



MEMORIA ANUAL 2012





Te invitamos a revisar nuestra Memoria Corporativa 2012, instancia de comunicación en la que queremos reflejar de manera simple y concreta nuestro trabajo, nuestros resultados y nuestro crecimiento.

Esperamos que sea una herramienta efectiva para todos quienes tengan interés en conocer lo que hacemos diariamente y saber porqué estamos convencidos que nuestra labor es un aporte fundamental al desarrollo social de todo el país.

**SOMOS UNA
ORGANIZACIÓN DE
SEGURIDAD SOCIAL CUYA
PRINCIPAL MOTIVACIÓN
ES AYUDAR A TODOS
NUESTROS AFILIADOS
A VIVIR MEJOR Y MÁS
FELICES.**



CONTENIDO

06

HITOS 2012

08

CARTA DEL PRESIDENTE

14

NUESTRA EMPRESA
HISTORIA / DECLARACIÓN ESTRATÉGICA

18

INDUSTRIA
LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN / LOS HÉROES EN LA INDUSTRIA

20

GOBIERNO CORPORATIVO
FILOSOFÍA / MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO / DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN
COMITÉS DE DIRECTORIO Y SUS FUNCIONES / ASESORES PROFESIONALES
INDEPENDIENTES / COMITÉS EJECUTIVOS / ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

36

CAPITAL HUMANO

42

MODELO DE TRABAJO
COMPENSACIÓN SOCIAL / TRANSACCIONES Y REDES / PRODUCTOS FINANCIEROS

58

CALIDAD DE SERVICIO

60

GESTIÓN COMERCIAL
SEGMENTOS / PENSIONADOS / EMPRESAS Y TRABAJADORES / CANALES

70

COMUNICACIÓN E IMAGEN

72

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD
Y SUSTENTABILIDAD

74

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

78

OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

82

GESTIÓN FINANCIERA

HITOS 2012

MATERIALIZAMOS DIVERSAS ACTIVIDADES DESTINADAS A MEJORAR NUESTROS NIVELES DE SERVICIO E INCREMENTAR LA CERCANÍA, INCLUSIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES.

TRANSACCIONES PAGADAS

Más de 3.000.000 de transacciones realizamos mensualmente durante 2012. Dentro de éstas, destacan las 2.300.000 transacciones materializadas por beneficiarios del Instituto de Previsión Social.

3.000.000

TRANSACCIONES REALIZADAS MENSUALMENTE

2.300.000

CORRESPONDEN A BENEFICIARIOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

96%

DE SATISFACCIÓN NETA EN LOS PAGOS DE BENEFICIOS SOCIALES

Mejoramos los niveles de satisfacción de todos nuestros usuarios, pasando de un 94% (satisfacción neta), medido en mayo de 2012, a un 96%, medido en diciembre. Respeto en la calidad en la atención, oportunidad en el servicio y mucha empatía fueron algunos de los atributos más destacados por nuestros afiliados. Este Índice de Satisfacción fue realizado por la consultora externa GFK Collect y midió básicamente la percepción de los beneficiarios IPS respecto de la atención que reciben en las sucursales y en los módulos de atención rural móvil.

500.000

PAGOS PREVISIONALES PRIVADOS.

Extendimos nuestra plataforma de pago hacia el ámbito previsional privado, manteniendo los más altos estándares de atención y servicio. Incorporamos el pago de pensiones a beneficiarios de AFP Provida, AFP Habitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal, completando 491.225 pagos privados durante 2012.

\$8.100 MILLONES

EN BENEFICIOS SOCIALES

Durante 2012 realizamos una serie de actividades de entretención y esparcimiento y entregamos interesantes beneficios a nuestros afiliados. Entre ellos destacan conciertos gratuitos, eventos temáticos, llamadas telefónicas de acompañamiento, entradas al cine, descuentos en farmacias y consultas médicas de especialidad a precios preferenciales, entre muchos otros. Pusimos en marcha “RUT beneficio”, una aplicación que permite ofrecer en forma personalizada una serie de beneficios acorde con el perfil de cada afiliado.

Los Héroes colocó en el mercado financiero un bono corporativo por un monto de \$34.150.000.000, a cinco años plazo, emitido con cargo a la línea de bonos a 10 años de la entidad. Estos recursos serán utilizados para el refinanciamiento de pasivos de Los Héroes y para financiar colocaciones de crédito social y futuros proyectos.

\$34.150 MILLONES

COLOCACIÓN DE BONO CORPORATIVO

52.681

HORAS DE CAPACITACIÓN

Para consolidar un trabajo de equipo que nos permita mejorar la calidad de atención de los miles de pensionados y trabajadores que han depositado su confianza en nosotros, durante el ejercicio realizamos una serie de actividades de capacitación.

3.000.000

DE BENEFICIARIOS

Durante 2012 beneficiamos a más de 930 mil afiliados, entre pensionados y trabajadores y atendimos a más de 2 millones de personas pertenecientes al Instituto de Previsión Social, IPS.

3.000

SOLUCIONES EN LÍNEA AL MES CON LA CREACIÓN DE LA MESA DE APOYO COMERCIAL (MAC).

Reforzamos nuestra cadena de servicio a través de la Mesa de Apoyo Comercial, plataforma de servicio donde trabajan personas capacitadas que aplican criterios uniformes para toda la red comercial y transaccional. Gracias a este nuevo modelo de gestión pudimos entregar más de tres mil soluciones mensuales en línea a nuestros afiliados.

MEDIDAS DE MEJORA CONTINUA: Consolidando nuestro Programa de Mejora Continua iniciado el año 2011 incorporamos campañas de difusión y capacitación en materias relacionadas con: contratos de créditos; difusión respecto al nuevo marco legal que introdujo la Ley del Sernac Financiero; reducción de los plazos máximos para créditos de 84 a 48 meses en pensiones más bajas realizado en enero de 2012; grabación audiovisual para todos los créditos de pensionados y otras.

Por cuarto año consecutivo nos sumamos a la Teletón. Distintas áreas y sucursales impulsaron una serie de actividades destinadas a reunir fondos para esta importante cruzada. Ello se tradujo en un aporte de \$300 millones como empresa y \$21 millones de parte de nuestros colaboradores.

\$321 MILLONES

PARA COLABORAR CON LA TELETÓN.

DIVERSIFICAMOS NUESTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

Con el fin de responder a las necesidades de nuestros afiliados, durante 2012 desarrollamos una serie de nuevos productos. Entre ellos destaca, por ejemplo, el crédito inmediato, que otorga mayor agilidad en la entrega del dinero al afiliado; y el beneficio de crédito sin interés, de \$30 mil para pensionados y \$50 mil para trabajadores, cuyo objetivo es brindar ayuda en casos de emergencia.

CONSOLIDACIÓN MEJORA GESTIÓN RIESGO DE CRÉDITO

Durante el año 2012, se consolida la estructura de administración de riesgo de crédito, destacando las implementaciones de un sistema de cobranza que permite eficiencias en la gestión y un nuevo modelo de provisiones desarrollado en función del comportamiento histórico de la cartera con estimación de pérdida esperada. El nuevo modelo de provisiones fue auditado por una empresa consultora externa, CL Group, en términos de metodología de construcción y documentación de soporte, suficiencia de provisiones y, finalmente, calidad de proceso de cálculo; validando la adecuada calidad de todos los aspectos revisados.

28.000.000

DE PAGOS PREVISIONALES DEL IPS AL AÑO

96%

DE SATISFACCIÓN EN LOS PAGOS
DE BENEFICIOS SOCIALES

**“SIN AMBICIÓN, UNO NO
EMPIEZA NADA. SIN TRABAJO,
UNO NO TERMINA NADA. NO SE
NOS CONCEDERÁ EL PREMIO.
LOS MÉTODOS PUEDEN SER
INNUMERABLES PERO LOS
PRINCIPIOS SON POCOS. QUIEN
ASUME UNOS PRINCIPIOS PUEDE
SELECCIONAR CON ÉXITO SUS
PROPIOS MÉTODOS. QUIEN
INTENTA MÉTODO, PERO IGNORA
LOS PRINCIPIOS ES SEGURO QUE
TENDRÁ PROBLEMAS”.**

Ralph Waldo Emerson

MENSAJE DEL PRESIDENTE

SOMOS UNA ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL CUYO MOTOR ES QUE NUESTROS AFILIADOS VIVAN MEJOR Y MÁS FELICES. POR LO MISMO, PROCURAMOS TRABAJAR CON TRANSPARENCIA, CERCANÍA Y CALIDAD.

El 2012 fue un año de grandes desafíos y considerables logros. Se fortalecieron las potencialidades de nuestra institución en el mediano y largo plazo y, al margen de las dificultades que tuvimos que enfrentar, la entidad demostró tener sólidos fundamentos para continuar desarrollándose exitosamente. Por ello, la Memoria Anual y los Estados Financieros de Los Héroes, Caja de Compensación, correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2012, llevan consigo mucho optimismo y confianza en el futuro.

Quizás lo más trascendental, y que marca el inicio de todo el trabajo que hicimos, es que logramos estructurar la institución de una forma distinta y tomamos decisiones que produjeron un cambio cultural entre quienes formamos parte de la corporación. Ante los cambios que enfrentamos, los profesionales se adaptaron a las nuevas circunstancias, logrando un grupo cohesionado y ágil en la toma de decisiones. Asimismo, adaptamos nuestros objetivos que orientarán nuestro trabajo futuro; reformulamos gran parte de los lineamientos estratégicos y avanzamos sustantivamente en la materialización de nuevos proyectos comerciales y tecnológicos.

Fue también un año de profunda actividad. Desarrollamos múltiples y variadas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de atención y servicio, tanto de nuestros afiliados como de las más de 2.300.000 personas que mensualmente reciben los beneficios del Instituto de Previsión Social. Esto se traduce en la entrega de más de 28 millones de pagos previsionales al año.

Junto con lo anterior, y considerando el total de transacciones que Los Héroes realiza, gestionamos más de 3 millones de transacciones mensuales.

Por otro lado, sólo en el área de Compensación Social entregamos más de 2.700.000 beneficios, superando en un 58% a los entregados en el 2011. Nuestra preocupación permanente es que la mayor cantidad de afiliados acceda a las prestaciones que otorga Los Héroes.

Son muchísimas las actuaciones en las que hemos consolidado nuestras líneas de acción y no pocos los avances que hemos logrado gracias a la confianza de nuestros afiliados y el esfuerzo y dedicación de los colaboradores que componen el equipo de Caja de Compensación Los Héroes. No en vano este año avanzamos 4 puntos en calidad de atención. Más de 2 millones de beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) –que cobran sus pensiones y otras prestaciones en nuestra red de sucursales– nos premiaron con un 96% de satisfacción en la calidad del servicio que brindamos. Este reconocimiento, que nos llena de orgullo y ratifica que estamos avanzando por el camino correcto, constituye una fuerte motivación para seguir trabajando con excelencia, en equipo y con gran compromiso con nuestros principios éticos.

Otra buena noticia fue que durante el ejercicio extendimos nuestra plataforma de atención hacia el ámbito previsional privado, lo que significó incorporar el pago de pensiones de AFP Provida, AFP Habitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal. Asimismo, y en línea con el foco estratégico de fortalecer el segmento Trabajadores, este año logramos sumar un total de 110 nuevas empresas a nuestra Caja de Compensación. Ello, ciertamente, apoyados por el trabajo serio y responsable de nuestro equipo comercial y de operaciones.

También en el ejercicio recién terminado, y en el marco de la estrategia de endeudamiento de Los Héroes, marcamos un hito en nuestra estrategia de diversificación de fuentes de financiamiento con la exitosa colocación de un bono corporativo por un monto equivalente a US\$68 millones, a 5 años plazo. Este monto permitirá mayoritariamente refinanciar pasivos y financiar la cartera de crédito.

Finalmente, y sin duda, algo que tuvo importantes repercusiones en toda la industria, fueron los cambios que se produjeron en la normativa y en la interpretación de las regulaciones, los que supusieron una fuerte caída en la afiliación y colocación de créditos.

Somos una organización de seguridad social cuyo motor es mejorar la calidad de vida y bienestar de nuestros afiliados y, por lo mismo, procuramos trabajar con transparencia, cercanía y calidad. Pero también tenemos claro que las necesidades y exigencias de nuestros beneficiarios son dinámicas y en constante evolución. Por lo mismo, durante el 2012, hemos incorporado mejoras para una adecuada entrega de información. Hoy entendemos como parte fundamental de nuestro quehacer la promoción y difusión de la educación financiera.

Nuestro propósito es lograr que cada uno de nuestros afiliados conozca y comprenda a cabalidad los beneficios y prestaciones a los cuales pueden acceder. Así como también, los derechos y obligaciones que asumimos nosotros y ellos, generando así una relación virtuosa, clara y transparente, de manera de que las prestaciones sociales que entregamos, sean una ayuda efectiva para mejorar su calidad de vida, evitando que la falta de un adecuado entendimiento genere dificultades.

Es por eso que incorporamos herramientas de gran efectividad, como la ficha de cliente, los programas de educación financiera y la grabación audiovisual de todos los procesos de venta de crédito a pensionados, además de la grabación audiovisual del proceso de afiliación de pensionados que se realiza desde el 2011, medidas, estas dos últimas, de control y transparencia que sólo Los Héroes realiza. Ninguna otra entidad, de nuestra propia industria u otras dispone de un proceso tan riguroso y eficaz de control del efectivo cumplimiento normativo y de los protocolos de atención y servicio. Todo lo anterior es realizado por personal debidamente capacitado y certificado, que tiene la misión de entregar información estandarizada para que todos accedan a ella en forma clara y transversal.

Hemos cerrado el año 2012 con optimismo. Tenemos la tranquilidad de que nuestra institución seguirá creciendo sobre una base sana y sustentable en el largo plazo, a partir de una política prudente en materia de riesgos de crédito y de mercado, además de una estricta disciplina en materia de gastos y una atención de excelencia.

En representación del Directorio de la corporación, quiero agradecer muy especialmente a todos los colaboradores de Los Héroes por el gran esfuerzo realizado en el período. Sin su compromiso y entrega, los pasos que dimos no hubieran sido posibles. La calidad de nuestro grupo humano constituye nuestro principal orgullo. Es por ello que a través de esta Memoria quiero expresarles mi profunda satisfacción por el honor de presidir tan prestigiosa institución.



Enzo Vallarino Estay
Presidente Directorio
Los Héroes



SUCURSAL TALCA

REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

SUCURSAL ARICA

María Quiroz Ruíz
Afiliada
Sucursal Iquique

Geraldine Castillo
Ejecutiva Atención
Sucursal Arica

ZONA NORTE

REGIÓN ARICA Y PARINACOTA / REGIÓN DE TARAPACÁ / REGIÓN DE ANTOFAGASTA
REGIÓN DE ATACAMA / REGIÓN DE COQUIMBO

SABEMOS LO QUE NUESTROS AFILIADOS
NECESITAN Y TRABAJAMOS CON ESMERO
PARA ENTREGARLES EL MÁXIMO DE
BENEFICIOS A ELLOS Y A SUS FAMILIAS

NUESTRA EMPRESA

HISTORIA

- Por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas (Asimet), nace la Caja de Compensación Los Héroes.
- La entidad comenzó sus actividades con 20 empresas y 6.000 afiliados.

- Los Héroes comienza a otorgar créditos sociales para Trabajadores.

- Se sitúa como la Caja de Compensación líder en el segmento Pensionados, con un 42% de participación de mercado.

- En un proceso de la incorporación de mejores prácticas, comienza la autorregulación de Gobierno Corporativo, con la creación del Comité de Auditoría, dependiente del Directorio.

- Los Héroes se convierte en la primera Caja de Compensación que emite un instrumento de deuda de largo plazo, bono securitizado, en el mercado de capitales.
- Se crea el Comité de Infraestructura, Seguridad y Administración del Activo Fijo dependiente del Directorio.

- Se crean los Comités de Riesgo, Tecnología y Capital Humano. Todos dependientes del Directorio.

- Se incorporan como afiliados los empleados públicos y municipales.

- Los Héroes integra afiliados PBS Pensionados Básicos Solidarios.
- Los Héroes se convierte en la primera Caja que emite un instrumento de deuda de corto plazo, efectos de comercio, en el mercado de capitales.
- Es la primera empresa de seguridad social del país en implantar una plataforma SAP para servicios transaccionales y financieros.
- Se convierte en la única Caja de Compensación que participa en la Teletón.

- Los Héroes implementa la solución ERP SAP
- La corporación se alinea con las exigencias de Basilea II

- La entidad introduce el crédito a la educación superior.
- Implementa la solución Clientes SAP y el soporte CRM SAP para todos los procesos relacionados con Fondos Nacionales.
- Se adjudica la licitación IPS, para el servicio de pago mensual de aproximadamente 2,2 millones de beneficios sociales.
- Cambia su contabilidad a la norma contable IFRS.

- Comienza la operación IPS.
- Concreta la red de sucursales más importante de la industria, a esa fecha con 241 sucursales y más de 1.500 lugares de pagos remotos, desde Arica hasta Porvenir.
- Introduce Medipass, para operar la licencia médica electrónica y Bantotal WEB, para administración de crédito.
- Los Héroes crea el Comité de Compensación Social dependiente del Directorio.

- Incorpora medidas de mejora en transparencia y entrega de la información.
- Se diversifican las fuentes de ingreso a través del desarrollo de nuevos productos financieros.
- Se incorpora, la función de Asuntos Corporativos y pone en marcha un Programa de Relacionamento con sus diferentes públicos de interés.
- La primera Caja que audita externamente un modelo interno de provisión de riesgo de crédito.

DECLARACIÓN ESTRATÉGICA

01/ VISIÓN

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

02/ MISIÓN

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

03/ VALORES

Actuamos guiados por un espíritu de compromiso social, cercanía, transparencia, creatividad y calidad.

04/ ÁMBITOS ESTRATÉGICOS

NUESTROS ÁMBITOS ESTRATÉGICOS SON:

- ENTREGAMOS **SERVICIOS DE RECAUDACIÓN Y PAGO, Y OTRAS TRANSACCIONES SIMILARES**, QUE SE ENTREGAN A TRAVÉS DE MODERNAS REDES FÍSICAS Y VIRTUALES.
- OFRECEMOS **PRODUCTOS FINANCIEROS SOCIALES** QUE SE ENTREGAN EN FORMA DIGNA, ÁGIL, MODERNA Y EFICAZ.
- CON NUESTROS EXCEDENTES ENTREGAMOS **COMPENSACIÓN SOCIAL**, SENSIBLE A LAS NECESIDADES DE LOS AFILIADOS.

LA INDUSTRIA

LOS HÉROES ES UN ACTOR RELEVANTE EN EL DESARROLLO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS ASOCIADAS A LA PROTECCIÓN SOCIAL EN CHILE.

LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, que forman parte del Sistema de Seguridad Social del país. Su origen está ligado 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.

Actualmente, la industria la integran cinco organizaciones, todas bastante consolidadas, cada una de las cuales tiene como ente fundador a alguno de los gremios empresariales que existen en Chile. Ellas son Los Héroes, Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral. Todas son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y, en cuanto a su condición de instituciones emisoras de instrumentos de oferta pública, por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Son, asimismo, controladas por la Contraloría General de la República en lo referente a gestión de fondos públicos.

La oferta de prestaciones y servicios de las Cajas de Compensación es altamente diversificada, con productos y beneficios bastante similares entre sí, donde el foco de competencia viene dado por la búsqueda de mayor participación de mercado en número de afiliados. Entre los productos y beneficios ofrecidos,

destacan: beneficios sociales con foco en recreación, salud y educación, bonos en dinero, servicios transaccionales, crédito social, entre otros.

La tendencia actual es hacia un mercado más competitivo, de mayor innovación en términos de productos y servicios y de mejoras permanentes en los estándares de calidad de atención. Esto, producto que los mismos afiliados se han vuelto cada vez más exigentes y comparan las alternativas que ofrece el mercado y la competencia directa.



SUCURSAL ARICA

SUCURSAL PADRE MARIANO



LOS HÉROES EN LA INDUSTRIA

Los Héroes es uno de los principales referentes en su industria y un actor relevante en el desarrollo de políticas y prácticas asociadas a la protección social en Chile.

En 57 años hemos sido pioneros en muchos ámbitos. Incorporamos políticas de Gobierno Corporativo, que insertaron modernidad y buenas prácticas en la gestión de la empresa. Fuimos también los primeros en modernizar la empresa en materia de Recursos Humanos, cambiando su estructura organizacional e incorporando profesionales calificados para tomar el control de las distintas áreas del negocio.

Los Héroes fue la primera Caja de Compensación en diversificar sus fuentes de financiamiento, emitiendo Bonos Securitizados y Efectos de Comercio cuando nadie en la industria lo hacía.

En 2011, Los Héroes lideró la creación de un producto que cambió el sistema de tramitación de las licencias médicas por uno de tipo electrónico, moderno y ágil. A través de la Licencia Médica Electrónica,

que es operada por la empresa Medipass, una sociedad de apoyo al giro de cuatro Cajas de Compensación, hoy el sistema se trabaja con un instrumento acorde con la evolución tecnológica mundial.

En 2011 se implementó el Servicio de Atención y Pagos de Beneficios del Instituto de Previsión Social (IPS). Ello significó aplicar la máxima celeridad para implementar, en sólo seis meses, una red de más de 200 sucursales de pago, para más de dos millones de chilenos. Hoy contamos con una red de 235 sucursales, la más grande de la industria de las Cajas de Compensación y la quinta a nivel nacional, sólo detrás de BancoEstado, Banco de Chile, Banco Santander y Bci. Adicionalmente, ofrecemos locales de pago rural en otras 1.502 localidades, llegando así a los lugares más apartados de nuestro territorio nacional.

En participación de mercado somos líderes en el segmento de pensionados; al cierre del 2012, el número de afiliados Pensionados fue de 549.594 personas.



Rodrigo de la Vega
Jefe Control de Gestión
Santiago

GOBIERNO CORPORATIVO

Por su relevancia en el funcionamiento del sistema económico nacional, las Cajas de Compensación son un tipo especial de agente de mercado. Por lo mismo, es fundamental que cuenten con un Gobierno Corporativo que garantice su solvencia y estabilidad dentro del sistema, especialmente considerando su responsabilidad como prestador de servicios vinculados a la protección social y al apoyo financiero, tanto para el Estado como para otras entidades del sistema.

Los Héroes ha sido pionera en la implementación de un Gobierno Corporativo, marco de acción que ya tiene nueve años y que desde sus inicios cuenta con las mejores prácticas institucionales. Su toma de decisiones se sustenta en la transparencia, una gestión estratégica y operacional de alto estándar, un control focalizado de los riesgos y un compromiso social frente a la comunidad y al mercado.

FILOSOFÍA

Los valores que sustentan el actuar de nuestro gobierno corporativo y que constituyen su más profunda filosofía operativa son transparencia, profesionalismo e independencia.

La transparencia se basa en entregar información oportuna, pertinente y detallada, a fin de que los tenedores de instrumentos financieros y acreedores puedan entender cabalmente las actividades y resultados de las operaciones y sus posibles impactos en la situación financiera de la entidad en el futuro.

Asimismo, buscamos garantizar confianza y seguridad a la comunidad, al Estado, a clientes y afiliados, respecto de la situación de liquidez y solvencia de la institución, así como de la forma en que ésta se gobierna.

Los Héroes en su rol social tiene una continua exigencia por la anticipación e innovación. Ello le obliga a tomar determinaciones oportunas, eficientes y eficaces, basadas en estudios técnicos y económicos preparados por profesionales de primer nivel. Asimismo, es imperativo mantener una actitud de mejora continua, a fin de proporcionar a clientes y afiliados un servicio y atención de calidad. Las decisiones que se adoptan en el directorio son tomadas con total independencia. Las normas internas de Los Héroes exigen que tanto directores, asesores, como ejecutivos informen sobre su participación en inversiones relacionadas con instrumentos financieros que emite la institución, o vinculaciones con empresas proveedoras de bienes o servicios de importancia. En caso de revelarse conflictos de interés, los Directores se abstendrán de participar de todo acuerdo o decisión relacionado con actos o materias afectadas por dicha situación.

Lo anterior se revisa anualmente en el Comité de Auditoría, donde se presentan las transacciones entre partes relacionadas que pudieran observarse.

LOS VALORES QUE SUSTENTAN EL ACTUAR DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO SON TRANSPARENCIA, PROFESIONALISMO E INDEPENDENCIA.



EDIFICIO CORPORATIVO

MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

A. ESTAMENTOS DE GOBIERNO

Este se compone por:

- **El Directorio**, que posee las facultades de administración superior de la entidad.

- **Los Comités de Directores**, que apoyan al Directorio en el análisis de los principales aspectos de la gestión de la empresa.

- **Los Asesores**, que apoyan la gestión integral de Los Héroes, a través de la participación en los distintos Comités de Directorio, en materias de Seguridad Social, industria financiera y transaccional, auditoría y capital humano, entre otras, Deben tener reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional.

- **La Gerencia General**, y la alta gerencia, responsables de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio.

- **La Fiscalía**, 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**, que vela por la razonabilidad de los estados financieros, cumplimiento de las normas y procedimientos, la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución y la gestión integral de los riesgos. Depende directamente del directorio.

- **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:

Fija las directrices que nos guían en el desarrollo de las actividades estratégicas de la institución. Estas incluyen visión, misión, valores, estrategia corporativa, objetivos y focos estratégicos, metas e incentivos y el modelo de control de gestión, que debe ser aprobado por el Directorio.

C. EL MODELO DE CONTROL DE GOBIERNO CORPORATIVO:

Establece las prácticas de control institucional que ayudan a darle una mejor dirección al trabajo realizado y permiten una gestión más transparente. Considera el modelo de control interno, normas y procedimientos de gobernabilidad interna, así como las prácticas de transparencia al mercado y los agentes externos. Un rol destacado juegan el fiscal, contralor y gerente de riesgo, además de cada uno de los responsables de los procesos.

D. LA CULTURA Y EL MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS:

Valores, normas y procedimientos que permiten que el modelo de gobierno corporativo tenga un sello institucional. Incluye un sistema interno de información y un modelo de evaluación de gobierno corporativo, dos directrices que hacen posible identificar las brechas con las mejores prácticas en este terreno.



EDIFICIO CORPORATIVO



SUCURSAL TALCA

DIRECTORIO
Y ADMINISTRACIÓN

COMPOSICIÓN Y ELECCIÓN DEL DIRECTORIO

El Directorio es el órgano de administración superior. Está conformado por seis miembros, quienes permanecen por tres años en sus funciones. La mitad de ellos representa al estamento empresarial y tres directores representan a los trabajadores de las empresas afiliadas. Adicionalmente, participa en el Directorio un asesor independiente, don Antonio Bascuñán, de profesión abogado, que colabora con el presidente del Directorio, la Gerencia General, Fiscalía y Contraloría.

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

MIEMBROS
DEL DIRECTORIO

Nuestro Directorio, al 31 de diciembre de 2012, está conformado de la siguiente forma:

- 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).
- **Enrique Oyarce Cifuentes**, RUT 8.699.650-2, director (técnico en Administración).

En las sesiones del Directorio participan con derecho a voz, el gerente general, señor **Jorge Leyton Díaz** y el fiscal, señor **Carlos Lira Ramírez**, y también cuando son invitados asisten los asesores, el contralor y los gerentes.

NUESTRO MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO ESTABLECE PRÁCTICAS DE CONTROL INSTITUCIONAL QUE NOS AYUDAN A DARLE UNA MEJOR DIRECCIÓN AL TRABAJO REALIZADO. ELLO NOS PERMITE GARANTIZAR A NUESTROS AFILIADOS Y A LA COMUNIDAD EN GENERAL, UNA GESTIÓN MÁS TRANSPARENTE.

DIRECTORIO

NUESTRO ROL SOCIAL NOS IMPONE TOMAR DETERMINACIONES OPORTUNAS, EFICIENTES Y EFICACES, BASADAS EN ESTUDIOS DE PRIMER NIVEL, AL MISMO TIEMPO QUE TENEMOS LA EXIGENCIA DE ANTICIPARNOS, INNOVAR Y MANTENER UNA ACTITUD DE MEJORA CONTÍNUA.



Carlos Lira Ramírez	Jorge Leyton Díaz	Arturo Faúndez Fuentes	Iván Urzúa Ahumada	Enzo Vallarino Estay	Gabriel Riveros Infante	Alfredo Kunze Schütze	Marcelo Oyarce Cifuentes	Antonio Bascuñán Valdés
Fiscal	Gerente General	Director	Director	Presidente	Vicepresidente	Director	Director	Asesor



COMITÉS DE DIRECTORIO Y SUS FUNCIONES

Con el fin de profundizar el control en aquellas materias que, por su especialización, requieren de dedicación y conocimientos especiales, nuestro Directorio creó comités específicos. Éstos tienen la misión de difundir, en cada una de sus áreas, la filosofía institucional que constituye el sello distintivo de Los Héroes de cara a sus colaboradores, afiliados, reguladores, inversionistas, grupos de interés y comunidad en general.

01 COMITÉ DE AUDITORÍA

La creciente tendencia hacia una cada vez mayor autorregulación de las empresas confiere una importancia relevante a la existencia de un Comité de Auditoría, organismo interno del más alto nivel que debe velar por la eficiencia de los sistemas de control interno de la empresa y del cumplimiento de sus regulaciones.

Este Comité, que reporta directamente al Directorio, se encarga del examen de los estados financieros para que estos presenten razonablemente la posición de la institución y resultados de sus operaciones. Además realiza la revisión de los informes de los auditores externos, la proposición de éstos y las clasificaciones de riesgo al Directorio para su contratación y análisis de las transacciones entre partes relacionadas.

Se encarga también de los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la empresa, así como de vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica; asimismo, el Comité debe tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para la institución los negocios que realice.

El Comité de Auditoría refuerza y respalda tanto la función de la contraloría interna como su independencia de la administración y sirve a la vez de vínculo y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos, oficiando también de nexo entre éstos y el Directorio de la empresa. Cuenta además con un asesor externo.

02 COMITÉ DE RIESGO

Su objetivo es analizar los temas que contribuyan a identificar, medir y gestionar los riesgos a los que está expuesta la institución. Asimismo, a través de políticas, recursos y límites, le corresponde establecer los niveles de aceptación de riesgo y controlar el desempeño e implementación de mecanismos de mitigación. Su ámbito de acción comprende la gestión del riesgo de crédito, financiero (mercado, liquidez, solvencia) y operacional, así como la administración del riesgo estratégico de recursos humanos, de reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otras. Cuenta con el apoyo de tres asesores profesionales externos.

03 COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es el encargado de dar una visión tecnológica de largo plazo a la organización, garantizando la integración, accesibilidad y adaptabilidad de las soluciones que se implementen, en función del cambiante escenario del mercado. Le corresponde analizar las decisiones para iniciar nuevos proyectos del área, hacer seguimiento y control del desarrollo de los proyectos de tecnologías de la información que están en marcha y asegurar que éstos tengan coherencia con los modelos y planes de negocios. Cuenta con dos asesores profesionales externos.

04 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 de desempeño del gerente general, del fiscal, del contralor y de los principales ejecutivos respecto del cumplimiento de las metas, así como el nivel de desarrollo de las competencias definidas para cada cargo; y gestionar el plan de sucesión y subrogación de los principales puestos de nuestra Caja. En él participan dos asesores profesionales externos.

05 COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA, SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVO FIJO

Es el encargado de revisar los proyectos de adquisición, arrendamiento, enajenación de inmuebles y construcción de edificios. También le corresponde aprobar los proyectos de habilitación o remodelación de sucursales, oficinas y otros relacionados con el plan de infraestructura de Los Héroes. Además controla, supervisa y administra los temas de seguridad del capital económico y humano en los ámbitos de las barreras físicas, electrónicas y humanas, como la relación con los organismos de seguridad. Controla y supervisa la administración del activo fijo en materias de seguros, contribuciones, tasaciones, patentes comerciales, administración de arriendos y otros relacionados.

06 COMITÉ DE COMPENSACIÓN SOCIAL

Asiste al Directorio en la evaluación, priorización y aprobación de las iniciativas de compensación social que Los Héroes entrega a sus afiliados y a la comunidad en general. Estas iniciativas tienen por finalidad incrementar el bienestar de los afiliados de la institución y cubrir sus necesidades insatisfechas, derivadas de una insuficiente capacidad económica, deterioro de la salud u otras que dificultan su plena integración a la sociedad. El Comité debe también analizar las materias ligadas a la imagen y posicionamiento de la industria de las Cajas de Compensación en general y de Los Héroes en particular, a objeto de destacar su rol social y aporte a la comunidad. En él participan dos asesores profesionales externos.

Roberto Pérez
Jefe de Procesos y Servicios
Sucursal Punta Arenas

Luisa Jeldrez
Ejecutiva de Atención
Sucursal Arica



La siguiente es la participación de los directores en los diferentes comités de Directorio durante el 2012

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

Se mencionan a continuación los profesionales que asesoran al Directorio y sus Comités

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						
Fernanco Menchaca	Asesor						
Lizbeth Carvajal	Asesor						
Claudio Skármeta	Asesor						



Asesor del Directorio e integrante de los comités de Riesgo, Tecnología, Compensación Social y Capital Humano. 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. Posee una importante experiencia en actividades relacionadas con el mundo académico y empresarial. Fue profesor titular, director del Departamento de Ciencias del Derecho, Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile y abogado integrante de la Excm. Corte Suprema. Se ha desempeñado como asesor legal de diversas organizaciones, tales como Gasco S.A., Bolsa de Comercio de Santiago y Molymet S.A.. Actualmente es Director de la Compañía General de Electricidad S.A., Eléctrica Puntilla S.A. y Sociedad del Canal de Maipo.



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. Fue socio principal de Langton Clarke/Arthur Andersen y posteriormente Managing Partner de Ernst & Young Chile. Actualmente es director de Vecchiola S.A., presidente de la Asociación de Auditores Externos Chile A.G, socio de Abako Partners Consultores y, consejero del Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno.



Asesor de los comités de Riesgo y Tecnología. Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Actualmente es director de Corpbanca Agencia de Valores y de Haciendas Talinay. Además es miembro del Comité de Auditoría del Banco Central de Chile. Fue gerente general de Banco de A. Edwards, vicepresidente del directorio de Banco Ripley y presidente de los comités de Auditoría y de Riesgo Operacional y Tecnológico del mismo banco. Presidió el Comité Directivo de Banripley Corredores de Seguros. También fue director de la Bolsa Electrónica de Chile y del Depósito Central de Valores.



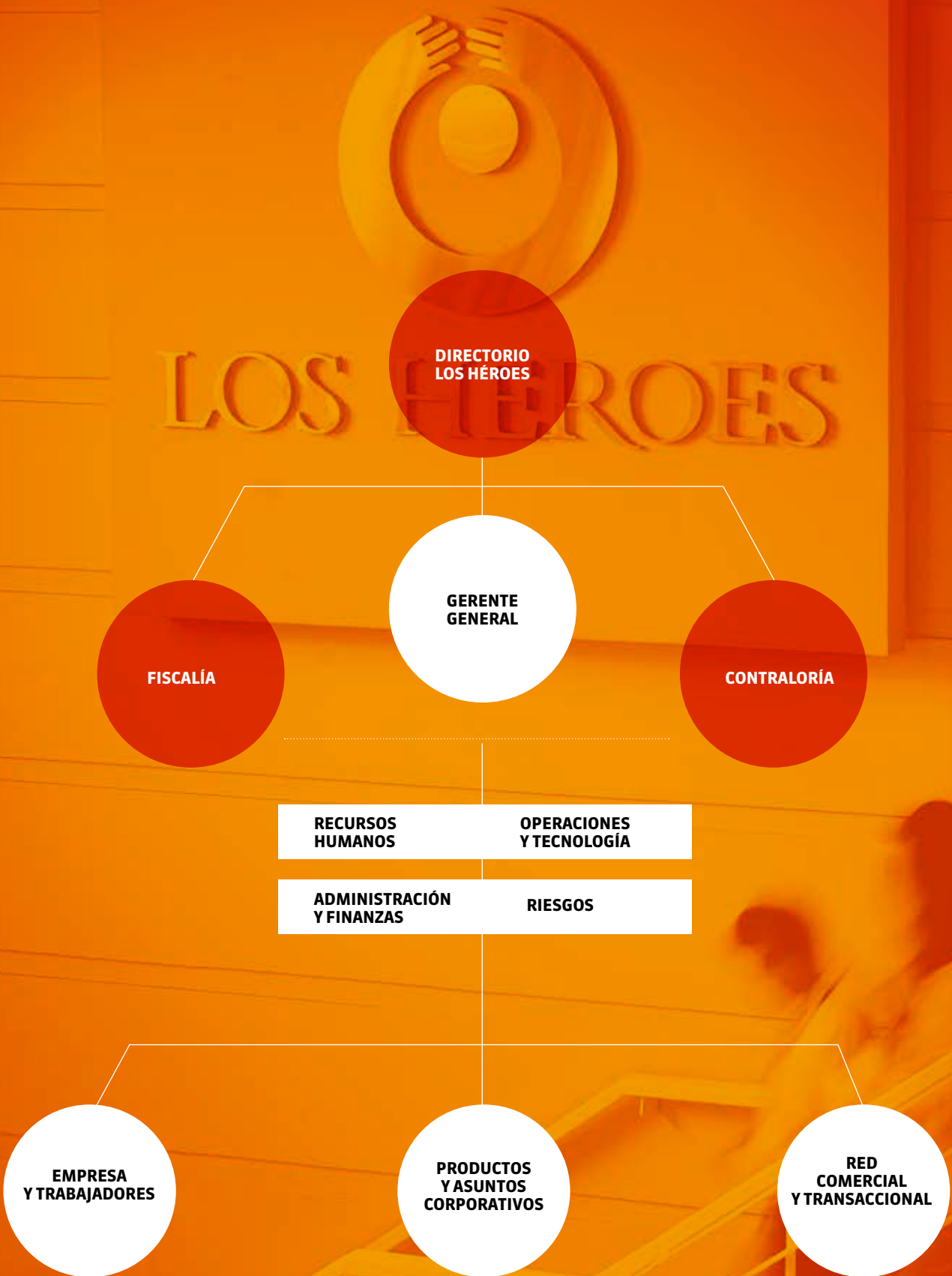
Asesora del Comité de Capital Humano. Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Desde 2002 es socia y gerente de Talent HR Consulting. Previamente fue gerente del Departamento de Consultoría de Dirección de Empresas en Price Waterhouse Coopers. Ha sido docente del Diploma de Recursos Humanos de la Universidad Adolfo Ibáñez y actualmente lo es de Diplomas afines de la Universidad del Desarrollo. En su calidad de experta ha participado como expositora en seminarios y cursos de recursos humanos organizados por diversas instituciones.



Asesor del Comité de Riesgo. Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es director de South Cone SAGR y consultor de empresas. Fue gerente de la División Banca de Personas y gerente de la División Riesgo del Banco Internacional. Anteriormente se desempeñó en Banco de A. Edwards como gerente de la División Corporativa y gerente de la División de Crédito. También fue director general de Asuntos Económicos y Adquisiciones de la Universidad de Las Américas y gerente general de Papeles Industriales S.A.



Asesor del Comité de Compensación Social. Economista de la Universidad de Chile y M.A en Macro Economía Avanzada y Comercio Internacional, en UK. Se ha desempeñado por más de 32 años en el sistema financiero, trabajando primero en la Superintendencia de Bancos, donde fue Director de Supervisión y luego Intendente, durante la crisis de los años ochenta. Junto a un grupo de destacados profesionales formó una entidad de supervisión bancaria que se convirtió en modelo para América Latina. Fue también Gerente General del Banco Santander hasta alcanzar el mismo cargo en el Holding Financiero español en Chile. Fue gestor activo de la primera mega fusión bancaria en Chile y de innovadores productos y empresas que marcaron el desarrollo del grupo Santander en Chile. Asimismo, fue durante tres años Vicepresidente de Retail Financiero de París y gestor clave y Vicepresidente ejecutivo del Banco París. Actualmente es director independiente de AFP Capital, asesor de Sura y sigue vinculado a la consultoría nacional e internacional en diversos aspectos de negocios de intermediación financiera, estrategia y desarrollo de negocios, gobiernos corporativos y supervisión bancaria.



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, los cuales tienen la misión de analizar en profundidad los principales aspectos del negocio.

En sus sesiones participan algunos de los asesores de los comités de Directorio. Su función es monitorear la implementación de los lineamientos fundamentales definidos por el Directorio.

Los siguientes son los comités ejecutivos que operaron durante 2012:

- Comité Ejecutivo de Riesgo Operacional
- Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito
- Comité Ejecutivo de Crédito Personas y Empresas
- Comité Ejecutivo de Cobranzas
- Comité Ejecutivo de Crédito de Grandes Empresas
- Comité Ejecutivo de Productos
- Comité de Negocios
- Comité de Gerentes
- Comité de Activos y Pasivos

GERENCIA GENERAL Y ALTA GERENCIA

Son las posiciones responsables de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio, velando por el permanente respeto a la misión, visión y valores que orientan nuestra actuación.

La estructura organizacional está compuesta por un gerente general, un fiscal, un contralor y siete gerentes de área. Cada gerencia es gestionada por reconocidos profesionales, quienes aportan con su experiencia y profesionalismo al cumplimiento de los objetivos y metas de la corporación.

ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

- **Jorge Leyton Díaz:** Gerente General. RUT 8.035.213-1. Ingeniero comercial, Universidad de Chile. MBA, The University of Chicago. Master 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 Gálvez Becerra:** Contralor. RUT: 9.959.777-1. Contador Auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana. Magíster en Dirección y Gestión Tributaria, Universidad Adolfo Ibáñez.
- **Jimena Cueto Santo:** Gerente de Recursos Humanos. RUT 8.878.885-0. Ingeniero comercial, Universidad de Chile. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.
- **Jaime Cruzat Suazo:** Gerente de Riesgo. RUT 7.893.832-3. Ingeniero Civil, Universidad de Chile. Diplomado en Gestión de Empresas para Ingenieros, Universidad de Chile.
- **Ernesto Trincado Rozas:** Gerente de 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. Magister en Economía Aplicada, mención en Economía Financiera, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Gonzalo Vial Martinic:** Gerente de Empresas y Trabajadores. RUT 10.289.565-7. Ingeniero civil industrial, Universidad Católica de Chile. Diplomado en Marketing, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Germán Lafrentz Heinsen:** Gerente de Productos y Asuntos Corporativos. RUT 9.035.397-7 Ingeniero comercial, Universidad de Chile. MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Soledad Masalleras Lohmann:** Gerente de Red Comercial y Transaccional. RUT 7.038.295-4. Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomada en Desarrollo Directivo, Universidad de los Andes.

1 Felipe Arriagada Subercaseaux
Gerente de Administración
y Finanzas

3 Jaime Cruzat Suazo
Gerente de Riesgo

5 Germán Lafrentz Heinsen
Gerente de Productos
y Asuntos Corporativos

2 Gonzalo Vial Martinic
Gerente Segmento Empresas
y Trabajadores

4 Ernesto Trincado Rozas
Gerente de Operaciones
y Tecnología

6 Carlos Lira Ramírez
Fiscal



7 Sandra del Carmen Gálvez Becerra
Contralora

8 Jimena Cueto Santos
Gerente de Recursos
Humanos

9 Jorge Leyton Díaz
Gerente General

10 Soledad Masalleras Lohmann
Gerente de Red Comercial
y Transaccional

ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

**RESPONSABLES DE
CUMPLIR LOS OBJETIVOS
ESTABLECIDOS POR
EL DIRECTORIO,
RESPETANDO NUESTRA
MISIÓN, VISIÓN
Y VALORES.**

NUESTROS COLABORADORES

La gestión de personas en Los Héroes resulta fundamental para alinear y ajustar las políticas y procedimientos de toda la corporación. El compromiso de los colaboradores con los objetivos estratégicos es la base de todas las actividades que se realizan. Por lo mismo, potenciamos a las personas con sus competencias y habilidades, procurando siempre el desarrollo integral de los trabajadores a través de un liderazgo cercano, empático y resolutor.

Los Héroes cuenta con colaboradores comprometidos y competentes, quienes ejercen sus funciones en un ambiente grato y de mucho respeto. La organización ha establecido parámetros de medición y evaluaciones de desempeño que permiten importantes oportunidades de crecimiento para quienes realizan una labor destacada.

En el 2012 se desarrolló una serie de proyectos enfocados al fortalecimiento de las comunicaciones y la participación de los colaboradores en distintas instancias.

PLAN TERRENO / PLAN DESPEGA / PLAN RECONOCIMIENTO
JORNADA DE INDUCCIÓN SOCIAL / PLAN PARTNERS
PROGRAMA DE LIDERAZGO / GESTIÓN DEL DESEMPEÑO
CONVENCIONES / CELEBRACIONES: REFORZANDO EL SENTIDO
DE PERTENENCIA / BECAS DE ESTUDIO / ESTUDIO DE CLIMA LABORAL

78

GERENTES Y SUBGERENTES

400

AGENTES DE SUCURSALES Y JEFATURA

1.112

PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS

1.590

COLABORADORES

Karen Chamorro / Ejecutiva de Atención Sucursal Talca

Emilio Torres / Sub Gerente Sucursales Santiago





- PLAN TERRENO: COMUNICACIÓN CERCANA

Desarrollamos una estrategia para generar un canal cercano y empático con los colaboradores, recogiendo sus ideas, visiones de la organización, inquietudes y percepciones. Se realizaron visitas de gerentes de primera línea y representantes de Recursos Humanos a 80 sucursales. En algunas de estas visitas, el gerente general, Jorge Leyton, se reunió con los colaboradores, enriqueciéndose de sus aportes y entregándoles su visión sobre el avance y proyectos de la organización.

- PLAN DESPEGA: DESARROLLO PROFESIONAL

Como una manera de reforzar la movilidad interna y las oportunidades de crecimiento de nuestros colaboradores, lanzamos este programa que comunica y regula los procedimientos y criterios de selección para puestos de trabajo dentro de Los Héroes. El objetivo es la transparencia y equidad en el otorgamiento de oportunidades de crecimiento profesional para todos nuestros colaboradores.

Durante el año 2012 se realizaron más de 50 procesos de movilidad interna, contando con un total de 436 colaboradores que postularon a los diversos cargos y de los cuales 52 fueron promovidos.

- PLAN RECONOCIMIENTO: RECONOCIMIENTO A LOS VALORES

Como empresa buscamos reforzar permanentemente nuestra cultura. Es así como durante 2012 se desarrolló una serie de reuniones entre los principales ejecutivos y grupos de colaboradores que destacaron por desarrollar proyectos con resultados de excelencia y alineamiento a los valores. El objetivo fue reconocer el compromiso, el trabajo en equipo y la excelencia.

- JORNADA DE INDUCCIÓN SOCIAL: REFORZANDO NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

En el centro de lo que hacemos está nuestro compromiso social. Por lo mismo, consideramos fundamental para quienes se integran a nuestra institución vivir una experiencia de Compensación Social en la que puedan compartir una tarde completa con nuestros afiliados y vivir en persona el sentido social que tiene nuestra labor. Esto se complementó con cursos presenciales y a distancia respecto de cómo opera la organización. Durante el año 2012, 117 colaboradores participaron de la Jornada de Inducción.

- PLAN PARTNERS

Nuestro modelo de gestión de personas se basa en desarrollar una relación cercana con los líderes y colaboradores de todas las áreas, a objeto de apoyarlos en materias de gestión de personas. Durante el ejercicio los profesionales de la gerencia de Recursos Humanos trabajaron directamente con todas las divisiones, logrando un mayor acercamiento, empatía y asesoramiento en el rol estratégico de la gestión de personas.

- PROGRAMA DE LIDERAZGO

Durante el año 2012 se llevó a cabo el primer Programa “Conectar para Motivar: Hacia un liderazgo movilizador”, en el cual participaron 106 líderes de nuestra organización, entre jefaturas, agentes y subgerentes regionales. Su objetivo principal fue desarrollar el reconocimiento de las fortalezas, la confianza y el compromiso de los equipos de sucursales, alineados en la misión, visión y valores corporativos. El taller fue muy bien evaluado, obteniendo un promedio de nota de 6,8 por los participantes.

- GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de Gestión del Desempeño implica la comunicación de metas y competencias a los colaboradores, la entrega de retroalimentación constante y la evaluación formal de desempeño. El 2012 incorporamos algunas prácticas innovadoras orientadas a generar participación en el proceso, como fueron la autoevaluación y la evaluación ascendente.

Esta herramienta es una oportunidad para reforzar las habilidades de los colaboradores y promover el desarrollo de aquellas competencias que requieren mejora, alineando así los objetivos y metas individuales con los de la organización y facilitando el desarrollo de las personas. Fortalecemos la comunicación bidireccional en este proceso.

- CONVENCIONES: UN CANAL CONSOLIDADO

Como parte de nuestra estrategia de comunicación interna efectiva, durante el año 2012 realizamos tres convenciones en las que los colaboradores pudieron compartir y conocer el plan estratégico de Los Héroes y los proyectos que constituían los objetivos corporativos. Asimismo se fortalecieron aspectos culturales como el trabajo en equipo, la colaboración y la orientación al servicio.

-CELEBRACIONES: REFORZANDO EL SENTIDO DE PERTENENCIA

En nuestra organización las personas son el motor que genera la energía necesaria para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos. Es por ello que para fortalecer el vínculo entre nuestros colaboradores y la empresa celebramos algunas fechas importantes, tales como: cumpleaños, día de la madre, día del padre, día del niño, día de la secretaria, fiesta de Navidad y aniversario.

- BECAS DE ESTUDIO

Las becas de estudio Los Héroes han demostrado ser un importante aliciente para estimular el desarrollo profesional de los colaboradores. Estas permiten brindar apoyo económico a los colaboradores destacados en su desempeño que deseen iniciar o continuar sus estudios profesionales. Durante 2012 se entregaron 24 becas de estudio.

- ESTUDIO DE CLIMA LABORAL

Con la finalidad de monitorear el compromiso y grado de satisfacción de nuestros colaboradores con Los Héroes en el año 2012 se les invitó a participar en un nuevo estudio de clima organizacional. La tasa de respuesta alcanzó un 82% y el análisis comparativo permite destacar que la satisfacción global aumentó respecto del año 2010 desde un 60,8% a un 63,6%.



REGIÓN METROPOLITANA

SUCURSAL TALCA



Manuel Fernández

Afiliado
Sucursal Talca

Leslie Valladares

Ejecutiva Atención
Sucursal Padre Mariano
Santiago

ZONA CENTRO

REGIÓN DE VALPARAÍSO / REGIÓN METROPOLITANA / REGIÓN LIB. BERNARDO O'HIGGINS
REGIÓN DEL MAULE

ACOGEMOS LAS INQUIETUDES DE LOS
AFILIADOS Y ENTREGAMOS SOLUCIONES
A LA MEDIDA DE CADA UNO DE ELLOS,
ESCUCHÁNDOLOS Y ESTANDO CERCA.

MODELO DE TRABAJO

LOS EXCEDENTES QUE GENERAN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS COMO LOS PROVENIENTES DE SERVICIOS TRANSACCIONALES ENTREGADOS A TERCEROS SON DESTINADOS A OTORGAR COMPENSACIÓN SOCIAL A NUESTROS AFILIADOS EN FORMA DE BENEFICIOS, AYUDÁNDOLOS A QUE VIVAN MEJOR.

Los Héroes sustenta su gestión en tres pilares:

01

COMPENSACIÓN SOCIAL

En el centro de nuestra gestión están los beneficios sociales que entregamos a afiliados y a la comunidad en general, en las áreas de salud, educación, recreación, habitacional y social, entre otras, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. Apoyamos así el desarrollo social del país, con la entrega de una serie de prestaciones equivalentes a más de \$8.100 millones durante 2012.

02

TRANSACCIONAL Y REDES:

Proveemos servicios transaccionales de pago, recaudación o compensación de pagos, tanto en redes físicas como electrónicas, de subsidios o beneficios que otorgan el Estado y/o las instituciones de seguridad social, pública y privada. Ejemplo de estos productos son los pagos de licencia médica Fonasa, asignación familiar, subsidio cesantía, pensiones, bonos Fonasa. Nos diferenciamos por nuestra amplia cobertura nacional, nuestro alto estándar de servicio y la transversalidad en la entrega de éstos a diferentes sectores de la población.

03

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SOCIALES

Satisfacemos las necesidades de financiamiento de trabajadores y pensionados en general, tales como crédito social de consumo, crédito social hipotecario, ahorro y seguros, especialmente diseñados para los distintos segmentos.

Ponemos un foco especial en la inclusión financiera de aquellos segmentos de menores ingresos, gran parte de los cuales están excluidos de otros mecanismos de financiamiento por parte de la banca tradicional y otros actores del mercado formal.

Rose Marie Jofré
Jefe Auditoría
Santiago



OFERTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

CLIENTES

PENSIONADOS

TRABAJADORES

EMPRESAS
PAGADORAS
DE PENSIONES
Y OTROS
BENEFICIOS

ESTADO

EMPRESAS

OFERTA DE VALOR

PRODUCTOS
Y SERVICIOS
FINANCIEROS
SOCIALES

COMPENSACIÓN
SOCIAL

TRANSACCIONES
Y REDES

El modelo está basado en la oferta de productos, servicios financieros y transacciones a precios de mercado. Los excedentes que generan ambos productos son destinados a entregar compensación social a los afiliados en forma de beneficios. También se utilizan para reforzar patrimonialmente la empresa y realizar inversiones que permitan mejorar los servicios permanentemente.

01 COMPENSACIÓN SOCIAL

En el centro de los que hacemos está la Compensación Social, que es la entrega de beneficios sociales –tanto para Trabajadores como Pensionados– con foco en la recreación, educación, salud y bonos en dinero. De esta manera, buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y apoyar el desarrollo social del país. Durante el ejercicio 2012 entregamos una serie de prestaciones sociales equivalentes a \$8.100 millones.

- BONOS EN DINERO:

Los Héroes entrega bonos en dinero con la finalidad de cubrir total o parcialmente algunas contingencias de carácter social. En 2012 esta acción se resume como sigue:

12.560

BONOS DE NATALIDAD

4.181

BONOS DE NUPCIALIDAD

5.200

BONOS DE BODAS DE PLATA Y ORO

649

BONOS DE AUXILIO POR FALLECIMIENTO

9.826

BONOS PARA APOYO EN SERVICIOS BÁSICOS

+ DE 490.000

AFILIADOS RECIBIERON LOS BENEFICIOS DE LA COMUNIDAD LOS HÉROES DURANTE EL EJERCICIO 2012.

\$8.100.000.000

ENTREGÓ LOS HÉROES EN PRESTACIONES SOCIALES DURANTE EL 2012.

\$1.138.000.000

EN BONOS DE DINERO ENTREGADOS POR LOS HÉROES A PENSIONADOS Y TRABAJADORES

\$250.000.000

EN BONOS DE NATALIDAD

\$152.000.000

EN BONO BODAS DE ORO



- ESTÍMULO ESCOLAR:

Bonos en dinero cuyo propósito es ayudar a los afiliados a financiar los estudios básicos, medios y superiores, tanto de ellos como de sus hijos. Son prestaciones adicionales para las cuales el beneficiario debe cumplir ciertos requisitos, e incluyen apoyos en matrícula, capacitación, estímulo a la Enseñanza Básica, estímulo a la Enseñanza Media, estímulo Educación Superior (universidad, instituto profesional y centro de formación técnica), estímulo Útiles Escolares, excelencia académica (escolar y PSU).

Asimismo, en alianza con entidades educacionales ofrecemos descuentos en institutos profesionales, centros de formación técnica, universidades y preuniversitarios en 30 ciudades del país (desde Arica a Punta Arenas), con rebajas que pueden llegar hasta 100% en la matrícula y hasta 30% en las mensualidades.

+ DE \$140.000.000

EN ESTÍMULOS ESCOLARES

+ DE \$540.000.000

EN ASIGNACION MATRÍCULA Y CAPACITACIÓN

PARAMÉDICO EN SUCURSAL PADRE MARIANO



- SERVICIOS DE SALUD:

Desarrollamos convenios con 18 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. Durante el año la cifra de trabajadores beneficiados superó las 70 mil personas.

A nivel general, la red de salud, tanto para Trabajadores como para Pensionados, entregó más de 126.409 atenciones con descuentos. El uso de la red de salud por parte de los afiliados experimentó en el año 2012 un importante crecimiento, con un alza de 157%, específicamente en el segmento de Trabajadores.

126.409

ATENCIONES CON DESCUENTO

BAILE ENTRETENIDO SUCURSAL QUILLOTA



- ATENCIÓN DENTAL

Nuestros pensionados tienen derecho a un presupuesto dental gratis y hasta un 60% de descuento en el arancel UCO (Unidad Colegio Odontólogo) en centros dentales y profesionales en convenio.

- CHEQUEO DE VIDA SALUDABLE:

Iniciativa diseñada e implementada en gran parte de nuestras sucursales desde el año 2012, especialmente pensada para los adultos mayores. A través de un moderno software, tiene como objetivo promover, prevenir y aumentar el autocuidado entre nuestros pensionados.

- FARMACIAS:

Un importante convenio con Farmacias Cruz Verde nos permite entregar altos descuentos a nuestros afiliados en la compra de medicamentos elaborados por determinados laboratorios. Durante 2012 se entregaron cerca de 1 millón 700 beneficios de descuento a nuestros afiliados, consistentes en un rebaja en el precio de los medicamentos de hasta 22% para pensionados y hasta 7% para trabajadores. Esto significó un ahorro total para los afiliados, de más de \$2.600 millones.

1.700.000

BENEFICIOS DE DESCUENTOS



TALLER DE MANUALIDADES, SUCURSAL VILLA ALEMANA



- LLAMADAS DE ACOMPAÑAMIENTO:

Servicio orientado a brindar contención emocional a los adultos mayores que forman parte de la organización, a través de llamadas de acompañamiento por parte de un “amigo telefónico” estable en el tiempo. Su misión principal es acompañar y transmitir optimismo, cercanía y preocupación. Los adultos mayores son contactados por un call center especializado y capacitado en cuidados del adulto mayor una vez al mes, para conversar sobre temas de interés particular o general del pensionado. También se les informa de los beneficios a los cuales puede acceder como afiliado a Los Héroes. Cada mes, nuestro Programa de Acompañamiento contacta a un promedio de 12.300 adultos mayores. Durante 2012 alcanzamos aproximadamente a 148 mil llamados.

148.000

LLAMADAS DE ACOMPAÑAMIENTO



- EVENTOS

En forma permanente Los Héroes extiende invitaciones gratuitas a los adultos mayores y trabajadores a actividades culturales y de recreación. Conciertos, exposiciones, ferias, almuerzos, bingos y onces son algunas de las iniciativas. En 2012 se realizaron 50 eventos, entre los que se incluyeron multitudinarios conciertos en Santiago, Antofagasta, Puerto Montt y Concepción.

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

87.518

ASISTENTES



SUCURSAL QUILLÓN

- DIFUSIÓN DE BENEFICIOS:

En Los Héroes entendemos que la clave de una buena Compensación Social, es la difusión y comunicación clara a nuestros beneficios. Es por eso que durante el ejercicio, desarrollamos iniciativas que buscan dar a conocer lo que hacemos y reforzar el uso de los beneficios por parte de nuestros afiliados.

- PORTAL DE BENEFICIOS PERSONALIZADOS:

Durante el 2012 se implementó un servicio online a través del cual los afiliados pueden ver todas las actividades y descuentos disponibles, desde cualquier lugar donde se encuentren. Basta ingresar el RUT en la web de la organización.

- COMUNIDAD LOS HÉROES:

Es una nueva forma de concebir la compensación social, que consiste en agrupar todos los beneficios anteriores nombrados bajo un solo gran concepto. Lo anterior hizo posible que más de 490 mil afiliados vivieran y conocieran los beneficios de la Comunidad durante el ejercicio 2012.

Verónica Fajardo
Secretaría Gerencia
Contraloría/Auditoría
Santiago

Nicole Landerretche
Ejecutiva Atención
Sucursal Los Angeles





CENTRO RECREACIONAL LLANQUIHUE

- CENTROS RECREACIONALES

Uno de los beneficios que complementa la oferta de valor del rol social de Los Héroes es el acceso a los centros recreacionales. La corporación cuenta con una extensa red de complejos recreacionales a lo largo de todo el país. En ellos se combina la diversidad de los paisajes chilenos con un servicio acogedor, cercano y la mejor relación entre precio y calidad.

• CENTRO VACACIONAL LA HUAYCA (REGIÓN DE TARAPACÁ)

Ubicado en la localidad de La Huayca, comuna de Pozo Almonte, a 90 km de Iquique. El centro está en medio de la aridez de su entorno natural, donde 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. Tiene cabañas para el descanso familiar y grupos de amigos.

• APART HOTEL LA HERRADURA (REGIÓN DE COQUIMBO):

Situado en pleno centro de La Herradura, en la ciudad de Coquimbo, cuenta con departamentos, juegos infantiles y de salón, entre otros servicios.

• CENTRO VACACIONAL SAN JUAN (REGIÓN DE VALPARAÍSO):

Cercano a la costa y situado a 9 km de la Autopista del Sol, por la carretera Leyda-Rocas de Santo Domingo, cuenta con hostería y cabañas, áreas deportivas, además de salón auditorio, salas de reuniones y de entreteniones. Cuenta con un centro de cuerdas único en Chile por su diseño y seguridad, para que las consultoras y empresas puedan realizar actividades de entrenamiento.

• CENTRO RECREACIONAL SAN JOSÉ DE MAIPO (REGIÓN METROPOLITANA)

En una extensa superficie de áreas verdes. Un kilómetro antes del pueblo de San José de Maipo se localiza este centro que cuenta con amplias zonas de picnic y camping, además de otras facilidades.

• CENTRO VACACIONAL CHILLÁN (REGIÓN DEL BIOBÍO):

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

• CENTRO VACACIONAL LAGO LLANQUIHUE (REGIÓN DE LOS LAGOS):

Ubicado junto al lago Llanquihue, a 6 km del cruce Fresia-Totalal. Cuenta con cabañas, áreas deportivas, juegos infantiles y diversas facilidades.



CENTRO RECREACIONAL LA HUAYCA



CENTRO RECREACIONAL SAN JUAN



CENTRO RECREACIONAL SAN JOSÉ DE MAIPO



28.000.000

DE TRANSACCIONES

1.400.000

CORRESPONDEN A BONOS DEL ESTADO

US\$4.200 MILLONES

EN BENEFICIOS

02

TRANSACCIONES Y REDES

Somos la institución de Previsión Social con la mayor cobertura y alcance geográfico en Chile. Contamos con un total de 1.736 lugares de atención, de los cuales 235 son sucursales y 1.502 son puntos de pago rural. Con ello, hemos elevado significativamente el nivel de transacciones y diversificado la oferta de productos, no sólo para los afiliados, sino también para las empresas, instituciones de seguridad social y el Estado.

En nuestra red se pagan más de 3 millones de beneficios sociales mensualmente, de los cuales 2,3 corresponden a los pagos correspondientes a nuestro contrato con IPS, el resto son licencias médicas Fonasa, asignación familiar, pensiones privadas, entre otras. Hemos sido reconocidos públicamente por la preocupación y esfuerzo que hemos tenido en mejorar el estándar de servicio y la infraestructura de los lugares de pago de pensiones y beneficios, fundamentalmente por la dignificación de la atención que estamos brindando a los segmentos más vulnerables de la población, como es el adulto mayor y beneficiarios de escasos recursos.

Hemos unificado las sucursales a las que los beneficiarios pueden acceder. Es así como parte importante de ellas cuentan con: salas de capacitación, paramédicos, tiempos de atención de 1,5 minutos promedio, actividades recreativas, red de televisión, baños de uso público, calefacción, aire acondicionado, accesos e instalaciones para discapacitados, entre otros. No existe este estándar para servicios masivos en la industria financiera y de Cajas de Compensación.

- FONDOS NACIONALES:

Servicio de administración y mantención de los beneficios pecuniarios de seguridad social establecidos por ley, pagados con fondos del Estado y administrados por las Cajas de Compensación para ser entregados a sus trabajadores afiliados.

Estos beneficios son: Subsidio de Incapacidad Laboral a afiliados que están en FONASA, Permiso Postnatal Parental, Asignación Familiar, Subsidio de Cesantía y Recaudación del 0,6%, los que durante el 2012 significaron un total aproximado de 340.000 transacciones.

DURANTE EL 2012
LOS HÉROES REALIZÓ
ALREDEDOR DE
30 MILLONES DE
TRANSACCIONES EN
SU AMPLIA RED DE
SUCURSALES.

- PAGOS PRIVADOS:

Extendimos nuestra plataforma de pago hacia el ámbito previsional privado, manteniendo los más altos estándares de atención y servicio. Incorporamos el pago de pensiones de AFP Provida, AFP Habitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal, lo que se tradujo en 491.225 pagos previsionales durante el 2012.

- VENTA BONOS FONASA:

El proceso de venta de los bonos Fonasa cuenta con un sistema de autenticación del comprador del bono, por medio de la huella digital. Totalizando al 31 de diciembre de 2012 la cantidad de 267.696 bonos.



PAGO RURAL PINTUÉ

- CONTRATOS DE SERVICIO DE ATENCIÓN Y PAGO DE BENEFICIOS CON INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL:

Desde mayo de 2011 se realizan más de 2 millones 300 mil pagos mensuales a lo largo de Chile, ahorrándole al Estado US\$77 millones al cabo de los cinco años que dura la licitación, en relación a los costos que tenía con el antiguo proveedor.

PAGOS RURALES PARA BENEFICIARIOS IPS:

Brindamos al IPS un servicio de pagos de excelencia tanto en sucursales como en nuestros más de 1.500 pagos rurales correspondientes a nuestra Red Móvil. Esta red asegura el pago en las localidades que, en su gran mayoría, están ubicadas en lugares remotos, extremos del país y de difícil acceso. De hecho, existe un punto en el que por sus condiciones extremas de acceso, sólo se puede llegar en helicóptero durante los meses de invierno y otros a los que sólo se puede llegar en embarcaciones livianas.

Durante el año 2012 se capacitó presencialmente al 85% de los equipos pagadores, lo que impactó positivamente en la percepción del servicio por parte de los beneficiarios subiendo de un 80 a 89 puntos netos.

También se reforzó la comunicación con personal de IPS Regional, lo que permitió mejorar el tiempo de respuestas a sus observaciones.

Operativamente existe un monitoreo y control a distancia muy exhaustivo en la aplicación del Modelo de Atención, cumplimiento de horarios y disponibilidad de los locales de pagos, lo que permite la realización del 100% de las visitas programadas a las localidades.



1.500
PUNTOS DE PAGO RURAL DESDE ARICA A PORVENIR



PAGO RURAL PASO EL LEÓN

03 PRODUCTOS FINANCIEROS

La oferta de productos financieros a Trabajadores y Pensionados incluye crédito social de consumo, crédito social hipotecario, crédito social con destino de educación superior, prestaciones adicionales en seguros, ahorro y leasing habitacional, entre otros.

- CRÉDITO SOCIAL:

Beneficio en dinero bajo la modalidad de crédito de consumo para los afiliados. Durante 2012, se originaron 154.330 colocaciones de crédito social por \$ 122.192 millones. El stock de colocaciones alcanzó los \$ 341.624 millones.

\$122.192.000.000

VENTA DE CRÉDITOS 2012

- CRÉDITO SOCIAL CON DESTINO EDUCACIÓN SUPERIOR:

Ayuda a las familias a financiar la carrera de sus hijos o de ellos mismos en universidades, centros de formación técnica e institutos profesionales. Sus plazos van de 3 a 5 años, a tasas muy convenientes comparadas con las que ofrece la industria financiera tradicional. En dos años, hemos acumulando un stock de colocaciones de \$ 967 millones.

\$967.000.000

STOCK DE CRÉDITO HIPOTECARIO 2012

- CRÉDITO HIPOTECARIO:

Beneficio orientado a la compra de una vivienda o a la reparación o ampliación de la misma. Los créditos van desde las UF 350 y a un plazo de hasta 30 años. Está disponible para trabajadores afiliados como para pensionados, siendo las CCAF una de las pocas instituciones que financian viviendas para este último segmento. A diciembre de 2012 tenemos en cartera administrada \$ 2.035.- millones.

- BENEFICIO CRÉDITO SIN INTERÉS:

Durante el último trimestre del 2012 y hasta el 31 de diciembre, lanzamos este beneficio que buscaba ayudar a nuestros afiliados, trabajadores y pensionados con un crédito sin interés, para casos de emergencia. Este producto demuestra claramente la vocación social de Los Héroes. Los montos de este beneficio eran: \$30.000 para Pensionados y \$50.000 para Trabajadores.

- SEGUROS:

Se ofrecieron productos simples con alto valor percibido y convenientes para nuestros afiliados:

Seguro de hogar: protección ante incendio y sismo, con cobertura de vida y asistencia domiciliaria.

Seguro de vida: cubre muerte natural y accidental; incluye al cónyuge e hijos, más una asistencia legal.

Licitación de Seguros: con el fin de cumplir las nuevas disposiciones de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), en octubre de 2012 se licitaron las pólizas de desgravamen incendio y sismo, asociadas a créditos hipotecarios.

Durante el 2012 se gestionó un total de 4.505 pólizas de seguro, entre hogar y vida, y 14.700 Seguros Obligatorios de Accidentes Personales (Soap).



Manuel Órdenes
Subgerente de Auditoría
Santiago

Johanna Pereira
Subgerente Gestión
Comercial
Santiago



SUCURSAL LOS ÁNGELES

CALIDAD DE SERVICIO

Cercanía, amabilidad, transparencia, calidad de vida y eficiencia, son algunos de los atributos que en Los Héroes nos esforzamos por transmitir en todas nuestras atenciones y contactos con nuestros beneficiarios.

Este objetivo lo medimos permanentemente a través de encuestas de satisfacción que nos permiten monitorear nuestros estándares de calidad de servicio y mejorarlos continuamente.

Durante el 2012 los principales indicadores de calidad de servicio fueron:

- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN IPS

96% de satisfacción neta es el resultado de esta encuesta que representa a los más de dos millones de beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) –que cobran sus pensiones y otros beneficios en nuestra red de sucursales. Esto se traduce en que casi el 100% de los contactados nos calificó con **nota 6 y 7**. Resultado inédito para un servicio de pago masivo en nuestro país. El estudio, estuvo a cargo de la consultora independiente GFK Collect, seleccionada de una terna por el IPS, y se realizó en diciembre de 2012.

- CLIENTE INCÓGNITO SUCURSALES

Entre enero y noviembre de 2012 se realizaron mediciones a sucursales, con un alcance del 98% de las oficinas que conforman la red comercial (Se excluye a sucursales de exclusiva atención IPS). El objetivo de esta metodología fue evaluar si los ejecutivos cumplían con los protocolos y actitudes de atención y actividades, logrando un promedio del 82% de cumplimiento entre los segmentos Pensionados y Trabajadores. Dos puntos porcentuales sobre el promedio del año 2011.

- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CALL CENTER

La evaluación global con el servicio de Fono Clientes 2012 mejoró significativamente, aumentando 10 puntos respecto del año anterior, manteniendo así una tendencia positiva desde el 2010. El segmento trabajadores subió 16 puntos, mientras que pensionado en 4 arriba respecto de 2011. Cabe señalar, que el área de call center cuenta con un plan de perfeccionamiento que comenzó a implementarse en el último trimestre de 2012.



María Paula Varas
Ejecutiva de Atención
Sucursal Talca

CERCANÍA AMABILIDAD TRANSPARENCIA CALIDAD DE VIDA EFICIENCIA

- MEJORA EN LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS

Proyecto orientado a mejorar la atención de clientes, dar respuesta oportuna a los reclamos y atender las consultas y solicitudes especiales de nuestros afiliados, organismos reguladores y grupos de interés, con prontitud. El propósito fue transformar el reclamo en una experiencia de buen servicio y, a su vez, obtener información que permita la detección oportuna de sus causas para gestionar las mejoras necesarias.

Durante el 2012 se plasmaron las bases del nuevo diseño a implementar, destacándose el desarrollo del modelo de atención, el sistema de control de gestión y el modelo operativo.

- PLAN “ENTRENA” PARA CAPACITACIÓN EN PRODUCTOS

Como una manera de mejorar nuestra calidad de servicio y entrega de la información, durante 2012, la Gerencia de Recursos Humanos coordinó la capacitación de más de 600 colaboradores, entre Ejecutivos de Atención, Ejecutivos de Cuentas Empresas, Agentes y Subgerentes Regionales, en nuestros principales productos y servicios.

Un equipo de 10 relatores internos, de diversas Gerencias de Los Héroes, apoyaron en distintas etapas para lograr más de 15.000 horas de capacitación, distribuidas en talleres presenciales en Santiago y regiones, cursos E-learning y diseño y desarrollo de videos de reforzamiento. Los participantes evaluaron el Plan Entrena con una nota promedio 6,6 en la encuesta de satisfacción, lo que repercute directamente en la calidad de nuestra atención en sucursales.

- CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

En 2012 se capacitó específicamente al área de Servicio al Cliente, quienes resuelven los reclamos de los afiliados y no afiliados, en habilidades técnicas y habilidades de relacionamiento con el objetivo de mejorar la calidad, de las respuestas a nuestros clientes.

- MESA DE APOYO COMERCIAL

Con el objeto de mejorar continuamente nuestros estándares de servicio, hacer más eficientes los procesos críticos de atención, capacitar a los colaboradores de sucursales para potenciar sus conocimientos y asegurar el uso de criterios uniformes para toda la red comercial y transaccional, en abril de 2012 implementamos una plataforma compuesta por 10 asistentes comerciales que realizaron más de 3 mil soluciones en línea mensuales. La Mesa de Apoyo Comercial (MAC) tiene la misión de brindar apoyo y soporte en línea a los usuarios internos. Mediante esta iniciativa, se busca seguir mejorando cada día los niveles de satisfacción de nuestros Afiliados, a partir de una atención oportuna y criterios uniformes para toda la Red Transaccional.

SEGMENTOS

Los Héroes pretende ser una entidad del ámbito de la Previsión Social dinámica y presente en el desarrollo socioeconómico del país, comprometida con sus grupos de interés en forma sostenida y responsable, siendo los afiliados su principal foco. Por ellos, trabajamos diariamente en entregar una oferta de valor que satisfaga sus necesidades para ayudarlos a que vivan mejor. En esa línea, hemos desarrollado mejoras relevantes en gestión, principalmente, en áreas como afiliación y fidelización, que resultan fundamentales para mantener el prestigio y crecimiento de la organización.

El modelo de atención de Los Héroes se basa en el relacionamiento. Pensionados, Trabajadores y Empresas están segmentados en grupos. Ello, con el propósito de que la atención entregada sea la adecuada y los canales de atención los indicados y usados de la manera más eficiente posible. La entrega de servicios se realiza a través de la plataforma de soporte comercial, junto con la plataforma operacional, donde participan áreas comerciales, tecnológicas y operacionales.

La segmentación es la herramienta que ha permitido mejorar la atención de los afiliados, entregándoles servicios y beneficios acordes a sus necesidades. Éstos son:

PENSIONADOS

Chile, al igual que los países desarrollados, está viviendo una etapa avanzada de transición al envejecimiento demográfico de su población.

Actualmente una de cada diez personas pertenece al grupo Adulto Mayor (60 años y más) y se espera que para el año 2025 esta proporción sea de uno por cada cinco.

En ese contexto, el rol social que juega Los Héroes es clave. Desde sus inicios ha contribuido a elevar la calidad de vida de este grupo social ayudándolos a que vivan mejor y más felices. Sus afiliados pensionados acceden a una amplia gama de beneficios de salud, educación, entretenimiento, seguros, créditos sociales, descuentos en comercios y otros.

Estos beneficios le han dado a Los Héroes un fuerte posicionamiento entre los adultos mayores. La corporación es líder en el segmento Pensionados, con una participación cercana al 40% a nivel país, llegando a un total de 549.594 pensionados afiliados.

Son tres las directrices estratégicas que sustentan este crecimiento y liderazgo:

- Beneficios Valorados: Los Héroes es percibida como una organización que entrega beneficios atractivos, accesibles y utilizados. Esta estrategia ha permitido aumentar la fidelidad de los afiliados pensionados y posicionar a Los Héroes como una Caja que privilegia la alta sintonía y empatía con sus afiliados.

- Servicio al cliente: El modelo de atención de Los Héroes descansa en el trabajo de colaboradores comprometidos, con vocación e inspirados en el Adulto Mayor. Ello se complementa con una plataforma tecnológica de clase mundial, que permite aplicativos de atención más precisa, y ágil.

En el caso de los Pensionados, estos son afiliados en las sucursales por personal especializado acreditado ante la Superintendencia de Seguridad Social, proceso que se registra audiovisualmente para garantizar el adecuado cumplimiento normativo, oportunidad en la que se les da a conocer la oferta de valor destinada a ellos, la cual incluye beneficios, convenios, bonos, ayuda social, productos financieros, recreación, salud y otros.

DURANTE EL AÑO 2012, 73.128 PENSIONADOS CONCURRIERON A LAS SUCURSALES A SOLICITAR SU INCORPORACIÓN A LOS HÉROES. DURANTE EL MISMO PERÍODO, LA CORPORACIÓN ENTREGÓ MÁS DE 85.000 SOLUCIONES FINANCIERAS A PENSIONADOS AFILIADOS, A TRAVÉS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO SOCIAL.



SUCURSAL SANTIAGO



SUCURSAL OSORNO

DESDE LOS INICIOS, NOS HEMOS PREOCUPADO DE CONSTRUIR Y MANTENER UNA RELACIÓN CERCANA Y CONFIABLE CON ESTE RELEVANTE GRUPO DE AFILIADOS, OFRECIÉNDOLES MÚLTIPLES SERVICIOS Y BENEFICIOS QUE FOMENTAN SUS GANAS DE VIVIR.

EMPRESAS Y TRABAJADORES

Desde los inicios, nos hemos preocupado de construir y mantener una relación cercana y confiable con este relevante grupo de afiliados, ofreciéndoles múltiples servicios y beneficios que fomentan sus Ganas de Vivir.

Nuestra corporación posee la red más extensa de la seguridad social chilena, a través de la cual atiende a más de 451.000 trabajadores, brindándoles una amplia cobertura de sus productos y servicios.

Uno de nuestros principales focos estratégicos en el mediano plazo es proyectar el crecimiento en este segmento. Como parte del plan estratégico, decidimos concentrar esfuerzos en incrementar la participación de este grupo de afiliados en la cartera de clientes. De esa forma, durante el ejercicio 2012 se crearon nuevas subgerencias de afiliación, con profesionales de primer nivel, que cuentan con las habilidades técnicas y resolutivas que se requieren para atender a este segmento. En forma paralela, se desarrollaron nuevos procedimientos, se reforzó la oferta de productos y se comenzó a trabajar en la creación de un modelo de atención más personalizado y eficiente, acorde con los requerimientos de información, regulación y demandas que exigen los Trabajadores.

El modelo de afiliación del segmento Empresas considera la entrega de una oferta comercial sólida, donde los encargados de las distintas entidades empleadoras pueden reconocer y evaluar los diferentes beneficios, servicios y productos que se les ofrece. Esto se complementa con un modelo de atención segmentado por área, de la empresa a afiliar: Administración, Bienestar y Recursos Humanos.

La fidelización para el segmento Empresas se realiza en diferentes canales de atención. Además de las sucursales, está el call center, y una sucursal virtual. Todos los canales cuentan con protocolos de atención que permiten ofrecer de manera informada y cordial los diferentes productos y servicios que otorga la institución.

Lo anterior, sumado a un esfuerzo comercial importante, hizo posible el ingreso de empresas como Entel PCS; Falabella en Antofagasta, Rancagua y Costanera Center; Ripley Rancagua; Tricot y Kentucky Foods Chile, entre otros. En el sector público, se incorporó Gendarmería de la IX y X Regiones, entre otras.

En materia de servicios, éstos se podrían resumir en:

- **Atención a la Empresa:** Se entrega cobertura a sus necesidades respecto a las diferentes prestaciones legales que se llevan a cabo por medio de CCAF Los Héroes, como es el pago de las cargas familiares de los trabajadores y pagos de subsidios de incapacidad laboral para afiliados FONASA.
- **Atención a los Trabajadores:** ofrecemos beneficios como los bonos y estímulos, solicitud de productos y reservas en centros recreacionales. Además de una serie de actividades especiales que se programan durante el año como: campeonatos de fútbol, operativos de salud dental en los lugares de trabajo, funciones especiales de cine, entre otras.

Junto con eso, resolvemos las diferentes inquietudes y necesidades que presentan los trabajadores. Lo anterior, 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 Los Héroes.

Procuramos una difusión constante de los distintos servicios, entre ellos, beneficios especialmente desarrollados para nuestros trabajadores afiliados, acceso a centros vacacionales y recreacionales, convenios y otros, 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. También usamos como canal medios masivos como diarios, revistas y televisión, reforzando de esta forma el vínculo entre la empresa y sus trabajadores, hacia Los Héroes.

CANALES

- RED DE SUCURSALES

La red de sucursales de Los Héroes es la más extensa entre las Cajas de Compensación. Como consecuencia de la adjudicación de la licitación del Instituto de Previsión Social para el pago de los beneficios del Estado, Los Héroes pasó de tener 62 sucursales vigentes a diciembre de 2010 a 235 sucursales a diciembre de 2012, desde Arica a Porvenir y 1.502 puntos móviles de pago, varios de ellos en localidades alejadas de centros urbanos y de difícil acceso, en zonas costeras, altiplánicas, fronterizas e insulares.

A través de esta red, que comienza en Arica y termina en Porvenir, Los Héroes atiende a los segmentos Pensionados, Trabajadores y Empresas y, desde 2011, a los distintos beneficiarios del Instituto de Previsión Social.

Nuestras sucursales cuentan con los más altos estándares de calidad. Todas están debidamente iluminadas, poseen ventilación y se mantienen en la más absoluta pulcritud. Aquellas que reciben mayor afluencia de público ofrecen servicios complementarios tales como paramédicos, baños y sala multiuso, salas de capacitación, accesos y habilitaciones especiales para discapacitados, cámaras de seguridad, comunicación directa con Carabineros. Adicionalmente, Caja de Compensación Los Héroes ofrece una red de pantallas que exhiben programas de servicios y conceptos básicos de educación financiera.

Del total de sucursales, 88 se ubican en zonas rurales, con baja población local, por lo que las exigencias del contrato liberaban a Los Héroes de dotarlas de algunas facilidades. Sin embargo, considerando la importancia que tiene para Los Héroes entregar un servicio distintivo y de calidad, y dado que muchos de los beneficiarios que concurren a estos puntos se desplazan durante varias horas ya que viven en comunas aledañas a la definida contractualmente, la institución hizo un esfuerzo adicional y habilitó al 66% de estos recintos con instalaciones y comodidades necesarias para mejorar la calidad del servicio. Adicionalmente, extendió el horario de atención desde las 14:00 hasta las 18:00 horas.

Es importante destacar la preocupación que ha existido permanentemente en la elección de los lugares donde se han levantado las sucursales. Se ha privilegiado que sean sitios seguros, que cuenten 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. Nuestro servicio de paramédicos en sucursales ha sido de gran ayuda para diagnosticar patologías de emergencia entre los afiliados que concurren a nuestras oficinas y solicitan ser atendidos por dichos profesionales. Respecto de cada uno de los Pensionados y Trabajadores atendidos por el profesional se genera una ficha con datos relevantes que sirven de orientación posterior para su atención. En 2012 se implementó un programa patrocinado por "Vivir Sano" que orienta al pensionado en su alimentación y ejercicios.



SUCURSAL ANCUD



SUCURSAL VICUÑA

- www.losheroes.cl

A través de esta plataforma tecnológica los afiliados pueden encontrar información acerca de los beneficios que entrega Los Héroes de manera rápida y transparente. Es un servicio de auto-atención, fundamentalmente informativo, no transaccional, que experimentó grandes avances en materia de contenidos y gráfica durante el 2012. Producto de lo anterior, las visitas aumentaron en un 36%, superando las 1.700.000 visitas anuales.

- CALL CENTER

Un grupo de más de 100 ejecutivos atiende vía telefónica las necesidades y requerimientos, consultas, reclamos y sugerencias de los afiliados. El servicio cuenta con los más altos índices de calidad y tiempos de respuesta.

Durante el ejercicio 2012 se atendieron más de 440.000 llamados.

Este canal también es el encargado de ejecutar nuestro Programa de Llamadas de Acompañamiento.



SUCURSAL ARICA

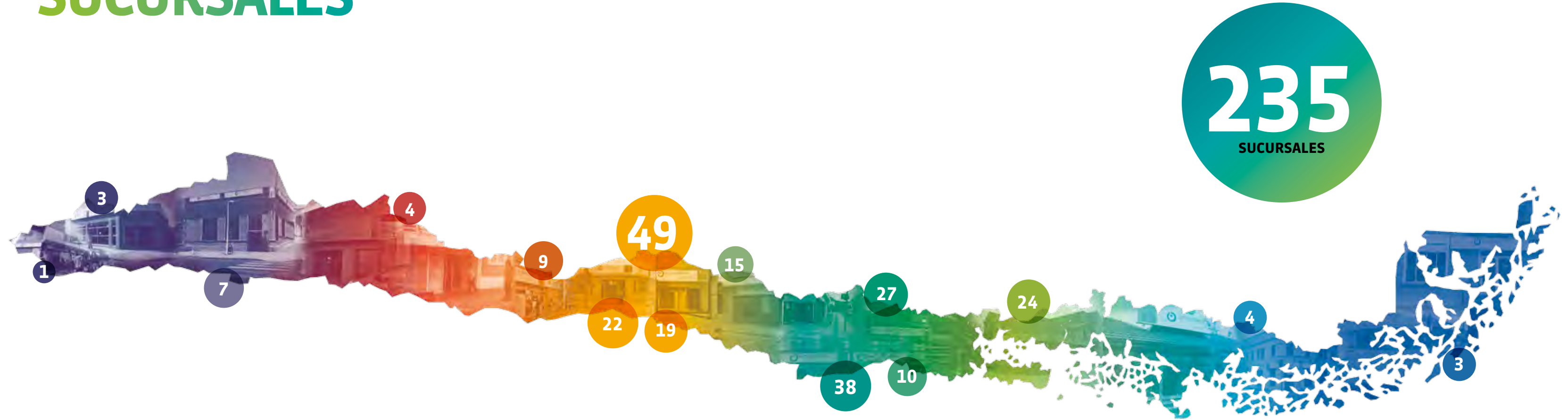


SUCURSAL PUNTA ARENAS



SUCURSAL PUERTO NATALES

RED DE SUCURSALES



ARICA Y PARINACOTA / Arica **REGIÓN DE TARAPACA** / Alto Hospicio, Iquique (2) **REGIÓN DE ANTOFAGASTA** / Antofagasta (2), Calama, María Elena, Taltal, Tocopilla (2) **REGIÓN DE ATACAMA** / Caldera, Copiapó, 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, Putaendo, Quillota, Quilpué (2), Quintero, San Antonio, San Felipe, Valparaíso (2), Villa Alemana, 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, Peñaflo, 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 **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, San Vicente Tagua-Tagua, Santa Cruz **REGIÓN DEL MAULE** / Cauquenes, Chanco, Constitución, Curepto, Curicó, Licantén, Linares,

Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca, 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, Puré, Temuco, Toltén, 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.

REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA

SUCURSAL PUERTO NATALES

Ana María Monroy

Afiliada
Sucursal Los Angeles

Javiera Calquín

Ejecutiva Atención
Sucursal Osorno

ZONA SUR

REGIÓN DEL BÍO BÍO / REGIÓN DE LA ARAUCANÍA / REGIÓN DE LOS RÍOS
REGIÓN DE LOS LAGOS / REGIÓN DE AYSÉN / REGIÓN DE MAGALLANES Y
ANTÁRTICA

CONOCEMOS A NUESTRA GENTE, NOS
EMPAPAMOS DE SU ENTORNO CULTURAL
Y SOCIAL PARA RESPONDER A SUS
NECESIDADES CUANDO LO NECESITEN.

COMUNICACIÓN E IMAGEN

Durante 2012, hicimos un especial esfuerzo por reforzar nuestros canales de información hacia los diferentes públicos, los canales de recepción de requerimientos, preguntas, información o reclamos, con el objeto de garantizar una total fluidez de información. Algunas de las iniciativas que se desarrollaron o reforzaron durante el 2012 respecto a nuestra comunicación fueron:

- GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS

Durante el año 2012 se consolida la función del área de Asuntos Corporativos, que había sido formalmente creada a fines del 2011. Su objetivo, es potenciar el relacionamiento de Los Héroes con sus diferentes grupos de interés, monitorear los canales de comunicación externa y alinear nuestra información institucional.

- SALA DE PRENSA

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

- POLÍTICA DE COMUNICACIONES

En la Sala de Prensa de nuestra web corporativa, se hace pública nuestra Política de Comunicaciones externas como una manera de reforzar nuestro compromiso con la transparencia, como uno de nuestros valores corporativos.

- REVISTA HÉROES

En 2012 se distribuyeron más de 360 mil ejemplares de esta publicación orientada al segmento de trabajadores activos. Con una circulación mensual y nacional, tienen la misión de comunicar los servicios y beneficios que brinda Los Héroes. Además, la revista incluye reportajes e información de interés para este sector.

- REVISTA CHILE MAYOR

Es una publicación orientada al segmento de pensionados que durante el 2012 distribuyó más de 1 millón 400 mil ejemplares en todo el país. De circulación mensual y nacional, comunican los servicios y beneficios que brinda Los Héroes. La revista incorpora reportajes de interés para su público objetivo y es un canal de comunicación con los pensionados afiliados a Los Héroes altamente valorado.

- CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Cerrando el año se lanzó una campaña comunicacional en televisión y prensa que buscaba reforzar nuestro compromiso de cercanía con nuestros afiliados. El objetivo era recordar nuestra presencia en lugares distantes y nuestra capacidad instalada que permite acercar a las personas de una manera más directa y tangible a nuestros beneficios.

- PUNTOS DE PRENSA EN NUESTRAS SUCURSALES

Durante el 2012 se realizaron más de 30 puntos de prensa en nuestras sucursales las que se encuentran al servicio y disponibilidad de las necesidades de comunicación y difusión tanto de nuestros afiliados como de nuestras instituciones afines. El Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, SENAMA, Gobernaciones Regionales, tienen en nuestras más de doscientas sucursales una plataforma de reunión con sus públicos de interés y de difusión con los medios de comunicación.



PUNTO DE PRENSA BONO BODAS DE ORO

360.000

EJEMPLARES REVISTA HÉROES PARA TRABAJADORES

1.400.000

EJEMPLARES REVISTA CHILE MAYOR PARA PENSIONADOS



María Paz Suárez
Abogado Fiscalía
Santiago

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SUSTENTABILIDAD

Durante el 2012 hemos hecho un esfuerzo especial en reconocer los cambios y las nuevas exigencias de la sociedad, que tienen que ver con requerimientos de información, transparencia y exigencia en el servicio, no sólo desde la perspectiva de los clientes, sino también de los reguladores, autoridades, comunidad, líderes de opinión y otros grupos de interés. Por lo mismo, hemos hecho un esfuerzo especial por relacionarnos más directamente y con mayor fluidez con diferentes grupos de interés.

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

- TELETÓN

Inspirados en nuestra misión de aportar al bienestar social de todos los chilenos, nos sumamos por cuarto año a esta importante cruzada solidaria, donde nuevamente quedó de manifiesto la generosidad de nuestro equipo y el compromiso con los niños y jóvenes que luchan por la rehabilitación.

Un concurso de dibujo infantil, visitas a centros de rehabilitación, la caminata familiar “Un Paso, un Peso” y múltiples actividades finalmente en un aporte de \$21 millones, por parte de los colaboradores, que se sumaron a los \$300 millones que aportó Los Héroes. Nuestra contribución se entregó pasada la medianoche del 30 de noviembre en el teatro Teletón.

\$300.000.000

APORTE A LA TELETÓN

\$21.000.000

APORTE COLABORADORES

- EMBAJADORES SOCIALES LOS HÉROES

El proyecto de “Embajadores” se forma oficialmente el año 2008, con el área de Recursos Humanos, como un proyecto de motivación y compromiso exclusivo para los colaboradores interesados en ser embajadores de Teletón promoviendo un clima de entusiasmo, optimismo y solidaridad con los jóvenes y niños en rehabilitación.

El objetivo era fortalecer la lealtad y compromiso social de los colaboradores de Los Héroes, a través de la participación en esta importante cruzada.

Hace cinco años, comenzamos con 20 personas y, el 2012, logramos entusiasmar a más de 100 colaboradores quienes se consolidaron como líderes proactivos que representan día a día el valor de compromiso social tanto para la campaña Teletón como para otras campañas sociales, tales como Héroes Destacados.



CAMINATA TELETÓN CERRO SAN CRISTÓBAL



HÉROES DESTACADOS, PREMIADOS Y JURADO

604

POSTULACIONES A HÉROES DESTACADOS RECIBIDAS (DESDE TODO CHILE)

- HÉROES DESTACADOS

Por tercer año consecutivo, Los Héroes realizó el Programa Héroes Destacados, en esta oportunidad, se orientó a reconocer personas anónimas que realizan acciones heroicas o ejemplificadoras para la sociedad. Durante el 2012 se realizaron una serie de modificaciones tendientes a incorporar criterios de inclusión, transversalidad, transparencia y compromiso social.

Ángel Figueroa y María Irma Payahuala, ambos de Punta Arenas, fueron reconocidos como Héroes Destacados 2012, de entre más de 600 postulaciones recibidas con historias heroicas de gente anónima de todo el país.

El jurado compuesto por Benito Baranda, Director América Solidaria; Liliana Ross, actriz; Rosa Konfeldt, Directora del Servicio Nacional del Adulto Mayor; Alipio Vera, periodista de Canal 13 y Héctor Soto, columnista y conductor de Radio Duna, designaron como ganadores de este reconocimiento a los dos Puntarenenses.

Entre los héroes finalistas que estuvieron en la ceremonia final estaban: Cristián Valenzuela, ganador de la Medalla de Oro en los Juegos Paraolímpicos Londres 2012; Sandra Correa, creadora de la Fundación Deportistas por un Sueño; Ricardo Correa; fundador acción ecológica Chinchimén para salvar a una especie autóctona en peligro de extinción; Marco Rifo, bombero que casi pierde la vida por ayudar a varios automovilistas de un accidente múltiple, entre otros.

- VINCULACIÓN CON EL SERVICIO NACIONAL PARA EL ADULTO MAYOR

Durante 2012 se fortaleció la relación con el Servicio Nacional para el Adulto Mayor, SENAMA, con múltiples iniciativas a favor de este segmento.

Durante octubre, mes del adulto mayor, se realizaron múltiples eventos en conjunto y además se llevó a cabo el “Programa de Capacitación y Conocimiento Ampliado del Segmento Adulto Mayor”, en que se capacitó a los ejecutivos del call center en temas como cuidado del Adulto Mayor y herramientas prácticas para el relacionamiento con este segmento.

- INCORPORACIÓN DE ESTÁNDARES DE SUSTENTABILIDAD

Como una manera de reforzar nuestro compromiso social, Los Héroes inició durante los últimos meses del 2012, una revisión detallada de los estándares de cumplimiento en sustentabilidad. Visión objetiva, que no solo incluye variables de tipo económicas en la gestión, sino también los cumplimientos sociales y medio ambientales de la empresa. Para ese objetivo, se capacitó a un grupo de personas de la organización, respecto a qué es la sustentabilidad, la importancia de gestionar sus variables y los indicadores para hacerlo. Es así, como la organización midió según el estándar GRI, su cumplimiento y nivel de reportería.

- EDUCACIÓN FINANCIERA

Cabe destacar que durante el ejercicio, y como parte fundamental de nuestra estrategia, iniciamos la promoción y difusión de la educación financiera a nuestros afiliados, como pilar clave de la inclusión social en estos temas. Es así como, en todas nuestras sucursales y canales se dispuso de información gráfica y audiovisual para orientar a nuestros afiliados en materia financiera y de endeudamiento responsable. Por ejemplo, en Internet y en nuestras revistas se estableció una sección de educación financiera, en la que llama a tener un endeudamiento responsable y expone las características de los instrumentos y la conveniencia de solicitar créditos considerando las posibilidades reales de cada persona y su grupo familiar.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

NOS HEMOS FOCALIZADO EN ASEGURAR UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN TODOS NUESTROS ÁMBITOS DE TRABAJO, A FIN DE ESTABLECER LOS NIVELES DE ACEPTACIÓN, POLÍTICAS Y RECURSOS, ASÍ COMO TAMBIÉN MONITOREAR NUESTRO DESEMPEÑO E IMPLEMENTAR DIVERSOS MECANISMOS DE MITIGACIÓN.

La administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que realiza Los Héroes. Para ello, contamos con una estructura de gobierno corporativo que, entre otros objetivos tiene el de controlar, monitorear y mitigar los riesgos, de manera de asegurar que éstos se mantengan dentro de los límites aceptables para la institución.

El responsable de la adecuada gestión de los riesgos es la Administración, apoyada por el Directorio y asistida por el Comité de Riesgo y Auditoría. En este ámbito, también es clave la función de apoyo de la Gerencia de Contraloría quien es el área encargada de velar por la correcta aplicación y funcionamiento del sistema de control de riesgos y control interno definido por el Directorio a través de revisiones independientes, que realiza a la estructura de funcionamiento de Los Héroes.

En particular, el Comité de Riesgo es el organismo cuya función principal es asegurar una adecuada administración del riesgo en la corporación, sin perjuicio de que las decisiones relevantes son presentadas para la definición del Directorio. Esto, a fin de establecer

los niveles de aceptación de riesgo, las políticas, recursos y límites, así como monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación.

Los Héroes administra sus riesgos de acuerdo a lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que voluntariamente ha decidido adaptarse también a los requerimientos de Basilea en materia de Riesgo de Crédito, Financiero y Operacional. Además, ha tomado aspectos de la RAN 1-13 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, como parte de la estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

La Gerencia de Riesgo es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgo. Actualmente esta área es responsable funcional de la administración de los riesgos: riesgo de crédito, riesgo financiero (liquidez, mercado, solvencia), riesgo operacional y riesgo de reputación.



Estela Acuña
Secretaría gerencia
empresas y trabajadores
Santiago

Héctor Aguirre
Tesorero
Sucursal Arica

TIPOS DE RIESGO



1. RIESGO DE CRÉDITO:

Incapacidad de un cliente de cumplir con el pago de sus obligaciones bajo condiciones y plazos previamente establecidos.

2. RIESGO OPERACIONAL:

Sufrir pérdidas debido a fallas de procesos, personal y sistemas internos o bien causa de acontecimientos externos. Procesos Críticos: Seguros, Créditos, Fondos Nacionales.

3. RIESGO REPUTACIONAL:

Opinión pública respecto a prácticas de la empresa, sea cierta o falsa, que deriva en una disminución de clientes, caída de ingresos, aumento en costos.

4. RIESGO ESTRATÉGICO:

Decisiones de negocio erradas, planes de negocio inapropiados o falta de adecuada capacidad de respuesta a cambios en el entorno.

5. RIESGO FINANCIERO:

Riesgo de mercado pérdidas ante variaciones en los precios de mercado. Riesgo de Liquidez no poder cumplir con las obligaciones contraídas.

6. CUMPLIMIENTO:

Asegurar el correcto cumplimiento de Los Héroes en todos sus ámbitos de trabajo y el apego total a las normas y regulaciones.

CUMPLIMIENTO

Los Héroes, asegura el correcto cumplimiento corporativo en todas sus actuaciones. Es así como, la organización está comprometida con el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y demás regulaciones que correspondan. Un ejemplo de esto es que continúa implementando y reforzando un programa de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo. Asimismo, adopta un Modelo de Prevención de Delitos regidos por la Ley 20.393., la cual establece la “Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas sobre los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho”. Dicho modelo, el que se ha denominado “Modelo de Prevención de Delitos”, es supervisado por el Comité de Auditoría de Los Héroes y ejecutado por el Oficial de Cumplimiento.

El mencionado Comité y el Oficial de Cumplimiento velan por la aplicación de las leyes y normas éticas establecidas con el propósito de prevenir la comisión de los delitos mencionados a través del diseño, ejecución y supervisión de los diferentes planes, programas o procedimientos que se ejecutan para tal efecto. El resultado de la aplicación de los procedimientos señalados, y de las sanciones que procedan con motivo de la falta de cumplimiento de las regulaciones se informarán en forma inmediata al Directorio de Los Héroes.

RIESGO ESTRATÉGICO

Éstos se analizan en las diferentes instancias de la estructura de gobernanza de Los Héroes, de acuerdo a sus alcances funcionales.

RIESGO DE CRÉDITO

Uno de los riesgos más importantes 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. Lo anterior, debido a 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 cuenta con políticas de crédito específicas por producto, las que se revisan periódicamente a objeto de asegurar su vigencia. Éstas son aprobadas por el Directorio y el Comité de Riesgo, permitiendo administrar el riesgo conforme a las características del negocio y se traducen en procedimientos y sistemas de admisión estándares a través de toda su red comercial.

Durante el año 2012, se consolida la estructura de administración del riesgo de crédito y se mejoran los procesos de gestión de todo el ciclo de crédito destacando la implementación de un sistema de cobranza que permite eficiencias en la gestión, la implementación de un nuevo modelo de provisiones desarrollado en función del comportamiento histórico de la cartera, revisión y actualización de políticas de crédito, consolidando además un sistema de información de gestión en línea con las necesidades del negocio . El nuevo modelo de provisiones fue auditado por una empresa consultora externa, CL Group, en términos de metodología de construcción y documentación de soporte, suficiencia de provisiones y, finalmente, calidad de proceso de cálculo. Los resultados fueron presentados al Comité de Riesgo y Directorio, validando la adecuada calidad de todos los aspectos revisados.

RIESGO OPERACIONAL

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, la implementación de un modelo de gestión operacional basado en los estándares internacionales de Basilea II, adaptados a la realidad de Los Héroes, fue iniciada en el transcurso del año 2009.

Este trabajo se encuentra alineado y coincidente con los requerimientos que establece la circular n°2821, entregada en abril de 2012 por la SUSESO, que instruye la implementación de la gestión de riesgo operacional, con inicio de la vigencia para el primero de enero de 2014.

La administración del riesgo se ha estado implementando 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
- Cumplimiento legal y de normativas internas
- Gestión del conocimiento
- Transparencia de la información (en todos los ámbitos)
- 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.

A mediados del 2012 la unidad a cargo de estas tareas cambia de dependencia, pasando desde la Gerencia de Operaciones y Tecnología a la Gerencia de Riesgo, en línea con las buenas prácticas recomendadas por Basilea.

RIESGO REPUTACIONAL

Durante 2012 se dio inicio a un programa de gestión de riesgo reputacional. Los focos en esta primera etapa del plan de trabajo consideran la identificación de los principales grupos de interés relevantes para Los Héroes, sus necesidades, los potenciales focos de riesgo reputacional y un primer levantamiento de indicadores de sustentabilidad en base a los criterios del Global Reporting Initiative.

RIESGO FINANCIERO

Los principales riesgos de mercado a los que se enfrenta Los Héroes corresponden a variaciones de tasa de interés y reajustabilidad (efecto de inflación). Dada la naturaleza del negocio de las Cajas de Compensación y las políticas internas de Los Héroes, existen impedimentos y restricciones para exposiciones de otro tipo de riesgos, tales como tipo de cambio (monedas), precio de acciones y opciones.

Durante el 2012 se destaca en la gestión de riesgo financiero la revisión y consolidación de las políticas de riesgo financiero en un solo documento. La generación periódica de reportes de gestión internos es otro de los hitos del 2012. Durante el mes de julio se realiza la implementación de cambios normativos requeridos por SUSESO en circulares N°2840 y N°2842 para Riesgo de Mercado y Liquidez respectivamente.



SUCURSAL PUNTA ARENAS

OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Luego de importantes cambios tecnológicos en los últimos dos años, como fueron la actualización y modernización del sistema de gestión del crédito social y la implantación de SAP, durante el 2012 se estabilizaron los sistemas permitiendo la continuidad y eficiencia de las operaciones. Lo anterior, se vio reflejado en un eficiente soporte operacional de cara a la organización y a nuestros clientes, lográndose así una mayor satisfacción en nuestros clientes. Los resultados han sido exitosos, y ellos forman parte de un gran esfuerzo y trabajo en equipo, alineando las capacidades operativas con las necesidades del negocio de Los Héroes.

- ESTABILIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS

Durante el año 2012, se logró tener disponible un horario de apertura de sistemas sin falla durante todos los días. A esto, se suma la continuidad operativa de nuestros sistemas que llegó, en un promedio anual al 99,7%, mayor a la meta impuesta, lo que se reflejó en una mejor calidad de atención en cada uno de los canales de Los Héroes. Las sucursales que dan servicio de pago al IPS, contaron con una continuidad operativa de comunicaciones del 99,8%. A esto se agrega el trabajo de mejora continua en capacidad y seguridad de nuestra red de comunicaciones para todas las sucursales.

Nuestras políticas y herramientas de seguridad nos permiten trabajar sin contagios de virus informáticos en forma masiva, como también rechazar cualquier ataque de hackers a nuestra página web institucional.

Para los desarrollos y mantención de aplicaciones en ambiente SAP, se crearon y homologaron ambientes de prueba y certificación de calidad, lo cual implicó disminuir fallas y riesgos en las mantenciones de programas computacionales.

Se destaca el cumplimiento en forma y plazo de los desarrollos que respondieron a los requerimientos del nuevo SERNAC Financiero. Como también, la habilitación de un nuevo Portal de Pagos, la integración con una empresa de cobranza, el cambio de modalidad de cobro de seguros asociados a créditos y el nuevo módulo de Tesorería de SAP. No podemos dejar de mencionar, la estabilización del módulo de securitización que implicó una mayor eficiencia en las operaciones con los intermediarios.

Finalmente, las permanentes revisiones de los contratos de servicio y negociaciones con los proveedores tecnológicos, permitieron una mayor eficiencia y disminución en los costos de operación para Los Héroes.

- MEJORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y REGULADORES

Los Héroes en su afán de fortalecer su relación con clientes, ha dado especial importancia a la opinión que ellos tienen respecto de los productos y servicios disponibles en los canales de atención. Lo anterior se ha traducido en fortalecer la estrategia para resolver los reclamos y solicitudes recibidas en la atención de los clientes.

SOPORTAMOS CON EFICIENCIA LAS OPERACIONES DE CADA UNO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ENTREGADOS



SUCURSAL TALCA



SUCURSAL PUNTA ARENAS

Durante el 2012 se desarrolló una nueva estrategia de gestión de requerimientos provenientes de la Superintendencia de Seguridad Social y Sernac que nos permitió cerrar el 2012 con un 100% de resolución. Las grandes palancas del cambio fueron el desarrollo de un nuevo sistema de gestión, implementación de capacitaciones focalizadas y mejoras en los procesos de resolución.

De la misma manera, la gestión de requerimientos recibidos por nuestros canales internos como call center o sucursales, logramos implementar mejoras importantes, las cuales nos llevaron a lograr un 93% de resolución en plazo a diciembre de 2012.

Nuestro objetivo como institución es seguir dando el espacio que los clientes se merecen y desarrollar medidas que permitan atender sus necesidades con los mejores tiempos y calidad de la industria.

LOS HÉROES SIGUE INVIRTIENDO EN LA MEJORA CONTINUA DE SUS PROCESOS

Los Héroes a través de la Subgerencia de Ingeniería de Procesos ha conformado un equipo de excelencia, cuya función es liderar nuevas metodologías, mantener los procesos debidamente documentados, apoyar a las áreas en el levantamiento de procesos nuevos a partir de los macroprocesos y sus cadenas de valor, trabajar hacia la mejora continua y asegurar la normal ejecución e implantación de las iniciativas.

Es así que la metodología de levantamiento de procesos implementada se ha desarrollado de manera innovadora a partir de la estrategia de Los Héroes, apoyando el modelo de Riesgo Operacional, siendo eficiente en la implantación de nuevas iniciativas y con una base suficiente que apoya el plan de mejora continua.

La metodología de mejora continua implementa proyectos de mejora de procesos en función del análisis usando como regla la medición de procesos en lugar de percepciones. Con esto, tratamos de hacer que cada área de la organización sea capaz de satisfacer mejor las necesidades cambiantes de los consumidores, los mercados y las tecnologías, con beneficios para los clientes, entes reguladores y nuestros colaboradores, traduciéndose en mejoras de ahorro para la organización.

El objetivo de las mejoras se enfocarán en:

- Mejorar la satisfacción del cliente
- Reducir el tiempo en el ciclo del Producto y/o Servicio
- Reducir los defectos
- Disminuir los costos
- Mejorar la eficiencia.

Durante el año 2012 se documentaron 80 procesos back office debidamente planificados, permitiendo que Los Héroes tenga actualmente el 80 % de sus procesos levantados y con un plan de actualización anual. El Plan 2013 considera tener el 100% de sus procesos levantados con Mapas y fichas de Proceso, Matrices de Riesgo y procedimientos debidamente actualizados. Además, con este plan, comenzado hace 2 años, anticipamos las acciones para poder cumplir con la circular SUSESO N°2821 “Gestión de Riesgo Operacional”, que entra en vigencia el 01 de enero de 2014.

Durante el año 2012 Operaciones y Tecnología lideró el Comité Ejecutivo de Productos cuya función es ser la plataforma de discusión y aprobación de la construcción o modificaciones importantes de un producto o servicio en términos de su modelo de atención, operacional y tecnológico, previamente aprobados por el Comité Ejecutivo de Negocios.



Claudio Candia
Jefe de Operaciones
Sucursal Los Angeles

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS HA EMPRENDIDO EXITOSOS PROGRAMA DE MEJORAS QUE HAN SIGNIFICADO AHORROS IMPORTANTES PARA LA EMPRESA.

El área de Administración y Finanzas de Los Héroes tiene la misión de procurar la obtención y uso eficiente de los recursos financieros y económicos. Asimismo, es responsable de administrar los procesos de adquisición de productos y contratación de servicios, con las mejores condiciones de calidad y precios del mercado, todo con el propósito de optimizar la estructura financiera y maximizar la rentabilidad de la institución.

MEJORAS EN LA GESTIÓN DE COMPRAS A PROVEEDORES

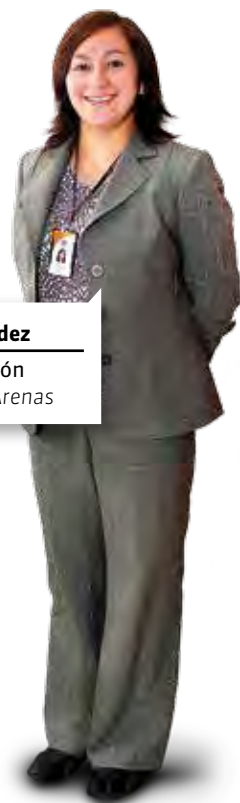
Esta división ha sido especialmente activa en materia de proyectos de eficiencia y optimización de procesos.

Durante los últimos dos años ha emprendido exitosos programas de mejoras que han significado ahorros importantes para la empresa. Uno de los más relevantes ha sido el sistema de protocolos de compra y gestión con proveedores, que ha permitido obtener el mejor precio posible, respetando siempre los valores de calidad y plazo de entrega exigidos. Asimismo, ha ayudado a mantener los índices de rotación de existencias, optimizando inventario con un razonable nivel de servicio; ha evitado los riesgos de obsolescencia del inventario; y ha mejorado significativamente las relaciones con los proveedores.

Asimismo, y siempre en orden a mejorar los sistemas de transparencia, el 2012, se puso en marcha un procedimiento que define las responsabilidades del departamento de Compras Corporativas y fija los métodos a los cuales deben remitirse las actividades de compra.

Producto de lo anterior, la corporación ha obtenido mejoras sustantivas. En menos de dos años se pasó de 500 órdenes de compra anuales a 8 mil, logrando incorporar proveedores fijos y certificados para la compra de bienes y contrataciones de servicios, por ejemplo, eventos de pensionados, soportes tecnológicos, empresas de aseo, empresas de uniformes, entre otros. Hoy se realizan más de 400 contratos al año. También se mejoraron los plazos de pago a proveedores; de 60 días promedio se pasó a 28. Y sumando todos los gastos recurrentes, sólo en 2012 la organización logró obtener un ahorro del orden de los \$2.000 millones.

Cristina Hernández
Ejecutiva Atención
Sucursal Punta Arenas



SUCURSAL VICUÑA

INDICADORES FINANCIEROS

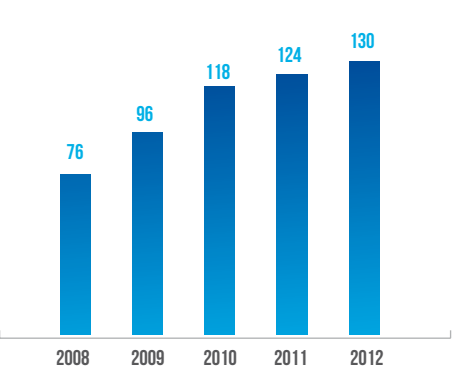
A continuación se presentan los principales indicadores financieros obtenidos por Los Héroes en el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y 31 de diciembre de 2012.

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS

SITUACIÓN FINANCIERA	UNIDAD	31.12.2012	31.12.2011
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,13	1,27
Razón Ácida	Veces	0,35	0,40
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,46	2,80
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	51,2%	38,3%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	48,8%	61,7%
Actividad			
Total Activos	MMS	449.917	474.637
RESULTADOS	UNIDAD		
Ingreso de actividades ordinarias	MMS	121.067	114.910
Otros ingresos por naturaleza	MMS	10.149	17.168
Gastos por beneficios a los empleados	MMS	-25.893	-26.261
Gastos por naturaleza	MMS	-64.925	-63.461
Costos financieros	MMS	-21.100	-20.573
Otros ingresos y gastos	MMS	-18.093	-15.306
EBITDA	MM\$	11.152	12.307
Ganancia (pérdida) antes de Beneficios Sociales	MM\$	8.900	6.477
Ganancia (pérdida)	MM\$	1.205	6.477
RENTABILIDAD	UNIDAD		
Rentabilidad del Patrimonio	%	0,9%	5,2%
Rentabilidad del Activo	%	0,3%	1,4%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO DE SOLVENCIA			
Fitch (May 2012)	A con Outlook Estable A- Outlook Estable		
Feller- Rate (Abr 2012)	A con Outlook Estable A- Outlook estable		
Humphrey´s (Oct 2012)	A+ Estable A+ Estable		
Dividendo Social		7.695	8.920

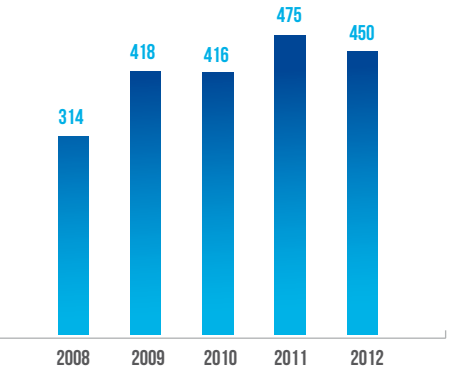
	2008	2009	2010	2011	2012
EVOLUCIÓN PATRIMONIO (MILES D EMILLONES DE PESOS)	76	96	118	124	130
EVOLUCIÓN ACTIVOS TOTALES (MILES D EMILLONES DE PESOS)	314	418	416	475	450
EVOLUCIÓN EXCEDENTES (MILES D EMILLONES DE PESOS)	8.526	18.008	24.473	6.477	1.205
EVOLUCIÓN EBIDTA (MILES D EMILLONES DE PESOS)	10.201	20.831	26.803	12.307	11.152

EVOLUCIÓN PATRIMONIO
(MILES DE MILLONES DE PESOS)



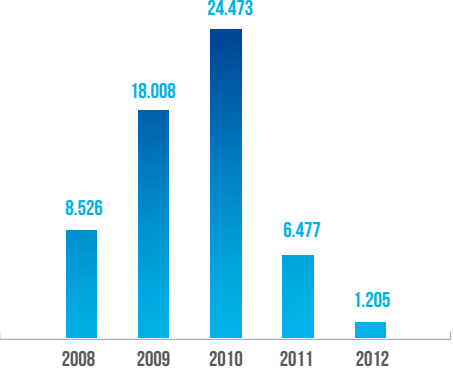
El patrimonio de Los Héroes ha crecido un 71% durante los últimos cuatro años, alcanzando los \$ 130 mil millones a diciembre de 2012.

EVOLUCIÓN ACTIVOS TOTALES
(MILES DE MILLONES DE PESOS)



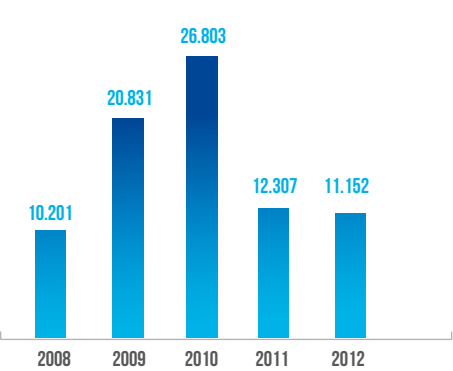
Los activos totales han crecido un 43% durante los últimos cuatro años, alcanzando los \$ 450 mil millones a diciembre 2102. Respecto al año anterior se observa un decrecimiento del 5,2% asociado principalmente a una disminución en la cartera de crédito social.

EVOLUCIÓN EXCEDENTES
(MILES DE MILLONES DE PESOS)



El excedente de Los Héroes durante el ejercicio 2012, bajo normas IFRS, alcanzó los \$ 1.205 millones, lo que significa una disminución de un 81% respecto a igual período del año 2011. Esta disminución se explica principalmente por menores ingresos asociados a la disminución de la cartera de crédito social, menores remuneraciones por recaudación de primas de seguros y por un mayor gasto en depreciación.

EVOLUCIÓN EBIDTA
(MILES DE MILLONES DE PESOS)



El EBITDA alcanzó durante el año 2012 a \$ 11.152 millones, lo que es un 9% inferior al año anterior, lo que se explica a que uno de los efectos importante que han afectado a los excedentes han sido el aumento en la depreciación y amortización durante estos últimos años, asociados a la implementación de la red de pagos de pensiones para el IPS.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y BIENES

Bienes raíces de propiedad de Los Héroes

N°	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	Quilicura	Américo Vespucio 2880, local 2 y oficinas 206 y 207, Quilicura	Sucursal
9	Puente Alto	Balmaceda 515, Puente Alto	Sucursal
10	Providencia	General Holley 2395, Providencia	Sucursal
11	Edificio Holanda	Holanda 64, Providencia	Edificio corporativo
12	Edificio Antonio Varas	11 de Septiembre 1480, Providencia	Oficinas corporativas
13	San José de Maipo	Camino El Volcán 18389, San José de Maipo	Centro recreacional
14	San Bernardo	Urmeneta 517, San Bernardo	Sucursal
15	Rancagua	Bueras 440, Rancagua	Sucursal
16	Talca	Calle 2 Sur 635, Talca	Sucursal
17	Los Ángeles	Diego de Almagro 153, Los Ángeles	Sucursal
18	Chillán	Héroes de la Concepción S/N, Coihueco	Centro recreacional
19	Gimnasio Talcahuano	Colón 2850, Talcahuano	Centro recreacional
20	Temuco	Antonio Varas 1064, Temuco	Sucursal
21	Osorno	Andrés Rosas 899, Osorno	Sucursal
22	Puerto Montt	Urmeneta 305, Puerto Montt	Sucursal
23	Llanquihue	Fundo Quebrada Onda Bahía Domeyko, Llanquihue	Centro recreacional

Se informa que durante el año 2012, fueron vendidas 2 propiedades.

1- Chillán, Arauco 333.
2- Maipú, La Colonia 37.

Además, se realizaron 6 fusiones de sucursales, quedando un total de 235 operativas.

Sucursales fusionadas:

- Copiapó LH
- Villa Alemana LH
- Los Andes LH
- Quillota LH
- Talagante LH
- San Fernando LH

Referente a los trabajos de remodelación, no se realizaron proyectos relevantes.

En los Centros Recreacionales, se realizaron obras y trabajos por un monto de MM\$163.

PRINCIPALES PROVEEDORES

PROPIEDAD	DIRECCION
ENTEL Chile S.A	Servicios de soporte de sistemas tecnología (9 anexos).
Brink's S.A	Empresa de servicio de transporte blindado de valores.
Adecco Recursos Humanos S.A	Servicios de cajeros externos.
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	PDB y eventos.
Servicios Integrales Ltda	Servicios de cajeros externos
EULEN Chile S.A	Servicios de aseo sucursales RM/ servicios de paramédicos.
Sinergy Inversiones S.A	Servicios de cajeros externos.
Servicios PROSEGUR Ltda	Guardias de seguridad
Inversiones y Servicios e Group S.A	Eventos de fidelización de pensionados.
Productora de Eventos Asiete S.A	Eventos de fidelización de pensionados.
ISS Servicios Generales Ltda.	Servicios de aseo sucursales RM
Servicios de Seguridad PROSEGUR Regiones Ltda.	Guardias de seguridad.
ING Seguros de Vida S.A.	Seguros de vida.
Atento Chile S.A.	Call center.
Vigatec S.A.	Servicios de impresión multifuncional y relojes biométricos.
Inversiones y Comercial Contiggo Ltda.	Dealers FFVV colocación de créditos y afiliación de empresas.
Accenture Chile, Asesorías y Servicios Limitada	Servicios de mantención de sistemas SAP 2600 HH y desarrollo.
SAP Agencia en Chile	Licencias sistemas SAP.
Servibanca S.A.,	Custodia y gestión documental.
BCI Seguros Vida	Seguros de vida.



REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO, COMITÉS DE DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

El monto pagado a los directores por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012, por su participación en sesiones de Directorio y asistencia a comités fue de MM\$139,3. El monto de los desembolsos por gasto de viaje y viático de los directores ascendió a MM \$4,2 en 2012.

El monto total de las remuneraciones pagadas al gerente general, gerentes y ejecutivos principales de la entidad durante el año 2012 fue de MM\$1.549,1.

RESUMEN DE HECHOS ESENCIALES DEL PERÍODO

Hechos Esenciales Informados Durante el Ejercicio 2012 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012 no se informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros hechos esenciales.

Hechos Esenciales Informados Durante el Ejercicio 2011:

Durante el período transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011 se informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros los siguientes hechos esenciales:

El 18 de agosto de 2011 se informa el lamentable fallecimiento del director laboral, señor Eduardo Fredy Núñez Campos, ocurrido el

12 de agosto. Asimismo, se informa que su remplazante deberá asumir el cargo en la próxima sesión de Directorio que se realizará el 25 de agosto.

El 31 de agosto de 2011 se informa que asumió como nuevo director laboral don Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes, en la vacante dejada por don Eduardo Fredy Núñez Campos (Q.E.P.D.)

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 2012, 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
Enzo Vallarino Estay	Presidente	4.094.629-2
Jorge Leyton Díaz	Gerente General	8.035.213-1

FIRMA

Santiago, abril de 2013



ESTADOS FINANCIEROS

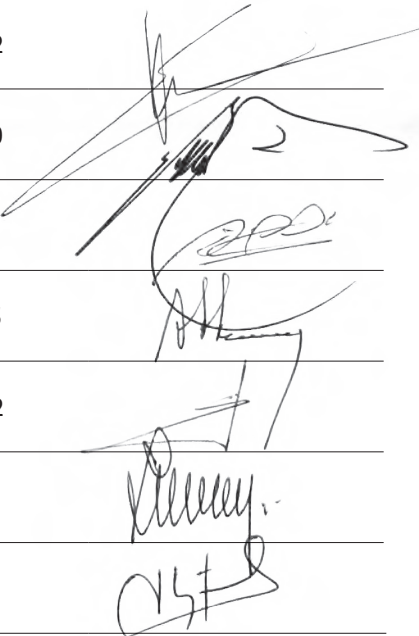
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUT : 70.016.330-K

Razón Social: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2012 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
Enzo 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 Schütze	Director Empresarial	6.786.991-5	
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	
Iván Urzúa Ahumada	Director Empresarial	2.770.886-1	
Jorge Leyton Díaz	Gerente General	8.035.213-1	

Fecha 26-03-2013

ÍNDICE

Estados de Situación Financiera Clasificados Consolidados	96
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	98
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	100
Estados de Flujos de Efectivo Consolidados	102
Notas a los Estados Financieros Consolidados	103
Nota 1 Entidad que reporta	103
a) Antecedentes de la constitución y objetivos de la institución	103
b) Gobierno corporativo	103
c) Inscripción en el registro de valores	104
d) Entidades relacionadas (entidades de cometido especial)	104
Nota 2 Principales criterios contables utilizados	105
a) Período contable	105
b) Bases de presentación	105
c) Bases de consolidación	105
d) Método de conversión	107
e) Moneda funcional	107
f) Inventarios	107
g) Propiedad, planta y equipos	107
h) Deterioro de valor de los activos no financieros	108
i) Activos disponibles para la venta	109
j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación	109
k) Activos intangibles	109
l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	109
m) Otros activos y pasivos financieros	109
n) Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	111
o) Provisiones	112
p) Beneficios a los empleados	112
q) Activos y pasivos contingentes	112
r) Transacciones con partes relacionadas	112
s) Ingresos ordinarios y otros ingresos por naturaleza	112
t) Clasificación corriente y no corriente	113
u) Información por segmentos	113
v) Bases de medición	113
w) Uso de estimaciones y juicios	114
x) Nuevos pronunciamientos contables	114
Nota 3 Cambio en la estimación contable	115

Nota 4 Administración del riesgo	116
Nota 5 Efectivo y equivalentes al efectivo	122
Nota 6 Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	124
Nota 7 Otros activos financieros corrientes	132
Nota 8 Otros activos no financieros corrientes	133
Nota 9 Cuentas por cobrar, no corrientes	133
Nota 10 Otros activos no financieros no corrientes	134
Nota 11 Otros activos financieros no corrientes	134
Nota 12 Inventarios	135
Nota 13 Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	135
Nota 14 Propiedades, plantas y equipo, neto	136
Nota 15 Activos intangibles distintos de la plusvalía	138
Nota 16 Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	139
Nota 17 Cuentas por cobrar y pagar con entidades y partes relacionadas	140
Nota 18 Estados de cambios en el patrimonio consolidados	142
Nota 19 Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes	142
Nota 20 Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	150
Nota 21 Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	150
Nota 22 Otros pasivos no financieros corrientes	151
Nota 23 Activos (pasivos) por impuestos corrientes	151
Nota 24 Cuentas por pagar, no corrientes	151
Nota 25 Otros pasivos no financieros, no corrientes	151
Nota 26 Pérdida por deterioro de valor reconocida en el resultado del período	151
Nota 27 Ingresos financieros	152
Nota 28 Ingresos de actividades ordinarias	152
Nota 29 Otros ingresos por naturaleza	153
Nota 30 Gastos por beneficios a los empleados	153
Nota 31 Otros gastos por naturaleza	153
Nota 32 Costos financieros	154
Nota 33 Resultados por unidades de reajuste	155
Nota 34 Otras ganancias (pérdida)	155
Nota 35 Información financiera por segmento	156
Nota 36 Notas al flujo de efectivo	158
Nota 37 Contrato de prestación de “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”	159
Nota 38 Contingencias y restricciones	160
Nota 39 Sanciones	162
Nota 40 Medio ambiente	162
Nota 41 Cauciones obtenidas de terceros	162
Nota 42 Hechos posteriores	163



KPMG Auditores Consultores Ltda.
Av. Isidora Goyenechea 3520. Piso 13

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:

Informe sobre los estados financieros

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y entidades relacionadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los correspondientes estados consolidados integral de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con instrucciones y normas impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, descritas en Nota 2(b). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

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

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

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



Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y entidades relacionadas al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los resultados de sus operaciones y los 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).

Materias de énfasis

Nueva normativa en relación a la recaudación de seguros

Tal como se indica en Nota 29 a los estados financieros consolidados, a contar del 1 de enero de 2012 el ingreso relacionado a las Remuneraciones por recaudación de primas de seguros, disminuyó producto de la entrada en vigencia de nuevas regulaciones específicas para la industria, que establecen que el cobro de las primas de seguros se efectuará mensualmente durante la vigencia del crédito. Dicho cambio normativo significó reconocer un menor ingreso aproximado de M\$2.766.214, durante el año terminado al 31 de diciembre de 2012.

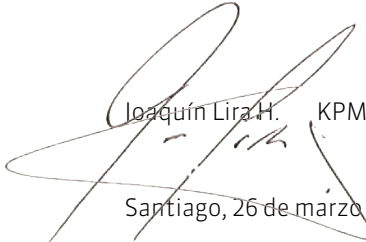
Cambio en modelo de riesgo de la cartera de crédito social

Tal como se indica en Nota 3(a) a los estados financieros consolidados y siguiendo las nuevas normas aplicables a la industria, Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas modificó su modelo interno de riesgo sobre la Cartera de Crédito Social, el cual considera nuevas estimaciones y una metodología de cálculo de la provisión complementaria. El cambio en la metodología aplicada significó reconocer un mayor cargo en resultados por M\$1.055.233 por el período de doce meses terminados al 31 de diciembre de 2012.

Cambio en estimación de provisión por pago de premios sobre crédito social de condición especial

Tal como se indica en Nota 3(b) a los estados financieros consolidados, CCAF Los Héroes cambió la estimación de la provisión por pago de premios sobre crédito social de condición especial (premio 2%), la cual considera una mayor información histórica del comportamiento de pago de dicho premio y nuevos factores de provisión en base al cálculo de probabilidades de pago y comportamiento. Esta modificación significó reconocer un menor cargo en resultados por M\$617.019 al 31 de diciembre de 2012.

No se modifica nuestra opinión de auditoría en relación a las materias descritas en los tres párrafos anteriores.


Joaquín Lira H. KPMG Ltda.
Santiago, 26 de marzo de 2013

Estados de Situación Financiera Consolidados
Clasificados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

ACTIVOS	Notas	31.12.2012	31.12.2011
		M\$	M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	57.628.399	53.724.884
Otros activos financieros corrientes	7	12.210.167	3.042.145
Otros activos no financieros, corrientes	8	265.294	177.991
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	6	114.855.012	112.434.345
Inventarios	12	78.217	294.176
Activos por impuestos corrientes	23	91.907	346.959
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		185.128.996	170.020.500
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	14 (b)	150.822	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		150.822	633.426
Total activos corrientes		185.279.818	170.653.926
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros activos financieros, no corrientes	11	377.307	439.918
Otros activos no financieros, no corrientes	10	83.433	70.297
Cuentas por cobrar, no corrientes	9	219.677.707	255.384.659
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	13	242.517	160.797
Activos intangibles distintos de la plusvalía	15	549.068	762.011
Propiedades, plantas y equipo, neto	14	43.694.014	47.143.884
Activos por impuestos diferidos	16	13.464	21.077
Total activos no corrientes		264.637.510	303.982.643
TOTAL ACTIVOS		449.917.328	474.636.569

Estados de Situación Financiera Consolidados
Clasificados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

PASIVOS	Notas	31.12.2012	31.12.2011
		M\$	M\$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros pasivos financieros corrientes	19(b)	121.383.057	92.854.242
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	20	40.117.199	38.840.213
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	21	2.141.124	2.310.415
Otros pasivos no financieros corrientes	22	255.675	127.588
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		163.897.055	134.132.458
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Pasivos Corrientes Totales		163.897.055	134.132.458
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros pasivos financieros no corrientes	19(b)	155.621.505	215.822.078
Pasivo por impuestos diferidos		-	-
Cuentas por pagar no corrientes	24	328.309	543.619
Otros pasivos no financieros no corrientes	25	76.756	63.798
Total Pasivos No Corrientes		156.026.570	216.429.495
TOTAL PASIVOS		319.923.625	350.561.953
PATRIMONIO			
Fondo social		123.945.297	117.467.919
Otras reservas		4.843.338	129.319
Ganancias (pérdidas) acumuladas		1.205.068	6.477.378
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		129.993.703	124.074.616
Participación no Controladora		-	-
Total Patrimonio		129.993.703	124.074.616
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		449.917.328	474.636.569

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS	Notas	Acumulado	
		01.01.2012 31.12.2012	01.01.2011 31.12.2011
Ganancia (pérdida)		MS	MS
Ingresos de actividades ordinarias	28	121.067.271	114.910.453
Otros ingresos, por naturaleza	29	10.148.603	17.167.772
Materias primas y consumibles utilizados		(1.419.009)	(1.394.544)
Gastos por beneficios a los empleados	30	(25.893.132)	(26.260.553)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	14-15	(9.858.239)	(5.753.455)
(Pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	26	(8.870.404)	(11.010.152)
Otros gastos, por naturaleza	31	(64.924.524)	(63.461.314)
Otras ganancias (pérdida)	34	481.464	1.482.315
Ingresos financieros	27	1.884.676	1.630.528
Costos financieros	32	(21.100.298)	(20.573.200)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	13	(127.382)	(55.696)
Resultados por unidades de reajuste	33	(95.276)	(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		1.293.750	6.553.740
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	16c	(88.682)	(76.362)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		1.205.068	6.477.378
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		1.205.068	6.477.378
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora			
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		1.205.068	6.477.378

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza,
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS	Notas	Acumulado	
		01.01.2012 31.12.2012	01.01.2011 31.12.2011
Estado del Resultado Integral		MS	MS
Ganancia (pérdida)		1.205.068	6.477.378
Otros resultados integral, antes de impuestos, diferencias de cambio por 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 resultado integral, antes de impuestos, ganancia (pérdida), por revaluación	14(b)	4.714.019	-
Otro componentes de otro resultado integral, antes de impuestos		4.714.019	-
Suma de impuestos a las ganancias relacionadas con componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		-	-
Resultado integral total		5.919.087	6.477.378
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		5.919.087	6.477.378
Resultado integral atribuible a participaciones no controladora		-	-
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		5.919.087	6.477.378

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012 y 2011

	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 01.01.2012	117.467.919	129.319	129.319	6.477.378	124.074.616	-	124.074.616
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	117.467.919	129.319	129.319	6.477.378	124.074.616	-	124.074.616
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Ganancia (pérdida)	-	-	-	1.205.068	1.205.068	-	1.205.068
Otro resultado integral (*)	-	4.714.019	4.714.019	-	4.714.019	-	4.714.019
Resultado integral	-	4.714.019	4.714.019	1.205.068	5.919.087	-	5.919.087
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	6.477.378	-	-	(6.477.378)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	6.477.378	4.714.019	4.714.019	(5.272.310)	5.919.087	-	5.919.087
Saldo Final del período Actual 31.12.2012	123.945.297	4.843.338	4.843.338	1.205.068	129.993.703	-	129.993.703

(*) Ver detalle de Superávit de revaluación en nota 14 b).

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012 y 2011

	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

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011

	Notas	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 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	36a	63.088.873	45.944.894
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		263.967	269.022
Otros cobros por actividades de operación	36b	2.424.307.679	1.576.814.032
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(57.851.351)	(52.290.968)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(26.044.491)	(23.852.744)
Otros pagos por actividades de operación	36c	(2.336.058.366)	(1.508.402.963)
Intereses pagados		(21.602.902)	(19.924.516)
Intereses recibidos		1.519.370	1.121.062
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		345.620	54.772
Otras entradas (salidas) de efectivo	36d	(2.861.553)	(3.779.607)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		45.106.843	15.952.984
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades		(198.174)	(167.960)
Importe procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		836.324	409.016
Compras de propiedades, planta y equipo		(29.779)	(33.930.228)
Compras de otros activos a largo plazo		-	(403.773)
Otras entradas (salidas) de efectivo		(9.160.720)	6.726.661
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(8.552.349)	(27.366.284)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		27.684.153	71.453.884
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		-	-
Total importes procedentes de préstamos		27.684.153	71.453.884
Pagos de préstamos		(60.124.009)	(37.882.183)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		(211.123)	(211.123)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		(32.650.979)	33.360.578
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio			
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		3.903.515	21.947.278
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo		3.903.515	21.947.278
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período		53.724.884	31.777.606
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período		57.628.399	53.724.884

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Notas a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre 2012 y 2011

Nota 1 Entidad que reporta

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

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

Los Héroes CCAF es fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) 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° A031, de fecha 19 de agosto de 2010, en el Registro de Agentes de Mutuos Hipotecarios Endosables. Su casa matriz se encuentra ubicada en Holanda N° 64, comuna de Providencia, Santiago.

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

La última modificación del estatuto, se aprobó en la sesión de Directorio N° 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 y 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.

b) Gobierno corporativo, continuación

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, Contralor 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, 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.

Comité de Compensación Social: Su objetivo es asistir al Directorio en la priorización, evaluación y aprobación de las iniciativas de

compensación social que Los Héroes genere para sus afiliados y la comunidad en general. Estas iniciativas tienen por finalidad incrementar el bienestar de los afiliados a la institución y cubrir sus necesidades insatisfechas, derivadas de una insuficiente capacidad económica, deterioro de la salud u otras que dificulten su plena integración a la sociedad, en todas las etapas de la vida. Asimismo, el Comité debe analizar las materias ligadas a la imagen y al posicionamiento de la industria de cajas de compensación en general y de Los Héroes en particular, a objeto de destacar su rol social y aporte a la comunidad. En el participa un asesor profesional externo.

(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 2012 y 2011 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). Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2011 se consolidó con BCI Securitizadora S.A. (Patrimonio Separado N°17), el cual fue liquidado producto del pago total del bono securitizado el 1 de agosto de 2012.

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.

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 N°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		
	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/SVS	36.984.282	29.101.170	Ver Nota N°6 (2) c)
Bajo IFRS	35.412.456	26.562.453	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	1.571.826	2.538.717	

Como consecuencia de estudios realizados por Los Héroes CCAF durante los últimos 3 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.

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de marzo de 2013.

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 2012 y 2011; estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo al 31 de diciembre de 2012 y 2011. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los ejercicios terminados en estas mismas fechas y han sido preparados aplicando políticas contables homogéneas.

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 2012 y 2011, Estados Integrales de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

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 2012 y 2011, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su Oficio Circular N°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 N°3246 de fecha 1 de febrero de 2011.

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 del patrimonio separado N°14 al 31 de diciembre de 2012 y los patrimonios separados N°14 y N°17 al 31 de diciembre de 2011 (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 brutos de las cuentas de activos y pasivos securitizados incorporados en los estados financieros de Los Héroes CCAF se detallan a continuación:

	31.12.2012	31.12.2011
Activos	M\$	M\$
Efectivo y efectivo equivalente	4.408.082	12.355.550
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (*)	19.784.636	37.798.837
Activos corrientes totales	24.192.718	50.154.387
Cuentas por cobrar, No corrientes (*)	39.314.134	59.185.855
Activos no corrientes totales	39.314.134	59.185.855
Pasivos		
Otros pasivos financieros corrientes	5.076.749	10.523.685
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	47.632	114.153
Pasivos corrientes totales	5.124.381	10.637.838
Otros pasivos financieros no corrientes	51.020.002	76.893.591
Pasivos no corrientes totales	51.020.002	76.893.591

(*) La cartera securitizada se encuentra provisionada por Los Héroes según se explica en nota 6 N°2) letra a). Producto del pago total del bono securitizado con BCI Securitizadora S.A. el 1 de agosto de 2012, se procedió a liquidar el patrimonio separado N°17, por lo tanto, los créditos securitizados asociados a este bono se cedieron a Los Héroes CCAF (Ver mayor detalle en nota 19b.2).

Los efectos en las cuentas de resultados de Los Héroes CCAF por la incorporación de los patrimonios separados N°14 de Banchile Securitizadora S.A. y N°17 de BCI Securitizadora S.A al 31 de diciembre de 2012 y 2011 se detallan a continuación:

Activos	31.12.2012	31.12.2011
	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	9.815.679	8.421.712
Otros gastos, por naturaleza	(298.801)	(343.857)
Costos financieros	(5.508.548)	(6.717.349)
Ingresos financieros	621.794	501.295
Otras ganancias (pérdida)	(4.951)	(1.317)
Ganancia (pérdida)	4.625.173	1.860.484

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:

	31.12.2012	31.12.2011
Unidad de fomento	22.840,75	22.294,03

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 deprecia 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	5
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 más conservador 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 inmateriales.

o) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando:

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

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

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

p) Beneficios a los empleados

- (i) Vacaciones del personal**
Los Héroes CCAF y sus 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.

q) Activos y pasivos contingentes

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de eventos pasados, cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más eventos inciertos en el futuro y que no están enteramente bajo el control de Los Héroes CCAF y sus 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.

r) 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.

s) Ingresos ordinarios y otros ingresos por naturaleza

s.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°28.
- 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.

- Aporte 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.

t) Clasificación corriente y no corriente

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

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

u) Información por segmentos

Un segmento de operación es un componente de una entidad:

- 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**
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.

Este segmento incluye también la administración (recaudación, pagos y compensación de pagos) de las prestaciones legales de seguridad social, servicios de “Atención y Pago de Beneficios Sociales”, tales como pensiones y subsidios, y, cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.
- Prestaciones sociales financieras**
Corresponde a las prestaciones sociales financieras entregadas a los afiliados, como el crédito social de consumo, hipotecario, de educación superior y otros relacionados.

v) Bases de medición

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

- Los instrumentos financieros derivados son valorizados al valor razonable.
- Los instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados son valorizados al valor razonable.
- Los activos financieros disponibles para la venta son valorizados al valor razonable
- Las sucursales propias y los centros recreacionales que son valorizados al valor de mercado en base a tasaciones de profesionales independientes.

w) 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)
- Cuentas por cobrar, No corrientes (Nota N°9)
- Otros activos no financieros no corrientes (Nota N°10)
- Activos intangibles distintos de la 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)

x) Nuevos pronunciamientos contables

- a) Las siguientes nuevas Normas e Interpretaciones tuvieron aplicación efectiva a partir del 1 de enero de 2012:

	Normas e interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
Enmienda NIC 12	Impuestos Diferidos-Recuperación del activo subyacente	1 de enero de 2012
Enmienda NIC 1	Presentación de Estados Financieros- Presentación de componentes de otros resultados integrales	1 de julio de 2012

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 2015
Enmienda NIIF 7	Instrumentos financieros: información a revelar	1 de enero de 2013
NIIF 10	Estados Financieros Consolidados	1 de enero de 2013
NIIF 11	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
Nueva NIC 27	Estados financieros separados	1 de enero de 2013
Nueva NIC 28	Inversiones en Asociadas y negocios conjuntos	1 de enero de 2013
Enmienda NIC 19	Beneficios a los empleados	1 de enero de 2013
Enmienda NIC 32	Instrumentos financieros: Presentación	1 de enero de 2014

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 Cambio en la estimación contable

a) Cambio en la estimación por mora de créditos sociales

Los Héroes CCAF con el fin de evaluar y complementar las pérdidas esperadas de la cartera de crédito social de consumo, utiliza métodos internos basados en atributos de los deudores y sus créditos, a través de los cuales se encuentran grupos de créditos que poseen características de riesgo comunes, que permiten distribuir de mejor manera la provisión de la cartera.

A partir de enero de 2012, Los Héroes CCAF modificó el modelo interno de cuantificación del deterioro de la cartera, este nuevo modelo considera nuevas estimaciones y una metodología de cálculo diferente, dichos cambios consideran también las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social en sus Circulares N°2.588 de 2009 y N°2.644 de 2012, referida a la medición del riesgo idiosincrático asociado a la cartera de crédito social y registrado como una provisión complementaria. Por lo anteriormente descrito, el cambio de modelo interno contempla principalmente la medición del riesgo diferenciado entre el segmento de trabajadores y pensionados, análisis de comportamiento histórico de camadas y tasas de flujo o roll-rate, y un análisis diferenciado de la cartera reprogramada y de la mora empresa.

Este cambio en las bases de estimación, se aplicó en forma prospectiva desde el 1 de enero de 2012, producto de lo anterior, los efectos en el stock del deterioro de la cartera de crédito social a las fechas de cierre y en los resultados de los períodos informados son los siguientes:

Efecto en el stock de provisiones

Fechas	Stock modelo antiguo M\$	Stock modelo nuevo M\$	Diferencia M\$
31.12.2011	29.082.679	29.953.005	870.326
31.12.2012	35.910.162	36.965.397	1.055.233

Al 31 de diciembre de 2012 Los Héroes CCAF reconoció un mayor deterioro por M\$1.055.223 producto del cambio de metodología de cálculo en el deterioro de la cartera.

b) Cambio en la estimación de provisión por el pago de premios de crédito social condición especial

Los Héroes CCAF hasta el mes de febrero de 2011 otorgaba un beneficio a sus afiliados que consistía en dar un crédito social condición especial de hasta 200 UF, cuya característica principal era devolver el 2% del capital bruto inicial solicitado, una vez cancelado 6 cuotas, este beneficio se mantenía durante la vigencia del crédito con un tope máximo de 10 premios (créditos a 60 meses) y 14 premios (créditos a 84 meses). En caso de no cobrar el premio en el plazo establecido según contrato el beneficiario pierde el derecho al premio y caduca la obligación de pago por parte de Los Héroes CCAF.

Producto de la revisión de la metodología de cálculo se determinaron nuevos factores de provisión en base a la probabilidad de pago, para esto se consideró:

- La información histórica del comportamiento de cobro de los premios por parte de los beneficiarios.
- La obtención de la probabilidad de que un afiliado pague sus obligaciones y efectivamente sea beneficiario del premio, es decir, que pague seis cuotas de su crédito.
- La probabilidad que una vez generado el beneficio, el beneficiario lo cobre en los próximos 3 meses que es lo que permanece vigente el beneficio.

Producto de lo anterior se determinaron los siguientes factores de provisión en base a la probabilidad de pago:

Operaciones que no completan las seis cuotas canceladas

Estado de Pago	% de Provisión
1/6	63,0%
2/6	65,1%
3/6	65,4%
4/6	65,3%
5/6	66,1%

Operaciones que presentan seis cuotas canceladas

Estado de Pago	% de Provisión
Mes actual	41,8%
Mes N-1	20,0%
Mes N-2	7,2%
Mes N-3	0,0%

Efecto en el stock de provisiones

Fechas	Stock modelo antiguo M\$	Stock modelo nuevo M\$	Diferencia M\$
31.12.2011	1.087.288	715.738	371.550
31.12.2012	1.366.254	749.235	617.019

Al aplicar esta nueva metodología de cálculo al 31 de diciembre de 2012 se determinó una menor provisión por M\$617.019.

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 gobernación 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 responsable funcional de la administración de todos los riesgos: riesgo de crédito, riesgo financiero (liquidez, mercado, solvencia), riesgo operacional. Además vela por los riesgos de reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otros.

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 CCAF 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 en función de la clasificación de empresas, 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, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

Para lograr un adecuado equilibrio de riesgo y retorno, se han establecido indicadores y límites de provisiones y morosidad de cartera de crédito entre los que considera: índice de riesgo, suficiencia de provisiones 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 basado en el comportamiento histórico de la cartera.

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	Meses 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%

La metodología interna implementada en enero 2012 considera la distribución de las provisiones de acuerdo características comunes de riesgo de los deudores, mediante segmentaciones

por Tipo de Cliente (Trabajador, Pensionado o Empresa), Tipo de Producto (Normal, Reprogramado o Reprogramado Especial) y Categoría de Riesgo. La provisión complementaria se aplica cuando el Modelo Interno (a nivel total) es superior a la Provisión Estándar exigida por el regulador.

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 CCAF 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 personales. En el caso de garantías reales, estas se exigen en los créditos hipotecarios y al cierre de diciembre 2012 se cuenta con un 100% de cobertura. Las garantías personales (Aval) se exigen para créditos sociales de algunos segmentos de trabajadores². Al 31 de diciembre 2012 se cuenta con aval en el 2,3% 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 41,3% 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.

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.

2 Para el segmento pensionado, la circular N° 2.052 del 10 de abril de 2003 y sus modificaciones posteriores de SUSESO establece que "no se les exigirá aval ni otro tipo de caución".

El cuadro siguiente muestra la concentración por tipo de afiliado al 31 de diciembre 2012:

Segmento	% Total colocaciones Dic 2012	% Total colocaciones Dic 2011
Pensionado	64,3%	68,5%
Trabajador	35,7%	31,5%
Total	100,0%	100,0%

Para el 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011 la concentración de la cartera en términos del sector industrial en que se desempeña la empresa afiliada a la cual pertenece el deudor (segmento trabajador), muestra los resultados que se detallan a continuación:

Industria	Dic-12	Dic-11
Municipios	10%	11%
Servicios	12%	10%
Gobierno Central	14%	10%
Manufacturero	9%	10%
Minería	7%	8%
Comercio	6%	5%
Educación	5%	4%
Forestal	3%	4%
Alimentación	3%	4%
Otros	31%	34%
Total	100,0%	100,0%

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

Información de Provisiones en MS a diciembre 2012			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar MS	Provisión Complementaria MS	Total Provisión MS
A	3.106.176	1.391.947	4.498.123
B	733.408	338.406	1.071.814
C	426.569	160.128	586.697
D	389.562	93.621	483.183
E	385.648	74.794	460.442
F	433.925	81.571	515.496
G	417.774	77.735	495.509
H	2.861.437	501.027	3.362.464
I	25.491.669	-	25.491.669
Hipotecario	18.885	-	18.885
Total	34.265.053	2.719.229	36.984.282

El índice de provisiones de la cartera de créditos sociales (stock de provisiones/cartera crédito social) es de un 3,46% al cierre de

diciembre 2012, esto es 2 bps más que lo registrado al cierre del año anterior. Este indicador no considera la provisión en Tramo I que corresponde a créditos con más de 12 meses de morosidad y que se encuentran 100% provisionados.

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 a tiempo (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 está 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 2012 no ha excedido sus límites de Riesgo de Mercado.

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de Diciembre de 2012.

LIBRO	Posición (MS)	Exposición Monto (MS)	LÍMITE		Exposición al		
			Monto (MS)	%	Base	31-12-2012	31-12-2011
Libro Negociación ^[1]	-	-	861.998	5,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,045%
Libro Caja Corto Plazo ^[2]	70.012.153	1.282.610	3.447.993	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	7,44%	6,88%
Libro Caja Largo Plazo ^[3]	234.431.643	7.374.121	12.532.856	10%	Patrimonio	5,88%	1,43%

En resumen, al 31 de Diciembre de 2012, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de corto y largo plazo, además del Libro de Negociación de Los Héroes CCAF se encuentra dentro de los límites establecidos por la normativa vigente.

Durante el mes de marzo de 2012 se realizan modificaciones sugeridas por el regulador respecto al modelo de riesgo de mercado, generando un aumento en el indicador respecto a diciembre de 2011. Desde marzo de 2012 a la fecha, se observa estabilidad en la exposición de riesgo de mercado producto de los controles y administración de riesgos que posee la institución.

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.

ii. Riesgo de liquidez

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 los activos como incrementar los pasivos. A continuación se presenta el efecto ante variaciones de 5,68% en la tasa de interés (36 puntos base) de las posiciones sostenidas por Los Héroes CCAF al 31 de Diciembre de 2012:

	Impacto MS	% Patrimonio	% Margen Trimestral promedio
Efecto en las variaciones de Tasa y Reajustabilidad	892.565	0,71%	5,18%

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 forma eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.

La administración y seguimiento de liquidez se realiza de acuerdo a lo establecido por Los Héroes CCAF en sus políticas y cuya responsabilidad recae en un área especializada para el seguimiento de estos riesgos.

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.

3 Definido por SUSESO en circular N°2.589 de 11 de diciembre del 2009 y sus modificaciones posteriores
[1] Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.
[2] Libro de Caja de Corto Plazo, se define como aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son inferiores a un año.
[3] Libro de Caja Largo Plazo, corresponde a aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son superiores a 1 año.

La medición del riesgo de liquidez se realiza de acuerdo a la metodología establecida por la normativa vigente⁴, 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 normativamente.

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

INGRESOS M\$					
DETALLE DE CUENTA	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Disponible	29.326.043	29.326.043	29.326.043	29.326.043	29.326.043
Inversiones Financieras	32.854.556	32.854.556	32.854.556	32.854.556	32.854.556
Colocaciones de Crédito Social	12.800.173	53.175.383	69.683.274	148.481.010	419.990.439
Mutuos Hipotecarios No Endosables	3.708	11.125	22.250	44.500	938.434
Mutuos Hipotecarios Endosables	7.341	22.135	44.325	88.705	1.841.861
Ingresos por Prestaciones Adicionales	0	0	0	0	0
Ingresos por Prestaciones Complementarias	1.129.243	8.883.498	13.706.740	22.970.676	114.853.378
Ingresos por SIL	2.534.858	7.652.541	15.465.889	31.007.187	108.713.672
Ing. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.165.019	3.614.206	7.233.358	14.531.379	51.021.487
Cotización Previsional	13.908	41.724	83.448	166.896	584.136
Deudores por venta de servicios a terceros	0	2.345.545	3.964.200	9.527.223	37.342.341
Deudores varios	0	8.956	15.619	37.759	148.458
Ingresos por Comisiones	0	9.275.873	15.316.703	36.708.097	143.665.069
Otros Ingresos	4.599.548	13.811.377	27.584.556	55.245.509	193.550.271
IPS	187.389.718	529.874.473	1.062.328.804	2.166.778.873	7.689.029.217
AFP	3.430.268	10.256.304	20.517.841	51.393.054	205.769.123
TOTAL INGRESOS	275.254.383	701.153.739	1.298.147.606	2.599.161.467	9.029.628.485

Tabla con flujos y vencimientos para egresos

INGRESOS M\$					
DETALLE DE CUENTA	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Prestamos con Instituciones Privadas y Públicas	12.434.864	23.399.339	50.145.667	112.866.265	212.936.729
Pasivos Financieros	4.716.276	14.148.827	28.297.655	56.595.310	113.190.620
Egresos por Prestaciones Adicionales	2.429.530	7.800.510	15.612.706	31.231.703	109.326.689
Egresos por Prestaciones Complementarias	2.180.994	8.120.636	14.351.725	23.853.796	119.268.978
Egresos por SIL	2.429.530	7.800.510	15.612.706	31.231.703	109.326.689
Egr. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.112.365	3.650.128	7.293.035	14.580.460	51.017.586
Obligaciones con terceros	3.345.440	6.195.259	6.195.259	6.195.259	6.195.259
Obligaciones por Leasing	17.594	52.781	105.561	211.123	492.620
Gastos de Administración	6.977.784	21.932.008	43.884.016	84.692.063	288.732.301
Otros Egresos	334.002	1.043.758	1.962.264	4.175.031	15.238.862
IPS	179.986.886	521.132.846	1.043.144.178	2.124.812.747	7.533.155.593
AFP	3.541.809	10.466.519	20.964.871	51.854.329	206.301.618
TOTAL EGRESOS	219.507.074	625.743.121	1.247.569.643	2.542.299.789	8.765.183.544

4 Circular N°2.502 de SUSESO del 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.

Cabe destacar que la concentración de vencimientos no contiene posiciones en instrumentos derivados dado que al cierre de diciembre de 2012 Los Héroes CCAF no cuenta con dichos instrumentos.

Al 31 de diciembre de 2012, 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 2012	31 Diciembre 2011	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(61,1%)	(35,1%)	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(42,8%)	(31,5%)	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(57,7%)	(36,3%)	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(44,5%)	(47,7%)	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(61,3%)	(68,8%)	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 y en concordancia con lo establecido por el regulador⁵.

- 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.

5 Art.31 Ley N° 18.833 del año 1989. Circular N°2.052 del 10 de abril del 2003 y sus modificaciones posteriores

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

APRC: Corresponde a los Activos Ponderados por Riesgo Crédito y que se encuentran definidos por la Superintendencia de Seguridad Social en circular N°2.590 ítem II.

Al 31 de Diciembre de 2012, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo al siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo : MMS 448.628
Patrimonio mínimo exigido (16%) : MMS 61.578
Fondo Social Los Héroes CCAF : MMS 129.993

La relación Patrimonio / APRC al cierre de Diciembre de 2012 de Los Héroes es 28,97% 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 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 a la realidad de Los Héroes CCAF.

Este trabajo se encuentra alineado y coincidente con los requerimientos que establece la circular N°2821, entregada en Abril de 2012 por la SUSESO, que instruye la implementación de la gestión de riesgo operacional con inicio de la vigencia para el 1 de Enero del año 2014.

La primera exigencia de la circular N°2821, fue que Los Héroes CCAF entregara a SUSESO en el mes de Junio de 2012, un plan de implementación de la Gestión de Riesgo Operacional, detallando las tareas y los plazos que se fijaban para implementar el Riesgo Operacional en Los Héroes CCAF.

La administración de riesgos operacionales 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
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, evaluación de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Gestión del conocimiento
- Transparencia de la información (en todos los ámbitos)
- 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.

La unidad de cumplimiento normativo desde el mes de Septiembre de 2012, se ha traspasado a Contraloría para desarrollar las siguientes actividades, las cuales, de igual manera siguen en seguimiento por el Comité de Riesgos y el Comité Ejecutivo de Riesgo Operacional, por su injerencia en los temas de esta materia.

- Prevención de Delitos de Personas Jurídicas (Ley 20.393)
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento el Terrorismo (Ley 19.913)

31.12.2012

Fecha de colocación	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen MS	Tasa período %	Fecha vencimiento	Utilidad del período MS	Saldo al 31.12.2012 MS
05.12.2012	Banco de Chile	DP	Pesos	1.945.192	0,47	10.01.2013	8.578	1.953.770
				1.945.192			8.578	1.953.770

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

- Prevención de Fraudes
- Cumplimiento legal y de normativas internas

Concepto	31.12.2012 MS	31.12.2011 MS
Disponible (a)	32.612.723	30.745.902
Depósitos a plazo (b)	1.953.770	-
Pactos de retroventa (c)	23.061.906	13.578.943
Instrumentos de oferta pública (d)	-	9.400.039
Totales	57.628.399	53.724.884

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.

Nota 5 Efectivo y equivalentes al efectivo

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

El detalle de los depósitos a plazo, con vencimiento originales menores de tres meses al 31 de diciembre de 2012 es el siguiente:

c) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos de retroventa al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011 es el siguiente:

31.12.2012

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen MS	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local MS	Utilidad del período MS	31.12.2012 MS
28.12.2012	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.416.416	0,41	02.01.2013	2.416.416	1.101	2.417.517
28.12.2012	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	12.971.000	0,50	03.01.2013	12.971.000	6.486	12.977.486
27.12.2012	97.032.000-8	Banco BBVA	Pacto	Pesos	7.662.000	0,48	03.01.2013	7.662.000	4.903	7.666.903
					23.049.416			23.049.416	12.490	23.061.906

31.12.2011

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen MS	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local MS	Utilidad del período MS	31.12.2012 MS
30.12.2011	96.571.220-8	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	97.032.000-8	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
					13.576.104			13.576.104	2.839	13.578.943

d) Instrumentos de oferta pública

Los pagarés de oferta pública, que corresponden a instrumentos financieros emitidos por el Banco Central de Chile, se detallan a continuación:

Al 31 de diciembre de 2012 no hay instrumentos financieros emitidos por el Banco Central de Chile.

31.12.2011

Código instrumento	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Tasa %	Capital de Origen MS	Valor Contable MS
	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

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:

	31.12.2012			31.12.2011		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	3.178.505	(221.906)	2.956.599	4.536.482	(221.906)	4.314.576
Crédito social e hipotecarios (2)	110.841.786	(7.802.575)	103.039.211	107.420.050	(9.323.895)	98.096.155
Deudores por venta de servicios a terceros (3)	331.577	(12.521)	319.056	1.418.462	(27.430)	1.391.032
Deudores por venta de propiedades	67.081	-	67.081	117.423	-	117.423
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas	372.803	(12.282)	360.521	263.267	(12.423)	250.844
Deudores varios (4)	3.825.239	(1.145.403)	2.679.836	4.266.246	(1.478.128)	2.788.118
Cheques protestados (5)	157.520	(136.195)	21.325	140.127	(136.703)	3.424
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	5.411.383	-	5.411.383	5.472.773	-	5.472.773
Totales	124.185.894	(9.330.882)	114.855.012	123.634.830	(11.200.485)	112.434.345

El detalle de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por tramos de morosidad es la siguiente:

31.12.2012

	Cartera al día M\$	Morosidad Entre 1-30 M\$	Morosidad Entre 31-60 M\$	Morosidad Entre 61-90 M\$	Morosidad Entre 91-120 M\$	Morosidad Entre 121-150 M\$	Morosidad Entre 151-180 M\$	Morosidad Entre 181-210 M\$	Morosidad Entre 211-250 M\$	Morosidad Más de 250 M\$	Total Corrientes M\$	Total No Corrientes M\$
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales	155.463	377.887	1.499.238	628.539	9.879	172.603	50.197	-	-	284.699	3.178.505	-
Crédito social e hipotecarios	312.206.889	7.649.691	2.750.555	1.593.975	1.250.952	1.170.698	1.011.025	1.061.657	1.250.195	29.095.969	110.841.786	248.199.820
Deudores por venta de servicios a terceros	205.872	44.903	46.549	8.219	5.370	7.994	149	378	350	11.793	331.577	-
Deudores por venta de propiedades	67.081	-	-	-	-	-	-	-	-	-	67.081	659.594
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas	13.101	245.819	82.026	12.592	4.817	1.966	200	81	-	12.201	372.803	-
Deudores varios	503.016	271.338	430.424	567.877	383.254	169.444	142.222	84.863	105.774	1.167.027	3.825.239	-
Cheques protestados	10.206	91	5.934	3.747	-	-	255	-	-	137.287	157.520	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	5.411.383	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.411.383	-
Saldo bruto al 30.06.2012	318.573.011	8.589.729	4.814.726	2.814.949	1.654.272	1.522.705	1.204.048	1.146.979	1.356.319	30.708.976	124.185.894	248.859.414
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(3.915.629)	(1.229.121)	(693.672)	(552.900)	(516.880)	(570.687)	(561.833)	(598.762)	(702.797)	(29.170.308)	(9.330.882)	(29.181.707)
Saldo neto al 30.06.2012	314.657.382	7.360.608	4.121.054	2.262.049	1.137.392	952.018	642.215	548.217	653.522	1.538.668	114.855.012	219.677.707

31.12.2011

	Cartera al día M\$	Morosidad Entre 1-30 M\$	Morosidad Entre 31-60 M\$	Morosidad Entre 61-90 M\$	Morosidad Entre 91-120 M\$	Morosidad Entre 121-150 M\$	Morosidad Entre 151-180 M\$	Morosidad Entre 181-210 M\$	Morosidad Entre 211-250 M\$	Morosidad Más de 250 M\$	Total Corrientes M\$	Total No Corrientes M\$
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales	1.879.073	2.314.543	72.951	219.514	-	-	-	-	-	50.401	4.536.482	-
Crédito social e hipotecarios	342.128.529	6.980.537	2.734.555	1.996.484	1.634.510	1.284.000	1.098.982	1.365.205	1.537.054	21.150.877	107.420.050	274.490.683
Deudores por venta de servicios a terceros	1.340.273	15.398	28.608	2.360	3.750	643	586	5.598	21.246	-	1.418.462	-
Deudores por venta de propiedades	788.674	-	-	-	-	-	-	-	-	-	117.423	671.251
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas	177478	44421	24967	2801	1177	-	210	2230	9983	-	-	-
Deudores varios	324.138	209.266	708.941	224.238	139.984	176.070	265.271	243.731	494.259	1.480.348	4.266.246	-
Cheques protestados	-	4.292	444	142	658	-	20	-	123	134.448	140.127	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	5.472.773	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.472.773	-
Saldo bruto al 30.06.2012	352.110.938	9.568.457	3.570.466	2.445.539	1.780.079	1.460.713	1.365.069	1.616.764	2.062.665	22.816.074	123.634.830	275.161.934
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(3.699.077)	(796.608)	(887.840)	(1.055.059)	(744.645)	(592.473)	(658.654)	(1.009.921)	(1.364.269)	(20.169.214)	(11.200.485)	(19.777.275)
Saldo neto al 30.06.2012	348.411.861	8.771.849	2.682.626	1.390.480	1.035.434	868.240	706.415	606.843	698.396	2.646.860	112.434.345	255.384.659

- 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.
- 2) Crédito social

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

	31.12.2012			31.12.2011		
	Valor bruto M\$	Deterioro ^(2.2) M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro ^(2.2) M\$	Valor neto M\$
Crédito social ^(2.1)	109.133.168	(7.783.690)	101.349.478	105.958.397	(9.305.404)	96.652.993
Mutuos hipotecarios no endosables	206.582	(15.672)	190.910	396.624	(17.319)	379.305
Mutuos hipotecarios endosables	1.346.152	(3.213)	1.342.939	553.895	(1.172)	552.723
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción	155.884	-	155.884	511.134	-	511.134
Totales	110.841.786	(7.802.575)	103.039.211	107.420.050	(9.323.895)	98.096.155

(2.1) Este monto incluye la cartera securitizada por M\$19.294.270 y M\$36.871.798 al 31 de diciembre de 2012 y 2011, respectivamente. El monto de la cartera securitizada disminuyó ya que el 1 de agosto de 2012 se pagó la totalidad del bono emitido por BCI Securitizadora S.A. con formación de patrimonio separado N°17, por lo tanto, se liquidó el patrimonio separado N°17 y la cartera securitizada fue cedida a Los Héroes CCAF.

(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).

2) Crédito social, continuación

b) Otra información a revelar sobre instrumentos financieros

b.1) Estratificación de la cartera por tramos de morosidad y tipo de cartera, continuación

31.12.2012

	Al día		Entre 1 y 30 días		Entre 31 y 60 días		Entre 61 y 90 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera bruta								
Nº de clientes cartera no repactada	290.188	114.535	6.345	1.294	2.530	439	2.002	306
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	227.119.027	55.854.027	5.208.545	804.699	1.688.767	244.842	1.068.714	126.784
Nº de clientes cartera repactada	67.341	1.256	1.810	33	924	19	450	3
Cartera repactada bruta en miles de pesos	28.763.194	470.641	1.619.918	16.529	805.964	10.982	397.515	962
Total cartera bruta en miles de pesos	255.882.221	56.324.668	6.828.463	821.228	2.494.731	255.824	1.466.229	127.746
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(3.358.251)	(557.378)	(1.086.723)	(135.749)	(604.062)	(56.754)	(479.969)	(37.249)
Total cartera neta en miles de pesos	252.523.970	55.767.290	5.741.740	685.479	1.890.669	199.070	986.260	90.497

	Entre 91 y 120 días		Entre 121 y 150 días		Entre 151 y 180 días		Entre 181 y 210 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera bruta								
Nº de clientes cartera no repactada	1.687	288	1.467	234	1.770	244	1.428	255
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	878.830	101.109	774.590	108.711	644.344	108.429	654.378	143.253
Nº de clientes cartera repactada	381	2	368	2	321	-	293	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	270.479	534	287.138	259	258.252	-	264.026	-
Total cartera bruta en miles de pesos	1.149.309	101.643	1.061.728	108.970	902.596	108.429	918.404	143.253
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(450.522)	(35.596)	(499.968)	(44.989)	(476.484)	(50.182)	(501.024)	(73.965)
Total cartera neta en miles de pesos	698.787	66.047	561.760	63.981	426.112	58.247	417.380	69.288

	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera
Detalle de cartera bruta							
Nº de clientes cartera no repactada	1.519	324	825	705	309.761	118.624	428.385
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	834.774	139.506	27.750.564	475.637	266.622.533	58.106.997	324.729.530
Nº de clientes cartera repactada	347	-	1.078	-	73.313	1.315	74.628
Cartera repactada bruta en miles de pesos	275.494	421	868.688	1.080	33.810.668	501.408	34.312.076
Total cartera bruta en miles de pesos	1.110.268	139.927	28.619.252	476.717	300.433.201	58.608.405	359.041.606
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(597.193)	(70.801)	(27.556.799)	(310.624)	(35.610.995)	(1.373.287)	(36.984.282)
Total cartera neta en miles de pesos	513.075	69.126	1.062.453	166.093	264.822.206	57.235.118	322.057.324

(*) Al 31 de diciembre de 2012 la cartera de crédito social y crédito hipotecario se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$103.039.211 y en el activo no corriente por M\$219.018.113 (Ver nota N°9).

31.12.2011

	Al día		Entre 1 y 30 días		Entre 31 y 60 días		Entre 61 y 90 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera bruta								
Nº de clientes cartera no repactada	266.326	192.577	5.838	2.213	2.544	928	1.344	796
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	228.702.437	91.997.294	4.583.182	1.168.839	1.602.868	507.115	1.071.683	446.876
Nº de clientes cartera repactada	39.514	817	1.783	-	943	-	698	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	21.428.464	334	1.228.516	-	624.572	-	477.925	-
Total cartera bruta en miles de pesos	250.130.901	91.997.628	5.811.698	1.168.839	2.227.440	507.115	1.549.608	446.876
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(2.679.183)	(1.019.894)	(644.399)	(147.482)	(397.610)	(113.243)	(738.983)	(128.304)
Total cartera neta en miles de pesos	247.451.718	90.977.734	5.167.299	1.021.357	1.829.830	393.872	810.625	318.572

	Entre 91 y 120 días		Entre 121 y 150 días		Entre 151 y 180 días		Entre 181 y 210 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera bruta								
Nº de clientes cartera no repactada	1.345	474	797	550	626	469	764	464
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	701.116	238.499	627.910	304.275	401.069	303.115	442.403	250.796
Nº de clientes cartera repactada	855	3	422	-	401	-	624	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	694.895	-	351.815	-	394.798	-	672.006	-
Total cartera bruta en miles de pesos	1.396.011	238.499	979.725	304.275	795.867	303.115	1.114.409	250.796
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(610.338)	(114.743)	(396.828)	(165.244)	(418.289)	(184.595)	(709.522)	(235.034)
Total cartera neta en miles de pesos	785.673	123.756	582.897	139.031	377.578	118.520	404.887	15.762

	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera
Detalle de cartera bruta							
Nº de clientes cartera no repactada	965	607	30.657	1.269	311.206	200.347	511.553
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	531.236	314.118	17.962.826	526.391	256.626.730	96.057.318	352.684.048
Nº de clientes cartera repactada	711	-	2.752	-	48.703	820	49.523
Cartera repactada bruta en miles de pesos	691.700	-	2.661.660	-	29.226.351	334	29.226.685
Total cartera bruta en miles de pesos	1.222.936	314.118	20.624.486	526.391	285.853.081	96.057.652	381.910.733
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(733.005)	(272.309)	(18.865.774)	(526.391)	(26.193.931)	(2.907.239)	(29.101.170)
Total cartera neta en miles de pesos	489.931	41.809	1.758.712	-	259.659.150	93.150.413	352.809.563

(*) Al 31 de diciembre de 2011 la cartera de crédito social y crédito hipotecario se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$98.096.155 y en el activo no corriente por M\$254.713.408 (Ver nota N°9).

b.2) Cartera en cobranza judicial

AI 31.12.2012

	Documentos por cobrar protestados		Documentos por cobrar en cobranza judicial	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Cartera protestada y en cobranza judicial				
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	1.368	38	663	-
Cartera protestada o en cobranza judicial en miles de pesos	867.581	19.282	1.405.584	-

AI 31.12.2011

	Documentos por cobrar protestados		Documentos por cobrar en cobranza judicial	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Cartera protestada y en cobranza judicial				
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	1.305	226	539	167
Cartera protestada o en cobranza judicial en miles de pesos	791.765	123.979	1.163.139	319.593

c) Deterioro de la cartera de crédito

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

31.12.2012

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2012	29.101.170
Constitución de provisiones	8.749.506
Recuperación de castigos	(866.394)
Saldo de provisión al 31.12.2012(*)	36.984.282

(*) Esta provisión está compuesta por M\$7.802.575 clasificada como corriente y M\$29.181.707 clasificada como no corriente (Ver Nota N°9). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4a). El flujo de provisiones registradas al 31 de diciembre de 2012 asciende a M\$8.749.506 (M\$9.492.913 al 31 de diciembre de 2011).

31.12.2011

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2011	20.215.640
Constitución de provisiones	9.492.913
Recuperación de castigos	(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).

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

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	13.524	15
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	32.496	-
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	31.839	-
Cía. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	171	190
ING Seguros de Vida	96.549.050-7	Servicios recaudación primas de seguros	22	867.301
Sur Asistencia S.A.	96.585.690-0	Convenio recaudación	-	198.692
Cía. Seguros Generales Penta Security	96.683.120-0	Servicios recaudación primas de seguros	-	10.086
Santander Seguros de Vida	96.819.630-8	Servicios recaudación primas de seguros	548	896
Cía. Seguros de Vida Cardif S.A.	96.837.630-6	Servicios recaudación primas de seguros	14.538	585
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	-	237.374
FONASA	61.603.000-0	Convenio venta de bonos	12.862	11.632
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	4.934	5.029
OMESA	96.617.350-5	Ventas publicidad y promoción	-	23.316
Varios Cías. de seguros		Servicios de recaudación primas de seguros	68.733	-
Varios deudores		Prestaciones complementarias	82.398	53.764
BCI Seguros generales S.A	99.147.000-K	Servicios de recaudación primas de SOAP	8.896	-
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	48.542	-
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	12.074	9.582
Subtotales			331.577	1.418.462
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros ^(*)			(12.521)	(27.430)
TOTALES			319.056	1.391.032

(*) 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	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Saldo inicial	27.430	42.439
Constitución de provisión	-	49.267
Aplicación provisión	(14.909)	(64.276)
Movimientos, subtotal	(14.909)	(15.009)
Totales	12.521	27.430

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

Entidad/persona	Concepto	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	119.118	237.442
AFV Intercajas S.A.	Fondos por rescatar AFV	3.741	4.765
Varios deudores	Deudores anticipo SIL	356.610	381.191
Cía. de Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (1) (2)	2.482.759	3.256.071
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	282.040	141.020
Fondos por rendir	Fondos por rendir	42.389	21.750
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	66.992	74.106
Brink´s y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS	227.545	23.743
Varios deudores	Varios	244.045	126.158
Subtotales		3.825.239	4.266.246
Deterioro de Deudores Varios		(1.145.403)	(1.478.128)
Totales		2.679.836	2.788.118

(1) Al 31 de diciembre de 2012 este monto incluye un saldo bruto por cobrar a las compañías de seguros de M\$490.366 que se encuentran securitizados (M\$927.039 al 31 de diciembre de 2011).
(2) El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2012 asciende a M\$794.855 (M\$1.181.438 al 31 de diciembre de 2011).

El detalle por tramos de morosidad es el siguiente:

31.12.2012

	Al día		Entre 1 y 30 días		Entre 31 y 60 días		Entre 61 y 90 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera fallecidos								
Nº de clientes	-	-	255	130	958	516	956	511
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	-	97.816	26.671	278.477	113.251	321.917	99.872
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	-	97.816	26.671	278.477	113.251	321.917	99.872
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos			(4.808)	(1.315)	(18.289)	(7.479)	(26.440)	(9.242)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	-	93.008	25.356	260.188	105.772	295.477	90.630

	Entre 91 y 120 días		Entre 121 y 150 días		Entre 151 y 180 días		Entre 181 y 210 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera fallecidos								
Nº de clientes	582	333	366	128	343	179	209	90
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	275.851	99.000	117.707	32.507	100.584	34.641	61.021	21.730
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	275.851	99.000	117.707	32.507	100.584	34.641	61.021	21.730
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(20.824)	(9.938)	(19.597)	(6.133)	(25.318)	(9.849)	(17.931)	(5.383)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	255.027	89.062	98.110	26.374	75.266	24.792	43.090	16.347

	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera
Detalle de cartera fallecidos							
Nº de clientes	254	99	1.166	136	5.089	2.122	7.211
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	79.011	23.147	660.009	39.547	1.992.393	490.366	2.482.759
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	79.011	23.147	660.009	39.547	1.992.393	490.366	2.482.759
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(28.966)	(5.487)	(571.480)	(6.376)	(733.653)	(61.202)	(794.855)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	50.045	17.660	88.529	33.171	1.258.740	429.164	1.687.904

31.12.2011

	Al día		Entre 1 y 30 días		Entre 31 y 60 días		Entre 61 y 90 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera fallecidos								
Nº de clientes	-	-	122	92	1.422	392	509	463
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	-	53.116	21.337	535.252	97.205	154.638	107.839
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	-	53.116	21.337	535.252	97.205	154.638	107.839
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	-	-	(3.009)	(853)	(372.147)	(4.396)	(9.237)	(6.889)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	-	-	50.107	20.484	163.105	92.809	145.401	100.950

	Entre 91 y 120 días		Entre 121 y 150 días		Entre 151 y 180 días		Entre 181 y 210 días	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada
Detalle de cartera fallecidos								
Nº de clientes	88	306	140	296	102	397	75	337
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	36.920	105.503	74.587	118.249	75.124	181.715	62.332	153.438
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	36.920	105.503	74.587	118.249	75.124	181.715	62.332	153.438
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(3.642)	(11.051)	(11.312)	(19.089)	(14.386)	(40.567)	(12.011)	(45.525)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	33.278	94.452	63.275	99.160	60.738	141.148	50.321	107.913

	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera
Detalle de cartera fallecidos							
Nº de clientes	135	206	3.707	131	6.300	2.620	8.920
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	111.748	86.393	1.225.315	55.360	2.329.032	927.039	3.256.071
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	111.748	86.393	1.225.315	55.360	2.329.032	927.039	3.256.071
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(32.749)	(35.426)	(520.073)	(39.076)	(978.566)	(202.872)	(1.181.438)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	78.999	50.967	705.242	16.284	1.350.466	724.167	2.074.633

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

Movimientos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Saldo inicial	1.478.128	350.269
Constitución de provisión ^(*)	105.755	1.238.076
Aplicación provisión	(438.480)	(110.217)
Movimientos, subtotal	(332.725)	1.127.859
Saldo final	1.145.403	1.478.128

(*) Entre el 01 de enero y el 31 diciembre de 2012 el cargo por deterioro de las cuentas por cobrar a Cías. de Seguros asciende a M\$ 51.901 y M\$941.384 al 31 de diciembre de 2011 por este mismo concepto. Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 además se registró un cargo por anticipo SIL de M\$ 47.443 y M\$256.291, y un cargo por deterioro de otras cuentas por cobrar por M\$4.981 y M\$40.401, respectivamente (Ver Nota N°26).

5) Al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011, existe un monto por cheques protestados ascendente a M\$157.520 y M\$140.127, respectivamente, se estimó un deterioro por un monto ascendente a M\$136.195 y M\$136.703 a dichas fechas, porque la probabilidad de recuperación de los flujos futuros es baja.

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 2012.

Nota 7 Otros activos financieros corrientes

El detalle es el siguiente:

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Pactos de retroventa ⁽¹⁾	12.210.167	-
Pagaré del Banco Central ⁽¹⁾	-	3.042.145
Total	12.210.167	3.042.145

(*) 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:

31.12.2012

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Valor contable 31.12.2012 M\$
26.12.2012	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	12.200.000	0,50	04.01.2013	12.210.167
					12.200.000			12.210.167

31.12.2011

Código	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Valor suscripción M\$	Tasa %	Valor compra M\$	Valor contable M\$
	Inicio	Término						
BCP0300112	07.10.2010	01.01.2012	Banco Central	Pesos	2.600.000	4,40	2.580.140	2.638.631
BCP0600612	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

Nota 8 Otros activos no financieros corrientes

	31.12.2012			31.12.2011		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Activo por recuperar cuenta de ahorro ⁽¹⁾	149.466	(149.466)	-	149.466	(149.466)	-
Remesa de cartera securitizada				40.803	-	40.803
Menor aporte 0,6% ⁽²⁾	968.290	(968.290)	-	968.290	(968.290)	-
Cotización declarada y no Pagada	11.565	-	11.565	16.655	-	16.655
Gastos pagados por anticipado	186.266	-	186.266	99.487	-	99.487
IVA crédito fiscal	66.526	-	66.526	18.700	-	18.700
Bonificación zona extrema DL 889	2.675	(2.486)	189	2.297	-	2.297
Otros	748	-	748	49	-	49
Totales	1.385.536	(1.120.242)	265.294	1.295.747	(1.117.756)	177.991

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

(2) Corresponde a menores aportes de cotizaciones previsionales que se deben cobrar a las empresas afiliadas 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.

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

Movimientos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Saldo inicial	1.117.756	1.117.756
Constitución de provisión ^(*)	2.486	-
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	2.486	-
Saldo final	1.120.242	1.117.756

Nota 9 Cuentas por cobrar, no corrientes

	31.12.2012			31.12.2011		
	Valor bruto M\$	Deterioro ^(*) M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro ^(*) M\$	Valor neto M\$
Crédito Social ⁽¹⁾	247.562.237	(29.181.707)	218.380.530	274.025.340	(19.777.275)	254.248.065
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo	637.583	-	637.583	465.343	-	465.343
Deudores por venta de propiedades ⁽²⁾	659.594	-	659.594	671.251	-	671.251
Totales	248.859.414	(29.181.707)	219.677.707	275.161.934	(19.777.275)	255.384.659

(1) Este monto incluye la cartera securitizada por un monto ascendente a M\$39.314.134 y M\$59.185.855, al 31 de diciembre de 2012 y 2011, respectivamente. (Ver detalle en Nota 6 (2) a) (2.1)). El monto de la cartera securitizada disminuyó ya que el 1 de agosto de 2012 se pagó la totalidad del bono emitido por BCI Securitizadora S.A. con formación de patrimonio separado N°17, por lo tanto, se liquidó el patrimonio separado N°17 y la cartera securitizada fue cedida a Los Héroes CCAF.

(2) Corresponde a la porción largo plazo por la venta del edificio ubicado en Almirante Barroso y una parcela ubicada en Talagante.

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

Nota 10 Otros activos no financieros no corrientes

	31.12.2012			31.12.2011		
	Valor bruto M\$	Amortización y deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Amortización y deterioro M\$	Valor neto M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	71.772	-	71.772	58.816	-	58.816
Bonificación zona extrema DL 889	25.219	(18.542)	6.677	25.039	(18.542)	6.497
Otros deudores ⁽¹⁾	174.143	(174.143)	-	175.127	(175.127)	-
Totales	276.118	(192.685)	83.433	263.966	(193.669)	70.297

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

Movimientos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Saldo inicial	193.669	175.127
Constitución de provisión ⁽¹⁾	-	18.542
Aplicación provisión	(984)	-
Movimientos, subtotal	(984)	18.542
Saldo final	192.685	193.669

Nota 11 Otros activos financieros no corrientes

	31.12.2012			31.12.2011		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Cheques y otros documentos en garantía	13.176	-	13.176	10.011	-	10.011
Garantía de arriendos ^{(1) (2)}	430.458	(66.327)	364.131	429.907	-	429.907
Totales	443.634	(66.327)	377.307	439.918	-	439.918

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

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

Movimientos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Saldo inicial	-	-
Constitución de provisiones	66.327	-
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	66.327	-
Saldo final	66.327	-

Nota 12 Inventarios

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

Conceptos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Material corporativo	69.543	286.680
Cajas de mercaderías	-	-
Otros insumos	8.674	7.496
Totales	78.217	294.176

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	
				31.12.2012 %	31.12.2011 %	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA" ⁽¹⁾	Chile	46.157	29,03	23,75	185.989	115.440	(138.553)	(53.049)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A. ⁽²⁾	Chile	60	15	15	56.528	45.357	11.171	(2.647)
						242.517	160.797	(127.382)	(55.696)

(1) Con fecha 31 de octubre de 2012, Los Héroes CCAF suscribió 24.193 acciones de pago por un valor de M\$197.995 producto del aumento de capital realizado por Sistemas Tecnológicos Spa "Medipass SPA", los que fueron cancelados en octubre de 2012 por M\$170.000 y la diferencia el 27 de diciembre de 2012. Adicionalmente, en el mes de octubre se materializó el traspaso de 1.441 acciones emitidas por Medipass Spa de propiedad de E-Sign S.A., las que fueron enajenadas a Los Héroes CCAF por un monto ascendente a M\$10.928. Producto de ello, la participación de Los Héroes CCAF aumentó a 29,03 % en el capital de Sistemas Tecnológicos Spa "Medipass SPA".

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 "Medipass 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 31.12.2012 y 31.12.2011 de la sociedad registrada por el método de la participación:

31.12.2012

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 "Medipass SpA"	637.003	97.358	13.730	-	11.832	(488.392)	(476.560)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	346.642	48.598	18.288	96	111.969	(90.242)	21.727

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 "Medipass 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)

El movimiento de las participaciones en empresas asociadas durante los períodos 2012 y 2011 son los siguientes:

31.12.2012

Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	160.797
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(127.382)
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos)	209.102
Movimientos, subtotal	81.720
Saldo final	242.517

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

Nota 14 Propiedades, plantas y equipo, neto

a) Composición:

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2012 y 2011 es la siguiente:

	31.12.2012			31.12.2011		
	PPE bruto M\$	Depreciación acumulada M\$	PPE neto M\$	PPE bruto M\$	Depreciación acumulada M\$	PPE neto M\$
Terrenos	6.461.551	-	6.461.551	5.424.509	-	5.424.509
Edificios e instalaciones fijas ⁽²⁾	12.186.038	(334.560)	11.851.478	15.478.818	(6.536.159)	8.942.659
Equipamiento de tecnología de la información	3.237.305	(2.230.242)	1.007.063	3.130.208	(1.940.210)	1.189.998
Vehículo de motor	152.600	(88.705)	63.895	172.629	(103.500)	69.129
Otras propiedades, planta y equipos	1.605.371	(1.281.509)	323.862	1.567.327	(1.197.662)	369.665
Otros activos fijos ⁽¹⁾	35.280.010	(11.293.845)	23.986.165	35.247.667	(4.099.743)	31.147.924
Totales	58.922.875	(15.228.861)	43.694.014	61.021.158	(13.877.274)	47.143.884

PPE = Propiedades, plantas y equipo.

(1) Corresponde 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.

(2) Producto de la retasación de los edificios y terrenos al 31 de diciembre de 2012 la depreciación acumulada de los edificios e instalaciones fijas a esa fecha fue eliminada contra el valor libro de los activos brutos, de manera que lo que se reexpresó fue el valor neto resultante, hasta alcanzar el valor revaluado del activo.

b) Movimientos:

Los movimientos al 31 de diciembre de 2012 y 2011 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

31.12.2012

Movimientos	Terrenos M\$	Edificios e Instalaciones fijas y accesorios, neto M\$	Equipamiento de TI, neto M\$	Vehículo de motor, neto M\$	Otras propiedades, planta y equipo, neto M\$	Otros activos fijos M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2012	5.424.509	8.942.659	1.189.998	69.129	369.665	31.147.924	47.143.884
Adiciones	-	112.844	116.702	13.226	68.951	35.863	347.586
Retiros	-	-	(2.881)	(5.586)	(7.429)	(7.866)	(23.762)
Depreciación	-	(730.181)	(296.755)	(12.874)	(107.325)	(7.189.756)	(8.336.891)
Tasación ⁽¹⁾	1.108.922	3.605.097	-	-	-	-	4.714.019
Otros incrementos (disminución) ⁽²⁾	(71.880)	(78.942)	-	-	-	-	(150.822)
Saldo al 31.12.2012	6.461.551	11.851.477	1.007.064	63.895	323.862	23.986.165	43.694.014

(1) Al 31 de diciembre de 2012, las sucursales propias y centros recreacionales fueron tasadas por profesionales independientes, la determinación del valor razonable consideró los valores del mercado vigentes en base al sector y su entorno, características del inmueble, accesibilidad, situación urbanística e información de mercado de propiedades aledañas. En el caso de las sucursales se consideró además el método de comparación para el uso de oficinas y el método de comparación para el uso de locales.

El detalle por categoría de las Propiedades, Plantas y Equipos antes y después de la revaluación es la siguiente:

Categoría	Al 31 de diciembre de 2012 antes de revaluación	Al 31 de diciembre de 2012 después de revaluación	Superávit por revaluación
	M\$	M\$	
Edificios e instalaciones fijas, neto ⁽¹⁾	8.132.334	11.737.431	3.605.097
Terrenos	5.352.629	6.461.551	1.108.922
Saldos	13.484.963	18.198.982	4.714.019

La instalaciones netas de las sucursales arrendadas por M\$114.047 al 31 de diciembre de 2012 no fueron consideradas en la revaluación.

El movimiento del superávit por revaluación es el siguiente:

	M\$
Saldo inicial	129.319
Incrementos por revaluación	4.714.019
Reverso por deterioro	-
Movimientos, subtotal	4.714.019
Saldo final	4.843.338

(2) Corresponde a gimnasio de Talcahuano que fue reclasificado a disponible para la venta.

31.12.2011

Movimientos	Terrenos M\$	Edificios e Instalaciones fijas y accesorios, neto M\$	Equipamiento de TI, neto M\$	Vehículo de motor, neto M\$	Otras propiedades, planta y equipo, neto M\$	Otros activos fijos M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2011	5.777.891	10.216.121	1.364.023	26.813	385.007	1.251.441	19.021.296
Adiciones	-	27.512	95.879	60.185	81.537	34.005.178	34.270.291
Retiros	-	-	-	(4.266)	-	(17.427)	(21.693)
Depreciación	-	(785.146)	(269.904)	(13.603)	(96.879)	(4.091.268)	(5.256.800)
Otros incrementos (disminución) ^(*)	(353.382)	(515.828)	-	-	-	-	(869.210)
Saldo al 31.12.2011	5.424.509	8.942.659	1.189.998	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. (Ver detalle en punto c).

c) Venta de propiedades, plantas y equipos

Con fecha 1 de febrero de 2012 se vendió las sucursales de Arica y Curicó por un monto ascendente a M\$280.000, el valor contable de estas propiedades ascendía a M\$220.716, por lo tanto se generó una utilidad de M\$59.284. Con fecha 11 de julio de 2012 se vendió la sucursal Maipú por M\$362.015, el saldo contable ascendía a M\$231.192 lo que generó una utilidad de M\$130.823. Con fecha 25 de diciembre se vendió la sucursal de Chillán por M\$186.000, el valor contable de esta propiedad ascendía a M\$181.518, por lo tanto, se generó una utilidad de M\$4.482.

Con fecha 9 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.

d) 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:

	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	475.537	599.589
Totales	475.537	599.589

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

	31.12.2012		31.12.2011	
	Valor Futuro MS	Valor descontado MS	Valor Futuro MS	Valor descontado MS
Menor a un año	211.123	199.568	211.123	187.885
Entre 1 a 3 años	105.561	103.819	316.684	302.760
Totales	316.684	303.387	527.807	490.645

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

Nota 15 Activos intangibles distintos de la plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

	31.12.2012			31.12.2011		
	Intangibles bruto MS	Amortización acumulada MS	Intangibles neto MS	Intangibles bruto MS	Amortización acumulada MS	Intangibles neto MS
Servicio de implementación y licencias proyecto SAP	1.740.554	(1.555.278)	185.276	1.111.656	(648.466)	463.190
Otras licencias	3.850.739	(3.486.947)	363.792	3.171.231	(2.872.410)	298.821
Totales	5.591.293	(5.042.225)	549.068	4.282.887	(3.520.876)	762.011

Los movimientos de los activos intangibles para los ejercicios 2012 y 2011 son los siguientes:

Al 31.12.2012

Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP MS	Otras licencias MS	Total MS
Saldo al 31.12.2011	463.190	298.821	762.011
Adiciones	628.898	679.506	1.308.404
Amortización	(906.812)	(614.535)	(1.521.347)
Saldo al 31.12.2012	185.276	363.792	549.068

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 las mantenciones de dichas licencias se amortizan en el plazo de un año. En el caso de otras licencias se amortizan en el período de vigencia según lo establecido en los contratos.

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 debe 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, se encuentran asegurados por Los Héroes CCAF a favor del Banco del Estado por toda la vigencia del contrato de arrendamiento.

Al 31.12.2011

Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP MS	Otras licencias MS	Total MS
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

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 2012 y 2011 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$81.069 y M\$84.861, respectivamente (Ver Nota N°23), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$405.348 y M\$424.305 al 31 de diciembre de 2012 y 2011, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	31.12.2012 MS	31.12.2011 MS
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	4.596.141	4.180.438
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	305.809	292.000

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$13.464 (activo), M\$21.077 (activo) respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2012		31.12.2011	
	Activos MS	Pasivos MS	Activos MS	Pasivos MS
Provisión de vacaciones	11.490	-	10.382	-
Provisión de bonos de productividad	576	-	3.746	-
Provisión bienestar	320	-	201	-
Otras provisiones del personal	95	-	129	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	3.875	-	2.298	-
Otros	2.616	-	121	-
Obligaciones por leasing	460	-	835	-
Diferencia activo fijo tributario- financiero		4.411	5.682	
Serv. de implementación y gastos activados software	-	834	-	1.296
Activo por leasing	-	723	-	1.021
Totales	19.432	5.968	23.394	2.317
Activos netos por impuesto diferido	13.464		21.077	

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2012 MS	31.12.2011 MS
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (*)	919.228	710.674
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes (*)	61.162	49.640

(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 2012 y 2011 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2012 31.12.2012		01.01.2011 31.12.2011	
	Base imponible M\$	Impuesto tasa 20% M\$	Base imponible M\$	Impuesto tasa 20% M\$
Ganancia del ejercicio	1.293.750	258.750	6.553.740	1.310.748
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	41.981.002	8.396.200	50.939.327	10.187.865
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	87.279.601	17.455.920	72.847.910	14.569.582
Ingresos exentos	(130.409.553)	(26.081.911)	(128.034.857)	(25.606.971)
Otros incrementos (decrementos)	298.615	59.723	(1.924.310)	(384.862)
Total gasto por impuesto		88.682		76.362
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%				
Total gasto por impuesto a la renta		81.069		84.861
Reverso provisión por devolución de impuesto		-		(384)
Total gasto(ingreso) por impuesto diferido		7.613		(8.115)
Reconciliación de Gasto		88.682		76.362
Reconciliación Tasa Efectiva		7,3%		1,18%

Nota 17 Cuentas por cobrar y pagar con entidades y partes relacionadas

a) Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 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	31.12.2012		31.12.2011	
						Monto M\$	Efectos en resultado (cargo)/abono M\$	Monto M\$	Efectos en resultado (cargo)/abono M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	4.934	(4.934)	1.383	(1.383)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	40.000	(40.000)	40.000	(40.000)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	Chile		Los Héroes designa Director	Comisión administración	24.465	(24.465)	23.396	(23.396)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	Chile		Los Héroes designa Director	Comisión por giro	28.502	28.502	33.831	33.831
Totales						97.901	(40.897)	98.610	(30.948)

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

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:

Conceptos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Dietas del Directorio	43.542	79.790
Otros gastos del Directorio	95.773	75.173
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.549.183	1.782.786
Totales	1.688.498	1.937.749

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	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo	Administración común	Cuotas Sociales (1)	455.000	621.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	2.523.529	1.239.754
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo	Administración común	Servicios contables y arriendo	70.631	68.260
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional	Administración común	Servicios contables	3.651	3.651
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional	Administración común	Cuota social	124	111
BCI Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración (2)	-	199.279
BCI Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio venta cartera (2)	-	5.671.953
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración (2)	292.528	292.151
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio venta cartera (2)	840.345	1.381.208
BCI y Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Interés devengado bonos propios (2)	7.257	8.172

(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.

- 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 caja⁶, 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).
- 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.
- 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.

- 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.
- 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 porfolio 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

⁶ Se entenderá por Ingresos Brutos de Caja el total de los ingresos provenientes de la recaudación total de los Derechos sobre Flujo de Caja.

monto de la subordinación Los Héroes CCAF mantiene el riesgo histórico de la cartera de créditos cedidos al Patrimonio Separado.

BCI Securitizadora S.A.

1. Establece “Abono de saldos de precio” 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.
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.
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.

Con fecha 1 de agosto de 2012 se pagó la totalidad del bono securitizado realizado por BCI Securitizadora S.A. con formación de patrimonio separado N°17.

Nota 18 Estados de cambios en el patrimonio consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2012 y 2011 varió por la incorporación de los excedentes del año 2011 y 2010, respectivamente.

Conceptos	31.12.2012		31.12.2011	
	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	114.732.014	111.685.677	82.372.164	151.773.779
Obligaciones con el público (Bonos) (1) (a.2)	8.448.323	62.548.577	15.828.174	95.107.232
Obligaciones con el público (Pagarés) (2) (a.3)	10.000.000	-	9.000.000	-
Obligaciones por arrendamiento financiero (a.4)	211.123	105.561	211.123	316.684
Interés por pagar boletas en garantía (a.5)	339.211	1.109.789	-	-
Totales	133.730.671	175.449.604	107.411.461	247.197.695

- (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. Con fecha 1 de agosto de 2012 se pagó la totalidad del bono securitizado emitido por BCI Securitizadora S.A. con formación de patrimonio separado N°17.
- (2) Corresponde a la colocación de efectos de comercio por Los Héroes CCAF en el mercado local.

7 “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.

a.1) Obligaciones con instituciones privadas y públicas expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2012

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente	Total Corriente	Vencimiento			Pasivo no corriente	Total No Corriente	Total Nominal	
							Vigente	Efectiva			1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 10 años			MS	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9777	6,9777	395.185	15.851.140	16.246.325	9.016.303	-	-	9.016.303	23.479.554	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,4484	6,4484	5.255	15.829	21.084	326.848	-	-	326.848	322.244	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,6800	7,6800	49.067	145.600	194.667	2.572.000	-	-	2.572.000	2.500.000	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,2000	7,2000	-	3.189.000	3.189.000	-	-	-	3.000.000	-	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1631	7,1631	1.499.166	172.133	1.671.299	5.141.364	-	-	5.141.364	6.095.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	8,6640	8,6640	108.300	330.917	439.217	5.219.007	-	-	5.219.007	5.000.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9845	6,9845	846.648	18.337.337	19.183.985	12.045.519	7.032.439	-	19.077.958	33.924.784	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,7100	6,7100	2.389.421	-	2.389.421	-	-	-	-	2.350.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9695	6,9695	11.709.274	25.762.711	37.471.985	26.212.373	-	-	26.212.373	58.790.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1117	7,1117	3.063.714	4.911.698	7.975.412	9.287.376	-	-	9.287.376	15.480.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,0908	7,0908	544.275	8.603.603	9.147.878	15.638.666	-	-	15.638.666	22.738.304	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,7874	7,7874	74.391	227.912	302.303	4.099.350	-	-	4.099.350	3.830.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,8514	6,8514	3.652.428	5.472.372	9.124.800	7.811.173	-	-	7.811.173	15.800.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,3564	6,3564	119.265	5.706.439	5.825.704	2.031.810	-	-	2.031.810	7.500.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	7,1520	-	181.283	181.283	2.681.283	-	-	2.681.283	2.500.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	91.302	273.905	365.207	730.414	486.943	-	1.217.357	-	66.470
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	172.985	509.212	682.197	1.243.617	109.192	-	1.352.809	-	82.428
Sobregiro contable		Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FIJA			320.247	-	320.247	-	-	-	-	320.247	-
Total									25.040.923	89.691.091	114.732.014	104.057.103	7.628.574	-	111.685.677	203.630.552	148.898

31.12.2011

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente	Total Corriente	Vencimiento			Pasivo no corriente	Total No Corriente	Total Nominal	
							Vigente	Efectiva			1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 10 años			MS	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9777	6,9777	285.500	14.872.000	15.157.500	8.607.552	-	-	8.607.552	23.479.554	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,4484	6,4484	1.128	-	1.128	322.244	-	-	322.244	322.244	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,6800	7,6800	24.000	-	24.000	2.500.000	-	-	2.500.000	2.500.000	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,2000	7,2000	-	3.086.400	3.086.400	-	-	-	3.000.000	-	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1631	7,1631	1.457.140	-	1.457.140	4.795.000	-	-	4.795.000	6.095.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	8,6640	8,6640	22.863	-	22.863	5.000.000	-	-	5.000.000	5.000.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9845	6,9845	704.834	16.870.000	17.574.834	10.430.000	6.624.784	-	17.054.784	33.924.784	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,7100	6,7100	2.353.942	-	2.353.942	-	-	-	-	2.350.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9695	6,9695	11.709.216	23.360.000	35.069.216	25.230.419	-	-	25.230.419	58.790.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1117	7,1117	3.062.578	4.900.000	7.962.578	8.200.000	-	-	8.200.000	15.480.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,0908	7,0908	351.664	7.740.000	8.091.664	14.998.304	-	-	14.998.304	22.738.304	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,7874	7,7874	822	-	822	3.830.000	-	-	3.830.000	3.830.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,8514	6,8514	3.546.139	5.000.000	8.546.139	7.500.000	-	-	7.500.000	15.800.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,3564	6,3564	15.154	5.500.000	5.515.154	2.000.000	-	-	2.000.000	7.500.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	7,1520	-	33.277	33.277	2.500.000	-	-	2.500.000	2.500.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	79.562	233.805	313.367	660.492	472.545	-	1.133.037	-	66.470
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	153.894	453.377	607.271	1.174.883	103.332	-	1.278.215	-	82.428
Sobregiro contable		Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FIJA			320.247	-	320.247	-	-	-	-	320.247	-
Total									24.088.683	82.048.859	106.137.542	97.748.894	7.200.661	-	104.949.555	203.630.552	148.898

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

31.12.2012

Identificación	Nº registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal MS
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses MS	3 a 12 meses MS	Total Pasivo corriente MS	1 a 3 años MS	3 a 5 años MS	Más de 5 años MS	Total Pasivo no corriente MS	
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	963.315	7.249.804	8.213.119	23.540.436	20.971.598	14.042.918	58.554.952	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	58.801	176.403	235.204	470.409	470.409	3.052.807	3.993.625	2.700.000
Totales							1.022.116	7.426.207	8.448.323	24.010.845	21.442.007	17.095.725	62.548.577	55.500.000

31.12.2011

Identificación	Nº registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal MS
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses MS	3 a 12 meses MS	Total Pasivo corriente MS	1 a 3 años MS	3 a 5 años MS	Más de 5 años MS	Total Pasivo no corriente MS	
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

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

31.12.2012

N° de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés %	Tasa de interés efectiva %	Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2012							
							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	A48	Pesos	1.800.000	22.01.2013	6,36	6,48	1.800.000	-	1.800.000	-	-	-	-	Chile
34	A48	Pesos	3.200.000	22.01.2013	6,48	6,60	3.200.000	-	3.200.000	-	-	-	-	Chile
34	A49	Pesos	5.000.000	21.02.2013	6,36	6,48	5.000.000	-	5.000.000	-	-	-	-	Chile
Totales							10.000.000	-	10.000.000	-	-	-	-	

31.12.2011

N° de inscripción e identificación							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	
Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés %	Tasa de interés efectiva %		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	6,49	-	1.200.000	1.200.000	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	6,47	-	800.000	800.000	-	-	-	-	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	6,22	-	2.000.000	2.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A42	Pesos	5.000.000	15.03.2012	6,72	7,43	5.000.000	--	5.000.000	-	-	-	-	Chile
Totales							5.000.000	4.000.000	9.000.000	-	-	-	-	

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

31.12.2012

Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés		Vencimiento						
						Tipo	Vigente	Pasivo corriente			Pasivo no corriente			
								Hasta 3 meses MS	3 a 12 meses MS	Total pasivo corriente MS	1 a 3 años MS	3 a 5 años MS	Más de 5 años MS	Total pasivo no corriente MS
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	5,73%	52.781	158.342	211.123	105.561	-	-	105.561
								52.781	158.342	211.123	105.561	-	-	105.561

31.12.2011

Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés		Vencimiento						
						Tipo	Vigente	Pasivo corriente			Pasivo no corriente			
								Hasta 3 meses MS	3 a 12 meses MS	Total pasivo corriente MS	1 a 3 años MS	3 a 5 años MS	Más de 5 años MS	Total pasivo no corriente MS
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	5,73%	52.781	158.342	211.123	316.684	-	-	316.684
								52.781	158.342	211.123	316.684	-	-	316.684

a.5) Interés por pagar boletas en garantías expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2012

										Vencimiento								
Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Pasivo corriente			Pasivo no corriente				Monto boleta en garantía		
						Tipo	Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total no corriente			
																		MS
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	0,3500	0,3500	6.440	15.190	21.630	-	-	-	-	7.200.000	-	
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,8000	0,8000	11.938	35.479	47.417	94.524	47.392	41.047	182.963	-	255.480	
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,9000	0,9000	18.378	251.786	270.164	496.760	249.060	181.006	926.826	-	966.358	
									36.756	302.455	339.211	591.284	296.452	222.053	1.109.789	7.200.000	1.221.838	

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

Conceptos	31.12.2012		31.12.2011	
	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	106.137.542	104.949.555	73.355.389	138.653.991
Obligaciones con el público (Bonos) (1) (b.2)	5.076.749	50.568.131	10.523.685	76.865.327
Obligaciones con el público (Pagarés) (2) (b.3)	9.935.378	-	8.787.283	-
Obligaciones por arrendamiento financiero (b.4)	199.568	103.819	187.885	302.760
Interés por pagar boletas en garantía (b.5)	33.820	-	-	-
Totales	121.383.057	155.621.505	92.854.242	215.822.078

(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. Con fecha 1 de agosto de 2012 se pagó la totalidad del bono securitizado realizado por BCI Securitizadora S.A. con formación de patrimonio separado N°17.

(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

31.12.2012

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento						Total		
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente			Nominal	UF	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 10 años			Total No Corriente
								M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9777	6,9777	285.500	14.872.000	15.157.500	8.607.552	-	-	8.607.552	23.479.554	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,4484	6,4484	1.128	-	1.128	322.244	-	-	322.244	322.244	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,6800	7,6800	24.000	-	24.000	2.500.000	-	-	2.500.000	2.500.000	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,2000	7,2000	-	3.086.400	3.086.400	-	-	-	-	3.000.000	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1631	7,1631	1.457.140	-	1.457.140	4.795.000	-	-	4.795.000	6.095.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	8,6640	8,6640	22.863	-	22.863	5.000.000	-	-	5.000.000	5.000.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9845	6,9845	704.834	16.870.000	17.574.834	10.430.000	6.624.784	-	17.054.784	33.924.784	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,7100	6,7100	2.353.942	-	2.353.942	-	-	-	-	2.350.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9695	6,9695	11.709.216	23.360.000	35.069.216	25.230.419	-	-	25.230.419	58.790.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1117	7,1117	3.062.578	4.900.000	7.962.578	8.200.000	-	-	8.200.000	15.480.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,0908	7,0908	351.664	7.740.000	8.091.664	14.998.304	-	-	14.998.304	22.738.304	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,7874	7,7874	822	-	822	3.830.000	-	-	3.830.000	3.830.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,8514	6,8514	3.546.139	5.000.000	8.546.139	7.500.000	-	-	7.500.000	15.800.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,3564	6,3564	15.154	5.500.000	5.515.154	2.000.000	-	-	2.000.000	7.500.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	7,1520	-	33.277	33.277	2.500.000	-	-	2.500.000	2.500.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	79.562	233.805	313.367	660.492	472.545	-	1.133.037	-	66.470
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	153.894	453.377	607.271	1.174.883	103.332	-	1.278.215	-	82.428
Sobregiro contable		Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FIJA			320.247	-	320.247	-	-	-	-	320.247	-
Total									24.088.683	82.048.859	106.137.542	97.748.894	7.200.661	-	104.949.555	203.630.552	148.898

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				M\$	UF
									Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Corriente M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	5 a 10 años M\$	Total No Corriente M\$		
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9777	6,9777	272.556	1.000.000	1.272.556	20.653.530	-	-	20.653.530	21.653.530	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,4484	6,4484	333.526	-	333.526	2.826.023	-	-	2.826.023	3.148.267	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,6800	7,6800	5.500	2.500.000	2.505.500	-	-	-	-	2.500.000	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,2000	7,2000	20.334	5.250.000	5.270.334	-	-	-	-	5.250.000	-
Banco BICE	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1631	7,1631	198.905	1.300.000	1.498.905	4.795.000	-	-	4.795.000	6.095.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	8,6640	8,6640	5.335	3.400.000	3.405.335	-	-	-	-	3.400.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9845	6,9845	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 Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,7100	6,7100	4.841	-	4.841	2.350.000	-	-	2.350.000	2.350.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9695	6,9695	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 Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1117	7,1117	36.929	-	36.929	1.500.000	-	-	1.500.000	1.500.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,0908	7,0908	2.380.484	-	2.380.484	-	-	-	-	2.380.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	7,7874	7,7874	338.721	1.500.000	1.838.721	21.238.304	-	-	21.238.304	22.738.304	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,8514	6,8514	785	-	785	3.830.000	-	-	3.830.000	3.830.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	6,3564	6,3564	12.676.027	5.000.000	17.676.027	8.300.000	-	-	8.300.000	25.800.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	7,1520	74.707	218.253	292.960	617.862	672.639	117.776	1.408.277	-	150.000
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	151.222	442.525	593.747	1.180.068	607.157	50.429	1.837.654	-	299.719
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	438.911	-	438.911	-	-	-	-	438.911	-
Sobregiro contable		Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FIJA			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	204.518.447	449.719

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

31.12.2012

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento						Total nominal	
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							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\$	M\$
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	637.764	4.399.998	5.037.762	17.124.714	17.599.993	13.200.016	47.924.723	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	38.987	-	38.987	-	-	2.643.408	2.643.408	2.700.000
Totales							676.751	4.399.998	5.076.749	17.124.714	17.599.993	15.843.424	50.568.131	55.500.000

31.12.2011

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento						Total nominal MS	
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses MS	3 a 12 meses MS	Total Pasivo corriente MS	1 a 3 años MS	3 a 5 años MS	Más de 5 años MS		Total Pasivo no corriente MS
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

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

El detalle de las emisiones es el 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 ⁽¹⁾	4.500.000	0,0	10 años

(1) Los Héroes CCAF es tenedora de los derechos de la Serie 14 C o Subordinada

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 ⁽¹⁾	6.000.000	0,0	7 años y 6 meses

(1) Los Héroes CCAF es tenedora de los derechos de la Serie 17 C o Subordinada

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

31.12.2012

N° de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de de interés %	Tasa de interés efectiva %	Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2012							
							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	A48	Pesos	1.800.000	22.01.2013	6,36	6,48	1.793.095	-	1.793.095	-	-	-	-	Chile
34	A48	Pesos	3.200.000	22.01.2013	6,48	6,60	3.187.497	-	3.187.497	-	-	-	-	Chile
34	A49	Pesos	5.000.000	21.02.2013	6,36	6,48	4.954.786	-	4.954.786	-	-	-	-	Chile
Totales							9.935.378	-	9.935.378	-	-	-	-	

31.12.2011

Nº de inscripción e identificación							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	
Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés %	Tasa de interés efectiva %	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	6,49	-	1.155.991	1.155.991	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	6,47	-	770.661	770.661	-	-	-	-	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	6,22	-	1.929.664	1.929.664	-	-	-	-	Chile
34	A42	Pesos	5.000.000	15.03.2012	6,72	7,43	4.930.967	-	4.930.967	-	-	-	-	Chile
Totales							4.930.967	3.856.316	8.787.283	-	-	-	-	

Con fecha 1 de agosto de 2012 se pagó la totalidad del bono securitizado Serie A con BCI Securitizadora S.A. Producto del pago del bono securitizado se procedió a la liquidación del patrimonio separado N°17-BCI Securitizadora S.A., lo que implicó lo siguiente:

- a) Pago del bono serie Co subordinada propiedad de Los Héroes CCAF, que fue perfeccionada con fecha 7 de diciembre de 2012.
- b) La venta de la cartera securitizada de BCI Securitizadora a Los Héroes CCAF por M\$44.595.875, la cual fue cancelada con la compensación del sobreprecio adeudado a Los Héroes CCAF por M\$33.860.544, M\$411.719 de remesas en tránsito adeudadas a patrimonio separado N°17 - BCI Securitizadora S.A., y la liquidación de los M\$6.000.000 del bono subordinado o Serie C. La diferencia a favor de BCI Securitizadora S.A por M\$5.147.050 se compensa con el pago de los excedentes acumulados del patrimonio separado N°17- BCI Securitizadora S.A. a Los Héroes CCAF.
- c) Se dio término a todos los contratos asociados a la administración de la cartera, custodia, y servicios contratados por el patrimonio separado N°17 – BCI Securitizadora S.A. asociados a la emisión de estos títulos de deudas.

- b.4) Obligaciones por arrendamiento financiero
- Los saldos contables de las obligaciones por arrendamiento financiero que devengan interés es la siguiente:

31.12.2012

								Vencimiento						
								Tasa de interés		Pasivo corriente			Pasivo no corriente	
Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	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	5,73%	49.301	150.267	199.568	103.819	-	-	103.819
								49.301	150.267	199.568	103.819	-	-	103.819

31.12.2011

								Vencimiento						
								Tasa de interés		Pasivo corriente			Pasivo no corriente	
Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	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	5,73%	45.969	141.916	187.885	302.760	-	-	302.760
								45.969	141.916	187.885	302.760	-	-	302.760

b.5) Interés por pagar boletas en garantía

31.12.2012

										Vencimiento									
										Tasa de interés			Pasivo corriente			Pasivo no corriente			
										Acreeedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF		
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	0,3500	0,3500	6.440	-	6.440	-	-	-	-	7.200.000	-		
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,8000	0,8000	11.938	-	11.930	-	-	-	-	-	255.480		
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,9000	0,9000	15.450	-	15.450	-	-	-	-	-	966.358		
									33.820	-	33.820	-	-	-	-	7.200.000	1.221.838		

Nota 20 Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar

Conceptos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Beneficios por pagar (a)	6.141.453	6.012.480
Obligaciones con terceros (b)	28.382.950	25.868.662
Cuentas por pagar fondos nacionales	61.368	53.003
Retenciones (c)	1.327.130	1.304.684
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (d)	4.020.053	5.083.418
Cuentas por pagar menores aporte	13.092	113.396
Mutuos hipotecarios por pagar	21.936	55.760
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	149.217	348.810
Totales	40.117.199	38.840.213

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Asignación familiar	-	1.975
Crédito condición especial (1)	761.193	1.087.288
Prestaciones complementarias	5.153.491	4.187.520
Beneficios por pagar	226.769	735.697
Totales	6.141.453	6.012.480

(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:

Conceptos	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Proveedores	2.733.963	3.683.704
Recaudación convenios por depositar (1)	915.438	1.594.216
Pago en exceso crédito social (2)	1.573.368	1.092.801
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	22.420.171	18.792.247
Otras cuentas por pagar patrimonio separado Banchile Securitizadora S.A.	47.632	42.681
Otras cuentas por pagar patrimonio separado BCI Securitizadora S.A.	-	71.472
Cuentas por pagar a otras cajas por compra cartera	17.611	162.771
Acreedores por cheques caducados (4)	107.893	141.971
Acreedores varios	566.874	286.799
Totales	28.382.950	25.868.662

(1) Son aquellos montos recaudados por Convenios suscritos con diversas entidades tales como compañías de seguros y entidades previsionales, por concepto de recaudación de primas de seguros, descuentos previsionales y pago de bonos FONASA.

- (2) Los Pagos en exceso de crédito social se originan por:
- Los pagos que realizan las entidades pagadoras de pensión y empresas, de cuotas de crédito social ya cubiertas por el seguro de desgravamen de deudores fallecidos.
 - Errores de las empresas en el pago de las nóminas emitidas para el cobro de cuotas de crédito social.
 - Mayores descuentos al saldo insoluto de la deuda efectuados por las empresas en los finiquitos de sus trabajadores.
- (3) Corresponde al saldo depositado por el Instituto de Previsión Social (IPS) para el Pago de Pensiones y Beneficios y que se paga a los beneficiarios del IPS.
- (4) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de hasta 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido. (Ver porción no corriente en Nota N°24).

c) Retenciones:

Detalle	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Gastos notariales	22.118	31.860
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	556.574	587.930
Obligaciones previsionales	425.060	422.422
Impuestos por pagar	319.815	230.052
Otros descuentos personal	3.563	32.420
Totales	1.327.130	1.304.684

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

Detalle	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	4.020.053	5.083.418
Totales	4.020.053	5.083.418

(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. Los contratos están asociados a los servicios de vigilancia, mantención de los sistemas de información, aseo, transporte de valores, cajeros y paramédicos.

Nota 21 Provisiones corrientes por beneficios a los empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Detalle	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Provisión de vacaciones	1.419.088	1.405.176
Otras provisiones del personal	343.383	196.755
Provisión incentivo del personal (1)	378.653	708.484
Totales	2.141.124	2.310.415

(1) 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:

31.12.2012

Movimientos	Provisión de vacaciones M\$	Otras provisiones del personal M\$	Provisión incentivo del personal M\$
Saldo al 01.01.2012	1.405.176	196.755	708.484
Constitución de provisiones	921.551	1.388.254	1.722.909
Aplicación de provisiones	(907.639)	(886.701)	(2.052.740)
Otro incremento (disminución)	-	(354.925)	-
Saldo al 31.12.2012	1.419.088	343.383	378.653

31.12.2011

Movimientos	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

Nota 22 Otros pasivos no financieros corrientes

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

Detalle	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Aportes devengados	19.408	24.425
Asignación familiar por compensar	(7.843)	(7.769)
Recaudación cuotas de crédito sociales	173.696	40.172
Fondo por traspasar AFV	4.544	5.573
Reservas de cabañas	48.525	49.740
Varios	17.345	15.447
Totales	255.675	127.588

Nota 23 Activos (pasivos) por impuestos corrientes

Detalle	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Pagos provisionales mensuales	172.976	291.820
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 16)	(81.069)	(84.861)
Crédito por capacitación	-	140.000
Totales	91.907	346.959

Nota 24 Cuentas por pagar, no corrientes

Concepto	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	328.309	543.619
Totales	328.309	543.619

(1) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de más de 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido.

Nota 25 Otros pasivos no financieros, no corrientes

Detalle	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	99.434	9.492.913
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.571	941.384
Asignaciones familiares en convenio	(31.249)	575.855
Totales	8.870.404	11.010.152

(1) D.L. 1.526 es una reforma a la Ley 17.322, que permite hacer convenios de pago de cotizaciones.

(2) Ley 17.322 sobre normas para la cobranza judicial de cotizaciones, aportes y multas de las instituciones de seguridad social.

Nota 26 Pérdida por deterioro de valor reconocida en el resultado del período

	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
Deterioro cartera de crédito (1)	8.749.506	9.492.913
Deterioro cuentas por cobrar de Cías de seguros (2)	51.901	941.384
Deterioro de otras cuentas por cobrar (3)	68.997	575.855
Totales	8.870.404	11.010.152

(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) Corresponde al deterioro de deudores por ventas y deudores varios con antigüedad superior a 180 días

Nota 27 Ingresos financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es el siguiente:

	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
Utilidad en inversiones de renta fija de corto plazo (1)	1.417.180	938.619
Utilidad en inversiones valorizadas a mercado (2)	102.190	182.443
Intereses por Inv. Financiera patrimonio separados Banchile y BCI (1)	365.306	509.466
Totales	1.884.676	1.630.528

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

Nota 28 Ingresos de actividades ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios para los ejercicios 2012 y 2011 es la siguiente:

Por segmento

	01.01.2012 31.12.2012			01.01.2011 31.12.2011		
	Compensación Social MS	Prestaciones Sociales Financieras MS	Total MS	Compensación Social MS	Prestaciones Sociales Financieras MS	Total MS
Comisión por la administración de los Fondos Nacionales	264.460	-	264.460	269.022	-	269.022
Interés de los créditos sociales (1)	-	84.407.249	84.407.249	-	90.683.334	90.683.334
Comisiones prepago crédito social	-	751.681	751.681	-	1.479.046	1.479.046
Ingresos por pago de pensiones (2)	33.736.345	-	33.736.345	21.248.658	-	21.248.658
Otros ingresos	1.907.536	-	1.907.536	1.230.393	-	1.230.393
Totales	35.908.341	85.158.930	121.067.271	22.748.073	92.162.380	114.910.453

(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 29 Otros Ingresos por naturaleza

Por segmento

	01.01.2012 31.12.2012			01.01.2011 31.12.2011		
	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Prestaciones adicionales	-	-	-	1.179	-	1.179
Prestaciones complementarias	404.388	-	404.388	339.158	-	339.158
Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales (1)	-	650.281	8.269.884	-	8.269.884	8.269.884
Cotización 1% pensionado	7.962.680	-	7.962.680	7.825.312	-	7.825.312
Intereses, reajustes, multas y otros	194.685	936.569	1.131.254	101.103	631.136	732.239
Totales	8.561.753	1.586.850	10.148.603	8.266.752	8.901.020	17.167.772

(1) Son las remuneraciones convenidas con las compañías de seguros por las recaudaciones de primas de seguros. Durante el año 2012, los ingresos por este concepto disminuyeron considerablemente producto de la entrada en vigencia de las Circulares N°2.658 y N°2.747 que establecen principalmente que el cobro de las primas de seguros se efectuará en forma mensual.
Los efectos por estos conceptos al 31 de diciembre de 2012 fue de M\$6.315.551, el cual se explica principalmente por un menor ingreso por el cobro de primas de seguro de aproximadamente M\$2.766.214 y por otra parte, la disminución se explica por reducción en la cantidad de créditos vendidos durante el año 2012 en relación al año anterior.
Otro factór que impactó en la caída de estos ingresos fue la disminución de las remuneraciones por servicios asistenciales en M\$1.304.052, dado que en el año 2012 se dejó de ofrecer este producto.

Nota 30 Gastos por beneficios a los empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
Sueldos	858.157	17.369.787
Beneficios	4.129.306	4.822.402
Leyes sociales	816.693	768.654
Gratificación	2.637.509	2.472.116
Indemnización	451.467	827.594
Totales	25.893.132	26.260.553

Nota 31 Otros gastos por naturaleza

El detalle de los otros gastos por naturaleza es el siguiente:

	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
Prestaciones adicionales (1)	5.357.096	6.448.903
Servicios generales (2)	21.209.225	20.341.771
Gastos generales en promoción (3)	3.823.450	6.324.836
Gastos generales tecnología e informática (4)	12.592.815	9.872.318
Mantención y reparación (5)	1.686.747	1.515.445
Servicio externo (6)	11.890.822	10.396.162
Movilización, alojamiento y viáticos	752.999	981.770
Consumos básicos (7)	2.422.364	2.473.040
Asesorías	2.903.041	3.079.080
Convenios por recaudar	223.513	215.023
Gastos de cobranza	544.991	290.376
Gastos del directorio y comité de directorio (8)	296.091	280.293
Egreso programa pensionado/ trabajador	427.042	269.323
Gastos patrimonio separado Banchile	171.318	150.209
Otros gastos patrimonio BCI	127.483	193.648
Otros	495.527	629.117
Totales	64.924.524	63.461.314

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

	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
Bono natalidad	250.477	254.484
Bono nupcialidad	257.451	271.839
Bono fallecimiento	66.620	66.450
Bono asistencial servicios básicos	28.793	53.877
Prestaciones de caja de mercadería	-	96.385
Asignación de estudios	538.282	526.509
Gastos por eventos	2.742.530	3.966.583
Prestaciones de salud	1.268.710	974.148
Otras prestaciones	204.233	238.628
Totales	5.357.096	6.448.903

(2) Corresponde en un 51% a gastos por concepto de vigilancia, transporte de valores, aseo, fletes y arriendo de oficinas, asociados a las 235 sucursales. Adicionalmente, hay M\$5.078 por servicios de recopilación de antecedentes y preevaluación de pensionados para su eventual afiliación, de los cuales M\$ 3.317 corresponden a la empresa ECR Evaluadora General S.A., el cual finalizó sus servicios con fecha 10 de mayo de 2012.

Nota 32 Costos financieros

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
Préstamos con bancos que devengan interés (1)	15.767.587	12.773.955
Emisión de deudas con el público (bonos) (1)	4.244.608	6.768.239
Emisión de deudas con el público (pagarés) (1)	424.710	441.862
Otros	663.393	589.144
Totales	21.100.298	20.573.200

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

Los gastos por arriendos comprometidos es el siguiente:

	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Hasta 1 año	4.557.654	4.573.381
De 1 a 5 años	10.738.867	14.513.799
Más de 5 años	353.041	522.373
Totales	15.649.562	19.609.553

- (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) Corresponde principalmente a los contratos asociados al servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social a los beneficiarios del IPS.
- (7) Corresponde principalmente a gastos por servicio de energía eléctrica, agua, gas, combustible y telefonía.
- (8) Gastos del directorio que incluye los pagos efectuados a los asesores del Directorio que participan en los distintos Comités.

Nota 33 Resultados por unidades de reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

		01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 Utilidad/ (pérdida) M\$
Otros activos	UF	25.091	73.502
Obligaciones con bancos	UF	(91.717)	(184.459)
Otros pasivos	UF	(28.650)	(17.457)
Totales		(95.276)	(128.414)

Nota 34 Otras ganancias (pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2012 31.12.2012 M\$	01.01.2011 31.12.2011 M\$
Utilidad en venta de activo fijo y propiedades	240.260	220.992
Recuperación de gastos inversión Medipass	-	263.149
Ingresos por convenios de recaudación	170.019	245.084
Reverso obligación por cheques caducos	318.552	430.888
Arriendos de oficinas y estacionamiento	43.389	36.015
Comisión Adm. Mantención Ctas. Ley N°19.281	2.448	35.343
Devolución gastos impuesto timbres por el SII	76.289	-
Pago a la SUSESO por diferencia en Asignación Familiar	(49.510)	-
Prepagos erróneos de cartera de crédito	(159.149)	-
Pago licencia rechazadas	(29.488)	-
Otros	(131.346)	250.844
Totales	481.464	1.482.315

Nota 35 Información financiera por segmento

Los Héroes CCAF revela información por segmento de acuerdo a lo indicado en NIIF 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” 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 31.12.2012	Prestaciones Sociales Financieras 31.12.2012 M\$	Total 31.12.2012 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	35.921.174	85.146.097	121.067.271
Otros ingresos por naturaleza	8.561.754	1.586.849	10.148.603
Materias primas y consumibles utilizados	(907.420)	(511.589)	(1.419.009)
Gastos por beneficio a los empleados	(12.243.921)	(13.649.211)	(25.893.132)
Gastos por depreciación y amortización	(7.383.624)	(2.474.615)	(9.858.239)
Otros gastos por naturaleza	(37.558.356)	(27.366.168)	(64.924.524)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(68.997)	(8.801.407)	(8.870.404)
Otras ganancias (pérdida)	722.316	(240.852)	481.464
Ingresos financieros	400.699	1.483.977	1.884.676
Costos financieros	(4.094.510)	(17.005.788)	(21.100.298)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(127.382)	-	(127.382)
Resultados por unidad de reajuste	1.895	(97.171)	(95.276)
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	(16.776.372)	18.070.122	1.293.750
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(88.682)	-	(88.682)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(16.865.054)	18.070.122	1.205.068
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(16.865.054)	18.070.122	1.205.068

	Compensación Social 31.12.2011	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

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

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2012			31.12.2011		
	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Activos						
Activo, corriente						
Activos corrientes en operación, corriente						
Efectivo y equivalente al efectivo	25.675.488	31.952.911	57.628.399	25.618.281	28.106.603	53.724.884
Otros activos financieros corrientes	-	12.210.167	12.210.167	-	3.042.145	3.042.145
Otros activos no financieros corrientes	10.108.564	104.746.448	114.855.012	37.702	140.289	177.991
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	79.028	186.266	265.294	9.049.514	103.384.831	112.434.345
Inventarios	31.269	46.948	78.217	100.638	193.538	294.176
Activos por impuestos corrientes	91.907	-	91.907	346.959	-	346.959
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	35.986.256	149.142.740	185.128.996	35.153.094	134.867.406	170.020.500
Activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	10.859	139.963	150.822	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	35.997.115	149.282.703	185.279.818	35.198.700	135.455.226	170.653.926
Activo, no corriente						
Otros activos financieros no corrientes	377.307	-	377.307	439.918	-	439.918
Otros activos no financieros no corrientes	83.433	-	83.433	70.297	-	70.297
Derechos por cobrar, No corrientes	659.594	219.018.113	219.677.707	671.252	254.713.407	255.384.659
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación	242.517	-	242.517	160.797	-	160.797
Activos intangibles distintos de la plusvalía	549.068	-	549.068	762.011	-	762.011
Propiedades, planta y equipo, neto	25.474.014	18.220.000	43.694.014	32.360.507	14.783.377	47.143.884
Activos por impuestos diferidos	13.464	-	13.464	21.077	-	21.077
Activos, no corriente, total	27.399.397	237.238.113	264.637.510	34.485.859	269.496.784	303.982.643
Activos, total	63.396.512	386.520.816	449.917.328	69.684.559	404.952.010	474.636.569

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2012			31.12.2011		
	Compensación Social MS	Prestaciones Sociales Financieras MS	Total MS	Compensación Social MS	Prestaciones Sociales Financieras MS	Total MS
Patrimonio neto y pasivo						
Pasivos, corriente						
Pasivos corrientes en operación, corriente						
Otros pasivos financieros corrientes	31.135.945	90.247.112	121.383.057	21.297.216	71.557.026	92.854.242
Cuenta por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	35.089.873	5.027.326	40.117.199	33.898.271	4.799.971	38.698.242
Otros pasivos no financieros corrientes	72.737	182.938	255.675	228.898	40.661	269.559
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	771.792	1.369.332	2.141.124	951.573	1.358.842	2.310.415
Pasivos corrientes en operación, corriente, total	67.070.347	96.826.708	163.897.055	56.375.958	77.756.500	134.132.458
Pasivos incluidos en grupos en desapropiación mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
Pasivos, corrientes, total	67.070.347	96.826.708	163.897.055	56.375.958	77.756.500	134.132.458
Pasivos, no corrientes						
Otros pasivos financieros no corrientes	47.402.401	108.219.104	155.621.505	48.920.200	166.901.878	215.822.078
Cuentas por pagar, no corrientes	328.309	-	328.309	543.619	-	543.619
Pasivos por impuestos diferidos	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	76.756	-	76.756	63.798	-	63.798
Pasivos, no corrientes, total	47.807.466	108.219.104	156.026.570	49.527.617	166.901.878	216.429.495
Total pasivos	114.877.813	205.045.812	319.923.625	105.903.575	244.658.378	350.561.953
Patrimonio, neto	(51.481.301)	181.475.004	129.993.703	(36.219.016)	160.293.632	124.074.616
Patrimonio neto y pasivos, total	63.396.512	386.520.816	449.917.328	69.684.559	404.952.010	474.636.569

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 36 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	
	31.12.2012 MS	31.12.2011 MS
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	39.372.375	25.996.914
Recaudación por prestaciones complementarias y adicionales	23.716.498	19.947.980
Totales	63.088.873	45.944.894

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2012 MS	31.12.2011 MS
Recaudación crédito social (capital + intereses)	195.238.297	194.737.220
Recaudación fondos nacionales	41.375.197	39.047.861
Recaudación y comisión de prepago	705.500	2.392.485
Ingresos pago de pensiones IPS	2.126.501.339	1.332.683.492
Ingresos portal de pagos	52.165.961	-
Recaudación 1% pensionados y otros	8.321.382	7.952.974
Totales	2.424.307.676	1.576.814.032

c) Otros pagos por actividades de operación concepto

	31.12.2012 MS	31.12.2011 MS
Colocaciones de crédito social	(88.479.210)	(125.420.649)
Pagos de prestaciones complementarias	(22.756.450)	(19.946.088)
Pagos de prestaciones adicionales	(5.539.950)	(6.719.256)
Egresos por Fondos Nacionales	(42.760.179)	(39.577.256)
Pago de pensiones IPS	(2.122.875.181)	(1.313.835.801)
Pago portal de pagos	(51.225.824)	-
Pago de impuestos y otros similares	(2.421.572)	(2.903.913)
Totales	(2.336.058.366)	(1.508.402.963)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2012 MS	31.12.2011 MS
Pago del 2% créditos con premio y otros	(2.861.553)	(3.779.607)
Totales	(2.861.553)	(3.779.607)

Nota 37 Contrato de prestación de “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”

Los efectos de la implementación del servicio de pagos al IPS y la habilitación de la nueva red comercial, tuvo un impacto significativo en los excedentes del período 2012 respecto del período anterior, sin embargo, 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.

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 y 12 meses del período 2012, forma parte de la filosofía de Los Héroes, apegada a sus valores de Compromiso Social y Excelencia, en todo lo que hacemos.

A diciembre de 2012 este contrato presenta un aumento en sus ingresos de \$12.488 millones respecto del mismo período del año anterior, debido a que este servicio comenzó a operar desde el 2 de mayo de 2011, por lo tanto para ese año está tomando solo ocho meses de operación, este mismo efecto impactará en los gastos asociados a este servicio. No obstante, estos ingresos permiten compensar las altas inversiones en capital de trabajo y activos fijos asociados a la infraestructura, sistemas y tecnología.

Las principales variaciones en gastos se detallan a continuación: mayores gastos en servicios generales como seguridad, vigilancia, correspondencia, aseo, fletes, arriendos de oficinas, etc. (\$868 millones); mayores gastos en servicios externos (\$1.494 millones); mayores gastos en tecnología e informática por (\$2.720) y mayores gastos de depreciaciones y amortizaciones (\$4.104 millones). Es importante mencionar que en el mes de julio y agosto se realizaron pagos de beneficios por concepto del bono de alimento, lo que significó casi un millón de pagos adicionales a los habituales.

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 235 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 nuestra institución.

Nota 38 Contingencias y restricciones

1. Garantías directas

a) Boletas de garantías:

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas para garantizar el cumplimiento de los convenios:

Acreeedor de la garantífa	Deudor			Activos comprometidos			Fecha de liberación
	Nombre	Relación	Tipo de garantífa	Valor contable M\$	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$	
Fondo Nacional de Salud	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	22.841	22.841	22.294	10.03.2013
Superintendencia de Valores y Seguros	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	456.815	456.815	445.881	31.12.2012
BCI Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (1) (5)	-	-	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	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	17.906.665	17.906.665	17.478.048	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	4.165.678	4.165.678	4.065.967	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	5.835.347	5.835.347	5.695.671	14.08.2017
Totales				35.587.346	35.587.346	39.708.540	

- (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°37)
- (5) Esta boleta se dio de baja el 10 de octubre de 2012 producto del pago del bono securitizado emitido por BCI- Securitizadora S.A. con formación de patrimonio separado N°17.

b) Hipotecas:

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes hipotecas a favor de instituciones financieras, constituidas principalmente para garantizar obligaciones por préstamos y líneas de sobregiro:

Acreeedor de la garantífa	Deudor			Activos comprometidos			Fecha de liberación
	Nombre	Relación	Tipo de garantífa	Valor contable M\$	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$	
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Oficina 11 del primer piso edificio Empresarial ubicado en San Martín N°255, Iquique	251.507	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Balmaceda N°515 Puente Alto	595.206	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Urmeneta N°517, San Bernardo	210.609	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Local Comercial N°2 primer y segundo piso del edificio Santiago Norte. A Vespucio	505.487	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Independencia N°692, Rancagua	379.603	-	-	-
				1.942.412	1.190.346	1.562.476	17.11.2015
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmueble en calle Balmaceda N°575-581-585, La Serena	252.079	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Los Pastores N°90, Coquimbo	331.054	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Rancho N°180, Coquimbo	73.639	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque Lago Llanquihue Lotes A.G.C.D. Fundo Quebrada Honda	1.167.627	-	-	-
				1.824.399	434.043	565.944	18.12.2015
Banco Chile	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en Avda. Holanda N°64, Providencia	3.066.928	-	-	-
Totales				3.066.928	1.442.804	1.701.237	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. (el 1 de agosto de 2012 se prepago la totalidad del bono)

(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.

Con fecha 1 de agosto de 2012 se pagó la totalidad del bono emitido por BCI Securitizadora.

Bono emitido por Banchile Securitizadora S.A. (Vencimiento final máximo 1 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 MMS\$6.000.
- (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 MMS\$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 MMS\$6.000.
- 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 MMS\$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.

Al 31 de diciembre 2012 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 39 Sanciones

Con fecha 8 de junio de 2012, por Resoluciones N°1421 y 1422, la Superintendencia de Seguridad Social aplicó a CCAF Los Héroes multas de UF300 y UF499, respectivamente, ya que imputa una supuesta infracción a las instrucciones de la Circular N°2.226, en razón de algunas estipulaciones de un contrato suscrito con empresa Evaluadora Recourse S.A., en el primer caso, y una supuesta infracción a las instrucciones contenidas en Circular N°2.755, en razón del

texto de un protocolo de atención de cajeros, en el segundo. De conformidad a lo dispuesto en el art. 58 de la Ley 16.395, Los Héroes consignó con fecha 15 de junio de 2012 el 20% de esas multas en la Tesorería General de la República, y presentó reclamaciones contra ambas resoluciones ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago el día 22 de junio de 2012.

Entre el 1 de enero de 2012 y 31 de diciembre de 2012 no se ha aplicado por los organismos fiscalizadores ningún otro tipo de sanción a Los Héroes CCAF ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

Nota 40 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 41 Caucciones obtenidas de terceros

Al 31 de diciembre de 2012 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

Deudor a la Garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Operación	Activos Comprometido	Estado	Moneda	Monto	Monto MS	Fecha de vencimiento
Everis Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		221,36	5.056	1/2/2013
Eulen Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	Pesos		155.495.330	155.495	1/14/2013
Deloitte Servicios Profesionales Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		1.074,00	24.531	1/15/2013
Ki Tecnología S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	Pesos		5.000.000	5.000	1/28/2013
Comercializadora Internacional Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		325,19	7.428	1/31/2013
SSP Canal Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		308,70	7.051	1/31/2013
Tecnología Representaciones y Serv.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	Pesos		4.250.924	4.251	1/31/2013
Nexo IT Consultores Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		53,00	1.211	2/20/2013
Willis Insurance Services SA Corredores de Seguros	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		221,58	5.061	2/28/2013
Inversiones y Servicios Egroup S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		2.060,39	47.061	3/16/2013
ISS Servicios Generales Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		474,67	10.842	3/28/2013
Inversiones y Servicios Egroup S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		1.948,00	44.494	3/30/2013
Productora de Eventos Asiete S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		2.231,32	50.965	4/1/2013
Ing. contra Incendios Gral. y Capacitación	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		38,00	868	7/31/2013
Gráfica Andes Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		620,36	14.169	8/15/2013
Vigatec S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		6.345,00	144.925	10/13/2014
Atento Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Cumplimiento fiel de contrato	Custodia Interna	UF		3.753,00	85.721	11/2/2014

Nota 42 Hechos posteriores

Colocación de Bono:

Con fecha 25 de enero de 2013 Los Héroes CCAF colocó en el mercado financiero un bono corporativo cuyas características son las siguientes:

- Bono Serie A (BHER-A1212)
- Monto: \$34.150.000.000
 - Tasa de Interés: 7,3% nominal
 - Plazo: 5 Años
 - Amortización: Al Vencimiento
 - Pago de Intereses: Semestralmente
 - Vencimiento: 1 de diciembre de 2017
 - Clasificación de Riesgo: A (Feller Rate y Fitch Rating)

Dichos recursos serán utilizados para reestructurar pasivos, financiar inversiones, capital de trabajo y colocación de créditos sociales, y cubrir los costos asociados a la colocación, sin perjuicio de otras finalidades que se determinen en su oportunidad.

Aplicación de nuevas circulares – Superintendencia de Seguridad social:

Con fecha 1 de enero de 2013, entró en vigencia la Circular N°2825 emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, la que establece modificaciones referente a los porcentajes que se deben aplicar en base a los tramos de mora tanto para la cartera de crédito social, rebajando el factor de la categoría A para los créditos que estén al día de afiliados pensionados de un 1% a un 0%. Por otra parte, la nueva Circular estableció que los créditos renegotiados mantendrán la categoría previa a la fecha de renegotiación al menos 12 meses para el afiliado, las reprogramaciones mantendrán la categoría previa a contar de la segunda reprogramación y las renegotiaciones de créditos castigados deben mantener un 100% de provisión al menos por 12 meses. La administración estima que la aplicación de estos cambios normativos, no tendrán efectos significativos en los estados financieros dado que de acuerdo a metodología de cálculo de la provisión complementaria, Los Héroes CCAF estableció un riesgo adicional al estándar para los créditos repactados.

Reestructuración de personal:

Durante el último tiempo, junto con el emprendimiento de nuevos negocios, se han producido una serie de cambios en las necesidades y exigencias de nuestros afiliados, varios ajustes normativos y una evolución de la industria y del entorno de las Cajas de Compensación, lo que nos han impulsado a adaptar nuestra estrategia al nuevo escenario.

Los Héroes ha implementado varias medidas orientadas a generar más eficiencia en su operación, entre las que destacan una mayor flexibilidad de costos, mejoras en nuestros procesos, reorientación de roles de nuestros colaboradores y renegotiación de contratos con proveedores. Adicionalmente, como otra medida para adaptarnos a la nueva realidad, durante el mes de marzo 2013 se definió la desvinculación de cerca de 200 colaboradores, cuyo efecto por gastos en finiquitos es de M\$714.000 aproximadamente. Dichos gastos se compensarán durante el año 2013 con los menores costos de remuneraciones y se generarán ahorros futuros por este mismo concepto.

Desde el 31 de diciembre de 2012 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 2012 y el 31 de diciembre de 2011, y los cambios en los resultados integrales, de patrimonio y en los estados de flujos de efectivo por los períodos comprendidos entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2012 y 2011.¹

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, de asignación familiar 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° A031, de fecha 19 de agosto de 2010, en el Registro de Agentes de Mutuos Hipotecarios Endosables. Su casa matriz se encuentra ubicada en Holanda N°64, comuna de Providencia, Santiago.

ANALISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

El resultado de Los Héroes CCAF bajo normas IFRS alcanzó una ganancia de \$628 millones en el cuarto trimestre de 2012 y con ello un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2012 de \$1.205 millones, lo que se compara con una utilidad de \$1.628 millones en el cuarto trimestre del 2011 y un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2011 de \$6.477 millones. Este cambio en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- 1. Aumento por ingresos de actividades ordinarias de \$6.157 millones, explicado principalmente por un aumento de \$12.487 millones correspondiente a la comisión recibida por los servicios de atención y pago de beneficios sociales,

Respecto de los intereses por crédito social se observa una disminución de \$6.276 millones, explicado por una baja en la cartera de crédito social que parte de ella fue consecuencia de

las nuevas regulaciones que entraron en vigencia el 01 de junio del 2012.

- 2. Disminución de los otros ingresos por naturaleza de \$7.019 millones, debido en parte por la disminución de las remuneraciones por recaudación de seguros que se vieron impactadas por las circulares de SUSESO N° 2.658 de 2010 y N° 2.747 de 2011. Lo anterior generó una disminución de los ingresos cercano a los \$6.316 millones.

Otro factor que impactó en la caída de estos ingresos fue la disminución en las remuneraciones por servicios asistenciales en \$1.304 millones, dado que en el año 2012 se dejó de ofrecer este producto.

- 3. Aumento por \$4.105 millones en los gastos por depreciación y amortización explicados principalmente por la amortización de la inversión inicial relacionada al contrato adjudicado por el Instituto de Previsión Social asociado a la atención y pago de beneficios de seguridad social

- 4. Disminución en las pérdidas por deterioro de valor (Provisiones) en \$2.140 millones explicado principalmente por tres factores:

- 1) Disminución del deterioro de la cartera de crédito por \$743 millones, dado que las recuperaciones de créditos con más de 12 meses de morosidad aumenta un 51% en el mismo periodo, por lo que el gasto neto en provisiones es menor en un 11,1%.
- 2) Disminución en el deterioro de las cuentas por cobrar a Compañías de Seguro por \$889 millones.
- 3) Menor deterioro de otras cuentas por cobrar (deudores por venta y deudores varios) por \$507 millones.

- 5. Aumento de los otros gastos por naturaleza de \$1.463 millones cuyas principales variaciones se deben al incremento de los gastos en Servicios Generales en \$867 millones, aumento de los Gastos Generales Tecnología e Informática en \$2.720 millones, aumento de los Gastos de Servicios Externos, por \$1.495 millones, lo que fue compensado con una disminución de los Gastos Generales en Promoción por \$2.501 millones y de los gastos asociados a Prestaciones Adicionales por \$1.092 millones.

El excedente sin considerar los gastos asociados a los beneficios de los afiliados tales como: becas de estudio, prestaciones de salud, eventos, centros vacacionales, entre otros, llamado también dividendo social, alcanza los \$8.989 millones, el que al cierre de 2011 fue de \$15.474 millones.

Si bien el excedente 2012 bajó \$5.272 millones, a nivel de EBITDA, se observa una disminución de sólo \$1.155 millones, ya que uno de los efectos importantes que afectaron el resultado fue el aumento de la depreciación y amortización.

Finalmente, el EBITDA ajustado, excluyendo el dividendo social, alcanza en 2012 los \$18.847 millones que se comprara con \$ 21.228 millones del año anterior.

El EBITDA ajustado es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo ya que el eliminar el efecto del dividendo social, se obtiene la generación de caja antes de reparto de excedentes a los afiliados.

El análisis en más detalle se ve en la sección 2.2 “Variaciones en los Resultados” del presente documento.

1. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de Diciembre de 2012 y 31 de Diciembre de 2011.

La razón de endeudamiento disminuyó de 2,8 a 2,5 veces, esta variación se explica principalmente por la reducción de los pasivos financieros en \$31.671 millones, parte de ello explicado por una contracción de la cartera de créditos sociales. Esta disminución del pasivo afecta principalmente las obligaciones con el público debido al pago del bono securitizado BBCIS –PS 17, cuyo capital ascendía inicialmente a \$34.000 millones y el cual fue pagado el 1° de agosto de 2012. Es importante destacar que en el mes de enero de 2013 se realizó una colocación de primer bono corporativo de Los Héroes por más de \$34.000 millones, compensando el cambio en la composición de acreedores derivado del término del bono securitizado.

Respecto al plazo de los pasivos, la porción de corto plazo aumenta desde 38,3% a 51,2% y por ende, la de largo plazo disminuye desde 61,7% a 48,8%. Lo anterior explicado principalmente por un aumento en el corto plazo de \$32.782 millones en las obligaciones bancarias (cabe señalar que este aumento en el corto plazo se debe a dos factores: el pago del bono securitizado BBCIS- PS 17, donde parte importante de esta deuda se encontraba en el largo plazo en diciembre 2011; y el traspaso de estos créditos del largo al corto plazo, dado que la deuda bancaria disminuyo en \$922 millones respecto a igual periodo del 2011). La colocación del Bono Corporativo durante el 2013 permitirá compensar esta disminución en el largo plazo, dado que es un instrumento estructurado a 5 años plazo con amortización total al vencimiento.

La liquidez corriente disminuyó durante el período bajo análisis desde 1,27 a 1,13 veces principalmente por un aumento en los pasivos financieros corrientes en \$28.529 millones, explicado en parte por el aumento en las obligaciones con bancos por \$32.782 millones, las cuales pasaron desde el largo al corto plazo. Este cambio también se corrige con la emisión del bono corporativo de Enero del 2013.

Los indicadores de rentabilidad muestran un decrecimiento, con respecto a la rentabilidad del patrimonio éste se contrae pasando desde un 5,2% correspondiente al año 2011 a un 0,9% a igual periodo del año 2012 y respecto a la rentabilidad del activo disminuye desde un 1,4% en Diciembre de 2011 a un 0,3% en Diciembre 2012, lo anterior como consecuencia principalmente de la disminución de resultados explicados anteriormente.

Resumen de Indicadores Financieros			
Situación Financiera	Unidad	31.12.2012	31.12.2011
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,13	1,27
Razón Ácida	Veces	0,4	0,4
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,5	2,8
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	51,2%	38,3%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	48,8%	61,7%
Actividad			
Total de Activos	MMS	449.917	474.637
Resultados	Unidad	31.12.2012	31.12.2011
Ingresos de actividades ordinarias	MMS	121.067	114.910
Otros ingresos por naturaleza	MMS	10.149	17.168
Gastos por beneficios a los empleados	MMS	-25.893	-26.261
Gastos por naturaleza	MMS	-64.925	-63.461
Costos financieros	MMS	-21.100	-20.573
Otros ingresos y gastos (1)	MMS	-18.093	-15.306
EBITDA (2)	MMS	11.152	12.307
EBITDA ajustado (3)	MMS	18.847	21.228
Ganancia (pérdida)	MMS	1.205	6.477
Rentabilidad	Unidad	31.12.2012	31.12.2011
Rentabilidad del Patrimonio	%	0,9%	5,2%
Rentabilidad del Activo	%	0,3%	1,4%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
Fitch (May-2012)	A / Outlook Estable	A / Outlook Estable	
Feller-Rate (Abr-2012)	A / Outlook Estable	A / Outlook Estable	
Humphrey´s (Oct-2012)	A+ Estable	A+ Estable	

(1) Incluye: Materias Primas y consumibles utilizados, gastos por depreciación y amortizaciones, pérdidas por deterioro de valor, otras ganancias (pérdidas), ingresos financieros, participación de ganancias en asociadas, resultados por unidad de reajuste e impuesto a las ganancias.

(2) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.

(3) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y dividendo social

1 Ver Nota 2b de los Estados Financieros Consolidados Diciembre 2012.

Otros antecedentes financieros

A Diciembre 2012 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 2012, 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 38 de los Estados Financieros emitidos al 31 de Diciembre de 2012.

2. Análisis de las principales variaciones de los Estados Financieros

2.1 Variaciones en la Situación Financiera

Activos	31.12.2012 (MMS)	31.12.2011 (MMS)	Variación (MMS)	Variación (%)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	57.628	53.725	3.904	7,3%
Deudores Comerciales	114.855	112.434	2.421	2,2%
Otros Activos Corrientes	12.796	4.495	8.302	184,7%
Cuentas por Cobrar no Corrientes	219.678	255.385	(35.707)	-14,0%
Propiedades, Plantas y Equipos	43.694	47.144	(3.450)	-7,3%
Otros Activos no Corrientes	1.266	1.454	(188)	-13,0%
Total Activos	449.917	474.637	-24.719	-5,2%

Pasivos	31.12.2012 (MMS)	31.12.2011 (MMS)	Variación (MMS)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros ctes	121.383	92.854	28.529	30,7%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar	40.117	38.840	1.277	3,3%
Otros Pasivos Corrientes	2.397	2.438	(41)	-1,7%
Otros Pasivos Financieros no ctes.	155.622	215.822	(60.201)	-27,9%
Pasivos No Corrientes	405.607	(202)	-33,3%	
Patrimonio	129.994	124.075	5.919	4,8%
Total Pasivos	449.917	474.637	-24.719	-5,2%

Variaciones del Activo

A Diciembre de 2012, el nivel de activos totales muestra un decrecimiento de \$24.719 millones

(-5,2%), explicado fundamentalmente por la disminución de las Cuentas por Cobrar no Corrientes que desde diciembre del 2011 a la fecha descendieron en \$35.707 millones, debido en parte a la disminución en la cartera de colocaciones de crédito social por \$31.171 millones, principalmente en el largo plazo. Otro ítem que se vio afectado fueron las Propiedades, plantas y equipos, que disminuyeron en \$3.450 millones debido principalmente a la depreciación de los activos fijos en \$8.337 millones, disminución que se vio compensada en \$4.714 producto de una nueva tasación de las sucursales propias y centros recreacionales.

Estas disminuciones se vieron compensadas con el aumento de efectivo y activos financieros corrientes, los cuales mostraron un crecimiento total de \$13.072 millones respecto a igual período del año anterior. Estas variaciones se explican principalmente por un aumento en inversiones en pactos de \$19.177 millones, esto debido a recientes colocaciones de efectos de comercio por un monto nominal total de \$10.000 millones (que a fines del 2012 se encontraban invertidas en pactos) y un aumento de \$2.679 millones en la reserva de liquidez, la cual está compuesta por papeles de clasificación AAA. Existe una disminución de \$7.991 millones correspondientes a inversiones llevadas por los patrimonios separados, esta baja es producto de las inversiones asociadas al patrimonio separado del bono securitizado BBCIS-PS 17 el cual fue pagado el 1º de agosto de este año.

Variaciones del Pasivo

Durante este período, los pasivos muestran la misma disminución de \$24.719 millones (-5,2%) que se explica principalmente por las siguientes razones:

Los pasivos financieros mostraron una disminución de \$31.672 millones debido al pago del Bono Securitizado BBCIS – PS 17 ocurrida el 1º de agosto de este año. Adicionalmente, con respecto a obligaciones con bancos, se tiene una disminución de \$922 millones respecto a diciembre del año anterior.

El Patrimonio muestra un aumento de \$5.919 millones explicado por las utilidades generadas en el período (\$1.205 millones) y por el superávit de revaluación (\$4.714 millones) generado en la tasación de sucursales propias y centros recreacionales, llevada a cabo por profesionales independientes².

2.2 Variaciones en los Resultados

	Acumulado		Variación (MMS)	Variación (%)	Trimestre	
	01.01.2012 31.12.2012 (MMS)	01.01.2011 31.12.2011 (MMS)			01.10.2012 31.12.2012 (MMS)	01.10.2011 31.12.2011 (MMS)
Ingresos de actividades ordinarias	121.067	114.910	6.157	5,4%	30.086	32.447
Otros ingresos por naturaleza	10.149	17.168	(7.019)	-40,9%	2.630	4.189
Gastos por beneficios a los empleados	(25.893)	(26.261)	(367)	-1,4%	(5.775)	(5.883)
Otros gastos por naturaleza	(64.925)	(63.461)	1.463	2,3%	(17.852)	(18.819)
Costos financieros	(21.100)	(20.573)	527	2,6%	(5.195)	(5.561)
Depreciaciones y Amortizaciones	(9.858)	(5.753)	4.105	71,3%	(2.465)	(1.864)
Otros	(8.235)	(9.552)	(1.318)	-13,8%	(800)	(2.881)
Ganancia (pérdida)	1.205	6.477	-5.272	-81,4%	628	1.628

El excedente de Los Héroes CCAF en el período es de \$1.205 millones, lo que significa una disminución de \$5.272 millones (81,4%) respecto de igual período del 2011. Esta variación se explica principalmente por:

Aumento por ingresos de actividades ordinarias de \$6.157 millones, explicado principalmente por:

- Un aumento de \$12.487 millones correspondiente a la comisión recibida por los servicios de atención y pago de beneficios sociales, debido a que este servicio comenzó a operar desde el 2 de mayo de 2011, por lo tanto para el periodo 2011 está considerando sólo ocho meses de operación a diferencia del año 2012 que considera doce meses de operación. Adicionalmente, es importante mencionar que en el mes de julio de 2012 se realizaron pagos de beneficios por concepto del bono solidario de alimentos, lo que significó casi un millón de pagos adicionales a los habituales, lo que generó un ingreso adicional de \$1.500 millones aproximadamente.

- Respecto de los intereses por crédito social se observa una disminución de \$6.276 millones, explicado por una baja en la cartera de crédito social que parte de ella fue consecuencia de las nuevas regulaciones que entraron en vigencia el 01 de junio del 2012.

Disminución de los otros ingresos por naturaleza de \$7.019 millones, debido en parte por:

- La disminución de las remuneraciones por recaudación de seguros que se vieron impactadas por las circulares de SUSESO N° 2.658 de 2010 y N° 2.747 de 2011 donde se establece que el cobro de las primas de seguros asociados a créditos sociales debe realizarse en forma mensual.

- Por otra parte, la reducción en la cantidad de créditos vendidos también generó una caída de los ingresos por este concepto.

Como consecuencia de la entrada en vigencia de esta circular se generó una disminución de los ingresos asociados a la remuneraciones por recaudación de seguros cercano a los \$6.316 millones, lo que en parte importante se explica en que hasta el 31 de diciembre del 2011 el cobro de primas de seguros era en su totalidad al momento del otorgamiento del crédito y desde el año 2012, este se cobra mensualmente. Lo anterior tiene un efecto cercano a los MMS 2.800. Esta disminución bajará en parte, en la medida que aumente stock de créditos con cobro de primas de seguros de manera mensual.

Otro factor que impactó en la caída de estos ingresos fue la disminución en las remuneraciones por servicios asistenciales en \$1.304 millones, dado que en el año 2012 se dejó de ofrecer este producto.

Aumento de los otros gastos por naturaleza de \$1.463 millones cuyas principales variaciones se deben al incremento de los gastos en Servicios Generales en \$867 millones (donde el 51% son asociados a los gastos de las 235 sucursales y el resto al servicio de recopilación de antecedentes y preevaluación de afiliación), aumento de los Gastos Generales Tecnología e Informática en \$2.720 millones, aumento de los Gastos de Servicios Externos, asociados al servicio de outsourcing de cajeros y de sucursales por \$1.495 millones, lo que fue compensado con una disminución de los Gastos Generales en Promoción por \$2.501 millones y de los gastos asociados a Prestaciones Adicionales por \$1.092 millones.

Aumento por \$4.105 millones en los gastos por depreciación y amortización implicados principalmente por la amortización de la inversión inicial relacionada al contrato adjudicado por el Instituto de Previsión Social asociado a la atención y pago de beneficios de seguridad social. Esta inversión se está amortizando en el mismo período que en el contrato.

2 Ver Nota 14b de los Estados Financieros Consolidados Diciembre 2012.

Disminución de otros gastos en \$1.318 millones, debido fundamentalmente a la caída en las pérdidas por deterioro de valor (Provisiones) en \$2.140 millones explicado por tres factores:

- 1) Disminución del deterioro de la cartera de crédito por \$743 millones, dado que las recuperaciones de créditos con más de 12 meses de morosidad aumenta un 51% en el mismo periodo, por lo que el gasto neto en provisiones es menor en un 11,1%. Este mejor resultado es producto básicamente de las modificaciones efectuadas en el proceso de originación de créditos y la reestructuración de la función de Cobranza, principalmente en este último caso, mediante la automatización de herramientas de gestión de cobro, la implementación de estrategias de cobranza diferenciadas y un mayor énfasis en la gestión de la función.
- 2) Disminución en el deterioro de las cuentas por cobrar a Compañías de Seguro por \$889 millones, esta caída es producto de las recuperaciones de parte importante de los montos adeudados por las Compañías de Seguros por conceptos de siniestros de seguros de desgravamen, los cuales en noviembre 2011 se debieron realizar provisiones asociados a una mayor tardanza en la recuperación de estas cuentas.
- 3) Menor deterioro de otras cuentas por cobrar (deudores por venta y deudores varios) por \$507 millones por menores plazos de recuperación y menos cuentas por cobrar con dificultad de cobro.

El excedente sin considerar los gastos asociados a los beneficios de los afiliados tales como: becas de estudio, prestaciones de salud, eventos, centros vacacionales, entre otros, llamado también diviendo social, alcanza los \$8.989 millones, el que al cierre de 2011 fue de \$15.474 millones. Si bien el excedente 2012 bajó \$5.272 millones, a nivel de EBITDA, se observa una disminución de sólo \$1.155 millones, ya que uno de los efectos importantes que afectaron el resultado fue el aumento de la depreciación y amortización.

Finalmente, el EBITDA ajustado, excluyendo el diviendo social, alcanza en 2012 los \$18.847 millones que se comprara con \$ 21.228 millones del año anterior.

3. Análisis de Mercado

Al 31 de Diciembre de 2012 la cantidad de afiliados a la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

C.C.A.F.	Nº Trabajadores	Nº Pensionados	Nº Total Afiliados
Los Andes	2.574.720	385.948	2.960.668
La Araucana	1.128.908	264.413	1.393.321
Los Héroes	376.743	558.877	935.620
18 de Septiembre	457.164	125.724	582.888
Gabriela Mistral	185.024	56.329	241.353
TOTAL	4.722.559	1.391.291	6.113.850

Fuente: Estadísticas SUSESO Diciembre 2012

Los Héroes CCAF ostenta una participación de 15,3% en el total de afiliados, ubicándose en tercer lugar. Mantiene a su vez el liderazgo absoluto en el segmento de pensionados con un 40,2% de participación de mercado en este segmento.

4. Descripción y Análisis de los Flujos Netos

El flujo neto total al cierre del período Diciembre 2012 muestra un disminución de \$18.044 millones.

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2012 (MMS)	31.12.2011 (MMS)	Variación (MMS)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	42.201	15.953	26.248
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	(32.651)	33.361	(66.012)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	(5.646)	(27.366)	21.720
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	3.904	21.947	(18.044)

El Flujo Neto Total del período 2012 fue de \$3.904 millones, que comparado a igual período del año anterior muestra una disminución de \$18.044 millones. Esta variación se explica esencialmente por una disminución de los pasivos financieros en el año 2012 por \$32.651 millones, la cual fue compensada por las entradas de flujos provenientes de las actividades de operación las cuales ascienden a \$42.201 millones.

El principal impacto en el Flujo Neto Total corresponde a la disminución del flujo originado por las actividades de financiamiento en \$66.012 millones, esta variación se explica por la disminución de deuda financiera.

El flujo originado por Actividades de la Operación registró un crecimiento respecto a igual periodo del año anterior debido principalmente a la mayor recaudación de crédito social fue superior a la venta de créditos y al aumento por ingresos correspondiente a la comisión recibida por el IPS por los servicios de atención y pago de beneficios sociales, debido a que este servicio comenzó a operar desde el 2 de mayo de 2011, por lo tanto para ese período está considerando sólo ocho meses de operación a diferencia del 2012 que considera doce meses de operación.

Las actividades de inversión muestran una disminución de \$21.720 como consecuencia de que en 2011 se realizaron parte importante de la implementación de las nuevas sucursales para dar el servicio de pago de beneficios.

5. Gestión de Riesgo

La administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en Los Héroes. 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 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. Por su parte el Comité de Auditoría tiene entre sus responsabilidades velar por el cumplimiento de la regulación vigente, normas y procedimientos; la correcta aplicación y funcionamiento del sistema de control de riesgo y control interno de la entidad.

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, estos límites permiten monitorear y controlar en riesgo de crédito concentraciones de cartera e indicadores de morosidad, provisiones y su cobertura y clasificación de contraparte, en administración de liquidez los límites obligan la mantención de fondos se reserva, concentración de deuda, leverage, disponibilidad de financiamiento, y calce de ingresos-egresos en bandas temporales , en riesgo de mercado los límites están asociados a las exposiciones que se registra en los libros de caja de largo y corto plazo. a estos se suman los límites de solvencia y covenants de instrumentos financieros,

La Gerencia de Riesgo de Los Héroes CCAF depende directamente de la Gerencia General. Es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgos y es responsable funcional de la administración de todos los riesgos: riesgo de crédito, riesgo financiero (liquidez, mercado, solvencia), riesgo operacional y riesgo de reputación. Adicionalmente, Contraloría tiene entre sus funciones el velar por el riesgo del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

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 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 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 y sus modificaciones posteriores. El nuevo modelo implementado en enero de 2012, se basa en metodologías de estimación de pérdida esperada que permiten cuantificar con mayor precisión las pérdidas potenciales de cartera y sus resultados son más conservadores que los registrados bajo el concepto de pérdida incurrida. Este modelo de provisiones fue auditado por una empresa externa, con experiencia reconocida en la materia, para: validar la metodología, la correcta implementación y la suficiencia de provisiones. El resultado de la revisión fue satisfactorio y específicamente en relación al último objetivo, se indica que “se observa una correcta cobertura de pérdidas netas a 24 meses por lo que se cree que el nivel actual de provisiones es adecuado.”

El gasto en provisiones de crédito social del 2012 es de M\$8.750 millones, lo que representa una disminución de 7,8% en comparación al año 2011. Las recuperaciones de créditos con más de 12 meses de morosidad aumentan en un 51% en el mismo período, por lo que el gasto neto en provisiones es menor en un 11,1%. Este mejor resultado es producto básicamente de las modificaciones efectuadas en el proceso de originación de créditos y la reestructuración de la función de Cobranza, principalmente mediante la automatización de herramientas de gestión de cobro, la implementación de estrategias de cobranza diferenciadas y un mayor énfasis en la gestión de la función.

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 a tiempo (Riesgo de Liquidez).

Con el propósito de medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos financieros, Los Héroes cuenta con una Política de Riesgo Financiero, documento que contiene las políticas de riesgo de mercado, riesgo de liquidez, requerimientos de capital, política de fuentes y usos de fondo y la estructura de límites. Este documento es revisado y aprobado al menos una vez al año por el Directorio de Los Héroes.

Durante el 2012 se destaca en la gestión de riesgo financiero la revisión y consolidación de la política de riesgo financiero y la generación de reportes de gestión internos. Durante el mes de julio se realiza la implementación de cambios normativos requeridos por SUSESO en circulares N°2840 y N°2842 para Riesgo de Mercado y Liquidez respectivamente.

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)

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

Durante el 2012 Los Héroes cumple el 100% de los límites de riesgo de mercado. Para el corto plazo se registra al cierre de diciembre 2012 una exposición del 7,44% sobre el margen trimestral (límite 20%). En exposición de libro de caja de largo plazo, se registra un 5,88% sobre el patrimonio (límite 10%)

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.

La administración de liquidez por parte de Los Héroes 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. Además, se establece límites de reserva como medidas de control de liquidez.,Estos límites están definidos en función del fondo social, vencimientos de deuda bancaria y montos máximos de pago realizados de IPS. Las reservas se mantienen en instrumentos financieros emitidos o garantizados por el banco central o la Tesorería General de la República o de empresas de clasificación AAA.

Se ha establecido para el control de liquidez 14 límites, 3 que dicen relación con inversión y reserva, 5 de atomización y endeudamiento y 6 que permiten monitorear descalce en brechas de liquidez. Durante el 2012 se cumple el 100% de los límites tanto internos como normativos.

iii. Inversiones Financieras: Riesgo de Contraparte

Aunque con bastante menos relevancia, dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes 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 dentro de la política de riesgo financiero la 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 y en concordancia con lo establecido por el regulador.

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 de 2012 de Los Héroes es 28,97% 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 a la realidad de Los Héroes CCAF.

Este trabajo se encuentra alineado y coincidente con los requerimientos que establece la circular n°2821, entregada en Abril de este año por la SUSESO, que instruye la implementación de la gestión de riesgo operacional con inicio de la vigencia para el 1ero de Enero del año 2014.

La primera exigencia de la circular N°2821, fue que Los Héroes CCAF entregara a SUSESO en el mes de Junio un plan de implementación de la Gestión de Riesgo Operacional, detallando las tareas y los plazos que se fijaban para implementar el Riesgo Operacional en Los Héroes CCAF.

La 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
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, evaluación de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, evaluación de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Gestión del conocimiento
- Transparencia de la información (en todos los ámbitos)
- 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

El trabajo que se viene realizando desde hace un par de años en Riesgo Operacional en Los Héroes CCAF, se enmarca íntegramente con los cambios e implementaciones normativas que ha requerido la SUSESO con la circular N°2821 de gestión de Riesgo Operacional, transformándose de esta manera en una ventaja para la corporación en el cumplimiento de lo estipulado por el regulador y en el establecimiento de herramientas para la gestión.

e) Gestión de Prevención Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho

Los Héroes, comprometida con el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y demás regulaciones que correspondan, se encuentra implementando un programa de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo. Asimismo, adopta un Modelo de Prevención de Delitos regidos por la Ley 20.393.-, la cual establece la “Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas sobre los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho”.

Dicho modelo, el que se ha denominado “Modelo de Prevención de Delitos”, es supervisado por el Comité de Auditoría de Los Héroes y ejecutado por el Oficial de Cumplimiento. El mencionado Comité y el Oficial de Cumplimiento velan por la aplicación de las leyes y normas éticas establecidas con el propósito de prevenir la comisión de los delitos mencionados a través del diseño, ejecución y supervisión de los diferentes planes, programas o procedimientos que se ejecutan para tal efecto y de la aplicación de las sanciones que procedan con motivo de la falta de cumplimiento de dichas regulaciones y que se debe informar al Directorio de Los Héroes acerca de ella.

El Oficial de Cumplimiento es el encargado de la Prevención de Delitos. Tiene la responsabilidad de controlar la ejecución e implementación de los planes preventivos, detectar la ocurrencia de una o más violaciones a las Normas Éticas, investigarlas e informarlas al comité respectivo.

El Modelo de Prevención de Delitos contiene, entre otros antecedentes, las Políticas y Procedimientos necesarias para la comprensión, aplicación y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos.

Empresas Coligadas

Sistemas Tecnológicos SpA, MEDIPASS SpA

Individualización y naturaleza jurídica
Sistemas Tecnológicos SpA, Medipass SpA, es una sociedad por acciones de apoyo al giro de las cajas de compensación, en la cual Los Héroes posee un porcentaje de participación de un 29,03%.

A su vez, esta inversión representa un 0,041% del total de activos de Los Héroes.

Objetivo
El objetivo de Medipass SpA es el de mejorar la calidad de vida y bienestar de todos los chilenos, generando beneficios y agregando valor vía la creación de sistemas innovadores, seguros, confiables y móviles.

Medipass SpA 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.

MODELO DE NEGOCIO

Oferta de servicios electrónicos integrados en el sector salud, entre los prestadores de salud, públicos y privados, las empresas y los usuarios finales, en forma simple y con calidad.

Directorio
Jaime Fernández (CCAF Los Andes, Presidente),
Germán Lafrentz (CCAF Los Héroes),
Oscar Pradenas (CCAF La Araucana),
Carlos López (CCAF Gabriela Mistral).

Gerente General
Alfonso Escobar

Patrimonio
M\$ 537.614

Al 31 de diciembre de 2012 solo existe el contrato con la Sociedad Coligada, de servicio en procesamiento de licencias electrónicas.

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
Oscar Pradenas Villa.

Gerente General
Andrés Giaconi Muñoz

Patrimonio
M\$ 376.855

Al 31 de diciembre de 2012, no existen actos comerciales ni contratos con la Sociedad Coligada, fuera del contrato se servicio de administración de los fondos de las cuentas de ahorro para la vivienda de CCAF Los Héroes.

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	
	2012	2011	2012	2011
	M\$	M\$	M\$	M\$
ACTIVOS				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes al efectivo	181.749	107.456	3.661	10.044
Otros activos financieros, corrientes	1.249	5.749	-	-
Otros activos no financieros, corrientes	14.992	3.487	-	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	555.682	287.745	-	-
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	740.195	59.572	-	-
Inventarios	8.675	7.496	-	-
Activos corrientes totales	1.502.542	471.505	3.661	10.044
Activos no corrientes				
Inversiones contabilizadas utilizando el metodo de la participación	-	-	2	6
Otros activos financieros no corrientes	3.004	3.031	-	-
Propiedades, plantas y equipo	74.228	65.597	-	-
Activos por impuestos diferidos	15.876	11.886	-	-
Total de activos no corrientes	93.108	80.514	2	6
TOTAL DE ACTIVOS	1.595.650	552.019	3.663	10.050
PASIVOS Y PATRIMONIO				
Pasivos corrientes				
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	1.234.496	320.786	2.513	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	2.129	5.796	913	-
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	47.024	45.677	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	69.754	60.759	-	-
Pasivos corrientes totales	1.353.403	433.018	3.426	-
Pasivos no corrientes				
Otros pasivos no financieros, no corrientes	18.987	-	-	-
Total de pasivos no corrientes	18.987	-	-	-
Patrimonio				
Fondo social	118.995	113.356	10.050	14.651
Ganancias (pérdidas) acumuladas	104.263	5.639	-9.813	-4.601
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	223.258	118.995	237	10.050
Participación no controladora	2	6	-	-
Patrimonio total	223.260	119.001	237	10.050
TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVOS	1.595.650	552.019	3.663	10.050

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2012	2011	2012	2011
	M\$	M\$	M\$	M\$
GANANCIA (PÉRDIDA)				
Ingresos de actividades ordinarias	4.250.699	2.470.147	-	-
Otros ingresos por naturaleza	483.472	668.386	-	-
Materias primas y consumibles utilizados	-100.253	-108.403	-	-
Gastos por beneficios a los empleados	-1.124.658	-1.048.526	-	-
Gasto por depreciación y amortización	-21.147	-20.839	-	-
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	-15.768	-29.766	-	-
Otros gastos por naturaleza	-3.337.747	-1.916.087	-8.644	-3.671
Otras ganancias (pérdida)	-34.325	-15.894	124	111
Ingresos financieros	-	-	-	-
Costos financieros	-	-6	-1.289	-1.041
Participación en Ganacia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el metodo de la participación	-	-	-4	-
Resultados por unidades de reajuste	-	-	-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	100.273	-988	-9.813	-4.601
Gasto por impuesto a las ganancias	3.990	6.627	-	-
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	104.263	5.639	-9.813	-4.601
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-		-
Ganancia (pérdida)	104.263	5.639		-
Ganancia (pérdida) atribuible a				
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	104.263	5.639	-9.813	-4.601
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-		-
Ganancia (pérdida)	104.263	5.639	9.813	-4.601

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2012	2011	2012	2011
	M\$	M\$	M\$	M\$
SALDO INICIAL REEXPRESADO	119.001	113.362	10050	14.651
Cambios en el patrimonio				
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)	104.259	5.639	-9813	-4.601
Otro resultado integral				
Resultado integral	104.259	5.639	-9813	-4.601
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios				
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera				
Total de cambios en patrimonio	104.259	5.639	-9813	-4.601
Saldo final del período actual	223.260	119.001	237	10.050

Estados Consolidados de Flujos de Efectivo Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2012	2011	2012	2011
	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	5.347.728	2.400.362		
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	454.000	621.000		
Otros cobros por actividades de operación	11.028	3.955	115	111
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-2.888.918	-1.780.074	-5.209	-3.651
Pagos a y por cuenta de los empleados	-2.399.775	-831.412		
Otros pagos por actividades de operación		-	-1.289	-1.041
Intereses pagados		-		
Intereses recibidos		-		
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	-419.991	-312.786		
Otras entradas (salidas) de efectivo				-20
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	104.072	101.045	-6.383	-4.601
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Compras de propiedades, planta y equipo	-29.779	-19.988		
Compras de otros activos a largo plazo		-		
Otras entradas (salidas) de efectivo		5.800		
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-29.779	-14.188		
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	74.293	86.857	-6.383	-4.601
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	74.293	86.857	-6.383	-4.601
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	107.456	20.599	10.044	14.645
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	181.749	107.456	3.661	10.044

Entidades Relacionadas (Entidades de Cometido Especial)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2012 y 2011 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 2012 fue de 128 personas.

DIRECCIÓN Y EDICIÓN / LOS HÉROES

DISEÑO Y PRODUCCIÓN / GRUPO OXIGENO

IMPRENTA / AMF, Alfredo Molina Flores

