
Varios deudores	Deudores anticipo SIL	381.191	221.110
Cía. de Seguros	Seguro desgravamen por cobrar	3.256.071	2.359.958
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	141.020	132.000
Fondos por rendir	Fondos por rendir	21.750	22.029
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	74.106	62.484
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS	23.743	-
Varios deudores	Varios	198.722	38.848
Subtotales		4.338.810	3.102.936
Deterioro de Deudores Varios		(1.478.128)	(350.269)
Totales		2.860.682	2.752.667

Los movimientos del deterioro de los Deudores Varios es el siguiente:

Movimientos	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Saldo inicial	350.269	107.262
Constitución de provisión (*)	1.238.076	243.007
Aplicación provisión	(110.217)	-
Movimientos, subtotal	1.127.859	243.007
Saldo final	1.478.128	350.269

(*) El aumento se debe principalmente a deterioro de las cuentas por cobrar a Cias. de Seguros por M\$ 941.384, deterioro por anticipo Sil por M\$256.291 y deterioro de otras cuentas por cobrar por M\$40.401. (Ver Nota n°25).

(5) Al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010, existe un monto por cheques protestados ascendente a M\$140.127 y M\$144.212, respectivamente, se estimó un deterioro por un monto ascendente a M\$136.703 y M\$133.687 a dichas fechas, porque la probabilidad de recuperación de los flujos futuros es poco probable.

(6) Corresponde a la cuenta por cobrar al Instituto de Previsión Social relacionados con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" de los meses de noviembre y diciembre de 2011.

NOTA 7 - Otros Activos Financieros Corrientes

El detalle es el siguiente:

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Pagarés Banco Central (1)	3.042.145	5.067.601
Depósitos a plazo (1)	-	4.776.663
Totales	3.042.145	9.844.264

(1) El valor razonable es determinado en base a las tasas que se transan en el mercado nacional, estos instrumentos se mantienen como reserva de liquidez.

El detalle de las inversiones financieras a valor razonable es el siguiente:

31.12.2011

Código	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Valor suscripción M\$	Tasa %	Valor compra M\$	Valor contable M\$
	Inicio	Término						
BCPo300112	07.10.2010	01.01.2012	Banco Central	Pesos	2.600.000	4,40	2.580.140	2.638.631
BCPo600612	02.09.2009	01.06.2012	Banco Central	Pesos	400.000	3,05	437.168	403.514
Totales					3.000.000		3.017.308	3.042.145

31.12.2010

a) Pagarés del Banco Central

Código	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Valor suscripción M\$	Tasa %	Valor compra M\$	Valor contable M\$
	Inicio	Término						
BCPo800811	03.11.2010	08.08.2011	Banco Central	Pesos	1.950.000	4,04	2.046.712	2.056.809
BCPo300112	07.10.2010	01.01.2012	Banco Central	Pesos	2.600.000	4,40	2.580.140	2.602.214
BCPo600612	02.09.2009	01.06.2012	Banco Central	Pesos	400.000	3,05	437.168	408.578
Totales					4.950.000		5.064.020	5.067.601

b) Depósitos a plazo

Fecha colocación	Fecha vencimiento	Entidad	Tipo	Moneda origen	Tasa mercado %	Valor mercado 31.12.2010
						M\$
21.07.2010	14.02.2011	Banco Santander	DPF	UF	2,82	2.574.343
20.07.2010	02.08.2011	Banco BCI	DPF	UF	1,49	213.382
25.11.2010	03.03.2011	Banco Central	PDBC	Pesos	3,24	1.988.938
Totales						4.776.663



Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2011			31.12.2010		
	Valor bruto	Deterioro	Valor neto	Valor bruto	Deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activo por recuperar cuenta de ahorro (1)	149.466	(149.466)	-	149.466	(149.466)	-
Remesa de cartera securitizada	40.803	-	40.803	34.087	-	34.087
Menor aporte 0,6% (2)	968.290	(968.290)	-	968.290	(968.290)	-
Cotización declarada y no Pagada	16.655	-	16.655	6.053	-	6.053
Gastos pagados por anticipado	99.487	-	99.487	137.141	-	137.141
IVA crédito fiscal	18.700	-	18.700	43.864	-	43.864
Bonificación zona extrema DL 889	2.297	-	2.297	24.076	-	24.076
Impuesto timbre y estampilla	-	-	-	18.694	-	18.694
Otros	49	-	49	3.145	-	3.145
Totales	1.295.747	(1.117.756)	177.991	1.384.816	(1.117.756)	267.060

Los movimientos del deterioro por los otros activos no financieros corrientes es el siguiente:

Movimientos	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Saldo inicial	1.117.756	851.197
Constitución de provisión	-	268.290
Aplicación provisión	-	(1.731)
Movimientos, subtotal	-	266.559
Saldo final	1.117.756	1.117.756

(1) Corresponde a la diferencia entre el patrimonio del fondo administrado por AFV Intercajas S.A. y el sistema de cuentas de ahorro, registrada conforme a la autorización de SUSESO en Oficio 47.272 del 14 de julio de 2008. Este monto se encuentra 100% provisionado.

(2) Corresponde a menores aportes de cotizaciones previsionales que se deben cobrar a las empresas afiliadas y otros, las cuales son descontadas de la cotización 0,6% correspondiente al fondo de subsidios por incapacidad laboral. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros de las cuentas por cobrar relacionadas con "menores aportes 0,6%", Los Héroes CCAF ha estimado provisiones por incobrabilidad de M\$968.290.

NOTA 9 - Derechos por cobrar, No corrientes

	31.12.2011			31.12.2010		
	Valor bruto	Deterioro(*)	Valor neto	Valor bruto	Deterioro(*)	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (1)	274.025.340	(19.777.275)	254.248.065	268.137.560	(16.420.626)	251.716.934
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo	465.343	-	465.343	794.199	-	794.199
Deudores por venta de propiedades (2)	671.251	-	671.251	710.635	-	710.635
Totales	275.161.934	(19.777.275)	255.384.659	269.642.394	(16.420.626)	253.221.768

(1) Este monto incluye la cartera securitizada por un monto ascendente a M\$59.185.855 y M\$56.627.840, al 31 de diciembre de 2011 y al 31 de diciembre de 2010, respectivamente. (Ver detalle en Nota 6 (2) a) (2.1))

(2) Corresponde a la porción largo plazo por la venta del edificio de Almirante Barroso y la parcela de Talagante.

(*) Ver nota 6 (2) b) referida a deterioro de la cartera de crédito

NOTA 10 - Otros Activos no Financieros No Corrientes

	31.12.2011			31.12.2010		
	Valor bruto	Amortización y deterioro	Valor neto	Valor bruto	Amortización y deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	58.816	-	58.816	49.065	-	49.065
Bonificación zona extrema DL 889	25.039	(18.542)	6.497	-	-	-
Otros deudores (1)	175.127	(175.127)	-	175.127	(175.127)	-
Totales	263.966	(193.669)	70.297	229.176	(175.127)	54.049

(1) Los movimientos del deterioro por los otros activos no financieros no corrientes es la siguiente:

Movimientos	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Saldo inicial	175.127	-
Constitución de provisiones	18.542	175.127
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	18.542	175.127
Saldo final	193.669	175.127



NOTA 11 - Otros Activos Financieros No Corrientes

	31.12.2011			31.12.2010		
	Valor bruto	Deterioro	Valor neto	Valor bruto	Deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cheques y otros documentos en garantía	10.011	-	10.011	10.589	-	10.589
Garantía de arriendos (*)	429.907	-	429.907	334.091	-	334.091
Totales	439.918	-	439.918	344.680	-	344.680

(*) Corresponde principalmente a las garantías de arriendo de las sucursales arrendadas pagadas a terceros, asociadas a la licitación que se adjudicó por el Instituto de Previsión Social (IPS) a Los Héroes CCAF, relacionada con prestar el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social".

NOTA 12 - Inventarios

Los inventarios se valorizan de acuerdo a lo descrito en nota 2f), y su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Material corporativo	286.680	54.938
Cajas de mercaderías	-	23.190
Otros insumos	7.496	5.335
Totales	294.176	83.463

NOTA 13 - Inversiones Contabilizadas Utilizando el Método de la Participación

Las inversiones en entidades relacionadas, así como un resumen de su información valorizada según lo descrito en Nota 2(j), es el siguiente:

Rut	Sociedad	País de origen	N° de acciones	% participación		Valor de inversión		Resultados	
				31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010	01.01.2011	01.01.2010
				%	%	M\$	M\$	M\$	M\$
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos Spa (1)	Chile	20.523	23,75	-	115.440	-	(53.049)	-
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A. (2)	Chile	60	15	15	45.357	48.004	(2.647)	(1.830)
Totales						160.797	48.004	(55.696)	(1.830)

(1) Con fecha 28 de diciembre 2011 se materializó el traspaso de fondos por un monto ascendente a M\$167.961 por la adquisición de 20.523 acciones de Sistema Tecnológicos Spa, equivalentes al 23,75% de participación de la Sociedad.

(2) Los Héroes CCAF posee un director e interviene en las políticas financieras de la sociedad.

A continuación se detalla información al 31.12.2011 y 31.12.2010 de la sociedad registrada por el método de la participación:

31.12.2011

Rut	Sociedad	Activos Corrientes M\$	Activos no Corrientes M\$	Pasivos Corrientes M\$	Pasivos no Corrientes M\$	Ingresos ordinarios M\$	Gastos ordinarios M\$	Resultado neto M\$
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos Spa	376.044	139.741	29.724	-	-	(223.361)	(223.361)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	327.360	-	24.980	-	139.253	(156.902)	(17.649)

31.12.2010

Rut	Sociedad	Activos Corrientes M\$	Activos no Corrientes M\$	Pasivos Corrientes M\$	Pasivos no Corrientes M\$	Ingresos ordinarios M\$	Gastos ordinarios M\$	Resultado neto M\$
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	356.594	-	36.567	-	125.301	(137.500)	(12.199)

El movimiento de las participaciones en empresas asociadas durante los períodos 2011 y 2010 son los siguientes:

31.12.2011

Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	48.004
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(55.696)
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos)	168.489
Movimientos, subtotal	112.793
Saldo final	160.797

31.12.2010

Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	51.297
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(1.830)
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos)	(1.463)
Movimientos, subtotal	(3.293)
Saldo final	48.004



NOTA 14 - Propiedades, plantas y equipo, neto

a) Composición:

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 es la siguiente:

Concepto	31.12.2011			31.12.2010		
	PPE bruto	Depreciación acumulada	PPE neto	PPE bruto	Depreciación acumulada	PPE neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	5.424.509	-	5.424.509	5.777.891	-	5.777.891
Edificios	10.694.839	(3.751.986)	6.942.853	11.358.351	(3.588.236)	7.770.115
Equipamiento de tecnología de la información	3.130.208	(1.940.210)	1.189.998	3.034.329	(1.670.306)	1.364.023
Instalaciones fijas e instalaciones	4.783.979	(2.784.173)	1.999.806	5.051.195	(2.605.189)	2.446.006
Vehículo de motor	172.629	(103.500)	69.129	173.275	(146.462)	26.813
Otras propiedades, planta y equipos	1.567.327	(1.197.662)	369.665	1.494.265	(1.109.258)	385.007
Otros activos fijos (1)	35.247.667	(4.099.743)	31.147.924	2.941.846	(1.690.405)	1.251.441
Totales	61.021.158	(13.877.274)	47.143.884	29.831.152	(10.809.856)	19.021.296

(1) Corresponde principalmente a los costos activados por las obras realizadas en las sucursales arrendadas relacionadas con la "Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social", adjudicada a Los Héroes CCAF por el Instituto de Previsión Social que comenzó a operar a partir del 02 de mayo de 2011. La amortización es lineal por el período de duración de los contratos con dicho Instituto.

PPE = Propiedades, plantas y equipo.

b) Movimientos:

Los movimientos para el período 2011 y 2010 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

Movimientos	Terrenos	Edificios, neto	Equipamiento de TI, neto	Instalaciones fijas y accesorios, neto	Vehículo de motor, neto	Otras propiedades, planta y equipo, neto	Otros activos fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2011	5.777.891	7.770.115	1.364.023	2.446.006	26.813	385.007	1.251.441	19.021.296
Adiciones	-	-	95.879	27.512	60.185	81.537	34.005.178	34.270.291
Retiros	-	-	-	-	(4.266)	-	(17.427)	(21.693)
Depreciación	-	(369.050)	(269.904)	(416.096)	(13.603)	(96.879)	(4.091.268)	(5.256.800)
Otros incrementos (disminución) (*)	(353.382)	(458.212)	-	(57.616)	-	-	-	(869.210)
Saldo al 31.12.2011	5.424.509	6.942.853	1.189.998	1.999.806	69.129	369.665	31.147.924	47.143.884

(*) Corresponden a cinco propiedades que se reclasificaron a disponibles para la venta. El valor contable de estas propiedades no difiere significativamente de su valor de realización descontados los costos de ventas. Las razones de reclasificarlas a disponibles para la venta se debe a la habilitación de nuevas sucursales asociadas a la licitación del servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social del IPS que reemplazaron a estas antiguas sucursales. Con fecha 09 de diciembre de 2011 se vendió la sucursal de Viña del Mar en M\$403.216, el valor contable de esta propiedad ascendía a M\$235.784, por lo tanto se generó una utilidad de M\$167.432 que se presenta en otras ganancias (pérdidas) en el estado de resultados integral.

Movimientos	Terrenos	Edificios, neto	Equipamiento de TI, neto	Instalaciones fijas y accesorios, neto	Vehículo de motor, neto	Otras propiedades, planta y equipo, neto	Otros activos fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2010	5.777.891	8.139.814	1.507.869	2.903.644	96.360	478.346	746.270	19.650.194
4	-	-	143.576	265	-	20.678	1.212.254	1.376.773
Retiros	-	-	(3.056)	(896)	(7.391)	(2.229)	(127.565)	(141.137)
Depreciación	-	(394.689)	(281.717)	(432.017)	(62.156)	(114.437)	(579.518)	(1.864.534)
Otros incrementos (disminución)	-	24.990	(2.649)	(24.990)	-	2.649	-	-
Saldo al 31.12.2010	5.777.891	7.770.115	1.364.023	2.446.006	26.813	385.007	1.251.441	19.021.296

c) Activos en arrendamiento financiero

En el rubro Equipamiento de Tecnología de la Información se presentan los siguientes activos adquiridos bajo la modalidad de arrendamiento financiero:

	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	599.589	723.643
Totales	599.589	723.643

Los pagos futuros comprometidos derivados de dicho arrendamiento financiero, son los siguientes:

	31.12.2011		31.12.2010	
	Valor Futuro	Valor descontado	Valor Futuro	Valor descontado
	M\$	M\$	M\$	M\$
Menor a un año	211.123	187.885	211.123	177.445
Entre 1 a 3 años	316.684	302.760	527.807	490.645
Entre 3 a 5 años	-	-	-	-
Más de 5 años	-	-	-	-
Totales	527.807	490.645	738.930	668.090

El contrato con el Banco del Estado está relacionado con la compra de servidores y tiene un plazo fijo de vigencia de sesenta meses contados desde la fecha en que se entregan los bienes arrendados. Los Héroes CCAF puede terminar anticipadamente el contrato, comprando los bienes arrendados, en tal caso, el precio de la compraventa será el resultante de la sumatoria de las rentas pendientes de vencimiento más el valor de la opción de compra descontadas a la menor tasa entre un 4.44% anual y la tasa de los Bonos del Banco Central en pesos correspondiente al plazo residual vigente al momento del término anticipado.

En cuanto a la mantención y reparación de los bienes y otras obligaciones, Los Héroes CCAF deberá mantener a su propio cargo y costo los bienes en perfecto estado de funcionamiento, efectuando las reparaciones que fueren necesarias, debiendo reemplazar los repuestos y accesorios, realizar las inspecciones necesarias y ordenar los servicios, elementos y repuestos adecuados para ello utilizando en todo caso los servicios recomendados o autorizados por el fabricante.

Sin consentimiento del Banco del Estado, Los Héroes CCAF no podrá hacer modificaciones o alteraciones a los bienes, ni introducirle cambios en su funcionamiento.



Respecto al riesgo de los bienes y seguros, serán asegurados por Los Héroes CCAF a favor del Banco del Estado por toda la vigencia del contrato de arrendamiento.

NOTA 15 - Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 es el siguiente:

Concepto	31.12.2011			31.12.2010		
	Intangibles bruto	Amortización acumulada	Intangibles neto	Intangibles bruto	Amortización acumulada	Intangibles neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Servicio de implementación y licencias proyecto SAP	1.111.656	(648.466)	463.190	1.111.656	(370.552)	741.104
Otras licencias (*)	3.086.398	(2.787.577)	298.821	2.716.558	(2.653.668)	62.890
Totales	4.198.054	(3.436.043)	762.011	3.828.214	(3.024.220)	803.994

(*) El incremento se debe a la adquisición de licencias Microsoft (Windows, Office, SQL Server) para la ampliación de la red de sucursales relacionados con el servicio de atención y pagos de beneficios de seguridad social con el IPS

Los movimientos de los activos intangibles para los ejercicios 2011 y 2010 son los siguientes:

Al 31.12.2011

Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP M\$	Otras licencias M\$	Total M\$
Saldo al 31.12.2010	741.104	62.890	803.994
Adiciones	-	454.672	454.672
Amortización	(277.914)	(218.741)	(496.655)
Saldo al 31.12.2011	463.190	298.821	762.011

Al 31.12.2010

Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP M\$	Otras licencias M\$	Total M\$
Saldo al 31.12.2009	1.019.019	188.878	1.207.897
Adiciones	-	-	-
Amortización	(277.915)	(125.988)	(403.903)
Saldo al 31.12.2010	741.104	62.890	803.994

Para las licencias de software y servicios de implementación correspondiente a la implementación de SAP, se estimó una vida útil de 4 años. En el caso de otras licencias se amortizan en el período de vigencia según lo establecido en los contratos.

Los activos intangibles se amortizan en forma lineal a lo largo de sus vidas útiles estimadas. La amortización de cada período es reconocida en el estado de resultados integrales en la cuenta "Depreciación y amortización".

NOTA 16 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$84.861 y M\$91.712, respectivamente (Ver Nota N°23), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$424.305 y M\$538.310 a dichas fechas.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones es la siguiente:

	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	4.180.438	4.154.052
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	292.000	273.314

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$21.077 (activo), M\$12.962 (activo) respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2011		31.12.2010	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
	M\$	M\$	M\$	M\$
Provisión de vacaciones	10.382	-	5.269	-
Provisión de bonos de productividad	3.746	-	4.289	-
Provisión de capacitación	38	-	567	-
Provisión bienestar	201	-	106	-
Provisión desarrollo organizacional	51	-	254	-
Provisión selección de personal	-	-	380	-
Otras provisiones del personal	40	-	1.644	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	2.298	-	1.526	-
Otros	5.803	-	594	-
Obligaciones por leasing	835	-	1.296	-
Serv. de implementación y gastos activados software	-	1.296	-	1.559
Activo por leasing	-	1.021	-	1.404
Totales	23.394	2.317	15.925	2.963
Activos netos por impuesto diferido	21.077		12.962	



El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2011 y 2010 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (1)	710.674	706.189
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes (1)	49.640	46.463

(1) No se ha reconocido impuestos diferidos por las Corporaciones ya que se estima que no tendrán resultados tributarios positivos para revertir las pérdidas tributarias acumuladas generadas en períodos anteriores.

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2011 31.12.2011		01.01.2010 31.12.2010	
	Base imponible	Impuesto tasa 20%	Base imponible	Impuesto tasa 17%
	M\$	M\$	M\$	M\$
Resultado antes de impuesto	6.553.740	1.310.748	24.534.272	4.170.826
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	50.939.327	10.187.865	32.311.874	5.493.019
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	72.847.910	14.569.582	51.327.941	8.725.750
Ingresos exentos	(128.034.857)	(25.606.971)	(106.688.449)	(18.137.036)
Otros incrementos (decrementos)	(1.924.310)	(384.862)	(1.126.759)	(191.549)
Total gasto por impuesto		76.362		61.010
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%		-		-
Total gasto por impuesto a la renta		84.861		91.512
Reverso provisión por devolución de impuesto		(384)		(19.172)
Total gasto(ingreso) por impuesto diferido		(8.115)		(11.330)
Reconciliación de Gasto		76.362		61.010
Reconciliación Tasa Efectiva		1,16%		0,25%

NOTA 17 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes Relacionadas

a) Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 Los Héroes CCAF no registra cuentas por cobrar y pagar con empresas relacionadas.

b) Transacciones con efecto en resultados

Rut	Entidad	País	Moneda o unidad de reajuste	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2011		31.12.2010	
						Monto M\$	Efectos en resultado (cargo)/abono M\$	Monto M\$	Efectos en resultado (cargo)/abono M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET designa Director en CCAF	Cuota Social	6.383	(6.383)	1.340	(1.340)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET designa Director en CCAF	Contratación de servicios	40.000	(40.000)	46.851	(46.851)
70.533.700-4	Asimet Capacitación	Chile	Pesos	ASIMET designa Director en CCAF	Anticipo fondos de capacitación	140.000	-	83.600	-
Totales						186.383	(46.383)	131.791	(48.191)

Con respecto al Contrato de Servicios con Asimet Servicios S.A., Los Héroes CCAF tiene suscrito, a precio de mercado, un contrato para la prestación de servicios vinculados a la promoción de la entidad y el establecimiento de contactos con los medios empresariales y empresas de dicha asociación, más otros servicios y prestaciones publicitarias en sus medios de comunicación, en las actividades y eventos que realice ASIMET, por un monto anual de M\$40.000.

Por otro lado, la transacción con Asimet Capacitación corresponde a un traspaso de fondos a la OTIC de Asimet para la capacitación SENCE del personal de Los Héroes CCAF.

c) Dietas y estipendios del Directorio y remuneraciones del personal clave en la toma de decisiones

A continuación se detalla las dietas de los directores y otros gastos del directorio y remuneraciones devengadas del personal clave de la administración:

Concepto	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Dietas del Directorio	79.790	73.212
Otros gastos del Directorio	75.173	68.266
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.782.786	1.709.286
Totales	1.937.749	1.850.764



d) Las transacciones eliminadas en el estado de resultados en el proceso de consolidación con las entidades de cometido especial se detallan a continuación:

Entidad	Relación	Descripción de la transacción	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo	Administración común	Cuotas Sociales (1)	(621.000)	(760.000)
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF y otros servicios contables	(1.239.754)	(978.050)
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional	Administración común	Servicios contables	(3.651)	(3.694)
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional	Administración común	Cuota social	111	111
BCI Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración (2)	(199.279)	(168.835)
BCI Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio venta cartera (2)	(5.671.953)	(7.033.222)
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración (2)	(292.151)	(273.673)
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio venta cartera (2)	1.381.208	2.037.558
BCI y Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Interés devengado bonos propios (2)	(8.172)	(8.187)

(1) Los Héroes CCAF paga durante el año cuotas sociales ordinarias y extraordinarias a la "Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes".

(2) Con respecto a los contratos con Banchile Securitizadora S.A. y BCI Securitizadora S.A. podemos mencionar lo siguiente:

Banchile Securitizadora S.A.

1. Durante el período de revolving, el Emisor (Patrimonio Separado) deberá comprar Derechos sobre Flujos de Pago, y adicionalmente se menciona el tratamiento de destino de los ingresos brutos de caja⁸, el cual establece que los excedentes disponibles previo pago o abono de los conceptos descritos en la mencionada cláusula se entregarán al Originador (Los Héroes CCAF).

2. Se establece la mantención de un fondo de reposición, cuya finalidad es completar el valor mínimo de la cartera exigible, además señala que en caso que el Originador (Los Héroes CCAF) no pudiera completar sólo con Derechos sobre flujo de pago el Valor Mínimo de la Cartera, por no contar con Derechos sobre Flujos de Pagos suficientes, el déficit deberá ser abonado en un Fondo de Reposición en el Patrimonio Separado hasta que las Cuentas por Cobrar Totales Elegibles completen nuevamente el Valor Mínimo de la Cartera.

3. Establece las obligaciones del administrador de los créditos que Banchile Securitizadora S.A. encarga a Los Héroes CCAF, la duración de este contrato regirá durante el período de vigencia del Patrimonio Separado, y sólo se terminará en forma anticipada en caso de algún incumplimiento, en consecuencia, las partes no podrán unilateralmente poner término al contrato.

8- Se entenderá por Ingresos Brutos de Caja el total de los ingresos provenientes de la recaudación total de los Derechos sobre Flujo de Caja.

4. Los Héroes CCAF mantiene como parte de esta transacción un bono Subordinado o Serie C que se liquidará al final, después de pagar a los tenedores del bono principal (bono serie A y B), en la medida que existan fondos remanentes suficientes para ello. En lo principal, a través de este bono, Los Héroes CCAF tiene derecho a los excedentes que puedan producirse en la operación, vinculándola al comportamiento de la cartera vendida.
5. El Bono Subordinado o Serie C representa el 7,5% del monto de la emisión, siendo varias veces superior al riesgo histórico de la cartera de Los Héroes CCAF, el cual de acuerdo al análisis de los clasificadores de riesgo para esta misma emisión, dada la estructura que debe tener el portafolio de la cartera según el contrato de emisión fluctúa entre el 2% y 2,5% para los últimos años, de lo que se puede concluir que a través del monto de la subordinación Los Héroes CCAF mantiene el riesgo histórico de la cartera de créditos cedidos al Patrimonio Separado.
3. El contrato sobre administración, facultades y deberes del administrador de los créditos que BCI Securitizadora S.A. encarga a Los Héroes CCAF, es de carácter indefinido, en consecuencia, las partes no podrán unilateralmente poner término a dicho contrato. Además, se impone al Originador (Los Héroes CCAF) una compensación “por el monto del saldo insoluto de las series preferente”, en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato o por término unilateral de la administración.
4. Adicionalmente, Los Héroes CCAF mantiene como parte de esta transacción un Bono Subordinado o Serie C que se liquidará al final, después de pagar a los tenedores del bono principal (bono serie A o Preferente), en la medida que existan fondos remanentes suficientes para ello. En lo principal, a través de este bono, Los Héroes CCAF tiene derecho a los excedentes que puedan producirse en la operación, vinculándola al comportamiento de la cartera vendida, según se indica en la cláusula vigésimo sexta del contrato de emisión especial.

BCI Securitizadora S.A.

1. Establece “Abono de saldos de precio⁹” que el Emisor (por cuenta patrimonio separado N°17 BCI Securitizadora S.A.) podrá utilizar cartera con mora para el pago de los saldos originados por las adquisiciones de cartera, esto implica que existe el mecanismo y el vínculo para que la cartera morosa se reincorpore a la cartera de Los Héroes CCAF como cartera morosa y poder ejercer las acciones de cobranza judicial correspondientes.
2. “Valorización de cartera y precio de compra” se especifica el estado de los créditos y el ponderador extracontable para valorizar la cartera que respalda los bonos emitidos de la Serie Preferente y Subordinada, en caso de una mora superior a 180 días la cartera vale cero para efectos de valorización, por tanto, el patrimonio separado a través de la mecánica de revolving de cartera comprará al cedente (Los Héroes CCAF) nueva cartera hasta que alcance el monto mínimo de cartera exigida que debe mantener el patrimonio separado hasta el pago del último Título de la Serie Preferente de cada emisión de acuerdo a lo señalado en el contrato de emisión.
5. El Bono Subordinado o Serie C representa el 15% del monto de la emisión, siendo varias veces superior al riesgo histórico de la cartera de Los Héroes CCAF, el cual de acuerdo al análisis de los clasificadores de riesgo para esta misma emisión, fluctúa entre el 3% y 4,5% para los últimos años, de lo que se puede concluir que a través del monto de la subordinación Los Héroes CCAF mantiene el riesgo histórico de la cartera de créditos cedidos al patrimonio separado.

NOTA 18 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 01 de enero de 2011 y 2010 varió por la incorporación de los excedentes del año 2010 y 2009, respectivamente.

9- “Saldos de precios o saldos de precios existentes”: es la sumatoria de los saldos que se generan a favor de Los Héroes CCAF cuando los recursos del Patrimonio Separado no son suficientes para el pago del precio al contado de las Cesiones de Créditos.



NOTA 19 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y No Corrientes

(a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Superintendencia de Valores y Seguros, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2011		31.12.2010	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas	82.372.164	151.773.779	72.618.952	106.414.920
Obligaciones con el público (Bonos) (1)	15.828.174	95.107.232	7.980.540	110.935.406
Obligaciones con el público (Pagarés) (2)	9.000.000	-	12.700.000	4.000.000
Obligaciones por arrendamiento financiero	211.123	316.684	211.123	527.807
Totales	107.411.461	247.197.695	93.510.615	221.878.133

(1) Corresponden a bonos securitizados colocados por Los Héroes CCAF en el mercado local a través de BCI Securitizadora S.A. y Banchile Securitizadora S.A., incluyen los costos iniciales de colocación y descuento en la tasa de colocación.

(2) Corresponde a la colocación de efectos de comercio por Los Héroes CCAF en el mercado local.

a.1) Obligaciones con Instituciones Privadas y Públicas expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2011

Acreedor	Rut	Entidad Deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento							Total Nominal	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total no corriente		
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7175	6,7175	329.363	2.104.833	2.434.196	22.007.402	-	-	22.007.402	21.653.530	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,7920	6,7920	376.157	146.572	522.729	2.842.013	-	-	2.842.013	3.148.267	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,2000	7,2000	45.500	2.529.500	2.575.000	-	-	-	-	2.500.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,2620	7,2620	96.406	5.476.573	5.572.979	-	-	-	-	5.250.000	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1274	7,1274	204.986	1.534.279	1.739.265	5.488.482	-	-	5.488.482	6.095.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,2729	7,2729	64.087	3.467.433	3.531.520	-	-	-	-	3.400.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9530	6,9530	3.389.307	7.903.030	11.292.337	26.494.015	475.549	6.624.784	33.594.348	38.924.784	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,2134	7,2134	44.640	128.173	172.813	2.391.947	-	-	2.391.947	2.350.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9011	6,9011	6.587.381	22.080.356	28.667.737	43.413.097	-	-	43.413.097	64.470.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7656	6,7656	51.870	51.306	103.176	1.628.546	-	-	1.628.546	1.500.000	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,3200	7,3200	2.381.452	-	2.381.452	-	-	-	-	2.380.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9194	6,9194	515.936	2.580.568	3.096.504	23.058.287	-	-	23.058.287	22.738.304	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,3800	7,3800	71.449	215.916	287.365	3.902.234	-	-	3.902.234	3.830.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,4328	6,4328	12.913.175	5.552.866	18.466.041	8.612.975	-	-	8.612.975	25.800.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	89.116	267.349	356.465	712.931	712.931	118.822	1.544.684	-	150.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	176.122	518.320	694.442	1.303.468	630.916	51.912	1.986.296	-	299.719
Sobregiro contable		Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos		FIJA			438.911	-	438.911	1.303.468	-	-	1.303.468	438.911	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos		FIJA	5,8800	5,8800	39.232	-	39.232	-	-	-	-	39.232	-
Total									27.815.090	54.557.074	82.372.164	143.158.865	1.819.396	6.795.518	151.773.779		

31.12.2010

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Vencimiento							Total Nominal	
							Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				M\$	UF
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corrientes	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total No Corrientes		
									M\$	M\$		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,2358	6,2358	3.345.012	5.850.897	9.195.909	4.181.534	-	-	4.181.534	12.570.267	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,3111	4,3111	61.826	190.646	252.472	6.166.686	-	-	6.166.686	5.781.530	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9070	4,9070	172.205	6.393.967	6.566.172	8.065.167	-	-	8.065.167	13.750.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 360 días	5,6904	5,6904	-	846.155	846.155	-	-	-	-	800.000	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	5,4769	5,4769	31.293	2.349.005	2.380.298	-	-	-	-	2.295.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9200	4,9200	45.644	582.107	627.751	3.484.422	-	-	3.484.422	3.850.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,5925	7,5925	2.723.680	4.820.516	7.544.196	4.418.012	-	-	4.418.012	10.900.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9321	4,9321	345.421	9.116.615	9.462.036	21.066.173	-	-	21.066.173	28.274.784	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7702	6,7702	8.533.744	341.543	8.875.287	10.247.225	-	-	10.247.225	17.360.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	5,5114	5,5114	8.171.751	3.309.791	11.481.542	19.024.197	-	-	19.024.197	29.010.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	10,0200	10,0200	38.410	1.575.568	1.613.978	-	-	-	-	1.500.000	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,8654	4,8654	29.064	88.358	117.422	2.380.964	-	-	2.380.964	2.380.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,6422	6,6422	69.032	208.903	277.935	4.648.644	-	-	4.648.644	4.240.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,7158	4,7158	203.792	625.088	828.880	18.151.773	-	-	18.151.773	17.328.304	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	5,3733	5,3733	535.228	10.126.730	10.661.958	-	-	-	-	10.400.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,9000	4,9000	97.156	291.468	388.624	194.312	-	-	194.312	-	120.000
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	85.303	255.908	341.211	567.208	567.208	685.376	1.819.792	-	150.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	174.962	516.525	691.487	999.963	999.963	566.093	2.566.019	-	299.719
Sobregiro contable				Pesos					465.639	-	465.639	-	-	-	-	465.639	-
Total									25.129.162	47.489.790	72.618.952	103.596.280	1.567.171	1.251.469	106.414.920		

a.2) El detalle de las obligaciones con el público (bonos) expuestas al riesgo de liquidez es la siguiente:

31.12.2011

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad	Pago de intereses	Pago amortización	Vencimiento							
								Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
								o a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total Pasivo no corriente	Total nominal
								M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,87%	Trimestral	Trimestral		2.994.006	8.745.704	11.739.710	21.588.946	2.521.386	-	24.110.332	34.000.000
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral		963.315	2.889.945	3.853.260	20.304.443	22.256.016	24.207.612	66.768.071	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral		58.801	176.403	235.204	470.409	470.409	3.288.011	4.228.829	2.700.000
Totales								4.016.122	11.812.052	15.828.174	42.363.798	25.247.811	27.495.623	95.107.232	89.500.000

31.12.2010

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad	Pago de intereses	Pago amortización	Vencimiento							Total nominal
								Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
								o a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total Pasivo no corriente	
								M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,87%	Trimestral	Trimestral		539.519	3.352.557	3.892.076	22.849.258	13.000.784	-	35.850.042	34.000.000
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral		963.315	2.889.945	3.853.260	12.066.379	23.540.436	35.014.515	70.621.330	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral		58.801	176.403	235.204	470.409	470.409	3.523.216	4.464.034	2.700.000
Totales								1.561.635	6.418.905	7.980.540	35.386.046	37.011.629	38.537.731	110.935.406	89.500.000

a.3) Obligaciones con el público (pagarés) expuestas al riesgo de liquidez



31.12.2011

N° de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés	Tasa de interés efectiva	Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2011							
							Pasivo Corriente			Pasivo no corriente				
							0-3 meses	3-12 meses	Total pasivo corrientes	1-3 años	3-5 años	5 años y más	Total pasivo no corrientes	
							M\$	%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	1.200.000	1.200.000	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	800.000	800.000	-	-	-	-	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	5,40	-	2.000.000	2.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A42	Pesos	5.000.000	15.03.2012	6,70	6,70	5.000.000	-	5.000.000	-	-	-	-	Chile
Totales							5.000.000	4.000.000	9.000.000	-	-	-	-	

31.12.2010

N° de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés	Tasa de interés efectiva	Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2010							
							Pasivo Corriente			Pasivo no corriente				
							0-3 meses	3-12 meses	Total pasivo corrientes	1-3 años	3-5 años	5 años y más	Total pasivo no corrientes	
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	1.000.000	-	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	1.000.000	-	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,12	3,12	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	500.000	06.04.2011	3,96	3,96	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	700.000	06.04.2011	3,36	3,36	-	700.000	700.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.000.000	06.04.2011	3,24	3,24	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.800.000	06.04.2011	3,12	3,12	-	1.800.000	1.800.000	-	-	-	-	Chile
34	A33	Pesos	1.500.000	06.04.2011	3,72	3,72	-	1.500.000	1.500.000	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	1.200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	1.200.000	1.200.000	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	300.000	17.05.2011	5,16	5,16	-	300.000	300.000	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	200.000	200.000	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	600.000	01.07.2011	4,20	4,20	-	600.000	600.000	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	100.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	100.000	100.000	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	900.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	900.000	900.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	200.000	200.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	200.000	200.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	400.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	400.000	400.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	100.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	100.000	100.000	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	1.200.000	-	-	1.200.000	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	800.000	-	-	800.000	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	5,40	-	-	-	2.000.000	-	-	2.000.000	Chile
Totales							2.000.000	10.700.000	12.700.000	4.000.000	-	-	4.000.000	

a.4) Obligaciones por arrendamiento financiero expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2011

Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Tasa de interés	Vencimiento					
									Pasivo corriente			Pasivo no corriente		
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047		52.781	158.342	211.123	316.684	-	-
									52.781	158.342	211.123	316.684	-	-

31.12.2010

Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Tasa de interés	Vencimiento					
									Pasivo corriente			Pasivo no corriente		
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047		52.781	158.342	211.123	527.807	-	-
									52.781	158.342	211.123	527.807	-	-

b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente:

Conceptos	31.12.2011		31.12.2010	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas	73.355.389	138.653.991	66.187.125	100.879.971
Obligaciones con el público (Bonos) (1)	10.523.685	76.865.327	2.266.024	86.425.706
Obligaciones con el público (Pagarés) (2)	8.787.283	-	12.543.936	3.658.906
Obligaciones por arrendamiento financiero	187.885	302.760	177.445	490.645
Totales	92.854.242	215.822.078	81.174.530	191.455.228

(1) Corresponden a bonos securitizados colocados por Los Héroes CCAF en el mercado local a través de BCI Securitizadora S.A. y Banchile Securitizadora S.A., incluyen los costos iniciales de colocación y descuento en la tasa de colocación.

(2) Corresponde a la colocación de efectos de comercio por Los Héroes CCAF en el mercado local.



b.1) Saldos contables de las Obligaciones con Instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2011

Acreedor	Rut	Entidad Deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Tasa de interés		Vencimiento							Total Nominal	
											Pasivo corriente			Pasivo no corriente				Total Nominal	
											Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total no corrientes	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7175	6,7175	272.556	1.000.000	1.272.556	20.653.530	-	-	-	-	20.653.530	21.653.530	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,7920	6,7920	333.526	-	333.526	2.826.023	-	-	-	-	2.826.023	3.148.267	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,2000	7,2000	5.500	2.500.000	2.505.500	-	-	-	-	-	2.500.000	-	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,2620	7,2620	20.334	5.250.000	5.270.334	-	-	-	-	-	5.250.000	-	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1274	7,1274	198.905	1.300.000	1.498.905	4.795.000	-	-	-	-	4.795.000	6.095.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,2729	7,2729	5.335	3.400.000	3.405.335	-	-	-	-	-	3.400.000	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,9530	6,9530	3.202.403	6.400.000	9.602.403	23.400.000	-	6.624.784	-	-	30.024.784	38.924.784	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,2134	7,2134	4.841	-	4.841	2.350.000	-	-	-	-	2.350.000	2.350.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9011	6,9011	6.584.193	19.580.000	26.164.193	39.890.419	-	-	-	-	39.890.419	64.470.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,7656	6,7656	36.929	-	36.929	1.500.000	-	-	-	-	1.500.000	1.500.000	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,3200	7,3200	2.380.484	-	2.380.484	-	-	-	-	-	2.380.000	-	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,9194	6,9194	338.721	1.500.000	1.838.721	21.238.304	-	-	-	-	21.238.304	22.738.304	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,3800	7,3800	785	-	785	3.830.000	-	-	-	-	3.830.000	3.830.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,4328	6,4328	12.676.027	5.000.000	17.676.027	8.300.000	-	-	-	-	8.300.000	25.800.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	74.707	218.253	292.960	617.862	672.639	117.776	-	-	1.408.277	-	150.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	151.222	442.525	593.747	1.180.068	607.157	50.429	-	-	1.837.654	-	299.719
Sobregiro contable		Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos		FIJA			438.911	-	438.911	-	-	-	-	-	-	438.911	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-k	Pesos		FIJA	5,8800	5,8800	39.232	-	39.232	-	-	-	-	-	-	39.232	-
Total									26.764.611	46.590.778	73.355.389	130.581.206	1.279.796	6.792.989	138.653.991				

31.12.2010

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Tasa de interés		Vencimiento							Total Nominal	
											Pasivo corriente			Pasivo no corriente				Total Nominal	
											Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corrientes	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total No Corrientes	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,2358	6,2358	3.275.733	5.600.000	8.875.733	3.822.000	-	-	-	-	3.822.000	12.570.267	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,3111	4,3111	4.896	-	4.896	5.781.530	-	-	-	-	5.781.530	5.781.530	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9070	4,9070	19.416	6.000.000	6.019.416	7.750.000	-	-	-	-	7.750.000	13.750.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 360 días	5,6904	5,6904	6.954	800.000	806.954	-	-	-	-	-	800.000	-	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	5,4769	5,4769	6.634	2.295.000	2.301.634	-	-	-	-	-	2.295.000	-	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9200	4,9200	4.022	450.000	454.022	3.400.000	-	-	-	-	3.400.000	3.850.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,5925	7,5925	2.611.398	4.450.000	7.061.398	3.950.000	-	-	-	-	3.950.000	10.900.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9321	4,9321	31.111	8.200.000	8.231.111	20.074.784	-	-	-	-	20.074.784	28.274.784	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7702	6,7702	8.421.488	-	8.421.488	9.260.000	-	-	-	-	9.260.000	17.360.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	5,5114	5,5114	7.831.142	2.500.000	10.331.142	18.730.419	-	-	-	-	18.730.419	29.010.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	10,0200	10,0200	16.283	1.500.000	1.516.283	-	-	-	-	-	1.500.000	-	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,8654	4,8654	318	-	318	2.380.000	-	-	-	-	2.380.000	2.380.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,6422	6,6422	37.105	-	37.105	4.240.000	-	-	-	-	4.240.000	4.240.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,7158	4,7158	23.429	-	23.429	17.328.305	-	-	-	-	17.328.305	17.328.304	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	5,3733	5,3733	420.791	10.000.000	10.420.791	-	-	-	-	-	10.400.000	-	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,9000	4,9000	93.508	280.526	374.034	192.542	-	-	-	-	192.542	-	120.000
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	67.348	202.046	269.394	509.302	509.302	615.407	1.634.011	-	150.000	-	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	143.085	429.253	572.338	910.474	910.474	515.432	2.336.380	-	299.719	-	-
Sobregiro contable				Pesos					465.639	-	465.639	-	-	-	-	-	-	465.639	-
Total									23.480.300	42.706.825	66.187.125	98.329.356	1.419.776	1.130.839	100.879.971				

(b.2) Saldos contables de las obligaciones con el público (bonos) que devengan interés

31.12.2011

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal
							Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total Pasivo no corriente	
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,87%	Trimestral	Trimestral	2.650.506	7.204.667	9.855.173	19.538.425	2.482.000	-	22.020.425	34.000.000
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	630.011	-	630.011	12.814.017	17.396.401	22.000.012	52.210.430	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	38.501	-	38.501	-	-	2.634.472	2.634.472	2.700.000
Totales							3.319.018	7.204.667	10.523.685	32.352.442	19.878.401	24.634.484	76.865.327	89.500.000

31.12.2010

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal
							Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total Pasivo no corriente	
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,87%	Trimestral	Trimestral	179.535	1.417.977	1.597.512	19.371.252	12.332.780	-	31.704.032	34.000.000
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	630.011	-	630.011	3.979.890	17.430.137	30.686.111	52.096.138	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	38.501	-	38.501	-	-	2.625.536	2.625.536	2.700.000
Totales							848.047	1.417.977	2.266.024	23.351.142	29.762.917	33.311.647	86.425.706	89.500.000

Las presentes emisiones se encuentran respaldadas por créditos sociales emitidos por Los Héroes CCAF.

El detalle de las emisiones es la siguiente:

Los títulos de deuda vigentes emitidos en agosto de 2009 del Patrimonio separado N°14-Banchile Securitizadora S.A. comprenden tres series, según el siguiente detalle:

Serie	Monto M\$	Tasa de interés %	Plazo
14A	52.800.000	7,5	9 años y 9 meses
14B	2.700.000	9,0	9 años y 9 meses
14C	4.500.000	0,0	10 años

Los títulos de deuda vigentes emitidos en julio de 2007 del Patrimonio separado N° 17-BCI Securitizadora S.A. comprenden dos series, según el siguiente detalle:

Serie	Monto M\$	Tasa de interés %	Plazo
17A	34.000.000	6,5	7 años y 3 meses
17C	6.000.000	0,0	7 años y 6 meses



b.3) Saldos contables de las obligaciones con el público (pagarés) que devengan interés

31.12.2011

N° de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés	Tasa de interés efectiva	Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2011							
							Pasivo Corriente			Pasivo no corriente				
							0-3 meses	3-12 meses	Total pasivo corrientes	1-3 años	3-5 años	5 años y más	Total pasivo no corrientes	
			M\$		%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	1.155.991	1.155.991	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	770.661	770.661	-	-	-	-	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	5,40	-	1.929.664	1.929.664	-	-	-	-	Chile
34	A42	Pesos	5.000.000	15.03.2012	6,70	6,70	4.930.967	-	4.930.967	-	-	-	-	Chile
Totales							4.930.967	3.856.316	8.787.283	-	-	-	-	

b.3) Saldos contables de las obligaciones con el público (pagarés) que devengan interés

31.12.2010

N° de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés	Tasa de interés efectiva	Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2010							
							Pasivo Corriente			Pasivo no corriente				
							0-3 meses	3-12 meses	Total pasivo corrientes	1-3 años	3-5 años	5 años y más	Total pasivo no corrientes	
			M\$		%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	996.711	-	996.711	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	996.711	-	996.711	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,12	3,12	-	997.148	997.148	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	500.000	06.04.2011	3,96	3,96	-	494.775	494.775	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	700.000	06.04.2011	3,36	3,36	-	693.784	693.784	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.000.000	06.04.2011	3,24	3,24	-	991.434	991.434	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.800.000	06.04.2011	3,12	3,12	-	1.785.148	1.785.148	-	-	-	-	Chile
34	A33	Pesos	1.500.000	06.04.2011	3,72	3,72	-	1.485.266	1.485.266	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	1.200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	1.176.363	1.176.363	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	300.000	17.05.2011	5,16	5,16	-	294.222	294.222	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	196.060	196.060	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	600.000	01.07.2011	4,20	4,20	-	587.524	587.524	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	100.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	98.096	98.096	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	900.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	882.861	882.861	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	192.852	192.852	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	192.852	192.852	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	400.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	385.703	385.703	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	100.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	96.426	96.426	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	1.095.636	-	-	1.095.636	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	730.425	-	-	730.425	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	5,40	-	-	-	1.832.845	-	-	1.832.845	Chile
Totales							1.993.422	10.550.514	12.543.936	3.658.906	-	-	3.658.906	

b.4) Obligaciones por arrendamiento financiero

Los saldos contables de las obligaciones por arrendamiento financiero que devengan interés es la siguiente:

31.12.2011

Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés Vigente	Vencimiento					
								Pasivo corriente			Pasivo no corriente		
								Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años
								M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047	45.969	141.916	187.885	302.760	-	-
								45.969	141.916	187.885	302.760	-	-

31.12.2010

Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés Vigente	Vencimiento					
								Pasivo corriente			Pasivo no corriente		
								Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años
								M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047	43.414	134.031	177.445	490.645	-	-
								43.414	134.031	177.445	490.645	-	-

NOTA 20 - Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

Conceptos	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Beneficios por pagar (a)	6.012.480	6.746.922
Obligaciones con terceros (b)	25.712.761	9.465.430
Cuentas por pagar fondos nacionales	53.003	55.156
Retenciones (c)	1.304.684	1.349.036
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (d)	5.083.418	1.351.362
Otras cuentas por pagar corporaciones	13.929	299.713
Cuentas por pagar menores aporte	113.396	114.219
Mutuos hipotecarios por pagar	55.760	98.769
Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción	348.811	150.559
Totales	38.698.242	19.631.166



El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Asignación familiar	1.975	1.975
Retenciones judiciales	-	4.954
Crédito condición especial (1)	1.087.288	1.984.295
Prestaciones complementarias	4.187.520	4.158.478
Beneficios por pagar	735.697	597.220
Totales	6.012.480	6.746.922

- (1) Corresponde a la provisión de un beneficio a pagar que Los Héroes concede a los clientes por créditos sociales de condición especial, que establecen que por cada 6 cuotas del crédito efectivamente pagadas durante todo el período de vigencia real del crédito, se devengará un premio equivalente al 2% del monto bruto inicial del crédito, en todo caso, con un máximo de 10 premios por cada crédito.

b) Obligaciones con terceros:

Detalle	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Proveedores (1)	3.683.704	6.751.592
Recaudación convenios por depositar (2)	1.594.216	1.782.370
Pago en exceso crédito social (3)	1.092.801	688.970
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (4)	18.792.247	-
Otras cuentas por pagar patrimonio separado Banchile Securitizadora S.A.	42.681	51.626
Otras cuentas por pagar patrimonio separado BCI Securitizadora S.A.	71.472	8.176
Cuentas por pagar a otras cajas por compra cartera	162.771	17.568
Acreedores varios	272.869	165.128
Totales	25.712.761	9.465.430

- (1) La variación se explica ya que al 31 de diciembre de 2010 se registraron las facturas por el proyecto IPS las cuales fueron canceladas en el primer trimestre de 2011.
- (2) Son aquellos montos recaudados por Convenios suscritos con diversas entidades tales como compañías de seguros y entidades previsionales, por concepto de recaudación de primas de seguros, descuentos previsionales y pago de bonos FONASA.

- (3) Los Pagos en exceso de crédito social se originan por:

- Los pagos que realizan las entidades pagadoras de pensión y empresas, de cuotas de crédito social ya cubiertas por el seguro de desgravamen de deudores fallecidos.
- Errores de las empresas en el pago de las nóminas emitidas para el cobro de cuotas de crédito social.
- Mayores descuentos al saldo insoluto de la deuda efectuados por las empresas en los finiquitos de sus trabajadores.

- (4) Corresponde al saldo depositado por el Instituto de Previsión Social (IPS) para el Pago de Pensiones y Beneficios que comenzó a operar a partir del 02 de mayo de 2011 y que se paga habitualmente a los beneficiarios del IPS.

c) Retenciones:

Detalle	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Gastos notariales	31.860	111.643
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	587.930	756.804
Obligaciones previsionales	422.422	270.524
Impuestos por pagar	230.052	168.471
Otros descuentos personal	32.420	41.594
Totales	1.304.684	1.349.036

(d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	5.083.418	1.351.362
Totales	5.083.418	1.351.362

- (1) Corresponde al devengo de gastos por servicios prestados según contratos los cuales no se han facturado a la fecha de cierre de los estados financieros. El incremento durante el período 2011 se explica por los nuevos contratos asociados a los servicios de vigilancia, mantención de los sistemas de información, aseo, transporte de valores, cajeros y paramédicos producto de la adjudicación del servicio de "Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social", adjudicada a Los Héroes CCAF por el Instituto de Previsión Social que comenzó a operar a partir del 02 de mayo de 2011.

NOTA 21 - Provisiones Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Detalle	31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$
Provisión de vacaciones (1)	1.405.176	881.606
Otras provisiones del personal	196.755	1.527.914
Provisión incentivo del personal (2)	708.484	2.211.000
Total	2.310.415	4.620.520

(1) El incremento se explica por el aumento en la dotación de personal asociado al servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social a los beneficiarios del IPS

(2) Esta provisión corresponde a una bonificación anual pactada en el contrato colectivo con el rol general y una bonificación al rol privado y ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales.

Los movimientos del ejercicio de la provisión del personal es la siguiente:

31.12.2011

	Provisión de vacaciones M\$	Otras provisiones del personal M\$	Provisión incentivo del personal M\$
Saldo al 01.01.2011	881.606	1.527.914	2.211.000
Constitución de provisiones	1.643.855	2.014.827	587.232
Aplicación de provisiones	(1.268.916)	(2.262.931)	(2.899.731)
Otro incremento (disminución)	148.631	(1.083.055)	809.983
Saldo al 31.12.2011	1.405.176	196.755	708.484

31.12.2010

	Provisión de vacaciones M\$	Otras provisiones del personal M\$	Provisión incentivo del personal M\$
Saldo al 01.01.2010	941.092	370.455	1.600.293
Constitución de provisiones	9.759.960	2.470.810	1.762.045
Aplicación de provisiones	(9.819.446)	(1.313.351)	(1.151.338)
Saldo al 31.12.2010	881.606	1.527.914	2.211.000



NOTA 22 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

El detalle de los otros pasivos no financieros corrientes es el siguiente:

Detalle	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Aportes devengados	24.425	7.196
Asignación familiar por compensar	(7.769)	(1.143)
Acreedores por cheques caducados (1)	141.971	161.348
Recaudación cuotas de crédito sociales	40.172	33.383
Fondo por traspasar AFV	5.573	2.035
Reserva cabaña	49.740	117.621
Varios	15.447	153.070
Totales	269.559	473.510

- (1) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de hasta 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido. (Ver porción no corriente en Nota N°24).

NOTA 23 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Concepto	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Pagos Provisionales mensuales (1)	291.820	40.079
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 16)	(84.861)	(91.512)
Crédito por capacitación	140.000	83.600
Totales	346.959	32.167

- (1) El incremento en el saldo de los PPM obedece al aumento en los ingresos en las cuentas de resultado por el servicio de pago de pensiones y beneficios de seguridad social a los beneficiarios del IPS.

NOTA 24 - Otros Pasivos no Financieros, No Corrientes

Detalle	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Deudas declaradas D.L. 1526 (1)	79.635	68.049
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.571	8.571
Asignaciones familiares en convenio	(24.408)	(22.572)
Acreedores por cheques caducados (3)	543.619	847.077
Totales	607.417	901.125

- (1) D.L. 1526 es una reforma a la Ley 17.322, que permite hacer convenios de pago de cotizaciones.
- (2) Ley 17322 sobre normas para la cobranza judicial de cotizaciones, aportes y multas de las instituciones de seguridad social.
- (3) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de más de 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido.

NOTA 25 - Pérdida por deterioro de valor reconocida en el resultado del período

	01.01.2011	01.01.2010
	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Deterioro cartera de crédito (1)	9.492.913	5.798.524
Deterioro cuentas por cobrar de Cías de seguros (2)	941.384	243.007
Deterioro de otras cuentas por cobrar (3)	575.855	477.850
Total	11.010.152	6.519.381

- (1) Ver en nota N°6(2) el detalle del deterioro de la cartera de crédito social.
- (2) Corresponde a reclamos en compañías de seguros, cuya provisión está basada en el modelo de comportamiento histórico de la cartera. (Ver Nota N°6(4))
- (3) Al 31 de diciembre de 2011, este monto está compuesto en un 83% a deterioros de valor por diferencias en los pagos y rendiciones de los fondos de asignación familiar y licencias médicas. Al 31 de diciembre de 2010, este monto está compuesto por M\$268.290 que corresponde a una provisión por deterioro de valor relacionado por menores aportes de cotizaciones previsionales, el saldo de M\$209.560 corresponde a una provisión por deterioro de valor de otras cuentas por cobrar a empresas. (Ver Nota N°6 (1) y (4))

NOTA 26 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es el siguiente:

	01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010
	M\$	M\$
Depósitos a plazo y otros instrumentos de renta fija (1)	938.619	418.264
Efecto de instrumentos del Banco Central y Tesorería (2)	182.443	99.662
Intereses por Inversiones Financieras Patrimonios Separados Banchile y BCI (1)	509.466	105.945
Totales	1.630.528	623.871

(1) Efecto de intereses instrumentos valorizados a costo amortizado a tasa efectiva

(2) Efecto de instrumentos valorizados a valor de mercado

NOTA 27 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios para los períodos 2011 y 2010 es la siguiente:

Por segmento

	01.01.2011 31.12.2011			01.01.2010 31.12.2010		
	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Comisión por la administración de los Fondos Nacionales	269.022	-	269.022	246.726	-	246.726
Interés de los créditos sociales (1)	-	90.683.334	90.683.334	-	89.998.522	89.998.522
Comisiones prepago crédito social	-	1.479.046	1.479.046	-	1.166.893	1.166.893
Ingresos por pago de pensiones (2)	21.248.658	-	21.248.658	-	-	-
Otros ingresos	1.230.393	-	1.230.393	1.084.109	-	1.084.109
Totales	22.748.073	92.162.380	114.910.453	1.330.835	91.165.415	92.496.250

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales a la tasa de interés del pagaré que no difiere significativamente de la tasa efectiva.

(2) Corresponde a los ingresos devengados por los Servicios de Atención y Pago de Beneficios Sociales, ver detalle en Nota N°36.



NOTA 28 - Otros Ingresos por Naturaleza

Por segmento

	01.01.2011 31.12.2011			01.01.2010 31.12.2010		
	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Prestaciones adicionales	1.179	-	1.179	80	-	80
Prestaciones complementarias	339.158	-	339.158	248.143	-	248.143
Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales (1)	-	8.275.345	8.275.345	-	8.564.014	8.564.014
Cotización 1% pensionado	7.825.312	-	7.825.312	7.411.624	-	7.411.624
Intereses, reajustes y multas y otros	101.103	625.675	726.778	324.567	99.904	424.471
Totales	8.266.752	8.901.020	17.167.772	7.984.414	8.663.918	16.648.332

(1) Son las remuneraciones convenidas con las compañías de seguros y de asistencia por las recaudaciones de primas de seguros y asistenciales.

NOTA 29 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010
	M\$	M\$
Sueldos	17.369.787	10.893.947
Beneficios	4.822.402	6.177.191
Leyes sociales	768.654	286.798
Gratificación	2.472.116	1.603.219
Indemnización	827.594	292.315
Totales (*)	26.260.553	19.253.470

(*) La variación se explica principalmente por el aumento de dotación por la adjudicación del Servicio de Atención y Pago de beneficios de Seguridad Social del IPS.

NOTA 30 - Otros Gastos por Naturaleza

El detalle de los otros gastos varios es el siguiente:

	01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	6.443.082	7.054.813
Servicios generales (2)	20.341.771	9.979.523
Gastos generales en promoción (3)	6.324.836	5.482.202
Gastos generales tecnología e informática (4)	9.872.318	6.340.441
Mantenición y reparación (5)	1.515.445	1.493.483
Servicio externo (6)	10.396.162	1.293.726
Movilización, alojamiento y viáticos	981.770	651.666
Consumos básicos(7)	2.473.040	2.955.344
Asesorías	3.079.080	2.667.079
Convenios por recaudación de cotizaciones	215.023	189.036
Gastos de cobranza	290.376	268.771
Gastos del directorio y comités de directorio (8)	280.293	272.541
Egreso programa pensionado/trabajador	269.323	347.275
Gastos patrimonio separado Banchile	149.392	244.020
Otros gastos patrimonio BCI	193.648	441.919
Otros	635.755	358.671
Totales	63.461.314	40.040.510

(1) Corresponde a los beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados, cuyo detalle por concepto se describe a continuación:

	01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010
	M\$	M\$
Bono natalidad	254.484	257.743
Bono nupcialidad	270.463	260.543
Bono fallecimiento	66.450	70.360
Bono terremoto	9.000	2.602.785
Bono asistencial servicios básicos	53.877	42.297
Prestaciones de caja de mercadería	96.385	718.842
Asignación de estudios	526.510	408.116
Gastos por eventos	3.962.138	1.881.713
Prestaciones de salud	974.149	649.724
Llamadas de acompañamiento	226.566	-
Otras prestaciones	3.060	162.690
Totales	6.443.082	7.054.813

(2) Corresponde en un 62% a gastos por concepto de vigilancia, correspondencia, aseo, fletes y arriendo de oficinas, las cuales se incrementaron en forma significativa por el aumento del número de sucursales de 62 a 242, asociadas al servicio de atención y pago de pensiones de seguridad social a los beneficiarios del IPS.



Los gastos por arriendos comprometidos es el siguiente:

	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Hasta 1 año	4.585.444	4.233.934
De 1 a 5 años	22.927.218	7.013.436
Más de 5 años	652.501	-
Total	28.165.163	11.247.370

- (3) Corresponde a servicios por diseño, producción, promociones, marketing, materiales de auspicio y servicio vía pública.
- (4) Corresponde a gastos por digitación, licencias software, desarrollo de proyectos informáticos, mantención de sistemas, seguridad Internet y soporte de servidores.
- (5) Gastos de mantención de las sucursales, edificios y vehículos.
- (6) Al 31.12.2011 el aumento se explica principalmente por los nuevos contratos asociados al servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social a los beneficiarios del IPS.
- (7) Corresponde a gastos por servicio de energía eléctrica, agua, gas, combustible y telefonía.
- (8) Incluye además los pagos efectuados a los asesores del Directorio que participan en los distintos Comités.

NOTA 31 - Costos Financieros

	01.01.2011	01.01.2010
	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Préstamos con bancos que devengan interés (1)	12.773.955	9.075.715
Emisión de deudas con el público (bonos) (1)	6.768.239	6.732.752
Emisión de deudas con el público (pagarés) (1)	441.862	919.026
Otros	589.144	136.994
Totales	20.573.200	16.864.487

- (1) Corresponde al devengo de interés de los instrumentos valorizados a costo amortizado a tasa efectiva

NOTA 32 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

	Índice reajustabilidad	31.12.2011 Utilidad/ (pérdida)	31.12.2010 Utilidad/ (pérdida)
		M\$	M\$
Otros activos	UF	73.502	62.656
Obligaciones con bancos	UF	(184.459)	(116.427)
Otros pasivos	UF	(17.457)	(13.317)
Totales		(128.414)	(67.088)

NOTA 33 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2011	01.01.2010
	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Utilidad en venta de activo fijo y propiedades	220.992	115.915
Recuperación de gastos inversión Medipass (1)	263.149	-
Ingresos por convenios de recaudación	245.084	128.859
Reverso obligación por cheques caducados (2)	430.888	-
Arriendos de oficinas y estacionamiento	36.015	43.572
Comisión adm. mantención ctas. Ley N°19.281	35.343	37.776
Otros	250.844	82.921
Totales	1.482.315	409.043

- (1) Reembolso de gastos de Sistemas Tecnológicos SPA (Medipass)
- (2) Corresponde a pagos a terceros con antigüedad superior a 5 años.

NOTA 34 - Información Financiera por Segmento

Los Héroes CCAF revela información por segmento de acuerdo a lo indicado en IFRS 8, “Segmentos operativos” que establece las normas para informar respecto de los segmentos operativos y revelaciones relacionadas para productos, servicios y áreas geográficas. Los segmentos operativos son definidos como componentes de una entidad para los cuales existe información financiera separada que es regularmente utilizada por el Directorio para decidir como asignar recursos

y para evaluar el desempeño. La entidad presenta información por segmentos que es utilizada por la Administración para propósitos de información interna de toma de decisiones.

Los Héroes CCAF gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos “Compensación Social y Otros” que corresponde a la forma en que la entidad entrega el dividendo social a sus afiliados y comunidad, y, el segmento “Prestaciones Sociales Financieras”:

	Compensación Social y Otros 31.12.2011 M\$	Prestaciones Sociales Financieras 31.12.2011 M\$	Total 31.12.2011 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	22.748.073	92.162.380	114.910.453
Otros ingresos por naturaleza	8.266.752	8.901.020	17.167.772
Materias primas y consumibles utilizados	(689.286)	(705.258)	(1.394.544)
Gastos por beneficio a los empleados	(11.007.582)	(15.252.971)	(26.260.553)
Gastos por depreciación y amortización	(4.200.594)	(1.552.861)	(5.753.455)
Otros gastos por naturaleza	(37.005.420)	(26.455.894)	(63.461.314)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(574.374)	(10.435.778)	(11.010.152)
Otras ganancias (pérdida)	1.469.791	12.524	1.482.315
Ingresos financieros	1.129.233	501.295	1.630.528
Costos financieros	(3.197.949)	(17.375.251)	(20.573.200)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(55.696)	-	(55.696)
Resultados por unidad de reajuste	37.340	(165.754)	(128.414)
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	-	-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(23.079.712)	29.633.452	6.553.740
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(76.362)	-	(76.362)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(23.156.074)	29.633.452	6.477.378
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(23.156.074)	29.633.452	6.477.378



	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	31.12.2010	31.12.2010	31.12.2010
	M\$	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	1.330.835	91.165.415	92.496.250
Otros ingresos por naturaleza	7.984.414	8.663.918	16.648.332
Materias primas y consumibles utilizados	(115.958)	(509.078)	(625.036)
Gastos por beneficio a los empleados	(2.339.399)	(16.914.071)	(19.253.470)
Gastos por depreciación y amortización	(214.257)	(2.054.179)	(2.268.436)
Otros gastos por naturaleza	(18.803.962)	(21.236.548)	(40.040.510)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	-	(6.519.381)	(6.519.381)
Otras ganancias (pérdida)	409.043	-	409.043
Ingresos financieros	623.871	-	623.871
Costos financieros	(1.715)	(16.862.772)	(16.864.487)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(1.830)	-	(1.830)
Resultados por unidad de reajuste	-	(67.088)	(67.088)
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	(2.986)	-	(2.986)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(11.131.944)	35.666.216	24.534.272
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(61.010)	-	(61.010)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(11.192.954)	35.666.216	24.473.262
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(11.192.954)	35.666.216	24.473.262

El detalle de activos y pasivos por segmento es el siguiente:

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2011			31.12.2010		
	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Activo, corriente						
Activos corrientes en operación, corriente						
Efectivo y equivalente al efectivo	25.618.281	28.106.603	53.724.884	-	31.777.606	31.777.606
Otros activos financieros corrientes	-	3.042.145	3.042.145	-	9.844.264	9.844.264
Otros activos no financieros corrientes	37.702	140.289	177.991	267.060	-	267.060
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	9.049.514	103.384.831	112.434.345	6.711.414	93.630.590	100.342.004
Inventarios	100.638	193.538	294.176	83.463	-	83.463
Activos por impuestos corrientes	346.959	-	346.959	32.167	-	32.167
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupo de activos para su disposición clasificado como mantenidos para la venta o como mantenido para distribuir a los propietarios	35.153.094	134.867.406	170.020.500	7.094.104	135.252.460	142.346.564
Activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	45.606	587.820	633.426	-	-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	-	-	-	-	-	-
Activos, corriente, total	35.198.700	135.455.226	170.653.926	7.094.104	135.252.460	142.346.564
Activo, no corriente						
Otros activos financieros no corrientes	439.918	-	439.918	344.680	-	344.680
Otros activos no financieros no corrientes	70.297	-	70.297	54.049	-	54.049
Derechos por cobrar, No corrientes	671.252	254.713.407	255.384.659	710.635	252.511.133	253.221.768
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación	160.797	-	160.797	48.004	-	48.004
Activos intangibles distintos de la plusvalía	762.011	-	762.011	803.994	-	803.994
Propiedades, planta y equipo, neto	36.142.819	11.001.065	47.143.884	1.444.208	17.577.088	19.021.296
Activos por impuestos diferidos	21.077	-	21.077	12.962	-	12.962
Activos, no corriente, total	38.268.171	265.714.472	303.982.643	3.418.532	270.088.221	273.506.753
Activos, total	73.466.871	401.169.698	474.636.569	10.512.636	405.340.681	415.853.317



El detalle de activos y pasivos por segmento es el siguiente:

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2011			31.12.2010		
	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Pasivos, corriente						
Pasivos corrientes en operación, corriente						
Otros pasivos financieros corrientes	21.297.216	71.557.026	92.854.242	4.219.987	76.954.543	81.174.530
Cuenta por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	33.898.271	4.799.971	38.698.242	17.586.968	2.044.198	19.631.166
Pasivos por impuestos corrientes	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	228.898	40.661	269.559	313.036	160.474	473.510
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	951.573	1.358.842	2.310.415	554.462	4.066.058	4.620.520
Pasivos corrientes en operación, corriente, total	56.375.958	77.756.500	134.132.458	22.674.453	83.225.273	105.899.726
Pasivos incluidos en grupos en desapropiación mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
Pasivos, corrientes, total	56.375.958	77.756.500	134.132.458	22.674.453	83.225.273	105.899.726
Pasivos, no corrientes						
Otros pasivos financieros no corrientes	52.702.512	163.119.566	215.822.078	-	191.455.228	191.455.228
Pasivos por impuestos diferidos	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	607.417	-	607.417	901.125	-	901.125
Pasivos, no corrientes, total	53.309.929	163.119.566	216.429.495	901.125	191.455.228	192.356.353
Total pasivos	109.685.887	240.876.066	350.561.953	23.575.578	274.680.501	298.256.079
Patrimonio, neto	(36.219.016)	160.293.632	124.074.616	(13.062.942)	130.660.180	117.597.238
Patrimonio neto y pasivos, total	73.466.871	401.169.698	474.636.569	10.512.636	405.340.681	415.853.317

No existen diferencias en los criterios utilizados, respecto del período anterior, en relación a la medición y valorización de los resultados de los segmentos y la valorización de los activos y pasivos de los mismos.

NOTA 35 - Notas al Flujo de Efectivo

a) Cobros procedentes de la venta de bienes y prestaciones de servicio

Los flujos de efectivo generados en el período por estos conceptos, se presentan en el siguiente cuadro:

Origen de los ingresos	Ingresos percibidos	
	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	25.996.914	11.694.574
Recaudación por prestaciones complementarias y adicionales	19.947.980	16.660.180
Totales	45.944.894	28.354.754

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	194.737.220	197.458.641
Recaudación fondos nacionales	39.047.861	37.877.031
Recaudación convenio y comisiones prepago	2.392.485	2.142.641
Aportes IPS para pagos de pensiones	1.332.683.492	-
Recaudación 1% pensionados y otros	7.949.019	8.530.529
Totales	1.576.810.077	246.008.842

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social	(125.420.649)	(128.170.354)
Pagos de prestaciones complementarias	(19.946.088)	(14.770.629)
Pagos de prestaciones adicionales	(6.719.256)	(7.330.988)
Egresos por Fondos Nacionales	(39.577.256)	(39.097.370)
Pago de pensiones IPS	(1.313.835.801)	-
Totales	(1.505.499.050)	(189.369.341)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2011	31.12.2010
	M\$	M\$
Pago del 2% créditos con premio y otros	(3.775.653)	(3.663.197)
Totales	(3.775.653)	(3.663.197)



NOTA 36 - Descripción del Contrato de prestación de “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” y su impacto contable en el excedente 2011

Mediante Resolución Exenta N°721 de fecha 15 de octubre de 2010, notificada con fecha 19 del mismo mes y año, el Instituto de Previsión Social (IPS) adjudicó a Los Héroes CCAF los contratos licitados para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” correspondiente a la Red 1 y Red 3 (Red Móvil). Posteriormente, mediante Resolución Exenta N°731 de fecha 22 de octubre de 2010 el IPS también adjudicó a Los Héroes CCAF el contrato licitado para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”, en particular aquel correspondiente a la Red 2.

Conforme a lo expresado, el Instituto de Previsión Social (IPS), adjudicó a Los Héroes CCAF la licitación para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” correspondiente a las Redes 1, 2 (Redes Oficinas Físicas) y 3 (Red Oficinas Móviles). Esta adjudicación significa operar:

- Red Oficinas Físicas: 214 sucursales con 1.914.654 transacciones mensuales estimadas.
- Red Oficinas Móviles: 1.498 puntos de pagos rurales con 306.892 transacciones mensuales estimadas.

Se suscribieron contratos separados por los servicios correspondientes a cada Red.

El 14 de diciembre de 2010, fecha de suscripción de los contratos, se entregaron boletas bancarias de garantía por el fiel y oportuno cumplimiento de cada contrato, por los siguientes montos:

- UF 966.358,0584 por la Red Oficinas Físicas, con vigencia hasta el 14 de agosto de 2017.
- UF 255.479,662 por la Red Oficinas Móviles, con vigencia hasta el 14 de agosto de 2017.

El servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social para las tres redes adjudicadas se inició el 02 de mayo de 2011 y regirá hasta el último día hábil del sexagésimo mes, contado desde esa fecha.

Los Héroes CCAF se compromete a guardar y asegurar la confidencialidad de toda la información, documentación y datos del Instituto, de que tome conocimiento o maneje durante el desarrollo del servicio en conformidad a lo establecido en la Ley N°19.628 de “Protección de Datos de carácter Personal”.

El excedente de Los Héroes CCAF bajo normas NIIF alcanzó en 2011 los \$6.477 millones, lo que significa una disminución de \$17.996 millones (73,5%) respecto de igual período del 2010. Esta disminución se explica principalmente por: Aumento de provisiones de cerca de \$4.491 millones; mayores costos financieros por \$3.709 millones; los efectos netos asociados a la nueva red de sucursales que incluye prestar el servicio de pagos al IPS por \$8.711 millones; y otras variaciones que en conjunto alcanzan los \$1.085 millones netos.

Los efectos netos de \$8.711 millones antes mencionados, se explican por los gastos incurridos por la nueva red de sucursales, que corresponden en muchos casos a 12 meses de operación y tienen una correspondencia de sólo 8 meses de ingresos.

Los ingresos asociados al contrato del servicio de pago de pensiones y beneficios prestados al IPS fueron de \$21.249 millones.

Estos ingresos fueron impactados por los gastos asociados a la nueva red de sucursales, entre ellos, la dotación que se requiere para prestar el servicio de pagos y la mayor cobertura comercial (\$7.007 millones); mayores gastos en servicios generales como seguridad, vigilancia, correspondencia, aseo, fletes, arriendos de oficinas, etc. (\$10.362 millones); mayores gastos en servicios externos (\$9.102 millones) y mayores gastos de depreciaciones y amortizaciones (\$3.489 millones).

Si bien se advierte un efecto significativo en los excedentes, producto de la implementación del servicio de pagos al IPS y la nueva red comercial, es importante reconocer que esta situación se encontraba dentro de lo planificado por la administración, que tomó la decisión de participar en esta licitación con plena conciencia de los efectos que tendría en la

estructura de costos de la empresa, en especial en los primeros años de implementación. Asimismo, el participar en este proyecto permite a Los Héroes cumplir uno de sus objetivos estratégicos declarados, como lo es el diversificar sus fuentes de ingresos, pasando a ser un actor relevante en Chile, en el negocio transaccional. Esta diversificación de los ingresos, mejora aún más la posición financiera de la organización.

Apegados a la idea de ser un actor relevante en el desarrollo de políticas sociales en el país. Los Héroes Caja de Compensación, entendió que este llamado a licitación de los servicios de pago de beneficios sociales, realizado por IPS, iba mucho más allá de lo meramente transaccional y era una oportunidad de mejorar sustancialmente este servicio, dignificando la entrega de los beneficios sociales. En efecto, la calidad de atención con la que hoy contamos, compuesta de una red con instalaciones de primer nivel, con salas de reuniones para los beneficiarios, atención de paramédicos, más una importante cantidad de colaboradores, competentes y capacitados, calidad ratificada por estudios externos e independientes, solicitados por la autoridad, que otorgaron una alta evaluación a nuestro servicio, durante los 8 meses de operación del año 2011, forma parte de la filosofía de Los Héroes, apegada a sus valores de Compromiso Social y Excelencia, en todo lo que hacemos.

Este hito del año 2011, es quizás un símbolo de la disposición que ha mostrado por tantos años Los Héroes, para entregar servicios sociales de excelencia a sus afiliados. Esta vez, el empeño se concentró en brindarles a esos miles de chilenos y chilenas, un servicio oportuno, cálido y profesional, que dejara atrás los múltiples inconvenientes que tuvieron en el pasado en el cobro de sus pensiones y beneficios. La idea, fue que recibieran sus ingresos en forma digna y confortable, con atención personalizada, oportuna y ágil.

La decisión de participar en esta licitación, tuvo un carácter estratégico. La apertura en mayo de 212 puntos de atención, dejan a Los Héroes hoy con una red de 242 sucursales, las que sumadas a la habilitación del pago rural en otras 1.498 localidades, hacen que lleguemos a los lugares más apartados de nuestro territorio nacional. Los Héroes está hoy en todo Chile.

Esta red constituye hoy una plataforma única para el desarrollo de nuevos proyectos que impliquen pago o entrega de beneficios sociales. A partir de este año, Los Héroes ha puesto a disposición de todos quienes tengan necesidades de pagos, a nivel nacional, la red más amplia existente de esta naturaleza, con la mayor eficiencia y eficacia, lo que ha permitido que otros actores, como Compañías de Seguro y AFP hayan comenzado a operar con la institución.



NOTA 37 - Contingencias y Restricciones

1. Garantías Directas

A) Boletas de Garantías:

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas para garantizar el cumplimiento de los convenios:

Acreedor de la garantía	Deudor		Tipo de garantía	Valor contable	Activos comprometidos			Fecha de liberación
	Nombre	Relación			31.12.2011	31.12.2010		
					M\$	M\$		
Fondo Nacional de Salud	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	22.294	22.294	21.455	10.03.2012	
Superintendencia de Valores y Seguros	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	445.881	445.881	-	31.12.2012	
BCI Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (1)	4.800.000	4.800.000	4.800.000	29.03.2013	
Banchile Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (2)	7.200.000	7.200.000	7.200.000	05.09.2013	
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	679	679	-	17.07.2012	
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	17.478.048	17.478.048	16.820.698	14.08.2017	
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	4.065.967	4.065.967	3.913.046	14.08.2017	
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	5.695.671	5.695.671	5.481.457	14.08.2017	
Totales				39.708.540	39.708.540	38.236.656		

(1) Esta boleta es para garantizar la conformación del fondo de liquidez, cuya objeto es garantizar la disponibilidad de recursos para permitir la continuidad operacional del patrimonio separado ante eventuales contingencias.

(2) Esta boleta fue tomada con el Banco Chile con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones por la administración de la cartera.

(3) Esta boleta es para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de recaudación de cotizaciones y bonos FONASA.

(4) Estas boletas son para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionados con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" adjudicado a Los Héroes CCAF por el Instituto de Previsión Social. (Ver detalle en Nota N°36)

B) Hipotecas:

Al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre 2010 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes hipotecas a favor de instituciones financieras, constituidas principalmente para garantizar obligaciones por préstamos y líneas de sobregiro:

Acreedor de la garantía	Deudor		Activos comprometidos	Tipo de garantía	Valor contable	Saldo pendiente de pago			Fecha de liberación
	Nombre	Relación				31.12.2011	31.12.2010		
						M\$	M\$	M\$	
Banco BCI (*)	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque Chillán, Los Héroes de la Concepción s/n Coihueco		494.325	-	-		
					494.325	-	566.576		

(*) Con fecha 31 de agosto de 2011 se cancelaron en forma anticipada la deuda hipotecaria, está en trámite el levantamiento de la hipoteca de esta propiedad.

Acreedor de la garantía	Deudor		Activos comprometidos Tipo de garantía	Valor contable M\$	Saldo pendiente de pago		Fecha de liberación
	Nombre	Relación			31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$	
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Oficina 11 del primer piso edificio Empresarial ubicado en San Martín N°255, Iquique	187.933	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Balmaceda N°515 Puente Alto	406.278	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Urmeneta N°517, San Bernardo	171.098	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Local Comercial N°2 primer y segundo piso del edificio Santiago Norte. A Vespucio	424.868	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Independencia N°692, Rancagua	305.913	-	-	-
				1.496.090	1.562.476	1.887.928	17.11.2015

Acreedor de la garantía	Deudor		Activos comprometidos Tipo de garantía	Valor contable M\$	Saldo pendiente de pago		Fecha de liberación
	Nombre	Relación			31.12.2011 M\$	31.12.2010 M\$	
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmueble en calle Balmaceda N°575-581-585, La Serena	192.682	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Los Pastores N°90, Coquimbo	237.576	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Rancho N°180, Coquimbo	49.612	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque Lago Llanquihue Lotes A.G.C.D. Fundo Quebrada Honda	610.185	-	-	-
				1.090.055	565.944	680.680	18.12.2015
Banco Chile	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en Avda. Holanda N°64, Providencia	2.558.115	-	-	-
				2.558.115	1.701.237	1.903.405	13.04.2017

2. Juicios:

El detalle de los juicios más relevantes de Los Héroes CCAF es el siguiente:

Existe un juicio en contra de Agapito Aguayo Quezada y otros personeros por estafa, Rol 169.723-7 acumulada a Rol 169341-7 del 5º Juzgado del Crimen de Santiago. Se ordena acumular ocho causas iniciadas por distintas denuncias de personas afectadas, quedando todas bajo el Rol 169.202-8. Actualmente acumulada a causa Rol 510-2002 del 21º Juzgado del Crimen de Santiago, reabierto sumario. Cuantía aproximada M\$800.000. Las cuentas por cobrar referidas en este punto se encuentran castigadas, no obstante existen medidas precautorias sobre

bienes inmuebles del procesado que podrán ejecutarse si se obtiene sentencia condenatoria en materia civil.

3. Otras Restricciones

3.1 Bonos Securitizados

Los Bonos emitidos por BCI Securitizadora S.A. y Banchile Securitizadora S.A. tienen estipulados eventos que gatillan el prepago acelerado del Bono. Los eventos más relevantes son los siguientes:



Bono emitido por BCI Securitizadora S.A. (Vencimiento final máximo 01 de marzo de 2015 Serie A)

- a) Si el valor en cartera más el saldo insoluto de los créditos cedidos en la primera cesión del mes de cálculo es inferior a 1,176 veces el saldo insoluto de los títulos de la serie preferente (como promedio móvil trimestral).
- b) Si la razón cartera morosa entre 61 y 90 días sobre cartera total, es superior a 3,5%.
- c) Si la tasa de pago mensual de la cartera, medida como promedio móvil trimestral, es inferior a 4,0%.
- d) Si el plazo promedio remanente de la cartera, ponderado por el capital insoluto de los créditos, es superior a 43 meses.

Bono emitido por Banchile Securitizadora S.A. (Vencimiento final máximo 01 de mayo de 2019 Serie A y B)

- a) Si el valor en cartera es inferior al Valor Mínimo de la cartera en un mes, el que corresponde al saldo de capital de la serie 14A y serie 14B, dividido por 0,925.
- b) Si la razón cartera morosa entre 61 y 90 sobre la cartera total, es superior a 3,5% durante dos meses consecutivos.
- c) Si la tasa de pago mensual de la cartera, medida como promedio móvil trimestral, es inferior a 4,0%.
- d) Si el plazo promedio remanente de la cartera, ponderado por el saldo insoluto de los créditos es superior a 60 meses en un mes.
- e) Si el valor del saldo insoluto de los créditos con una o más cuotas prorrogadas en cuanto a su exigibilidad supera un 5% de la cartera, calculado como promedio móvil trimestral.
- f) Si la tasa de interés promedio ponderada de los activos que integran el Patrimonio Separado es inferior a 1,2% mensual, calculado como promedio móvil trimestral.

- g) Si el saldo insoluto de los créditos otorgados a pensionados representan menos del 50% del total de activos del patrimonio separado, durante dos meses consecutivos.

3.2 Efectos de Comercio

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a sus líneas N° 34 ó N° 80 inscritas en la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 12 de diciembre de 2008, 18 de noviembre de 2010 y sus modificaciones con fecha 25 de enero de 2011, respectivamente, deberá dar cumplimiento a los siguientes límites y restricciones:

Línea N° 34:

- (1) Razón corriente superior a 1,00 vez.
- (2) Patrimonio igual o superior a MM\$56.000.
- (3) Leverage no superior a 6 veces.
- (4) Se emitirán efectos de comercio con cargo a esta Línea, así como otros efectos de comercio, siempre y cuando los vencimientos totales de todos estos sean menores a MM\$10.000 en cinco días consecutivos.
- (5) No se emitirán efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercio sea superior a 0,5 veces los activos de Los Héroes CCAF.

Línea N° 80:

- a) Patrimonio igual o superior a MM\$56.000.
- b) Leverage no superior a 6 veces.
- c) Se emitirán efectos de comercio con cargo a esta Línea, así como otros efectos de comercio, siempre y cuando los vencimientos totales de todos estos sean menores a MM\$10.000 en cinco días consecutivos.
- d) No se emitirán efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercio sea superior a 0,5 veces los activos de Los Héroes CCAF.

Para ambas Líneas mencionadas anteriormente (N° 34 y N° 80), en caso que y mientras el emisor incumpla en mantener cualquiera de los índices y/o relaciones financieras dentro de los límites mencionados anteriormente, no podrá realizar nuevas emisiones con cargo a la Línea. Si dicho incumplimiento se mantuviera durante dos trimestres consecutivos, de acuerdo a los Estados Financieros presentados ante la SVS

dentro de los plazos requeridos por ésta, los tenedores de efectos de comercio vigentes emitidos con cargo a la presente Línea podrán hacer exigible anticipadamente el pago de la totalidad del monto adeudado bajo la Línea.

A diciembre 2011 para los instrumentos financieros indicados en puntos 3.1 y 3.2, no han ocurrido eventos de los antes descritos y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de Los Héroes CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento.

NOTA 38 - Sanciones

Entre el 01 de enero de 2011 y 31 de diciembre de 2011 no se ha aplicado por los organismos fiscalizadores ningún tipo de sanción a Los Héroes CCAF ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

El año 2010 se aplicó a Los Héroes CCAF una medida de censura por la Superintendencia de Seguridad Social mediante resolución Ex. N°1373 de 08.06.2010, notificada con fecha 11 de diciembre de 2010, la cual no fue objeto de recurso de reclamación.

NOTA 39 - Medio Ambiente

Los Héroes CCAF posee una extensa red de complejos recreacionales en el país, insertos en parques con extensas áreas verdes que contribuyen a mantener el medio ambiente natural de nuestros paisajes a lo largo del territorio nacional. En estos parques, nuestros afiliados obtienen un contacto cercano y acogedor con la naturaleza no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales.

NOTA 40 - Cauciones Obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2011 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

Acreedor de la Garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Activos Comprometido			Fecha de vencimiento
				Operación	Moneda	Monto M\$	
New Post SA	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	30.000	02/01/12
Pentacrom Servicios S. A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	UF	14.001	30/04/12
Market Line Chile SA	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	UF	25.103	02/05/12
Brink"s Chile S.A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	UF	173.291	01/01/12
Eulen Chile S.A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	155.495	14/01/13
Servicios Integrales Limitada	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	UF	35.670	31/12/12
Sinergy Inversiones S. A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	UF	35.670	17/12/12
Papeles Industriales S. A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	1.438	20/03/12
Orolec S. A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	3.095	18/02/12
Orolec S. A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	3.181	18/02/12
Trancura Ingenieria y Construcción Limitada	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	10.853	15/02/12
Adecco Recursos Humanos S.A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	637.000	27/01/12
Adecco Recursos Humanos S.A.	Los Héroes CCAF	ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	\$	27.600	27/01/12



NOTA 41 - Hechos Posteriores

a) Gobierno Corporativo

De conformidad a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el Directorio en su sesión realizada el 24 de Noviembre de 2011 autorizó la constitución del Comité de Compensación Social para que inicie sus funciones a partir del año 2012, al cual le ha definido el objetivo de apoyar el estudio y definiciones de temas tales como oferta de compensación social a los afiliados, al Estado y la comunidad, la revisión de los aspectos relacionados con la calidad del servicio al cliente y reclamos de afiliados - internos o ante autoridades fiscalizadoras - y el seguimiento de temas que pudieran afectar la reputación de la institución.

Asimismo, en la sesión de 17 de Enero de 2012 y también con el propósito de mejorar su estructura de Gobierno Corporativo, el Directorio ha decidido cambiar la dependencia de la Contraloría con la finalidad de facilitar la objetividad de sus revisiones y exámenes, bajo la dirección y supervisión de un Contralor, quien dependerá y reportará directamente al Directorio de la institución. En consecuencia, en esta estructura, el cargo de Contralor es de exclusiva confianza del Directorio, quien debe nombrar y remover a la persona que

cumple dicha función. El 01 de febrero de 2012 se efectuó el nombramiento de la Contralor Sra. Sandra Gálvez Becerra.

b) Adopción Circulares 2658 y 2747

Por otro lado, a contar de enero del año 2012, el cobro de las primas de seguros asociados a créditos sociales se efectuará en forma mensual, tal como lo indican las Circulares N°2658 de 2010 y 2747 de 2011. La administración, ha estimado que estas medidas generan un desfase temporal en la contabilidad de los ingresos de remuneraciones, por servicios de recaudación de primas, por un monto cercano a MM\$3.000, durante el 2012.

Desde el 31 de diciembre de 2011 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no tiene conocimiento de otros hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de los mismos.

ANÁLISIS RAZONADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

El presente análisis tiene por objeto explicar las principales variaciones ocurridas en los Estados Financieros de Los Héroes CCAF, los cuales son reportados bajo las normas internacionales de información financiera IFRS (International Financial Reporting Standards) por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010, y los cambios en los resultados integrales y de patrimonio por los períodos comprendidos entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2011 y 2010.

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

Los Héroes CCAF es fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N° 18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros, en su calidad de emisora de instrumentos de oferta pública, registrada bajo el N° 1009 el 11 de septiembre de 2008, y, como administradora de mutuos hipotecarios endosables inscrita bajo el N° Ao31, de fecha 19 de agosto de 2010, en el Registro de Agentes Mutuos Hipotecarios Endosables. Su casa matriz se encuentra ubicada en Holanda N° 64, comuna de Providencia, Santiago.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

A fines de 2010, el Instituto de Previsión Social (en adelante IPS) adjudicó a Los Héroes CCAF el servicio de Atención y Pago de beneficios de Seguridad Social por el período de 5 años, lo cual implicó la apertura de 212 nuevas sucursales a lo largo del país. Este servicio está operando desde el 2 de mayo de 2011 y para su materialización requirió inversiones en capital de trabajo y activos fijos asociados a la infraestructura sistemas y tecnología, impactando el flujo de caja de la institución y los resultados del período terminado a diciembre de 2011, por el reconocimiento de gastos de puesta en marcha del proyecto que se espera generen beneficios por los próximos 5 años. Producto de ello, los distintos indicadores financieros muestran diferencias respecto a los presentados en períodos anteriores.

El excedente de Los Héroes CCAF bajo normas IFRS alcanzó en 2011 los \$6.477 millones, lo que significa una disminución de \$17.996 millones (73,5%) respecto de igual período del 2010. Esta disminución se explica principalmente por: Aumento de provisiones de cerca de \$4.491 millones; mayores costos financieros por \$3.709 millones; los efectos netos asociados a la nueva red de sucursales que incluye prestar servicio de pagos al IPS por \$8.711 millones; y otras variaciones que en conjunto alcanzan los \$1.085 millones netos.

Los efectos netos de \$8.711 millones antes mencionados, se explican por los gastos incurridos por la nueva red de sucursales, que corresponden en muchos casos a 12 meses de operación y tienen una correspondencia de sólo 8 meses de ingresos.

Los ingresos asociados al contrato de servicio de pago de pensiones y beneficios prestados al IPS fueron de \$21.249 millones.



Estos ingresos fueron impactados por los gastos asociados a la nueva red de sucursales, entre ellos la dotación que se requiere para prestar el servicio de pagos y la mayor cobertura comercial (\$7.007 millones); mayores gastos en servicios generales como seguridad, vigilancia, correspondencia, aseo, fletes, arriendos de oficinas, etc (\$10.362 millones); mayores gastos en servicios externos (\$9.102 millones) y mayores gastos de depreciaciones y amortización (\$3.489 millones).

Si bien se advierte un efecto significativo en los excedentes, producto de la implementación del servicio de pagos al IPS y la nueva red comercial, es importante reconocer que esta situación se encontraba dentro de lo planificado por la administración, que tomó la decisión de participar en esta licitación con plena conciencia de los efectos que tendría en la estructura de costos de la empresa, en especial en los primeros años de implementación. Asimismo, el participar en este proyecto permite a Los Héroes cumplir uno de sus objetivos estratégicos declarados, como lo es el diversificar sus fuentes de ingreso, pasando a ser un actor relevante en Chile, en el negocio transaccional. Es más, durante el 2011, Los Héroes pasó a ser la red transaccional número uno en el país, en pago de beneficios sociales. Esta diversificación de los ingresos, mejora aún más la posición financiera de la organización.

Apegados a la idea de ser un actor relevante en el desarrollo de políticas sociales en el país. Los Héroes Caja de Compensación, entendió que este llamado a licitación de los servicios de pago de beneficios sociales, realizado por IPS, iba mucho más allá de lo meramente transaccional y era una oportunidad de mejorar sustancialmente este servicio, dignificando la entrega de los beneficios sociales. En efecto, la calidad de atención con la que hoy contamos, compuesta de una red con instalaciones de primer nivel, con salas de reuniones para los beneficiarios, atención de paramédicos, más una importante cantidad de colaboradores, competentes y capacitados, calidad ratificada por estudios externos e independientes, solicitados por la autoridad, que otorgan una alta evaluación a nuestro servicio, durante los 8 meses de operación del año 2011, forma parte de la filosofía de Los Héroes, apegada a sus valores de Compromiso Social y Excelencia, en todo lo que hacemos.

Este hito del año 2011, es quizás un símbolo de la disposición que ha mostrado por tantos años Los Héroes, para entregar servicios sociales de excelencia a sus afiliados. Esta vez, el empeño se concentró en brindarles a esos miles de chilenos y chilenas, un servicio oportuno, cálido y profesional, que dejara atrás los múltiples inconvenientes que tuvieron en el pasado en el cobro de sus pensiones y beneficios. La idea, fue que recibieran sus ingresos en forma digna y confortable, con atención personalizada, oportuna y ágil.

La decisión de participar en esta licitación, tuvo un carácter estratégico. La apertura en mayo de 212 puntos de atención, dejan a Los Héroes hoy con una red de 242 sucursales, las que sumadas a la habilitación del pago rural en otras 1.498 localidades, hacen que lleguemos a los lugares más apartados de nuestro territorio nacional. Los Héroes está hoy en todo Chile.

Esta red constituye hoy una plataforma única para el desarrollo de nuevos proyectos que impliquen pago o entrega de beneficios sociales. A partir de este año, Los Héroes ha puesto a disposición de todos quienes tengan necesidades de pagos, a nivel nacional, la red más amplia existente de esta naturaleza, con la mayor eficiencia y eficacia, lo que ha permitido que otros actores, como Compañías de Seguro y AFP hayan comenzado a operar con la institución.

1. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010

La liquidez corriente disminuyó levemente durante el período bajo análisis desde 1,34 a 1,27 veces principalmente por el acercamiento de cuotas (del largo al corto plazo) de crédito y la emisión de efectos de comercio a plazos cortos, lo que generó un aumento de las obligaciones con bancos e instituciones financieras de \$11.680 millones en el corto plazo. La liquidez se ve afectada como consecuencia del Contrato de pago de pensiones y beneficios prestado a IPS ya que altera el monto de pasivos y activos no corrientes en una cantidad similar en ambas cuentas.

La razón de endeudamiento aumentó desde 2,5 a 2,8 veces, consecuencia principalmente del crecimiento y las inversiones realizadas durante el primer semestre asociadas a la apertura de las sucursales para el pago de beneficios del contrato con IPS.

Respecto al plazo de los pasivos, la porción de corto plazo aumenta desde 35,5% a 38,3% y por ende, la de largo plazo disminuye desde 64,5% a 61,7%. Adicionalmente, el aumento de los pasivos corrientes se explica por el saldo depositado

por el IPS a fines de diciembre de 2011 para el pago de sus beneficios de los primeros días del mes de enero de 2012.

Los indicadores de rentabilidad, muestran un decrecimiento desde un 20,8% de rentabilidad del patrimonio y 5,9% de rentabilidad del activo en 2010 a un 5,2% de rentabilidad del patrimonio y 1,4% de rentabilidad del activo en 2011 como consecuencia principalmente por la disminución de los resultados explicados anteriormente.

Resumen de Indicadores Financieros

Situación Financiera	Unidad	31.12.2011	31.12.2010
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,27	1,34
Razón Ácida	Veces	0,4	0,3
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,8	2,5
Pasivos Corrientes/Total Pasivos	%	38,3%	35,5%
Pasivos no Corrientes/Total Pasivos	%	61,7%	64,5%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	474.637	415.853

Resultados	Unidad	31.12.2011	31.12.2010
Ingresos se actividades ordinarias	MM\$	114.910	92.496
Otros ingresos por naturaleza	MM\$	17.168	16.648
Gastos por beneficios a empleados	MMS	-26.261	-19.253
Gastos por naturaleza	MM\$	-63.461	-40.041
Costos financieros	MM\$	-20.573	-16.864
Otros ingresos y gastos	MM\$	-15.306	-8.513
EBTDA (1)	MM\$	12.307	26.803
Ganancia (pérdida)	MM\$	6.477	24.473

Rentabilidad	Unidad	31.12.2011	31.12.2010
Rentabilidad del Patrimonio	%	5,2%	20,8%
Rentabilidad del Activo	%	1,4%	5,9%

Clasificación de Riesgo		
Fitch (Dic – 2011)	A con Outlook Estable	A-Outlook Positivo
Feller -Rate (Dic - 2011)	A con Outlook Estable	A-Outlook Positivo
Humphrey's (May – 2011)	A+ Estable	A+ Estable

(1) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.



Otros antecedentes financieros

A diciembre 2011 no han ocurrido eventos de incumplimiento de los covenants asociados a los bonos securitizados y efectos de comercio y a la fecha de emisión de los estados financieros de diciembre de 2011, la administración de Los Héroes CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento.

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que está obligado Los Héroes CCAF se revelan en Nota 37 de los Estados Financieros emitidos al 31 de diciembre de 2011.

Durante el mes de Octubre de 2011 se realizó un proceso de ajuste de la estructura organizacional y que se fundamentó básicamente en razones de eficiencia operacional y que se resumen en:

- Luego de cinco meses de funcionamiento de la nueva red Los Héroes, construida para operar los contratos de servicios de atención y pago suscritos con el Instituto de Previsión Social (IPS) permitió dimensionar la estructura necesaria para operar en cuanto a dotación, estructura de cargos y cantidad de sucursales. Asimismo, la gestión sobre los sistemas operativos y la eficiencia lograda en los procesos, nos permitió dar el servicio contratado con altos estándares y menos personal de lo estimado previamente, dada la mayor eficiencia lograda.
- Los Héroes CCAF también se vio afectada por cambios normativos que afectaron directamente a la industria de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, impactando líneas de resultados.

2. Análisis de las principales variaciones de los Estados Financieros

2.1 Variaciones en la Situación Financiera

	31.12.2011	31.12.2010	Variación	Variación
Activos	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	53.725	31.778	21.947	69,1%
Deudores Comerciales	112.434	100.342	12.092	12,1%
Otros Activos Corrientes	4.495	10.227	(5.732)	-56,1%
Derechos por Cobrar no Corrientes	225.385	253.222	2.163	0,9%
Propiedades, Plantas y Equipos	47.144	19.021	28.123	147,8%
Otros Activos no Corrientes	1.454	1.264	190	15,1%
Total Activos	474.637	415.853	58.783	14,1%

	31.12.2011	31.12.2010	Variación	Variación
Pasivos	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Otros Pasivos Financieros ctes.	92.854	81.175	11.680	14,4%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar	38.699	19.631	19.068	97,1%
Otros Pasivos Corrientes	2.579	5.094	(2.515)	-49,4%
Otros Pasivos Financieros no ctes.	215.822	191.455	24.367	12,7%
Pasivos No Corrientes	607	901	(294)	-32,6%
Patrimonio	124.075	117.597	6.477	5,5%
Total Pasivos	474.637	415.853	58.783	14,1%

Variaciones del Activo

A diciembre de 2011, el nivel de activos totales muestra un crecimiento de \$58.783 millones (14,1%), explicado fundamentalmente por las inversiones asociadas a la apertura de la red de 212 sucursales de atención al público por la adjudicación del Servicio de Atención y Pago de beneficios de Seguridad Social (Propiedades, plantas y equipos muestra un incremento de \$28.123 millones, 147,8%); el aumento del efectivo y equivalente de efectivo de \$21.947 millones producto de los saldos depositados por el IPS a fines de diciembre para el pago habitual de pensiones en los primeros días del mes de enero de 2012, y un aumento en la cuenta de deudores comerciales de \$12.092 millones (12,1%), explicado principalmente por un aumento en la cartera de colocaciones de crédito social menores de un año de \$6.824 millones, y las cuentas por cobrar a IPS correspondiente a \$5.473 millones.

Lo anterior fue acompañado con una disminución de los otros activos corrientes de \$5.732 millones correspondiente a instrumentos financieros (depósitos a plazo y pagarés del Banco Central) que fueron liquidados y reemplazados por pactos que son clasificados en efectivo y equivalente al efectivo.

Las propiedades, plantas y equipos incluyen una disminución de \$869 millones que corresponden a cinco propiedades que se reclasificaron a disponibles para la venta. El valor contable de estas propiedades no difiere significativamente de su valor neto de realización descontados los costos de ventas. Con fecha 09 de diciembre de 2011 se vendió la sucursal de Viña del Mar en M\$403.216, el valor contable de esta propiedad ascendía a M\$235.784, por lo tanto se generó una utilidad de M\$167.432 que se presenta en otras ganancias (pérdidas) en el estado de resultados integral.

Variaciones del Pasivo

Durante este período, los pasivos muestran un crecimiento de \$58.783 millones (14,1%), explicado principalmente por \$11.680 millones (14,4%) y \$24.367 millones (12,7%) respectivamente, debido al aumento de las obligaciones con instituciones privadas y públicas consecuencia principalmente del financiamiento de las inversiones realizadas durante el primer semestre en activo fijo y capital de trabajo asociadas a la apertura de las sucursales de atención al público, las que fueron financiadas con obligaciones con bancos. A lo anterior se suma el aumento de \$19.068 millones (97,1%) explicados fundamentalmente por el pasivo obligaciones con terceros, lo cual corresponde al saldo depositado en diciembre por el Instituto de Previsión Social para el pago habitual de pensiones y beneficios de los primeros días del mes de enero de 2012.

El Patrimonio muestra un incremento de \$6.477 millones explicado por los excedentes generados en el período. Esta ganancia del período equivale a un 5,5% del patrimonio al 31 de diciembre de 2010. La rentabilidad anualizada del patrimonio por su parte, alcanzó un 5,2%.



2.2 Variaciones en los Resultados

	31.12.2011 (MM\$)	31.12.2010 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Ingresos de actividades ordinarias	114.910	92.496	22.414	24,2%
Otros ingresos por naturaleza	17.168	16.648	519	3,1%
Gastos por beneficios a los empleados	(26.261)	(19.253)	(7.007)	-26,7%
Otros gastos por naturaleza	(63.461)	(40.041)	(23.421)	-36,9%
Costos financieros	(20.573)	(16.864)	(3.709)	-18,0%
Depreciaciones y Amortizaciones	(5.753)	(2.268)	(3.485)	153,6%
Otros	(9.552)	(6.244)	(3.308)	-34,6%
Ganancia (pérdida)	6.477	24.473	-17.996	-73,5%

El excedente de Los Héroes CCAF en el período es inferior en \$17.996 millones equivalente a un 73,5% respecto del ejercicio anterior. Lo anterior se explica por:

Los Ingresos de actividades ordinarias presentan un crecimiento de \$22.414 millones (24,2%) explicado fundamentalmente por los ingresos asociados a la prestación del servicio de pago de pensiones y beneficios del IPS que se inició el 2 de mayo de 2011.

Los gastos por beneficios a los empleados muestra un aumento de \$7.007 millones. Esta variación se explica principalmente por el aumento de dotación para prestar el servicio de Atención y Pago de beneficios de Seguridad Social al IPS, que se comenzó a integrar a la Institución a contar de enero de 2011.

Los otros gastos por naturaleza reflejan aumentos de \$23.421 millones principalmente por servicios generales (\$10.362 millones) dado por los costos de vigilancia, correspondencia, aseo, fletes y arriendo de oficinas. A lo anterior se suma el aumento de los servicios externos en \$9.102 millones debido a los servicios de apoyo contratados para el pago de beneficios de Seguridad Social.

Los gastos de depreciaciones y amortizaciones reflejan un aumento de \$3.485 millones el cual incluye 8 de 60 cuotas de amortización por la apertura de 212 sucursales para la prestación del servicio de pago de pensiones y beneficios del IPS que se inició el 2 de mayo de 2011.

Los costos financieros reflejan un aumento de \$3.709 millones directamente relacionado con el aumento de las obligaciones con instituciones privadas y públicas indicadas anteriormente.

Los otros ítems se mantienen relativamente estables.

3. Análisis de Mercado

Al 31 de diciembre de 2011 la cantidad de afiliados de la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

C.C.A.F.	N° Trabajadores	N° Pensionados	N° Total Afiliados
Los Andes	2.385.887	375.252	2.761.139
La Araucana	855.033	246.000	1.101.033
Los Héroes	451.599	592.183	1.043.782
18 de Septiembre	406.785	134.803	541.588
Gabriela Mistral	155.161	58.988	214.149
TOTAL	4.254.465	1.407.226	5.661.691

Fuente: Cantidad de Trabajadores Afiliados, Estadísticas SUSESO Diciembre 2011

el liderazgo absoluto en el segmento de pensionados con un 42,1% de participación de mercado en este segmento.

Fuente: Afiliados Pensionados "intercajas".

4. Descripción y Análisis de los Flujos Netos

Los Héroes CCAF ostenta una participación de 18,4% en el total de afiliados, ubicándose en tercer lugar. Mantiene a su vez

El flujo neto total al cierre del período diciembre 2011 muestra un aumento de \$35.879 millones.

Estado de Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2011 (MM\$)	31.12.2010 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	15.953	5.377	10.576
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	40.087	(18.905)	58.992
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	(34.093)	(405)	(33.688)
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	21.947	(13.932)	35.879

El principal impacto en el Flujo Neto Total corresponde al aumento del flujo neto originado por actividades de financiamiento por \$58.992 millones, explicado principalmente por la obtención de deuda bancaria para el financiamiento de las actividades de inversión (\$33.688 millones) que se explica por la inversión necesaria para la apertura de las 212 sucursales



5. Gestión de Riesgos

La administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en Los Héroes CCAF. Para esto se ha diseñado una estructura de gobierno corporativo, desde el Directorio hasta las unidades especializadas para controlar, monitorear y mitigar los riesgos, de manera de asegurar que éstos se mantengan dentro de los límites aceptables para la institución

En esta estructura, el Directorio tiene la responsabilidad de definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio y delega en el Comité de Riesgo la gestión, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos, límites y monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación. El Comité de Riesgo es el organismo que tiene como función principal asegurar que se realice una adecuada gestión de administración de riesgo en la organización

Las políticas para la administración de los distintos riesgos, son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio y las distintas instancias de Gobierno Corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites que tienen como propósito acotar los riesgos a los que estamos expuestos. Las mediciones de estos riesgos se realizan de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Seguridad Social, el Directorio y además siguiendo los lineamientos establecidos por Basilea.

Desde enero del 2011 la Gerencia de Riesgo pasa a ser reporte directo de la Gerencia General, destacando de esta manera el foco de la institución en la relevancia de una adecuada administración y segregación funcional del riesgo. Este cambio no ha sido sólo de reporte, sino también de nivel de especialización de la gerencia, enfocándose el 2011 en la estructuración de un equipo profesional que permita sentar las bases para el desarrollo futuro de la institución de manera sustentable en la administración del riesgo.

Los Héroes administra sus riesgos de acuerdo a lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que nuestra institución ha decidido voluntariamente adaptarse también a los requerimientos de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financieros y Operacionales, además de tomar aspectos de la RAN 1-13 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como parte de nuestra estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

a) Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito surge principalmente de la eventual incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones bajo condiciones y plazos previamente establecidos. Gran parte de los activos de Los Héroes CCAF corresponden a créditos sociales otorgados a sus afiliados, trabajadores y pensionados. Las potenciales pérdidas por este concepto, se minimizan mediante la administración de políticas de evaluación crediticia y procedimientos claramente establecidos. Por su parte, los créditos otorgados son revisados periódicamente de manera de aplicar los controles definidos y monitorear el estado de la cartera pendiente por cobrar.

Los Héroes CCAF mantiene como política registrar una provisión para cubrir eventuales riesgos de incobrabilidad, calculada en concordancia con la Circular N°2.588 "Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de Diciembre de 2009.

b) Riesgo Financiero

El Riesgo Financiero es la probabilidad de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización ya sea por movimientos adversos en las variables de mercado (Riesgo de Mercado) o por problemas para cumplir con las obligaciones contraídas (Riesgo de Liquidez)

i. Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance a raíz de oscilaciones en los precios de mercado.

Los principales riesgos de mercado a los que se enfrenta Los Héroes CCAF corresponden a variaciones de tasa de interés y reajustabilidad (efecto de inflación):

- Riesgo de Tasa de Interés: se define como la exposición a pérdidas ocasionadas por cambios adversos en las tasas de interés de mercado y que afectan el valor de los instrumentos, contratos y demás operaciones registradas en los estados financieros.
- Riesgo de Reajustabilidad: corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento u otro índice de Reajustabilidad, ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

Dada la naturaleza del negocio de las Cajas de Compensación y las políticas internas de Los Héroes CCAF, existen impedimentos y restricciones para exposiciones de otro tipo de riesgos, tales como tipo de cambio (monedas), precio de acciones y opciones.

Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotados el Riesgo de Mercado, Los Héroes CCAF cuenta con una Política de Riesgo Financiero, donde establece los lineamientos de la administración, gestión del riesgo y la estructura de límites así como el detalle de la gestión de riesgo de mercado

ii. Riesgo de Liquidez

La liquidez es la capacidad de una empresa para financiar aumentos de su volumen de activos y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

El riesgo de liquidez al que se encuentra afecto CCAF Los Héroes se puede clasificar como:

- Riesgo de Liquidez de Financiamiento: Se refiere a la probabilidad que Los Héroes CCAF incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o a crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos financieros o por no poder financiar las necesidades adicionales
- Riesgo de Reajustabilidad: Se refiere al riesgo de no poder deshacer una determinada posición debido a la falta de profundidad del mercado.

La administración de liquidez por parte de Los Héroes CCAF tiene por objetivo gestionar de la forma más eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece sus lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado al menos una vez al año por el Directorio.

iii. Inversiones Financieras: Riesgo de Contraparte

Aunque con bastante menos relevancia, dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes CCAF se encuentran las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja y el riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones, para lo cual se ha establecido una política de fuentes y usos financieros que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados.



c) Solvencia: Requerimientos de Capital

De acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social en su circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las cajas de compensación no podrán tener un patrimonio inferior al 16% de sus activos ponderados por riesgo de crédito netos de provisiones exigidas (APRC). Esto se realiza con el propósito que las Cajas de Compensación aseguren un margen de capital para absorber pérdidas y mantener un nivel de capital en proporción al riesgo asumido.

La relación Patrimonio / APRC al cierre de Diciembre 2011 de los Héroes es 29,4% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido

d) Riesgo Operacional

El riesgo operacional es el riesgo de una pérdida producto de errores o fallas que tenga relación con los procesos, las personas, la tecnología y los factores externos distinto de los riesgos de crédito, mercado y liquidez que afecten a los estados financieros.

Con el objeto de mejorar y aumentar la calidad y seguridad en lo referente al logro de los objetivos definidos para los procesos y mejorar la eficiencia en los procesos de negocio, Los Héroes CCAF, desde el año 2009 a la fecha está implementando un modelo de gestión operacional basado en los estándares internacionales de Basilea II, adaptados convenientemente a la realidad de Los Héroes CCAF.

La responsabilidad de gestionar el riesgo operacional, fue asignada por el Directorio a la alta administración, quien ha movilizó a las gerencias y a la organización para la aplicación de las normas generales de administración de riesgos operacionales que se implanta de acuerdo a los siguientes pilares de trabajo:

- Calidad de Procesos (Considera el levantamiento y documentación de los procesos del negocio y de apoyo, para que aseguren el logro de los objetivos de calidad, eficiencia y control).
- Continuidad del negocio
- Seguridad de la información
- Control de Servicios Externalizados
- Prevención de Delitos de Personas Jurídicas
- Prevención de Fraudes
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, evaluación de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Cumplimiento legal y de normativas internas
- Gestión del conocimiento
- Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización (orientado a cultura de control), realizando difusión, publicación, charlas, capacitaciones, visitas, entre otros, con foco en riesgo operacional

Durante el segundo semestre se comenzó a desarrollar el trabajo de Transparencia de Información, el cual, pasará a ser otro pilar, integrado al modelo de gestión de Riesgo Operacional de Los Héroes C.C.A.F, durante el año 2012.

EMPRESA COLIGADA AFV INTERCAJAS S.A

Individualización y naturaleza jurídica

La sociedad Administradora de Fondos para la Vivienda Intercajas S.A., es una sociedad anónima cerrada, fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros, de la cual Los Héroes posee un porcentaje de participación en el capital de un 15%. A su vez esta inversión representa un 0,01% del total de activos de Los Héroes.

Objeto Social

AFV Intercajas S.A tiene como objetivo exclusivo la administración del Fondo para la vivienda, conforme a la Ley N° 19.281.

Directorio

Víctor Hassi Sabal (Presidente), Andrés Merino Cangas, Germán Lafrentz, Claudio Castro Poblete y Oscar Pradenas Villa.

Gerente General

Andrés Giaconi Muñoz

Patrimonio

M\$ 346.601

Al 31 de diciembre de 2011, no existen actos comerciales ni contratos con la Sociedad Coligada, fuera del contrato de servicio de administración de los fondos de las cuentas de ahorro para la vivienda de CCAF Los Héroes.



EMPRESA COLIGADA MEDIPASS S.A

Individualización y naturaleza jurídica

Sistemas Tecnológicos SPA, Medipass es una sociedad anónima cerrada fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social en la cual Los Héroes posee un porcentaje de participación de un 23,75%

A su vez esta inversión representa un 0,024% del total de activos de Los Héroes.

Objeto Social

El objetivo de Medipass es el de mejorar la calidad de vida y bienestar de todos los chilenos, generando beneficios y agregando valor vía la creación sistemas innovadores, seguros, confiables y móviles

Medipass actualmente es un operador de licencia médica electrónica certificado por Fonasa tanto para afiliados a Isapres como para afiliados a Fonasa y está trabajando en el diseño de un sistema de Bono Electrónico.

Directorio

German Lafrentz (presidente), Jaime Fernandez (CCAF Los Andes), Oscar Pradenas (CCAF La Araucana), Carlos Lopez (CCAF Gabriela Mistral), Andrés Cave (e-sign)

Gerente General

Alfonso Escobar

Capital suscrito y pagado

M\$ 706.983

Al 31 de diciembre de 2011, no existen actos comerciales ni contratos con la Sociedad Coligada.

ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS SUBSIDIARIAS

Estados de Situación Financiera Clasificado Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes	
	2011	2010	2011	2010
	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes al efectivo	107.456	20.599	10.044	14.645
Otros activos financieros, corrientes	5.749	4.272		
Otros activos no financieros, corrientes	3.487	5.092		
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	287.745	300.873		
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	59.572	126.990		
Inventarios	7.496	5.335		
Activos corrientes totales	471.505	463.161	10.044	14.645
Activos no corrientes		-	-	-
Inversiones contabilizadas utilizando el metodo de la participación		-	6	6
Otros activos financieros no corrientes	3.031	-	-	-
Propiedades, plantas y equipo	65.597	57.396	-	-
Activos por impuestos diferidos	11.886	5.259	-	-
Total de activos no corrientes	80.514	62.655	6	6
Total de activos	552.019	525.816	10.050	14.651
Pasivos y Patrimonio				
Pasivos corrientes				
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	320.786	255.849	-	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	5.897	-	-	-
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	45.677	24.555	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	60.658	132.050	-	-
Pasivos corrientes totales	433.018	412.454	-	-
Total de pasivos no corrientes		-	-	-
Patrimonio				
Fondo social	113.356	105.199	14.651	20.718
Ganancias (pérdidas) acumuladas	5.639	8.157	-4.601	-6.067
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	118.995	113.356	10.050	14.651
Participación no controladora	6	6	-	-
Patrimonio total	119.001	113.362	10.050	14.651
Total de patrimonio y pasivos	552.019	525.816	10.050	14.651



Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2011	2010	2011	2010
	M\$	M\$	M\$	M\$
Ganancia (pérdida)				
Ingresos de actividades ordinarias	2.470.147	2.004.238	-	-
Otros ingresos por naturaleza	668.386	790.736	111	111
Materias primas y consumibles utilizados	-108.403	-90.261	-	-
Gastos por beneficios a los empleados	-1.048.526	-893.399	-	-
Gasto por depreciación y amortización	-20.839	-28.512	-	-
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	-29.766	29.693	-	-
Otros gastos por naturaleza	-1.916.087	-1.733.828	-4.712	-6.175
Otras ganancias (pérdida)	-15.894	-71.072	-	-
Ingresos financieros	-	-	-	-
Costos financieros	-6	-1.715	-	-
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el metodo de la participación	-	-	-	-3
Resultados por unidades de reajuste	-	-	-	-
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	-	-2.986	-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	-988	2.894	-4.601	-6.067
Gasto por impuesto a las ganancias	6.627	5.260	-	-
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	5.639	8.154	-4.601	-6.067
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas	-	-	-	-
Ganancia (pérdida)	5.639	8.154	-	-
Ganancia (pérdida) atribuible a				
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	5.639	8.157	-4.601	-6.067
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras	-	-3	-	-
Ganancia (pérdida)	5.639	8.154	-4.601	-6.067

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2011	2010	2011	2010
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo inicial reexpresado	113.362	105.208	14.651	20.718
Cambios en el patrimonio				
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)	5.639	8.154	-4.601	-6.067
Otro resultado integral				
Resultado integral	5.639	8.154	-4.601	-6.067
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios				
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera				
Total de cambios en patrimonio	5.639	8.154	-4.601	-6.067
Saldo final del período actual	119.001	113.362	10.050	14.651



Estados Consolidados de Flujos de Efectivo Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2011	2010	2011	2010
	M\$	M\$	M\$	M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:				
Clases de cobros por actividades de operación				
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	2.400.362	2.411.063		
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	621.000	760.000	111	111
Otros cobros por actividades de operación	3.955	-		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-1.780.074	-2.166.043	-3.651	-3.651
Pagos a y por cuenta de los empleados	-831.412	-755.373		
Otros pagos por actividades de operación	-	-	-1.041	-30
Intereses pagados	-	-		
Intereses recibidos	-	-		
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	-312.786	-181.996		
Otras entradas (salidas) de efectivo			-20	-2.494
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	101.045	-67.651	-4.601	-6.064
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Compras de propiedades, planta y equipo	-19.988	-		
Compras de otros activos a largo plazo	-	-		
Otras entradas (salidas) de efectivo	5.800	23.586		
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-14.188	23.586		
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-	-		
Importes procedentes de préstamos de corto plazo	-	-		
Total importes procedentes de préstamos	-	-		
Pagos de préstamos	-	-		
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	-		
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-	-		
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	86.857	-44.065	-4.601	-6.064
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	-	-		
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo	86.857	-44.065	-4.601	-6.064
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	20.599	64.664	14.645	20.709
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	107.456	20.599	10.044	14.645

Entidades Relacionadas (Entidades de Cometido Especial)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2011 y 2010 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A, Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

Las entidades de cometido especial (ECE) son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien definido, tales como la ejecución de una transacción (servicios

con otras empresas) o la securitización de activos (cometido especial: financiamiento). Una ECE se consolida si, basándose en la evaluación del fundamento de su relación con Los Héroes CCAF y los riegos y beneficios de las ECE, Los Héroes CCAF concluye que la controla.

Las ECE controladas por Los Héroes CCAF fueron establecidas en base a una estrategia comercial en el caso de los centros recreacionales.

ECE: Servicios a otras empresas	RUT	PAÍS	MONEDA FUNCIONAL
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A	72.286.300-3	Chile	Pesos
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	74.247.600-6	Chile	Pesos

Atendida a la naturaleza de las corporaciones que están constituidas conforme a la norma del título XXXIII del código civil, no existen relaciones jurídicas de propiedad entre la CCAF Los Héroes y dichas entidades.

Los Directores de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes son: señores Enzo Vallarino, Gabriel Riveros, Iván Urzúa, Arturo Faúndez; de la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes son: señores Enzo Vallarino, Gabriel Riveros y Alfredo Kunze.

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes administra y opera siete centros recreacionales de propiedad de la CCAF Los Héroes por cuenta de ésta última, principalmente, en beneficio de los afiliados de la Caja, y también presta a Los Héroes servicio de hotelería, turismo y similares, operaciones que no tienen influencia significativa en las operaciones y resultados de CCAF Los Héroes.

La dotación de Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes al 31 de diciembre de 2011 fue de 132 personas.

