



Memoria Anual



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION
Ganas de Vivir

Memoria Anual



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION

Ganas de Vivir



Dinamismo CONSTANTE

En el entorno actual, no podemos ignorar la necesidad de adaptarse a un panorama siempre cambiante. La dinámica de la economía, la constante introducción de tecnologías de la información y la innovación de los competidores nos obligan a estar en permanente transformación.



Max Díaz Cornejo / Ejecutivo de Atención sucursal Merced.





16

LO QUE SOMOS

44

A QUIENES ATENDEMOS

52

QUÉ OFRECEMOS

68

CÓMO LO HACEMOS

98

CIUDADANO CORPORATIVO

110

ESTADOS FINANCIEROS

Índice

08	HITOS 2013
10	CARTA DEL PRESIDENTE
14	LO QUE SOMOS: "Institución Social dinámica y presente en el desarrollo del país".
17	• Las Cajas de Compensación
21	• Los Héroes en la industria
22	• Historia resumida
24	• Declaración Estratégica
26	GOBIERNO CORPORATIVO
26	• Modelo de Gobierno Corporativo, Directorio y Administración
32	• Comités de Directorio y sus funciones
34	• Asesores profesionales independientes
37	• Comités Ejecutivos
38	• Administración Ejecutiva

42	A QUIENES ATENDEMOS
46	• Segmentos
46	a) Pensionados
48	b) Empresas y Trabajadores
52	QUÉ OFRECEMOS
53	• Compensación Social-beneficios
57	• Centros recreacionales
58	• Transacciones y Redes
60	• Productos financieros
63	• Servicios previsionales
66	CÓMO LO HACEMOS
69	• Canales
74	• Calidad de Servicio
78	• Operaciones y Tecnología
79	• Administración del Riesgo
83	Gestión Financiera y Administración.
92	• Colaboradores
96	CIUDADANO CORPORATIVO
99	• Comunicación e Imagen
100	• Relación con la comunidad y sustentabilidad
110	ESTADOS FINANCIEROS

Cifras 2013

Beneficios entregados:

1.409.746	1.030.908
PENSIONADOS	TRABAJADORES

2.440.654

TOTAL

216

NUEVAS EMPRESAS AFILIADAS EN 2013

45.347

NUEVOS TRABAJADORES AFILIADOS EN 2013

Pago de beneficios IPS:

27.560.826

PAGOS EFECTUADOS DURANTE EL AÑO

1.888.885

DE ESAS TRANSACCIONES CORRESPONDIERON AL BONO MARZO

2.400.000

TRANSACCIONES PROMEDIO MENSUAL

97%

DE SATISFACCIÓN NETA

1.650.000

MÁS DE 1.650.000 DE PENSIONES Y AGUINALDOS PAGADOS ENTRE EL 1 Y 17 DE SEPTIEMBRE

Programa de liderazgo:

214

LÍDERES PARTICIPARON EN LOS TALLERES DE LIDERAZGO

5.300

HORAS DE CAPACITACIÓN PRESENCIAL

29.119

HORAS DE CAPACITACIÓN VIA E-LEARNING

25

BECAS PARA COLABORADORES

20

BECAS PROGRAMA SIGUE CRECIENDO

43

COLABORADORES PROMOVIDOS

Grupos de interés:

900

POSTULACIONES AL PROGRAMA NUEVOS HÉROES

PRIMER REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
LOS HÉROES, CON
CERTIFICACIÓN GRI

Hitos 2013

enero

Comenzó a operar el servicio de Asistencia Sala de Urgencia, que cubre los gastos asociados a emergencias médicas no cubiertos por la Isapre o Fonasa. Los planes tienen una vigencia de 24 o 36 meses y son extensivos al cónyuge e hijos menores de 21 años del afiliado.

Se colocó en el mercado financiero el primer bono corporativo de Los Héroes, durante el 2013 por:

\$34.150 millones

Se realizó el Encuentro Anual 2013, jornada que reunió a Gerentes, Subgerentes y Jefes de Procesos Zonales de todo el país con el objeto de revisar la estrategia Los Héroes y sus planes de acción.

junio

Se relanzó el beneficio Crédito Sin Interés, que permite a los afiliados obtener una ayuda económica para enfrentar imprevistos o cubrir alguna necesidad específica urgente. Con este beneficio, Trabajadores y Pensionados pueden acceder a un crédito de monto bajo, que varía según el segmento del solicitante, y pagarlo en 3 cuotas con una tasa de interés de:

0%

Se colocó el segundo bono corporativo de Los Héroes, durante el 2013 por:

\$25.000 millones.

abril

El Estado designó a Caja de Compensación Los Héroes como la entidad pagadora oficial del Bono Marzo, ayuda económica de \$40.000 que recibieron más de 1.800.000 familias de escasos recursos del país, además de otros 300.000 hogares vulnerables.

entidad pagadora

\$40.000 ayuda económica

1.800.000 familias de escasos recursos

mayo

Durante el segundo semestre se llevaron a cabo reuniones con grupos de los Jefes de Procesos y Servicios de las distintas regiones en las que estuvo presente el Gerente General, Jorge Leyton. El objetivo fue difundir los Focos Estratégicos que guían la organización.

Se aplica por primera vez encuesta de liderazgo a todas las jefaturas de Los Héroes.

Ceremonia entrega Estímulo Escolar.

A principios del segundo semestre se implementó para el segmento trabajador un score de originación de créditos, herramienta que permite automatizar y optimizar este proceso, pues mide y ordena a los solicitantes en función de variables técnicas de riesgo, facilitando la labor de los Ejecutivos PEC (personal en contacto) y acelerando el proceso de otorgamiento de crédito.

marzo

julio

agosto

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) destacó a Los Héroes como la caja de compensación más rápida en el pago de las licencias médicas electrónicas, proceso que se efectúa en 2,9 días promedio desde el pronunciamiento de la COMPIN.

Implementación del Proyecto SIMAT (sistema de información licencias maternales), requerido por la misma Superintendencia, en respuesta a los nuevos requerimientos regulatorios relacionados con las licencias maternales.

Se inició el Plan de Integración, cuyo objetivo es estimular la cercanía entre los colaboradores como uno de los principales valores de Los Héroes, fomentando la cooperación entre los equipos, generando empatía y colaboración entre las áreas de trabajo.

septiembre

Se hizo efectivo el pago de las pensiones y aguinaldos IPS en un plazo concentrado de 15 días. Esta ayuda, que alcanzó los:

\$15.400

permitió que miles de personas de todo Chile pudieran contar con dinero en las Fiestas Patrias.

Las sucursales Los Héroes comenzaron a ofrecer el servicio de recarga de celulares de las principales compañías del país (Entel, Movistar, Claro y otras).

diciembre

Se inició la campaña de Verano Los Héroes, una iniciativa que entrega a los afiliados diversos descuentos y promociones en farmacias, restaurantes, centros de recreación, piscinas, entre otros.

Se lanzó el Crédito Social Más Salud cuyo objetivo es implementar un nuevo crédito social orientado a apoyar a los afiliados trabajadores frente a necesidades específicas relacionadas con el ámbito de la salud, tales como compras en farmacias y pago de consultas y exámenes en centros médicos.

octubre

Se puso en marcha el Programa de Liderazgo Los Héroes. El objeto de esta inédita iniciativa fue entregarles a las principales jefaturas los conceptos y herramientas para conducir adecuadamente a sus equipos hacia una gestión de excelencia y alinearlos con los desafíos que tiene la organización hacia adelante.

Se lanzó beneficio Teletrabajo para todo Rol Ejecutivo y Rol Privado.

Ceremonia Premiación por antigüedad.

Los Héroes presentó en octubre su primer Reporte de Sustentabilidad, publicación que busca dar a conocer la labor de la organización entre los distintos grupos de interés. Los Héroes colocó en el mercado financiero su tercer bono corporativo, sumando más de UF 3,5 millones. Los recursos fueron utilizados para el refinanciamiento de los pasivos de Los Héroes, financiamiento de colocaciones de crédito social y proyectos futuros.

noviembre

Carta del Presidente

■ EL 2013 SERÁ RECORDADO COMO
■ EL INICIO DE UNA PROFUNDA
■ REDEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO
■ QUE GUIARÁ A LA ORGANIZACIÓN
DURANTE LOS PRÓXIMOS AÑOS.



"ESTAMOS TRABAJANDO PARA PROCESAR CON MÁS RAPIDEZ Y PRECISIÓN TODAS LAS TRANSACCIONES, RESPONDER ÁGILMENTE A LAS PREFERENCIAS DE NUESTROS AFILIADOS Y LOS INTERESES DEL MERCADO".

Enzo Vallarino Estay / Presidente Directorio Los Héroes

Tengo el agrado de compartir con ustedes la memoria 2013, que incluye un resumen de las principales actividades realizadas por Los Héroes durante el ejercicio. Con mucha satisfacción podemos decir que avanzamos de manera considerable en nuestros planes, obteniendo logros que nos confirman que vamos por el camino correcto y que nos ayudan a prepararnos para un escenario cada vez más exigente.

Iniciamos el ejercicio en medio de profundos cambios en la regulación, por una parte, y en la magnitud y naturaleza de las demandas sociales, por otra. Sin embargo, rápidamente entendimos que esas circunstancias también generan oportunidades de desarrollo que nuestra organización, con su capacidad de gestión, dinamismo y compromiso social, podría traducir en crecimiento y creación de valor.

El 2013 será recordado como el inicio de una profunda redefinición del Plan Estratégico que guiará a la organización durante los próximos años. Tomando como base nuestra misión y visión, este nuevo marco se fundamenta en cuatro focos que son: ingresos, personas, eficiencia e imagen. Ingresos tiene que ver con reforzar nuestra presencia en los dos segmentos con que trabajamos, Trabajadores y Pensionados, y aumentar el volumen de transacciones que ellos realizan en nuestra red de sucursales. Personas dice relación con reforzar el liderazgo, trabajo en equipo y un clima laboral que favorezca el desarrollo profesional y la colaboración. Eficiencia se relaciona con los ajustes y mejoras que incorporamos en nuestros procesos y sistemas, considerando en ello el adecuado control y gestión de los riesgos de manera de incrementar nuestro potencial de generación de excedentes. Imagen alude a las acciones que emprendemos para dar respuesta a las nuevas inquietudes de la comunidad y profundizar así la relación con nuestros grupos de interés.

De esta reflexión surgieron una serie de propuestas, tanto en productos y servicios como en sistemas y procesos, cuya materialización se traducirá en importantes beneficios para nuestros afiliados.

Los resultados obtenidos nos llenan de orgullo y satisfacción. Este año entregamos más de 2 millones 400 mil beneficios. Y gracias a nuestras iniciativas, completamos 897.867 afiliados, entre Trabajadores y Pensionados, quienes son atendidos en nuestras 230 sucursales, en las propias empresas y a través de la web y call center. Siempre, con un servicio de excelencia y calidad.

Contamos con MM\$304.709 en stock de créditos otorgados para ayudar a resolver las necesidades financieras de nuestros afiliados, dineros que son entregados con altos estándares de satisfacción. Asimismo, este año lanzamos innovadores productos, como el crédito de emergencia sin interés o el desarrollo del crédito "Más Salud", ofrecido en más de 1.500 centros de salud y locales de farmacias. También, en alianza con corredores y compañías de seguros de gran prestigio, comenzamos a ofrecer seguros de salud, terremoto, incendio y otros, que han ayudado significativamente a la tranquilidad familiar.

En mayo cumplimos dos años como entidad pagadora de los beneficios sociales que entrega el Estado. Durante este período, y apoyados por un equipo de colaboradores de primer nivel, logramos superar los 2,4 millones de transacciones mensuales promedio y triplicamos los montos pagados de pensiones privadas de las diferentes AFPs atendidas en

las sucursales de Los Héroes. Lo anterior, se ha hecho con los más altos estándares de atención, logrando una evaluación de 97% de satisfacción neta en el servicio recibido por parte de nuestros usuarios en sucursales, cifra que probablemente pocas empresas pueden exhibir.

Otro avance importante ocurrido durante el ejercicio fue la creación de nuestro nuevo Modelo de Atención a Empresas y Trabajadores. Basado en la especialización de funciones y estructurado en torno a los esfuerzos complementarios de las distintas áreas. Esta relación, que esperamos sea de largo plazo, se fundamenta en los atributos de calidez, beneficios y servicio.

Para promover una relación de confianza con los afiliados, necesitamos de colaboradores contentos. Por lo mismo, durante el ejercicio 2013 llevamos a cabo proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de quienes, con su trabajo, contribuyen al logro de nuestras metas como organización. Nuevos beneficios, planes de capacitación y mejoras en los procesos de inducción, fueron algunas de las iniciativas que implementaron con gran acogida.

También en el área Personas, durante el 2013 pusimos en marcha el Programa de Liderazgo Los Héroes, una iniciativa que tuvo por objetivo entregar a nuestras jefaturas

conceptos y herramientas para conducir adecuadamente a sus equipos hacia una gestión de excelencia y, al mismo tiempo, alinearlos con los desafíos que tenemos como organización. Este programa dio origen a un Plan de Capacitación que incluyó 24 talleres y dos charlas realizadas entre agosto y diciembre, con una excelente evaluación de los participantes.

Quisiera destacar otros aspectos que también marcaron hitos en la historia que estamos construyendo. Este año, y por primera vez, la comunidad recibió el Informe de Sustentabilidad Los Héroes, logro que nos llena de orgullo, pues cumplimos, presentando los estándares mundiales de acuerdo a la certificación GRI (Global Reporting Institute). Asimismo, recibimos certificación Superbrand, que eleva la marca Los Héroes dentro de las mejores posicionadas en Chile y especialmente en la industria.

Por otro lado, hicimos frente a un proceso de negociación colectiva, no exento de dificultades, que puso a prueba nuestra capacidad de llegar a acuerdos en un marco de respeto y entendimiento, velando siempre por la sustentabilidad de la empresa. Esto es, considerando los exigentes desafíos que los cambios normativos y el entorno competitivo nos imponen.

En un ámbito más financiero, durante el ejercicio colocamos con gran éxito en el mercado de inversionistas institucionales, tres bonos corporativos por un total de UF 3,5 millones, dinero que nos permitió refinanciar pasivos y obtener recursos frescos para financiar emprendimientos propios de la operación. La transacción reflejó la enorme confianza que el mercado tiene en Los Héroes.

La Memoria que leerán a continuación está respaldada por acciones que indican que estamos haciendo las cosas en forma responsable y comprometida. En ese sentido, mi primer agradecimiento es para quienes integran nuestro Gobierno Corporativo. Es gracias a su compromiso que año tras año podemos trabajar y ser cada día mejores. Pueden tener la certeza que ese deseo de ir dando pasos firmes hacia el futuro que nos planteamos es un reto que asumimos con responsabilidad, siempre pensando en que debemos ser generadores de valor.

Por supuesto, también debo agradecer a nuestros colaboradores, más de 1.500 personas de Arica a Porvenir, que todos los días se levantan a dar lo mejor de sí, no sólo para cumplir con una tarea, sino para trabajar por la construcción de un sueño compartido, una mejor organización, que resulta de la consecución de los sueños individuales de afiliados, proveedores, aliados estratégicos, inversionistas y todas las personas con las que nos relacionamos.

Nunca está de más recordar a quienes son el centro de nuestra actividad, nuestros afiliados. Como lo definimos desde nuestros orígenes, son ellos nuestra razón de ser. Ellos tomaron la decisión de elegirnos, y esa elección nos compromete a dar lo mejor para conseguir resultados que nos permitan mejorar cada día en nuestra compensación social. Tenemos muchos retos que superar, no cabe duda, pero nuestros clientes ya pueden ver avances en la construcción de una Caja de Compensación más humana, más inclusiva y más transparente. Ellos han creído en esta filosofía, y por ello, muchas gracias.



Enzo Vallarino Estay
Presidente Directorio
Los Héroes

"PARA PROMOVER UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON LOS AFILIADOS, NECESITAMOS DE COLABORADORES CONTENTOS. POR LO MISMO, DURANTE EL EJERCICIO 2013 LLEVAMOS A CABO PROYECTOS ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE QUIENES, CON SU TRABAJO, CONTRIBUYEN AL LOGRO DE NUESTRAS METAS COMO ORGANIZACIÓN".





Lo que **SOMOS**

“Somos una entidad del ámbito de la Previsión Social, masiva y de amplia cobertura, que se esmera por brindar servicios de calidad y productos competitivos. Se caracteriza por otorgar beneficios que apoyan el desarrollo social del país y que son altamente valorados por los afiliados.



Luz María Cáceres / Recursos Humanos Los Héroes.

511.902

PENSIONADOS AFILIADOS AL AÑO 2013

385.965

TRABAJADORES AFILIADOS AL AÑO 2013





Lo que somos

■ LA TENDENCIA ACTUAL APUNTA A UN
■ MERCADO CADA VEZ MÁS COMPETITIVO,
■ CON MAYOR INNOVACIÓN EN EL
■ DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son corporaciones privadas, sin fines de lucro, que forman parte del Sistema de Seguridad Social de Chile. Su origen se remonta a los gremios empresariales que crearon el beneficio de la asignación familiar obrera para los trabajadores de sus empresas, prestación que después se universalizó para todos los trabajadores. Con el tiempo, y utilizando sus excedentes, que no se distribuyen sino que se reinvierten, las Cajas crearon una amplia y variada gama de productos y beneficios e incorporaron nuevos segmentos a quienes atienden. Además, cumplen una labor fundamental en la distribución por cuenta y encargo del Estado, de numerosos beneficios sociales, tales como subsidios maternales, subsidios de enfermedad, asignación familiar y otros, en la amplísima red de sucursales que las instituciones poseen en todo el territorio nacional.

En la actualidad, la industria está formada por cinco organizaciones (Los Héroes, Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral), cada una de las cuales tiene como ente fundador a algunos de los gremios que conforman la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC). Las Cajas son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), en cuanto a su condición de instituciones emisoras de instrumentos de oferta pública. Asimismo, son controladas por la Contraloría General de la República en lo referente a la gestión de fondos públicos.

La tendencia actual apunta a un mercado cada vez más competitivo, con mayor innovación en el desarrollo de productos y servicios y una mejora continua en los estándares de calidad de atención y servicio al cliente, ello como respuesta a las cada vez más elevadas exigencias de los afiliados. El factor de competencia radica en la búsqueda de aumento en la participación de mercado en número de afiliados, sean empresas, trabajadores y pensionados.

Por su parte, el crédito social, que es la prestación que permite generar los recursos necesarios para cubrir y ampliar cada día los beneficios sociales a los afiliados, tiene una fuerte competencia en el mercado financiero donde algunos bancos han creado divisiones de créditos de consumo dirigidos al segmento que cubren las Cajas de Compensación, generando a estas últimas un gran desafío en la mejora continua de los atributos del crédito social. Hoy día la agilidad, calidad de servicio y atributos que tiene en Los Héroes el crédito social, nos permiten competir exitosamente con dichas instituciones.

Las Cajas funcionan a base de un círculo virtuoso, que consiste en la generación de ingresos a través, principalmente, del crédito social y las transacciones (recaudación y pagos), que otorgan a sus afiliados y/o beneficiarios, con lo cual son capaces de ofrecer otros beneficios gratuitos o bonificados a sus afiliados, relacionados, fundamentalmente, con la satisfacción de necesidades sociales, como son la recreación, educación y salud, además de bonos en dinero que les ayudan a enfrentar diversas contingencias. Al mismo tiempo, estas actividades les permiten robustecer su patrimonio, capitalizando los excedentes residuales, para dar estabilidad al sistema.



Hitos históricos

1953

- Nace la primera CCAF de los gremios empresariales. El Estado entrega reconocimiento jurídico a las Cajas y les asigna el rol fundamental de administradores de la Asignación Familiar.

1955

- Nace Los Héroes CCAF de ASIMET (Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas AG).

1974

- Las CCAF comienzan a otorgar créditos sociales a sus afiliados obreros.

1959

- El Estado aumenta el marco de acción de las Cajas, permitiéndoles la entrega de beneficios sociales adicionales a la asignación familiar, con cargo a sus excedentes.

1977

- El Estado les otorga la administración de los subsidios de Incapacidad Laboral y de Cesantía.

1976

- La cobertura del sistema se extiende a todos los trabajadores de las empresas adheridas (Anteriormente, sólo los obreros estaban afiliados).

- Se aprueba el primer estatuto general de la industria, que compila en un solo texto todas las disposiciones legales vigentes a esa fecha.

1978

1989

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

1991

- Nace la Asociación Gremial de Cajas de Compensación.

1993

- El Estado las faculta para administrar las cuentas de ahorro para leasing habitacional.

1998

- Se permite la afiliación de pensionados.

2005

- Los Héroes es la primera Caja que emite un instrumento de deuda de largo plazo en el mercado de capitales: bono securitizado.

2008

- Afiliación de Pensionado Básico Solidario; se crea el Crédito Hipotecario.
- Los Héroes es la primera Caja que emite un instrumento de deuda de corto plazo al mercado de capitales: Efectos de Comercio.

2007

- Se permite la afiliación de empleados públicos y municipales.

2009

- Se emiten circulares de riesgo de crédito y mercado.

2010

- Los Héroes se adjudica la licitación del contrato para el pago de pensiones y beneficios del Estado a través del Instituto de Previsión Social.
- Comienza a operar el Crédito para la Educación Superior.

2011

- Se introduce el crédito universal.
- Se crea la empresa Medipass para la tramitación de licencias electrónicas, de propiedad de cuatro Cajas.

2012

- Se emiten circulares de riesgo operacional y para la afiliación de independientes.

2013

- Gestión de proyectos conjuntos entre SUSESO y las Cajas referentes a subsidios maternales, incapacidad laboral y gestión integral de riesgo.

NUESTRO ROL EN LA SOCIEDAD

Las Cajas de Compensación han llenado espacios fundamentales en el desarrollo de una sociedad más sólida, más equitativa, más justa, más productiva y más solidaria, contribuyendo de este modo a la "construcción del tejido social". Formamos parte del sistema de seguridad social chileno y nuestra constitución como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, nos obliga a reinvertir los excedentes que generan nuestros propios afiliados y obtenemos por servicios que prestamos a terceros, en beneficios, planes y programas sociales para aquellos.

En el caso de Los Héroes, este aporte social llegó en el año 2013 a \$7.048 millones, con una entrega de más de 2 millones de beneficios en salud, educación, recreación y bonos en dinero.

En palabras simples: trabajamos por el bienestar social de los chilenos. Para ello, nos apoyamos en dos pilares: el financiero y el social. El primero nos ayuda a generar recursos para mantener la vasta red de beneficios y servicios sociales que ofrecemos, y el segundo determina la forma en que distribuimos dichos recursos, con el objeto de mejorar la calidad de vida de los afiliados.

Los recursos que generamos como Caja provienen principalmente de la oferta de créditos sociales y transacciones. Para ello, y dada nuestra misión, debemos ser eficientes, generar excedentes y ojalá tener mucho éxito en lo que emprendemos, a objeto de disponer de recursos que nos ayuden a construir más y mejor infraestructura para nuestros afiliados y población cubierta y entregar mayores beneficios en nuestros programas de bienestar social. Entre ellos, financiamiento de, consultas médico-dentales, acceso a recintos vacacionales, entrega de bonos por nacimiento de hijo, por fallecimiento, entrega de asignaciones de estudio, realización de programas de capacitación, actividades culturales y de encuentro para pensionados y muchos otros.

Hay quienes entienden a las entidades sin fines de lucro como entes de beneficencia que sólo deben entregar productos o servicios gratuitos o a bajo costo, sin considerar su viabilidad económica o permanencia en el tiempo. Eso es un error, dado que las Cajas, para cumplir nuestro rol social, debemos ser eficientes al operar y, ofrecer productos a precios de mercado, con el fin de ser viables y manejar de manera eficiente el Fondo Social que pertenece, en la práctica, a todos nuestros afiliados; sólo así podemos generar recursos para entregar, paralelamente, beneficios sociales gratuitos o subsidiados.

Jorge Leyton, Gerente General de Los Héroes.



"TRABAJAMOS POR EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS CHILENOS Y PARA HACERLO NOS APOYAMOS EN DOS PILARES: EL FINANCIERO Y EL SOCIAL. EL PRIMERO NOS AYUDA A GENERAR RECURSOS PARA MANTENER LA VASTA RED DE BENEFICIOS Y SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECEMOS, Y EL SEGUNDO DETERMINA LA FORMA EN QUE DISTRIBUIMOS DICHS RECURSOS, CON EL OBJETO DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS".

Jorge Leyton, Gerente General de Los Héroes.

LOS HÉROES EN LA INDUSTRIA

Los Héroes, nace en 1955 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar dentro de ese sector.

Actualmente, Los Héroes cuenta con una innovadora cartera de productos y servicios orientados a resolver parte de las necesidades de los afiliados, entre los que destacan el crédito social, crédito de educación superior, crédito hipotecario, seguros, ahorro para leasing habitacional, entre otros. Por otra parte, Los Héroes otorga servicios transaccionales a instituciones públicas y privadas, como son: el Instituto de Previsión Social (IPS), Fonasa, Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguro.

Parte importante de los recursos generados a través de los productos, servicios y transacciones otorgados por Los Héroes, permiten entregar beneficios de salud, educación, recreación y bonos en dinero a los afiliados.

En sus orígenes, la organización operaba con 20 empresas y 6.000 afiliados. Hoy tiene alrededor de 900.000 afiliados, con más de 5.700 empresas posicionándose como una institución relevante en el país, y también con un liderazgo indiscutido en el segmento pensionados.

Junto con prestar servicios a sus afiliados, a partir del 2011 Los Héroes comenzó a brindar atención a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social y a pensionados provenientes del mundo previsional privado, lo que la transformó en una de las instituciones de previsión social más importantes del país, realizando aproximadamente 2.400.000 pagos presenciales de beneficios cada mes.

Este ingreso de nuevos usuarios ha hecho posible que, al 31 de diciembre de 2013, Los Héroes cuente con la cobertura de servicio más grande del país en esta industria, alcanzando la cifra de 230 sucursales y 1.508 puntos de pagos rurales en las 15 regiones del territorio chileno, con altos estándares en infraestructura física, equipamiento tecnológico y un equipo humano de gran nivel profesional, lo que le permite dar un servicio con un alto nivel de calidad. De esta manera, Los Héroes se ha posicionado como una de las principales instituciones que facilitan el acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile.

En sus 58 años de operaciones, Los Héroes ha materializado importantes logros, entre los que destacan la implementación de su Gobierno Corporativo, marcando un hito en el mercado, sus avances en tecnología, recursos humanos, infraestructura y gestión de riesgos.



Nuestra Historia Resumida

1955

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

1974

- Comienza a otorgar créditos sociales para Trabajadores.

1998

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

2004

- Con el objetivo de incorporar las mejores prácticas, comienza la autorregulación de Gobierno Corporativo, con la creación del Comité de Auditoría, dependiente del Directorio.

2006

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

2005

- 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 dependiente del Directorio

2007

- Se incorporan como afiliados los empleados públicos y municipales.

2009

- Implementa la solución tecnológica ERP SAP para el Portal de Clientes.
- La Corporación se alinea con las exigencias de Basilea II

2010

- Introduce el crédito a la educación superior.
- Implementa la solución tecnológica de clientes SAP y el soporte CRM SAP para todos los procesos relacionados con el pago de asignación familiar y subsidios de incapacidad laboral (Fondos Nacionales).
- Se adjudica la licitación del IPS, para el servicio de pago mensual de cerca de 2,2 millones de beneficios sociales.
- Cambia su contabilidad basada en principios contables generalmente aceptados (PCGA) las normas internacionales de información financiera IFRS.

2012

- Incorpora medidas de mejora en transparencia y entrega de la información.
- Diversifica las fuentes de ingreso a través del desarrollo de nuevos productos financieros.
- Incorpora la función de Asuntos Corporativos e implementa un Programa de Relacionamiento con sus públicos de interés.
- Es la primera Caja que audita externamente un modelo interno de provisión de riesgo de crédito.

2008

- Los Héroes integra a los Pensionados Básicos Solidarios (PBS) como afiliados.
- 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 institución de seguridad social del país en implantar una plataforma SAP para servicios transaccionales y financieros.

2011

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

2013

- Primer reporte de Sustentabilidad Los Héroes, con certificación "Global Reporting Initiative".
- Certificación Superbrand de la marca Los Héroes.
- Logro del más alto índice de satisfacción en atención de pago de beneficios sociales, desde sus inicios en Los Héroes, con un 97% de satisfacción neta.
- Modelo de atención de reclamos que permite responder en un 99% los reclamos dentro del plazo.
- Exitosa colocación de tres bonos corporativos en el mercado financiero, por un monto superior a los UF3,5 millones.

Misión

"SOMOS UNA ENTIDAD DEL ÁMBITO DE LA PREVISIÓN SOCIAL, MASIVA Y DE AMPLIA COBERTURA, QUE SE ESmera EN BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD Y PRODUCTOS COMPETITIVOS Y, ADICIONALMENTE, OTORGAR BENEFICIOS VALORADOS POR LOS AFILIADOS, QUE APOYEN AL DESARROLLO SOCIAL DEL PAÍS".



Valores



"ASPIRAMOS A SER UN UMBRAL DE ACCESO PARA QUE MÁS CHILENOS PUEDAN VIVIR MEJOR, BRINDANDO SERVICIOS Y BENEFICIOS DE CALIDAD, RECONOCIDOS POR SU ESPÍRITU CREATIVO, CERCANO Y SOCIALMENTE SENSIBLE".

Visión

COMPROMISO SOCIAL: Nuestro compromiso es ayudar a mejorar la vida de quienes servimos.

CERCANÍA: La vida es más fácil cuando te sientes respetado y acogido.

TRANSPARENCIA: La confianza es un valor fundamental de la vida.

CREATIVIDAD: Innovar pensando en el cliente nos llena de energía.

CALIDAD: La vida siempre premia el trabajo bien hecho.

Ámbitos Estratégicos del Negocio

1. Servicios de recaudación, pago y otras transacciones similares, a través de modernas redes físicas y virtuales.
2. Productos financieros sociales entregados en forma digna, ágil, moderna y eficaz.
3. Compensación social, sensible a las necesidades de los afiliados, financiadas con nuestros excedentes.



Focos Estratégicos

INGRESOS: Pensionados, trabajadores Transacciones, Nuevos negocios.

PERSONAS: Liderazgo, Clima, Cultura, Desempeño.

EFICIENCIA: Procesos eficientes, Riesgos, Mercado financiero.

IMAGEN: Identidad de marca, posicionamiento e imagen, Reputación, Calidad, Responsabilidad social.



Gobierno Corporativo

■ EL MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LOS HÉROES ESTABLECE PRÁCTICAS DE CONTROL INSTITUCIONAL QUE AYUDAN A DARLE UNA MEJOR DIRECCIÓN AL TRABAJO REALIZADO.

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 personas que, por su nivel de ingresos, muchas veces no tienen acceso a otras entidades financieras formales.

La toma de decisiones del Gobierno Corporativo 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.

MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO Y ADMINISTRACIÓN

El Gobierno Corporativo de Los Héroes se sustenta en cuatro pilares:

A. ESTAMENTOS DE GOBIERNO:

El Directorio: posee las facultades de administración superior de la entidad.

Comités de Directores: apoyan al Directorio en el análisis de los principales aspectos de la gestión de la empresa.

Asesores: apoyan la gestión integral de Los Héroes en materias de seguridad social, industria financiera y transaccional en los distintos Comités de Directorio. Tienen reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional.

Gerencia General y Alta Gerencia: responsables de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio.

Fiscalía: asesora e informa en materias jurídicas al Directorio y al gerente general y juzga la legalidad de todos los actos administrativos de Los Héroes.

Contraloría: vela por la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución y la gestión integral de los riesgos. Depende directamente del Directorio.

Comités de Ejecutivos: revisan en profundidad las áreas de negocios y apoyan a la Alta Gerencia.

"GRACIAS AL GOBIERNO CORPORATIVO HEMOS LOGRADO ALINEAR NUESTROS INTERESES, DISTRIBUIR EFICIENTEMENTE LAS RESPONSABILIDADES, IDENTIFICAR LOS CONFLICTOS, DARLOS A CONOCER, SEGUIRLOS Y RESOLVERLOS".

Sandra Gálvez, Contralora.



EL GOBIERNO CORPORATIVO EN LA INDUSTRIA DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

Existe la percepción de que el gobierno corporativo es propio de las grandes empresas o de aquellas corporaciones que cotizan en la bolsa de valores. Nada más alejado de la realidad. Las prácticas de gobierno corporativo se aplican a todo tipo de empresas, ya sean públicas o privadas, con o sin fines de lucro, sin diferenciar su tamaño, actividad o composición de su capital.

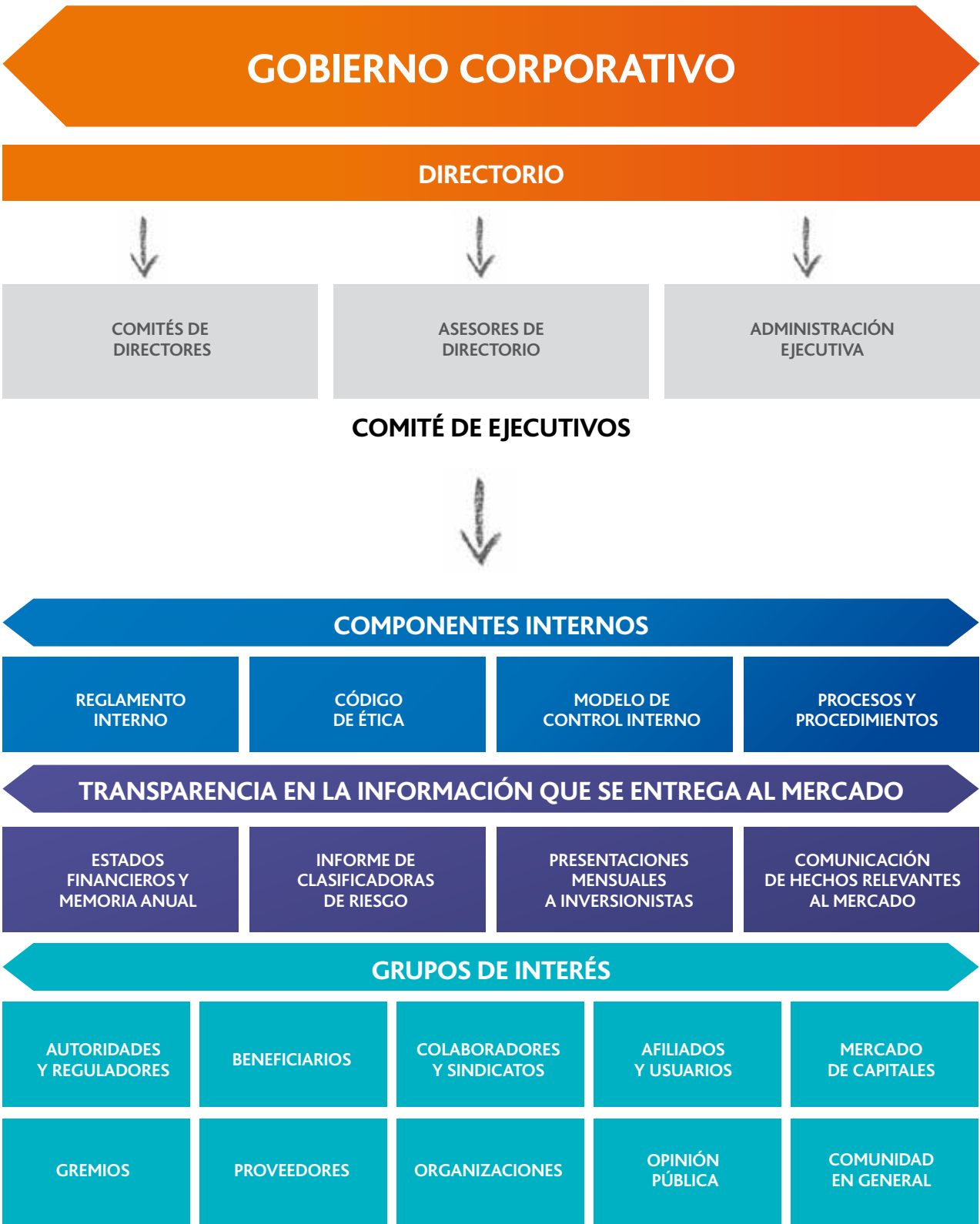
Chile profundizó su marco legal en materia de gobiernos corporativos a raíz de su incorporación a la OCDE, mediante la Ley N° 20.382, que modificó diversos cuerpos normativos. Los Héroes debe someterse en muchos aspectos a estas nuevas disposiciones, en su carácter de entidad emisora de instrumentos de oferta pública. Cabe destacar que las nuevas regulaciones apuntan, entre otras materias, a aumentar la transparencia del mercado, reforzar los mecanismos de fiscalización y a proteger a los inversionistas, entre otros conceptos clave. Esta normativa reconoce que cada organización es única, con sus propios procesos, filosofía y estructura organizacional; con visión, misión, valores y una serie de fortalezas y debilidades que la definen. Es por esta razón que se debe documentar el modelo de gobierno corporativo que mejor se adapte a la naturaleza de la entidad, pues no existen fórmulas generales para afrontar esta necesidad.

De este modo, el gobierno corporativo de Los Héroes reconoce su naturaleza de corporación de derecho privado sin fines de lucro, esto es, sin la existencia de accionistas, por lo que su modelo se sustenta en cuatro pilares. Los estamentos propios del gobierno (Directorio, Comités de Directores, Asesores, Gerencia General y Alta Gerencia, Fiscalía, Contraloría y Comités de Ejecutivos), las áreas ejecutivas que se encargan de velar por el cumplimiento del modelo de gestión de negocios, el modelo de control de Gobierno Corporativo y la cultura y el modelo de gestión de personas. Todos ellos regulan el funcionamiento de las distintas unidades de negocio y las relaciones entre directores, administradores y colaboradores, con los demás grupos de interés, tales como: afiliados y beneficiarios, proveedores, comunidad, mercado de capitales, instituciones públicas y privadas y particularmente, reguladores, entre otros.

La estructura y composición de nuestro gobierno corporativo nos ha ayudado a organizarnos mejor a través de los años, a planificar los objetivos y estrategias y responder con mayor eficiencia en cada uno de nuestros procesos.

Para Los Héroes, contar con un gobierno corporativo ha sido fundamental para garantizar la solvencia y estabilidad de la organización, especialmente considerando su responsabilidad como prestador de servicios vinculados a la protección social y al apoyo financiero. Gracias al gobierno corporativo hemos logrado alinear nuestros intereses, distribuir eficientemente las responsabilidades, identificar los conflictos, darlos a conocer, seguirlos y resolverlos.

Sandra Gálvez, Contralora.



ESTAMENTO EMPRESARIAL

ENZO VALLARINO ESTAY: PRESIDENTE DEL DIRECTORIO. RUT: 4.094.629-2

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE: DIRECTOR. RUT: 6.786.991-5

IVÁN URZÚA AHUMADA: DIRECTOR. RUT: 2.779.886-1

Nació en Santiago en 1944. Estudió Derecho en la Universidad de Chile. Ejerce como abogado desde 1968. En 1973 ingresó a la empresa de productos eléctricos, BTicino, por más de 20 años llegando a ser gerente general en 1982. Dada la relación de esta empresa con Los Héroes Caja de Compensación, el señor Vallarino ingresa como parte del Directorio en 1986.

En 1989 cambia la regulación de las Cajas y sus estatutos y don Enzo Vallarino es elegido presidente de este estamento, con los señores Jorge Matetic, Gabriel Riveros y Jaime Pereira como directores. Durante su período como presidente destacan los avances realizados por la Caja en los ámbitos de tecnología, cobertura, crecimiento y la incorporación de pensionados.

Participa en los Comités de Riesgo, Tecnología, Infraestructura, Capital Humano y Compensación Social. Al mismo tiempo, es Director de Recreativa, empresa que provee alternativas recreacionales a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes. Se ha desempeñado como Director de Asimet, Consejero Sofofa, Director y Presidente del Estadio Italiano y Presidente de la Cámara de Comercio Italiana.

Nació en Santiago en 1957, es Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Administración de Empresas con excelencia académica de School of Business, Universidad de Chicago. Además, se ha especializado en temas de Gobierno Corporativo cursando el programa de la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes, ESE.

Fue profesor titular en las facultades de Administración de Empresas de las Universidades Católica y de Chile, ejerciendo las cátedras de Estadísticas, Contabilidad, Decisiones de Precios en Comercialización y Teoría de Opciones.

Director de Los Héroes Caja de Compensación desde 1999, es presidente del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Riesgo de esta institución. Actualmente, se desempeña como Socio principal y Gerente General de Tecfor Ltda. y Socio y director de Fluitek S.A.

Ha sido Asesor del Directorio en Vapores Industriales S.A. y Tersainox S.A. y Presidente del Directorio de Plásticos Unidos S.A.

En Asimet AG se ha desempeñado como Director, Consejero, Segundo y Primer vicepresidente, al mismo tiempo que ha sido Director de Cordetec y Corcaplam, corporaciones asociadas a la misma asociación gremial.

Nació en Los Andes en 1930. Abogado de la Universidad de Chile, fue diputado por la Novena Agrupación Departamental Rancagua, Cachapoal, Caupolicán y San Vicente (1961-1965), integrante de la Comisión Permanente de Trabajo y Legislación Social y la de Defensa Nacional, diputado reemplazante en la Comisión Permanente de Constitución, Legislación y Justicia.

En 1977, ocupa el cargo de Gerente General de Los Héroes Caja de Compensación y durante su gestión destaca: la creación de los Parques Recreacionales como parte del set de beneficios que la Caja otorgaría a sus afiliados, la incorporación del crédito social en la industria de las Cajas lo que impulsó fuertemente el desarrollo de Los Héroes y la incorporación en los Estatutos del Directorio de la paridad empresarial laboral, es decir la representatividad equilibrada de representantes de empresas y de trabajadores. Actualmente es Director de Los Héroes desde el año 1999 habiendo sido reelegido en los últimos dos períodos, también forma parte del directorio de Recreativa y participa en los Comités de Riesgo, Capital Humano y Compensación Social de Los Héroes.

ESTAMENTO LABORAL

GABRIEL RIVEROS INFANTE: VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO. RUT: 5.567.753-0

ARTURO FAÚNDEZ FUENTES: DIRECTOR. RUT: 511.938-3

MARCELO OYARCE CIFUENTES: DIRECTOR. RUT: 8.699.650-2

Nació en Santiago en 1948. A los 16 años ingresó a la Empresa CMPC y desde ahí terminó enseñanza media y estudios técnicos profesionales, entre ellos Técnico Eléctrico en potencia; Técnico electrónico general; Redes, Comunicaciones; Radio y Televisión; Contabilidad; Experto en Gobierno Corporativo del ESE Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes y Administración de Empresa en esta misma institución.

Tiene una amplia trayectoria sindical y directiva en CMPC, que se inicia en 1979 con la presidencia de la rama de Empleados Particulares, del Servicio de Bienestar de los Trabajadores, el Comité Paritario, y presidente del sindicato profesional, por 35 años a la fecha.

Actualmente es el Jefe de Planificación y Servicios Externos de Papeles Cordillera S.A., filial de CMPC S.A. Su trayectoria como Director incluye: Mutuoban, empresa ligada al mundo de los Mutuos Hipotecarios durante 15 años; Director de la Corporación de Educación de Los Héroes y de Recreativa durante diez años. Actualmente es director y vicepresidente del Directorio de Los Héroes, desde el 01 de agosto de 1987. En este cargo se ha desempeñado como integrante de los Comités de Auditoría, Infraestructura, Tecnología y Compensación Social.

Nació en Cauquenes en 1945. Su educación básica la cursó en Cauquenes y parte de la educación media la realizó en Constitución. Posteriormente ingresa a la Universidad de Talca, desde donde egresa como Profesor de Estado.

Sus primeros años de profesor los desarrolló en la enseñanza básica rural. Se desempeñó como profesor de historia, matemáticas y educación tecnológica en el Liceo científico humanista Antonio Varas de Cauquenes y en el Liceo Politécnico Pedro Aguirre Cerda de la misma ciudad.

En 1982 asciende a la planta directiva en el Liceo Politécnico Pedro Aguirre Cerda como Jefe del área de Educación Diferenciada y en el año 2008 es trasladado al Liceo Antonio Varas como Inspector General donde se desempeña hasta el 2009, fecha en la que pasa a ser el Inspector General del Liceo Politécnico Pedro Aguirre Cerda, cargo que ocupa actualmente.

Activo especialista en temas de educación y currículum académico, ha participado en diversas charlas y seminarios como expositor experto. Se ha capacitado permanentemente en temas educacionales. Cuenta con un post título en Gestión y Administración Educacional, además alrededor de 10 mil horas de perfeccionamiento en distintos temas educativos. Ingres a Los Héroes como Director en 1993 y ha participado en los Comités de Tecnología y de Compensación Social donde se desempeña actualmente. Adicionalmente es director de Recreativa.

Nació en Concepción en 1963. Su educación básica la cursó en la Escuela de la Papelera de Laja y la educación media, como interno, en el Liceo Enrique Molina en Concepción.

Sus primeros años los dedicó a trabajar en diversos rubros como electricidad, forestal, construcción, informática y mecánica. Paralelamente se formó como Técnico en Administración de Empresas en Concepción. Ingres a Asmar en 1998 como Técnico en Mantención Informática.

En 2005 inicia su carrera como dirigente sindical, siendo vicepresidente del Sindicato número 1 de Trabajadores Asmar, al mismo tiempo que forma parte del Consejo Directivo del Bienestar, representando a los trabajadores de Talcahuano de la misma empresa. En 2011 forma el Sindicato número 3 de Empleados de Asmar.

Ingres a Los Héroes en 2010 y participa en el Comité de Tecnología.

1. CARLOS LIRA RAMÍREZ / FISCAL
2. IVÁN URZÚA AHUMADA / DIRECTOR
3. ARTURO FAÚNDEZ FUENTES / DIRECTOR
4. GABRIEL RIVEROS INFANTE / VICEPRESIDENTE
5. ENZO VALLARINO ESTAY / PRESIDENTE



Directorio

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

El Directorio 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, participan en el Directorio el Gerente General, el Fiscal y un asesor independiente, quienes sólo tienen derecho a voz.



6. JORGE LEYTON DÍAZ / GERENTE GENERAL
7. MARCELO OYARCE CIFUENTES / DIRECTOR
8. ALFREDO KUNZE SCHÜTZE / DIRECTOR
9. ANTONIO BASCUÑÁN VALDÉS / ASESOR



COMITÉS DE DIRECTORIO Y SUS FUNCIONES

Con el fin de profundizar el análisis y control de aquellas materias que, por su complejidad requieren de mayor dedicación y conocimientos particulares para el adecuado proceso de toma de decisiones, el Directorio creó comités especializados, integrados por directores, ejecutivos y asesores externos independientes. Los acuerdos de los comités se presentan como propuestas al Directorio para su resolución.

NOMBRE	COMITÉ AUDITORÍA	COMITÉ DE RIESGO	COMITÉ DE TECNOLOGÍA	COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA, SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN ACTIVO FIJO	COMITÉ DE CAPITAL HUMANO	COMITÉ DE COMPENSACIÓN SOCIAL
ENZO VALLARINO ESTAY		X	X	X	X	X
GABRIEL RIVEROS INFANTE	X		X	X		X
ALFREDO KUNZE SCHUTZE	X	X				
ARTURO FAÚNDEZ FUENTES						X
MARCELO OYARCE CIFUENTES			X			
IVÁN URZÚA AHUMADA		X			X	X

COMITÉ DE AUDITORÍA

Su función principal es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores, de forma tal de propender a un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Comprueba que los estados financieros presenten la situación financiera y el resultado de las operaciones en forma correcta, certera y razonable, de acuerdo a los hechos económicos y cumplimiento de las normas contables internacionales y las impartidas por nuestro regulador. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

COMITÉ DE RIESGO

El alcance del trabajo del Comité considera 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 y límites y monitorea el desempeño y la implementación de mecanismos de mitigación. De este modo, se preocupa de los riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional, tecnológico, legal, reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional

y extranjero, entre otros. El Comité debe, por lo menos anualmente, llevar a cabo una revisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de Los Héroes y debe informar al Directorio sobre ello. La revisión comprende los controles financieros, operativos y de cumplimiento. El Comité también debe asegurarse de que se está prestando la debida atención al desarrollo de una cultura de toma de decisiones consciente de los riesgos. Cuenta con la participación de tres asesores profesionales externos.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Otorga 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. También se encarga del seguimiento y control del desarrollo de los proyectos de tecnologías de la información que están en marcha y le corresponde asegurar que éstos tengan coherencia con los modelos y planes de negocios. Cuenta con un asesor profesional externo.



COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Su objetivo es planificar, diseñar e implementar programas estratégicos orientados a incrementar la calidad y productividad del factor humano, a fin de lograr la competitividad de la organización. Le corresponde estudiar y proponer sistemas de compensación que incluyan programas de incentivos y beneficios aplicables al gerente general, fiscal, contralor y a los principales ejecutivos; conocer la evaluación anual de desempeño del gerente general, fiscal, contralor y principales ejecutivos, 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. En él participan dos asesores profesionales externos.

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, así como la mantención y seguridad de las sucursales y edificios centrales. También le corresponde proponer al Directorio los proyectos de habilitación o remodelación de sucursales, oficinas y otros relacionados con el plan de infraestructura.

COMITÉ DE COMPENSACIÓN SOCIAL

Asiste al Directorio en la evaluación de la gestión, priorización y aprobación de las iniciativas de compensación social que entrega Los Héroes, gestión comercial, calidad de servicio, fidelización y asuntos corporativos. Debe analizar también 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. Es apoyado por dos asesores externos.





ASESORES PROFESIONALES INDEPENDIENTES

Los asesores externos de los comités son profesionales de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, y apoyan a la gestión integral de Los Héroes en las materias de seguridad social, industria financiera, transaccional, entre otras.

NOMBRE	CARGO	COMITÉ AUDITORÍA	COMITÉ DE RIESGO	COMITÉ DE TECNOLOGÍA	COMITÉ DE CAPITAL HUMANO	COMITÉ DE COMPENSACIÓN SOCIAL
ANTONIO BASCUÑÁN	ASESOR		X	X	X	X
JOSÉ MONSALVE	ASESOR	X				
GUSTAVO FAVRE	ASESOR		X	X		
FERNANDO MENCHACA	ASESOR		X			
LIZBETH CARVAJAL	ASESOR				X	
CLAUDIO SKÁRMETA	ASESOR					X

Los profesionales independientes que asesoran al Directorio y sus Comités son:

ANTONIO BASCUÑÁN VALDÉS

Asesor del Directorio e integrante de los Comités de Riesgo, Tecnología, Compensación Social y Capital Humano. Abogado de la Universidad de Chile con estudios de postgrado en Derecho en la Universidad de Roma, Italia, y 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 Excma. Corte Suprema. Se ha desempeñado como asesor legal de diversas organizaciones, 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.

JOSÉ MONSALVE ASSEF

Asesor del Comité de Auditoría. Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con MBA en esta misma institución. Profesional de amplia trayectoria en empresas de auditoría externa de reconocido prestigio. 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.

GUSTAVO FAVRE DOMÍNGUEZ

Asesor de los Comités de Riesgo y Tecnología. Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Actualmente es director 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. Fue director de la Bolsa Electrónica de Chile y del Depósito Central de Valores y director de Normas y Auditoría de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

LIZBETH CARVAJAL BENITO

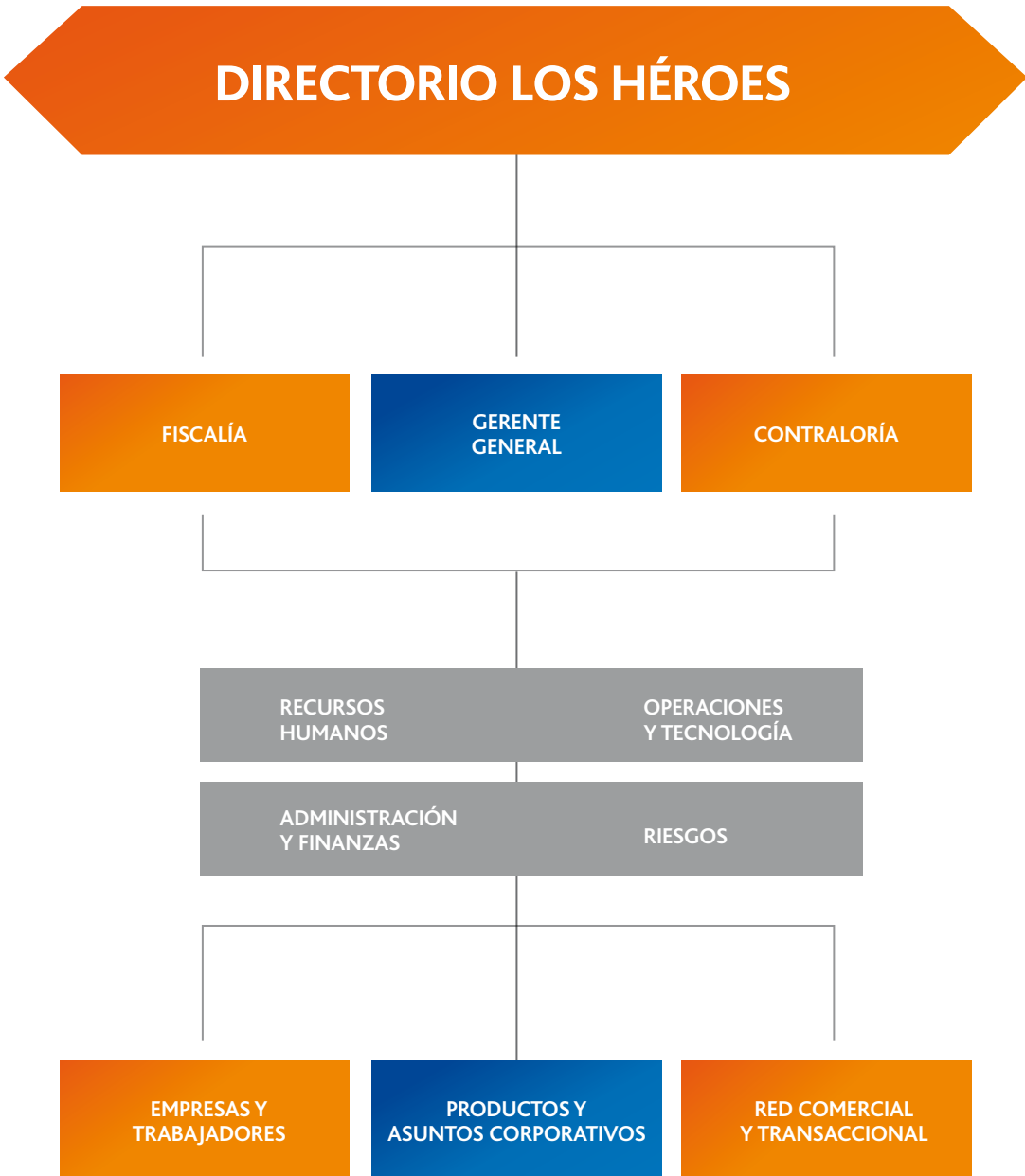
Asesora del Comité de Capital Humano. Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Desde 2002 es socia y gerente de Talent HR Consulting. Previamente fue gerente del Departamento de Consultoría de Dirección de Empresas en PricewaterhouseCoopers. Ha sido docente del Diploma de Recursos Humanos de la Universidad Adolfo Ibáñez y actualmente 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.

FERNANDO MENCHACA OLIVARES

Asesor del Comité de Riesgo. Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es director de South Cone SAGR, consultor de empresas y profesor de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Fue gerente de la División Banca de Personas y 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 y en Banco de Chile en áreas de riesgo y sucursales. También fue director general de Asuntos Económicos estudiantiles de la Universidad de Las Américas y gerente general de Papeles Industriales S.A.

CLAUDIO SKÁRMETA MAGRI

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. 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 ocho comités ejecutivos, los cuales tienen la misión de analizar más en detalle los principales aspectos del negocio.

Entre sus integrantes se encuentran 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 2013:

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

ASESORES PROFESIONALES INDEPENDIENTES

		COMITÉ EJECUTIVO DE RIESGO OPERACIONAL	COMITÉ EJECUTIVO DE RIESGO DE CRÉDITO	COMITÉ EJECUTIVO DE COBRANZAS	COMITÉ EJECUTIVO DE CRÉDITO DE GRANDES EMPRESAS	COMITÉ EJECUTIVO DE PRODUCTOS	COMITÉ DE NEGOCIOS	COMITÉ DE GERENTES	COMITÉ EJECUTIVO DE ACTIVOS Y PASIVOS
GUSTAVO FAVRE	ASESOR	X				X			X
FERNANDO MENCHACA	ASESOR		X	X	X				X
CLAUDIO SKÁRMETA	ASESOR						X		X

ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

		COMITÉ EJECUTIVO DE RIESGO OPERACIONAL	COMITÉ EJECUTIVO DE RIESGO DE CRÉDITO	COMITÉ EJECUTIVO DE COBRANZAS	COMITÉ EJECUTIVO DE CRÉDITO DE GRANDES EMPRESAS	COMITÉ EJECUTIVO DE PRODUCTOS	COMITÉ DE NEGOCIOS	COMITÉ DE GERENTES	COMITÉ EJECUTIVO DE ACTIVOS Y PASIVOS
JORGE LEYTON	GERENTE GENERAL	X	X	X	X	X	X	X	X
CARLOS LIRA	FISCAL							X	
SANDRA GÁLVEZ	CONTRALOR							X	
JIMENA CUETO	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS						X	X	
JAIME CRUZAT	GERENTE DE RIESGO	X	X	X	X	X	X	X	X
ERNESTO TRINCADO	GERENTE DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA	X				X	X	X	
FELIPE ARRIAGADA	GERENTE DE ADMINIS- TRACIÓN Y FINANZAS		X	X		X	X	X	X
GONZALO VIAL	GERENTE SEGMENTO EMPRESAS Y TRABAJADORES		X	X	X	X	X	X	
GERMÁN LAFRENTZ	GERENTE DE PRODUCTOS Y ASUNTOS CORPORATIVOS		X	X		X	X	X	X
SOLEDAD MASALLERAS	GERENTE DE RED COMERCIAL Y TRANSACCIO- NAL		X	X		X	X	X	

Administración Ejecutiva



- 1. CARLOS LIRA RAMÍREZ / FISCAL
- 2. JORGE LEYTON DÍAZ / GERENTE GENERAL
- 3. SANDRA GÁLVEZ BECERRA / CONTRALORA
- 4. JIMENA CUETO SANTOS / GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
- 5. ERNESTO TRINCADO ROZAS / GERENTE DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA



LA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA CONTRIBUYE A QUE CADA COLABORADOR DE LOS HÉROES LOGRE SUS RESPECTIVOS DESAFÍOS Y ALCANCE UN DESEMPEÑO DE EXCELENCIA. SIEMPRE ORIENTADO A SATISFACER DE LA MEJOR MANERA POSIBLE LAS NECESIDADES DE NUESTROS AFILIADOS.

- 6. FELIPE ARRIAGADA SUBERCASEAUX / GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
- 7. SOLEDAD MASALLERAS LOHMANN / GERENTE DE RED COMERCIAL Y TRANSACCIONAL
- 8. GONZALO VIAL MARTINIC / GERENTE SEGMENTO EMPRESAS Y TRABAJADORES
- 9. GERMÁN LAFRENTZ HEINSEN / GERENTE DE PRODUCTOS Y ASUNTOS CORPORATIVOS
- 10. JAIME CRUZAT SUAZO / GERENTE DE RIESGO



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

GERENTE GENERAL: JORGE LEYTON DÍAZ.
RUT: 8.035.213-1

Ingeniero Comercial con mención en Administración de la Universidad de Chile, MBA en la Universidad de Chicago, EE.UU, y Magíster en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social, de la Universidad de Alcalá de Henares, España.

Ejerció como académico en carreras de pre y postgrado, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile.

Llegó a Los Héroes en 1994 como Gerente de Administración y Finanzas y en 2000 asumió la Gerencia de Desarrollo, hasta mayo de 2002, cuando asume la Gerencia General, cargo bajo el cual ha impulsado una serie de proyectos modernizadores de Los Héroes como: avances en tecnología, (primeros en instalar SAP); modernización de la gestión de capacidades y recursos humanos; inversión en infraestructura con estándares únicos en la industria; gestión de riesgos con estándares internacionales; implementación de la sustentabilidad dentro de su estrategia de gestión, entre otras.

Es miembro del directorio de Recreativa y forma parte del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Seguridad Social.

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS: FELIPE ARRIAGADA SUBERCASEAUX. **RUT: 13.036.190-0**

Ingeniero Comercial con mención en Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Magíster en Economía Aplicada con mención en Economía Financiera de la misma universidad. Se ha desempeñado como Economista Senior, Gerencia Control de Gestión Corporativo de Telefónica CTC Chile, Ingeniero de Finanzas Corporativas, Gerencia de Finanzas Corporativas de la Compañía General de Electricidad S.A. (CGE), Gerente de Negocios de Private Equity de Penta Capital de Riesgo y Gerente de Negocios de Infraestructura en Las Américas Administradora de Fondos de Inversión S.A. Además ha sido profesor de Finanzas en la Universidad del Desarrollo.

Es Gerente de Administración, Finanzas y Control de Gestión de Los Héroes desde 2011, donde está a cargo de la planificación financiera, política de endeudamiento, estrategias y políticas de planificación, elaboración y control de presupuestos, administración de contratos, servicios generales, seguridad, mantención de 230 Sucursales, entre otras funciones.

GERENTE DE RED COMERCIAL Y TRANSACCIONAL: SOLEDAD MASALLERAS LOHMANN. **RUT: 7.038.295-4**

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica, con amplia experiencia en la industria financiera. Trabajó por más de 15 años en la banca privada (Banco Chile, Santander y Santiago) en los que desempeñó cargos ejecutivos en áreas comerciales, ventas y marketing, siendo sus principales logros en crecimiento y rentabilización de áreas de negocios.

Desde 2011 tiene a su cargo la gerencia de Red Comercial y Transaccional de Los Héroes, área responsable de la gestión integral de los canales de distribución de la empresa, que posee 230 sucursales a nivel nacional y 1.508 puntos de pagos rurales. Asimismo, es responsable de la administración del contrato de servicio de pago de beneficios del Instituto de Previsión Social (IPS) y del desarrollo e implementación de la propuesta de valor para el segmento Pensionados.

FISCAL: CARLOS LIRA RAMÍREZ. **RUT: 5.863.676-2**

Abogado de la Universidad de Chile. Entre 1974 y 1980 fue procurador y abogado del Consejo de Defensa del Estado. Posteriormente ingresa como Fiscal de Los Héroes Caja de Compensación, cargo que desempeña actualmente.

Desde 1976 es socio del Estudio Jurídico Bascuñán y Cía. Ltda.

CONTRALOR: SANDRA GÁLVEZ BECERRA.
RUT: 9.959.777-1

Contador auditor de la Universidad Tecnológica Metropolitana, diplomado en Dirección y Gestión Tributaria y Magíster en Dirección y Gestión Tributaria de la Universidad Adolfo Ibáñez. Cuenta con un alto grado de conocimiento en áreas de control de riesgos como auditoría externa e interna, contraloría y contabilidad, con más de 20 años de experiencia en la banca privada y grandes empresas.

Entre 2010 y 2012 ocupó la gerencia de Contabilidad Filiales, Normas y Planificación y Control tributario de Scotiabank. Fue gerente de Contabilidad y Control Financiero The Royal Bank of Scotland, Contralor en HNS BANCO (Actual Rabo Bank). Antes se desempeñó como gerente Contralor de Nextel Chile S.A. y gerente de Auditoría de Deloitte.

Desde 2012 es la Contralor de Los Héroes.

GERENTE DE EMPRESAS Y TRABAJADORES: GONZALO VIAL MARTINIC. **RUT: 10.289.565-7**

Ingeniero Civil Industrial, diplomado en Marketing de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con más de 20 años de experiencia en la industria de seguros y compensación social. En ISE-Las Américas Compañía de Seguros de Vida (actualmente Penta Vida)- fue gerente comercial de Seguros Individuales entre 1996 y 2003. Antes estuvo en la Compañía de Seguros de Vida Santander (actualmente Metlife Chile), donde fue subgerente de productos entre 1993 y 1996.

Entre 2003 y 2008 se desempeñó en Los Héroes como gerente comercial del segmento Adulto Mayor.

Posteriormente se desempeñó como gerente de Compensación Social de Los Héroes responsable de la definición e implementación de los programas de beneficio para los afiliados, la comunidad y el Estado y actualmente lidera la Gerencia de Empresas y Trabajadores de la institución.

GERENTE DE PRODUCTOS Y ASUNTOS CORPORATIVOS: GERMÁN LAFRENTZ HEINSEN. **RUT: 9.035.397-7**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Certificate in Retail Banking Administration, Universidad de Wisconsin, USA. Con más de 20 años de experiencia en dirección de empresas de servicios financieros y comerciales, ha asumido cargos gerenciales en instituciones bancarias y de Retail Financiero y de Servicios, entre ellos Banco Falabella, Santander y Citibank.

Fue Gerente Comercial entre 1998 y 2008 del Banco Falabella y entre 1996 y 1998 tuvo a su cargo la Gerencia de Negocios de Banco Santander.

Como Gerente de Productos y Asuntos Corporativos de Los Héroes, debe impulsar e implementar estrategias de desarrollo de productos financieros-sociales, fidelización, transacciones y asuntos corporativos.

Es representante de Los Héroes en los directorios de Medipass Licencia médica electrónica y en Administradora de Fondos para la Vivienda, Intercajas S.A.

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS: JIMENA CUETO SANTOS. **RUT: 8.878.885-0**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Posee amplia experiencia en la dirección de áreas de Recursos Humanos y desarrollo organizacional. Entre 1992 y 2001, se desempeñó como gerente de Recursos Humanos en Fast Air Carrier y Lan Cargo y como Gerente de Personas de Lan Corporativo. Posteriormente, entre 2002 y 2011 ocupó la gerencia de RR.HH. del Grupo de Empresas Tucapel. Desde 2011 es gerente de Recursos Humanos de Los Héroes Caja de Compensación.

GERENTE DE RIESGO: JAIME CRUZAT SUAZO.
RUT: 7.893.832-3

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile, post-título en Gestión de Empresas de la misma universidad. Posee una larga experiencia en empresas multinacionales de servicios financieros, donde ha ejercido cargos gerenciales en áreas comerciales, marketing, sucursales, administración de riesgo crediticio, recursos humanos; y desarrollo de sistemas en empresas de servicio.

Entre 2006 y 2011 fue gerente de Riesgo de Crédito Banca Personas y Pymes de Banco Itaú Chile.

Anteriormente ocupó las gerencias de Riesgo, Desarrollo Comercial y Calidad de Servicio, Marketing y Productos, de Bank Boston y tuvo a su cargo la gerencia general de Tarjetas de Chile, en Citibank, ocupando en la misma institución posiciones gerenciales de Inteligencia de Negocios, Sucursales, Riesgo de Crédito, Sistemas de Información y Tecnología de Crédito, y Compensaciones, participando en iniciativas y proyectos para la División de Latinoamérica y Canadá.

Desde 2011 es gerente de Riesgo de Los Héroes, donde también está a cargo de las áreas de Calidad de Servicio, desarrollo de la gestión de Riesgo Reputacional y de la División Ingeniería de Mercado.

GERENTE DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA: ERNESTO TRINCADO ROZAS. **RUT: 7.009.379-0**

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile con más de 25 años de experiencia en el ámbito de los servicios financieros tanto en la banca como en el retail.

Entre 1986 y 2008, ha desarrollado roles ejecutivos y gerenciales tanto en las áreas operativas, tecnológicas y comerciales en el Banco de Chile, Banco Edwards, ESVAL, Banco Ripley y Ripley Corporativo.

Es Gerente de Operaciones y Tecnología de Los Héroes desde marzo de 2009 donde lidera el soporte operacional y tecnológico para todos los productos y servicios que entrega la organización a través de sus canales presenciales y virtuales.

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.



A quienes ATENDEMOS

Uno de los objetivos estratégicos para el período ha sido incrementar la participación de mercado en el segmento trabajadores. Creciendo a través de una mayor cartera de clientes.



Mauricio Torres Carreño, Trabajador afiliado, empresa Domino.

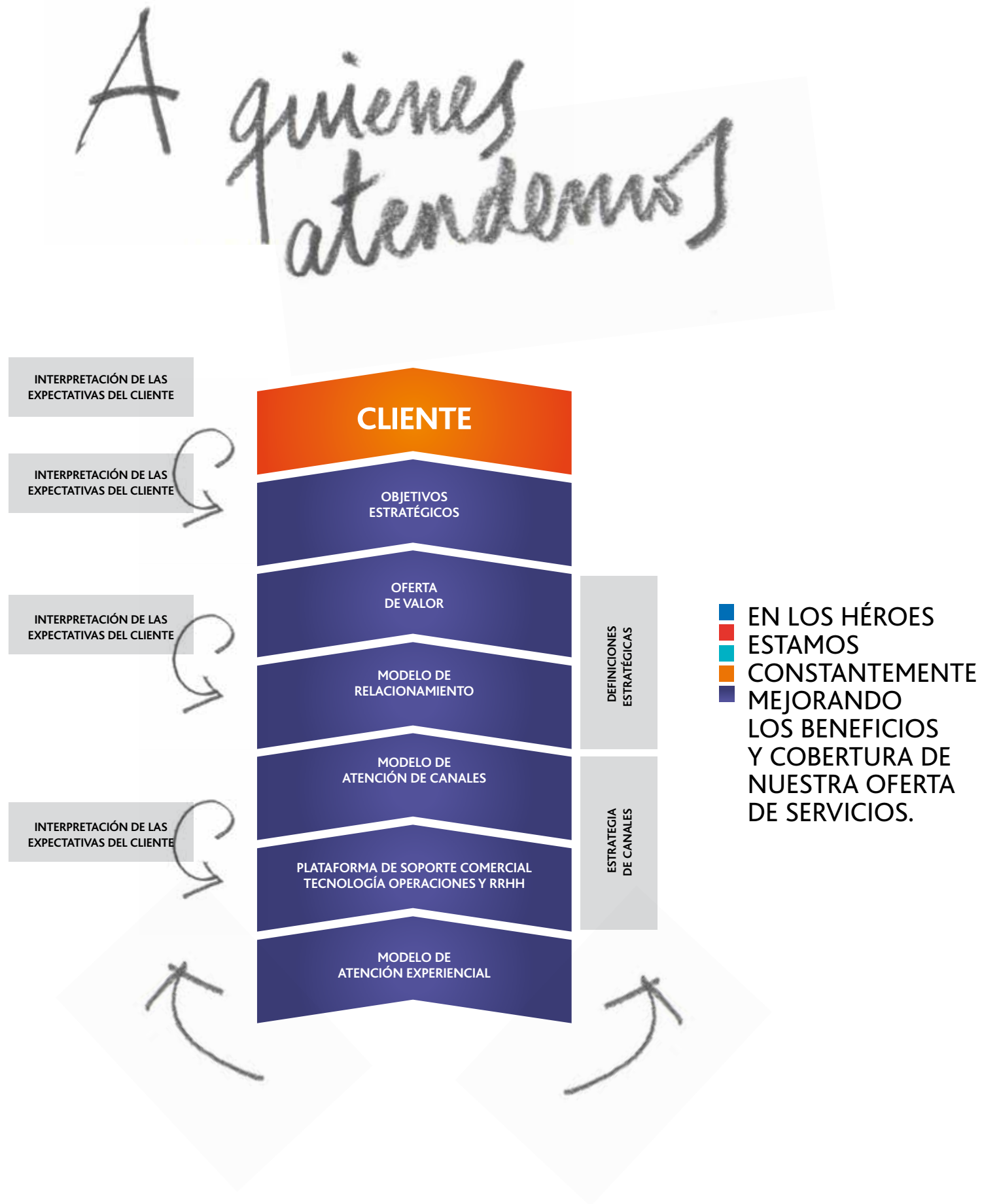
216

NUEVAS EMPRESAS
AFILIADAS

45.347

NUEVOS TRABAJADORES
AFILIADOS





"EL COMPROMISO DE LOS HÉROES ES ENORME. NADA DEBE HACERSE AL AZAR. TODO DEBE ESTAR PLANIFICADO, REVISADO Y MEDIDO. GRACIAS A ESA ESTRATEGIA, LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y BENEFICIOS QUE HOY ENTREGAMOS SUPERAN CON CRECES LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS AFILIADOS".

Soledad Masalleras, Gerente Red Comercial y Transaccional



Los afiliados son el eje principal de Los Héroes. Todos los esfuerzos están orientados a entregarles un servicio de excelencia y mejorar su calidad de vida con una oferta de valor acorde a sus necesidades personales y financieras. Con ese propósito, en el último año se han implementado mejoras significativas en las áreas de afiliación y fidelización, incorporando herramientas y procesos que han sido fundamentales para crecer.

En Los Héroes los afiliados están segmentados en dos grupos: Pensionados y Trabajadores. Sin embargo, y considerando las grandes diferencias que hoy existen entre las personas en términos de intereses y necesidades, durante el 2013 se definieron nuevos criterios de segmentación que hoy permiten entregar una oferta de valor genérica y otra acorde a las necesidades particulares de distintos grupos.

La entrega de servicios se realiza a través de la plataforma comercial, que cuenta con todo el soporte operacional y tecnológico necesario.

COMPROMISO SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Desde siempre, Los Héroes ha buscado establecer y mantener una relación de lealtad y confianza con los afiliados Pensionados. Para ello, además de cercanía, transparencia y servicio ágil, se requiere conocer al afiliado en profundidad, pues sólo de esa forma es posible ofrecer mucho más que una relación transaccional.

En Los Héroes conocemos las dificultades, motivaciones y sueños de nuestros Pensionados. A lo largo de los años, hemos aprendido que ningún adulto mayor es igual a otro. Algunos son activos e independientes. Otros son exigentes y se hacen escuchar. Otros son seres desprotegidos, solitarios y completamente dependientes para realizar actividades cotidianas como vestirse, comer, trasladarse, etc. Todos ellos, forman parte de una población que ha crecido 5,3 veces en los últimos 60 años y que en la actualidad supera los 2,6 millones de personas. Según las cifras entregadas por el INE, la población adulto mayor en Chile llega al 13% y se espera que en el 2050 sea de 28% del total de los chilenos.

En este contexto, el compromiso de Los Héroes, como parte del Sistema de Seguridad Social de Chile, es enorme. Nada se debe hacer al azar. Todo debe estar planificado, revisado y medido. Gracias a esa estrategia, los productos, servicios y beneficios que hoy entregamos superan con creces las expectativas de nuestros clientes, contribuyendo con nuestro grano de arena a que esa mayor longevidad se desarrolle en mejores condiciones de salud, con calidad de vida y la mayor autonomía e independencia posibles.

Para atender a los Pensionados, en Los Héroes definimos tres criterios de experiencia, que ordenan las conductas de los colaboradores de cara a este segmento de afiliados: atención de excelencia, cercana y diligente; asesoría profesional a la medida de cada persona y beneficios atractivos y accesibles. Este orden nos ha permitido aumentar la fidelidad de este grupo de beneficiarios, posicionando a la organización como una Caja que privilegia la alta sintonía y empatía con las personas a quienes servimos.

Jubilarse, para nosotros, no quiere decir retirarse de la sociedad o dar un paso al costado. Muy por el contrario, para Los Héroes los Pensionados son parte activa de nuestro país, y se han convertido en un factor importante del progreso de nuestra sociedad, a través del aprendizaje, la experiencia y la transmisión generacional del saber.

Soledad Masalleras, Gerente Red Comercial y Transaccional

511.902

PENSIONADOS AFILIADOS

SEGMENTOS

La segmentación le ha permitido a Los Héroes mejorar la atención de sus afiliados, entregándoles servicios y beneficios acordes a sus necesidades y a través de los canales adecuados.

A) PENSIONADOS

Promover un cambio cultural que fomente el respeto por los adultos mayores y mejorar la calidad de vida de los pensionados es uno de los objetivos centrales de Los Héroes. En Chile hoy existen más de 2.600.000 adultos mayores, de los cuales el 40% está en los dos primeros quintiles de ingreso, según estudio Casen. La mayoría de ellos requiere de apoyos sociales en materias de salud y recreación, dos necesidades que seguirán creciendo dado que la proporción de pensionados en la población aumenta en forma acelerada, estimándose que en 10 años ellos representarán más del 20% de la población total.

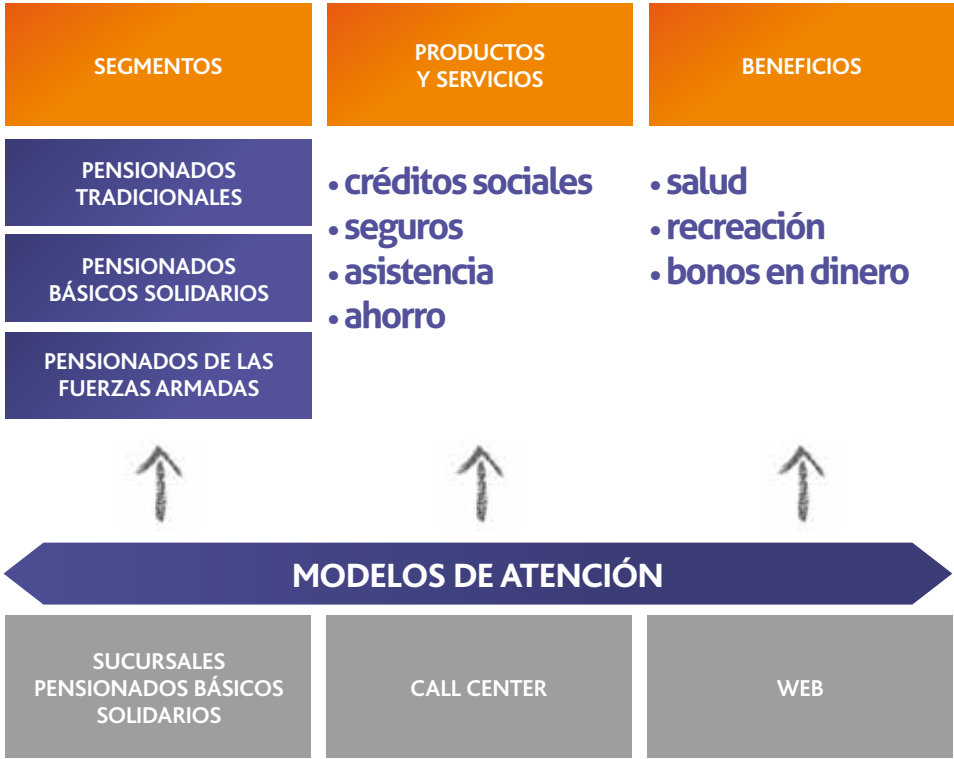
En este contexto, el rol social que juega Los Héroes es clave, procurando que esa mayor longevidad se desarrolle con un buen estado de salud, con calidad de vida y la mayor autonomía e independencia posibles.

En Los Héroes los afiliados Pensionados acceden a una amplia gama de beneficios en áreas como salud, educación, entretención, seguros, créditos, descuentos en comercio, entre otros. Estos beneficios le han dado a Los Héroes un fuerte posicionamiento entre los adultos mayores, siendo líder en el segmento Pensionados, con 511.902 afiliados y una participación de 36% a nivel país.

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

- Servicio al cliente: Colaboradores muy comprometidos, con vocación de servicio e inspirados en el Adulto Mayor, que trabajan día a día por entregar una atención de excelencia. Siempre ayudados con una plataforma tecnológica de clase mundial, que permite una atención precisa, completa y ágil.
- Asesoría Profesional: Los Pensionados reciben orientación respecto de qué hacer para lograr mejoras en su pensión cuando se cumplen determinadas condiciones económicas o sociales. Con ello, se genera un aporte sustantivo al mejoramiento de la calidad de vida de los pensionados atendidos.
- Beneficios Valorados: Los Héroes entrega beneficios atractivos, accesibles y muy utilizados por los Pensionados, que han permitido aumentar su fidelidad, posicionando a la organización como una Caja que privilegia la alta sintonía y empatía. Constantemente Los Héroes, realiza estudios con el objeto de verificar la satisfacción que los propios pensionados tienen con la oferta de los beneficios ofrecidos, como también la medición del nivel de uso que existe en cada uno de ellos.

Los Pensionados se afilian en las sucursales, apoyados por personal especializado y acreditado ante la Superintendencia de Seguridad Social. Este proceso se registra audiovisualmente para garantizar el adecuado cumplimiento normativo, dándoles a conocer la oferta de valor destinada a ellos, la cual incluye beneficios, convenios, bonos, ayuda social, productos financieros, recreación y salud.



LA CLAVE DEL BUEN RELACIONAMIENTO

El Trabajador de las empresas afiliadas a Los Héroes es uno de los ejes centrales de la organización. No como un cliente, sino como una persona que como tal requiere de un trato especial y diferenciado. Una persona que se encuentra inserta en una sociedad, que trabaja en una empresa, vive en ciertas condiciones; por ello, el foco de nuestro trabajo no apunta a lograr sólo una mera satisfacción por el producto o servicio que entregamos, sino que queremos que nuestros afiliados valoren la experiencia vivida con la organización.

Nuestro objetivo como Caja de Compensación es contar con la lealtad de los Trabajadores y Empresas con las que trabajamos, a través de la construcción de una relación de largo plazo basada en la generación de experiencias memorables. A lo largo del tiempo, y ayudados por el profundo conocimiento que tenemos de los Trabajadores y Empresas que han confiado en nosotros, hemos aprendido que, para mantener una relación de largo plazo, es necesario ser cercanos y, consistentes en el tiempo, planificar nuestras acciones y marcar una diferencia respecto de lo que está desarrollando la competencia; en definitiva, ofrecer productos, servicios y beneficios que agreguen valor.

Esa es la máxima que nos ha acompañado desde que decidimos focalizarnos en incrementar nuestra participación en este segmento. Y todo lo que hemos avanzado, en particular durante los años 2012 y 2013, es consecuencia de una estrategia de diferenciación que hemos sido capaces de transmitir a todos nuestros colaboradores, logrando que los Trabajadores afiliados reciban los mismos servicios y experiencias independiente de quiénes son, cómo y dónde son atendidos.

Tenemos la red más extensa de la seguridad social chilena. Los Héroes atiende a 385.965 trabajadores, a quienes les brinda cobertura en diferentes prestaciones legales, como es el pago de las cargas familiares y pago de subsidios de incapacidad laboral, junto con otros productos y servicios, como venta de créditos y seguros, asesoría financiera y resolución de inquietudes y necesidades de distinta índole, relacionadas con la recreación, la educación, la salud, el deporte, la vivienda y otras.

En el ámbito de la experiencia de servicios, hemos aprendido a “hacer”, mostrando un fuerte dominio y conocimiento de los temas relacionados con los servicios ofrecidos. Ello ha implicado realizar una labor de pedagogía importante entre los colaboradores, para ofrecer respuestas precisas, exactas, sin errores y atingentes al contexto del cliente. También nos hemos preocupado de ser coherentes entre lo que ofrecemos y damos. Buscamos la transparencia. Y hemos hecho un trabajo importante por ser innovadores, tanto en los productos y servicios que ofrecemos, como en nuestras prácticas de fidelización.

Gonzalo Vial, Gerente Segmento Empresas y Trabajadores



B) EMPRESAS Y TRABAJADORES

Los Héroes tomó la decisión de ser competitiva y reconocida en este segmento. Basada en ese objetivo estratégico, durante los últimos años se ha preocupado de construir y mantener una relación cercana y confiable con Empresas y Trabajadores, ofreciéndoles múltiples servicios y beneficios. Ello ha permitido a Los Héroes generar fuertes vínculos con estos grupos.

Uno de los hechos que avala este crecimiento es la exitosa relación que se ha logrado construir y mantener con los sindicatos de las Empresas, Asociaciones de Funcionarios y Gerencias de Recursos Humanos. Gracias a un modelo de atención serio y profesional, la corporación ha logrado llegar con sus servicios y beneficios a todos los trabajadores de forma transversal y armoniosa.

Con la red más extensa de la seguridad social chilena, Los Héroes atiende a 385.965 trabajadores afiliados, distribuidos en más de 5.760 entidades empleadoras, a quienes les brinda cobertura en diferentes prestaciones legales, como es el pago de las cargas familiares y pago de subsidios de incapacidad laboral, junto con otros productos, servicios y beneficios propios de nuestra oferta de valor.

"TODO LO QUE HEMOS AVANZADO ES CONSECUENCIA DE UNA ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN QUE HEMOS SIDO CAPACES DE TRANSMITIR A TODOS NUESTROS COLABORADORES, LOGRANDO QUE LOS TRABAJADORES AFILIADOS RECIBAN LOS MISMOS SERVICIOS Y EXPERIENCIAS INDEPENDIENTE DE QUIÉNES SON, CÓMO Y DÓNDE SON ATENDIDOS ".

Gonzalo Vial, Gerente Segmento Empresas y Trabajadores

Uno de los objetivos estratégicos para el período ha sido incrementar la participación de mercado en este segmento, creciendo a través de una mayor cartera de clientes. En esa línea, existen cuatro subgerencias de afiliación con profesionales de primer nivel, que cuentan con las habilidades que se requieren para atender a este segmento y que apuntan a cubrir áreas de negocios específicos. La oferta de productos y servicios cuenta con un modelo de atención, personalizado y eficiente, acorde con los requerimientos de información, regulación y demandas que exige este segmento, con atención tanto en las propias empresas, como en sucursales, web o Call Center.

Los pilares de este nuevo modelo de atención son la especialización de funciones y los esfuerzos complementarios que deben darse entre las distintas áreas. El trabajo está distribuido de la siguiente forma:

Gerencia de Empresa y Trabajadores: Se encarga de las labores de afiliación y mantención de las entidades empleadoras, principalmente, aquellas de mayor tamaño, tanto a nivel de su administración, como de sus trabajadores y organizaciones sindicales. El equipo está conformado por subgerentes de mantención y ejecutivos relacionales.

Red de Sucursales: Responsable de la dimensión relacional con medianas, pequeñas y micro empresas. También le corresponde el quehacer transaccional de todas las empresas afiliadas a Los Héroes.

Subgerencia de Negocios: A cargo de darle una mayor visibilidad a la oferta de beneficios disponibles para las Empresas, reforzando los niveles de atención y servicio.

Ejecutivos de Soporte Operacional (ESO): Responsables de mantener cuadrada toda la actividad operativa de las empresas pertenecientes a los tres sub-segmentos superiores: Corporativas, Grandes y Públicas. Durante el ejercicio se duplicó la dotación de esta plataforma.

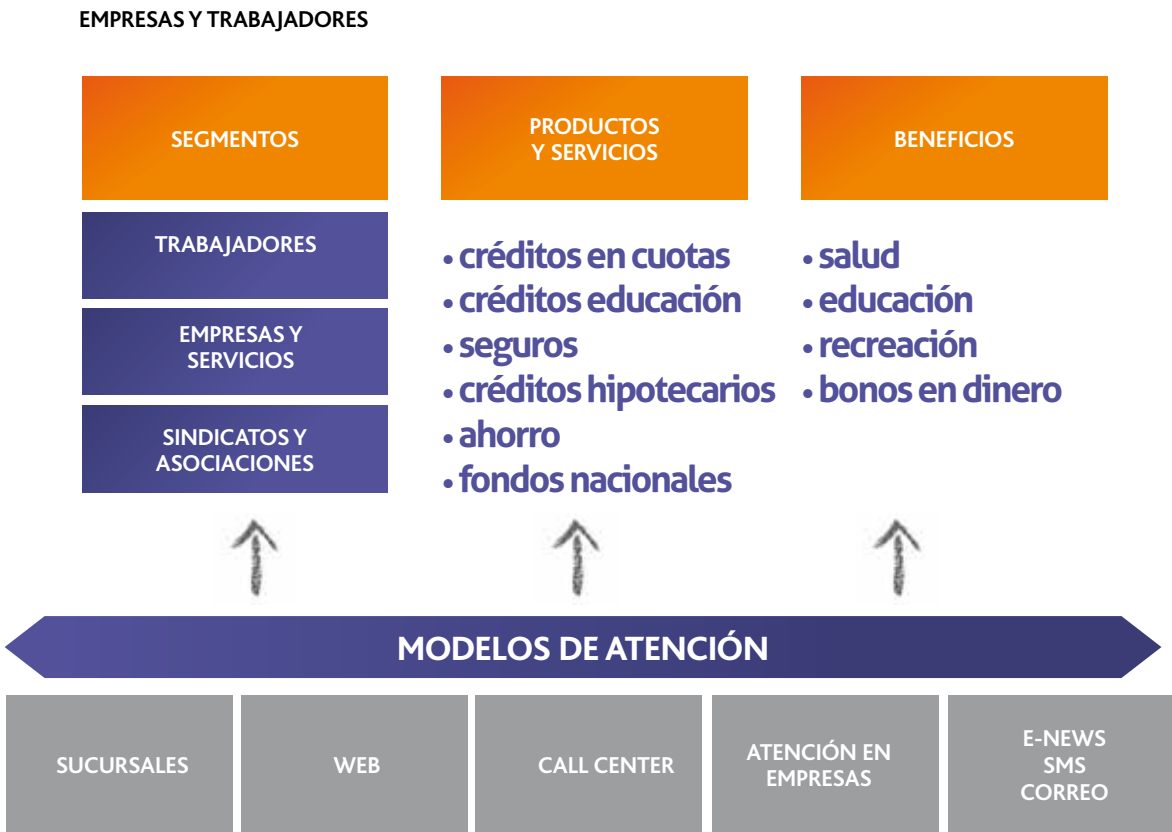
GRACIAS A UN MODELO DE ATENCIÓN SERIO Y PROFESIONAL, LOS HÉROES HA LOGRADO LLEGAR CON SUS SERVICIOS Y BENEFICIOS A TODOS LOS TRABAJADORES DE FORMA TRANSVERSAL Y ARMONIOSA.

385.965

TRABAJADORES AFILIADOS



DURANTE 2013 SE REFORZÓ LA COMUNICACIÓN DE LAS DISTINTAS PRESTACIONES, COMO PRODUCTOS Y SERVICIOS, ACCESO A CENTROS RECREACIONALES Y CONVENIOS.



Atención a los Trabajadores: El Modelo de Atención a Trabajadores, que debe ser conocido y aprobado por la empresa, ha permitido generar un vínculo muy eficiente y beneficioso para todos los involucrados. La atención se realiza fundamentalmente en las sucursales y módulos de atención habilitados en las empresas, donde se efectúan las ventas de créditos y la gestión de otros productos, beneficios y servicios de los regímenes de prestaciones legales y adicionales, tales como licencias médicas, seguros, bonos y estímulos, solicitud de productos especiales, asesoría financiera y resolución de inquietudes y necesidades y otros.

Durante el ejercicio 2013, y con el fin de que este segmento se informe con mayor detalle de los beneficios que ofrece Los Héroes, se reforzó la comunicación de las distintas prestaciones, como productos y servicios, acceso a centros vacacionales y recreacionales, convenios y otros, entregando volantes, revistas, material de información y enviando permanentemente correos electrónicos a los afiliados con información de interés. También se realizó una inversión importante en medios masivos, como diarios, revistas y televisión, robusteciendo de esta forma el vínculo entre los trabajadores y Los Héroes. Ello permitió disminuir considerablemente la tasa de desafiliación, que según estudios internos, se

producían fundamentalmente por desconocimiento de los beneficios.

En cuanto a las Empresas, el modelo de afiliación considera la entrega de una oferta comercial sólida, donde los encargados de las distintas entidades empleadoras pueden reconocer y evaluar los múltiples beneficios, servicios y productos que se les ofrece. El modelo de atención está segmentado por área, entre las que se cuentan Administración, Bienestar y Recursos Humanos.

Uno de los logros de la gestión de afiliación de este año fue la incorporación de importantes empresas como TurBus; Buses Metropolitana; RedBus; Clínica Dávila; Walmart; Banco Ripley; Falabella; Instituto Los Leones; Portillo; Hipódromo Chile; Gendarmería de las regiones de Arica, Antofagasta, Tarapacá, Valparaíso, Maule, Valdivia y Coyhaique; Ministerio de Obras Públicas de Arica, Tarapacá y Atacama; Municipalidad Lo Espejo, La Pintana y Lampa; JUNJI de Concepción.

Atención a la Empresa: El servicio de atención a la Empresa cubre las diferentes prestaciones legales que se llevan a cabo por medio de Los Héroes, como es el pago de las cargas familiares de los trabajadores y pagos de subsidios de incapacidad laboral para afiliados FONASA. A ello se suman los productos y servicios que se

entregan a los trabajadores como prestaciones adicionales (bonos y estímulos) y reservas de centros recreacionales entre otras.

Un aspecto importante en este segmento son las actividades del Programa de Difusión de Beneficios (PDB) mediante el cual Los Héroes participa en eventos organizados por las entidades empleadoras para sus trabajadores y familias, a objeto de tener un espacio que le permita dar a conocer su oferta de servicios, prestaciones, convenios y productos, informar de su red de sucursales, parques y centros recreacionales, explicar la forma y procedimientos de acceso a sus prestaciones y otros aspectos de interés de su quehacer. Dicha gestión se realiza, principalmente, mediante el auspicio de proyectos y actividades de recreación, educación, capacitación y salud para los trabajadores que realizan las empresas en ámbitos tan diversos como campeonatos deportivos, fiestas de aniversario, en fechas significativas o de fin de año, charlas, seminarios, y otras celebraciones, que van en directa mejora del bienestar de los trabajadores y sus familias.

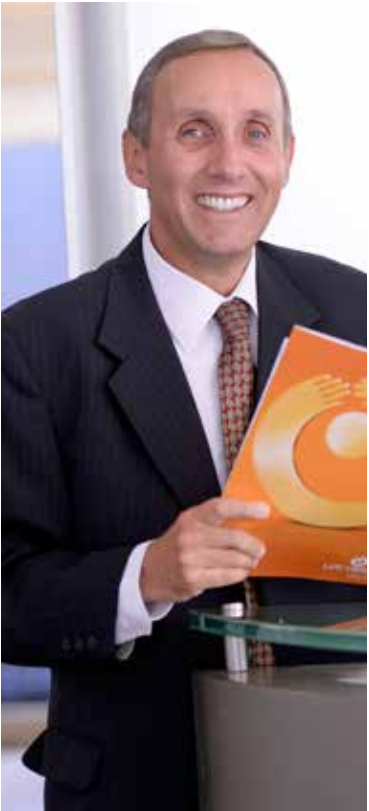
Qué ofrecemos

El modelo de negocio de Los Héroes se compone de tres pilares: Transacciones y Redes, Productos Financieros Sociales y Compensación Social.



“ENTENDEMOS LA INNOVACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA QUE ESTÁ AL SERVICIO DE LA ESTRATEGIA DE LOS HÉROES, QUE ES DAR A LOS AFILIADOS, LA MEJOR Y MÁS INOLVIDABLE EXPERIENCIA DE ATENCIÓN”.

Germán Lafrentz,
Gerente de Productos y Asuntos
Corporativos



COMPENSACIÓN SOCIAL

La razón de ser de Los Héroes es la Compensación Social. El centro de su gestión son los beneficios sociales que entrega a sus afiliados y a la comunidad en general, en las áreas de salud, educación, recreación, habitacional, social, bonos, entre otras, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. Durante el 2013, Los Héroes entregó \$7.048 millones en beneficios de Compensación Social; de esta manera busca mejorar la calidad de vida de sus afiliados y apoyar el desarrollo social del país. Además, mantiene una red de parques y centros vacacionales con instalaciones de buen nivel y tarifas adecuadas a la realidad económica de nuestros afiliados.

Estos beneficios sociales se financian a través de los excedentes generados por las comisiones de recaudación y/o pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas y por los recursos provenientes de los productos financieros sociales.

Este modelo de trabajo es posible gracias a un desempeño responsable en las áreas generadoras de los recursos, que permite destinar los excedentes generados a la entrega de más y mejores beneficios para los afiliados y la comunidad, ayudándolos a que vivan mejor, como así también para realizar las inversiones en activo fijo y capital de trabajo necesarias para una gestión eficiente de la institución.

INNOVACIÓN EN PRODUCTOS

A raíz de los cambios en la normativa que rige a las cajas de compensación y del nuevo orden social, económico y tecnológico que impera en nuestro país, decidimos crear una cultura de innovación al interior de Los Héroes. Una cultura que apoye las iniciativas, tanto internas como externas, que apunten a robustecer la experiencia de nuestros clientes.

Entendemos la innovación como una herramienta que está al servicio de la estrategia de Los Héroes, que es dar a los afiliados –Pensionados, Empresas y Trabajadores– la mejor y más inolvidable experiencia de atención. Esto se relaciona con implementar mejoras en nuestros procesos y sistemas; desarrollar productos que fortalezcan nuestra presencia en los dos segmentos con que operamos, a objeto de aumentar las transacciones en nuestra red de sucursales y satisfacer las necesidades de los clientes; e impulsar iniciativas que refuercen nuestro posicionamiento como actor social de relevancia.

Esta innovación parte del estudio de las necesidades de nuestros afiliados y de la voluntad de satisfacerlos. Todos los días escuchamos a nuestros clientes y emprendemos mejoras que nos permiten aproximarnos con mayor fidelidad a lo que ellos desean. Ese sello es el que ha hecho que Los Héroes hoy sea una Institución diferente y se caracterice por otorgar servicios únicos en la industria. Uno de nuestros productos innovadores es Crédito Más Salud, con el cual se puede financiar el copago de gastos de salud, y que opera mediante un procedimiento expedito y sin tramitaciones, directamente en las entidades prestadoras, tales como centros de salud y farmacias. También está el beneficio Crédito Sin Interés que permite a nuestros afiliados obtener una ayuda económica para enfrentar imprevistos o cubrir alguna emergencia. Con ello, Trabajadores y Pensionados pueden acceder en forma muy expedita a un crédito de bajo monto, que varía según el segmento del solicitante, y pagarlo en 3 cuotas con una tasa de interés de 0%. Por otra parte, la nueva recarga de celulares, con un modelo simple y muy rápido de atención nos permite ampliar la gama de servicios en sucursales. También destacamos el pago presencial de pensiones privadas, conforme a convenios de servicio suscritos con varias AFP para entregar dichas prestaciones en nuestra amplia red de sucursales.

Hoy, el avance tecnológico nos brinda una oportunidad extraordinaria para innovar. Por lo mismo, estamos redefiniendo la forma en que nos vamos a comunicar con nuestros clientes en el futuro, que claramente estará marcada por el empleo de un sistema multicanal, haciendo un uso más intensivo de vías y medios a elección de cada afiliado. Hacia allá vamos.

Germán Lafrentz, Gerente de Productos y Asuntos Corporativos

\$7.048.200.000

EN BENEFICIOS



2013

eventos
m\$ 1.837.919

bono natalidad
m\$ 247.239

bono nupcialidad
m\$ 209.426

bono fallecimiento
m\$ 70.138

asignación estudio
m\$ 400.441

estímulo académico
m\$ 137.945

prestación adicional crédito
condición especial
m\$ 2.211.426

llamadas de acompañamiento
m\$ 184.209

prestaciones de salud
m\$ 1.737.039

otras prestaciones
m\$ 12.417

BENEFICIOS SOCIALES:

• **Bonos en Dinero:** Los Héroes entrega bonos en dinero con la finalidad de cubrir total o parcialmente algunas contingencias de carácter social. Durante el ejercicio 2013 se entregaron bonos de Natalidad, Nupcialidad, Fallecimiento, etc.

• **Estímulo Escolar:** Bonos en dinero cuyo propósito es ayudar a los afiliados con los estudios básicos, medios y superiores, tanto personales 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, Enseñanza Media, Educación Superior, estímulo Útiles Escolares, y Excelencia Académica (escolar y PSU). 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 30% en las mensualidades.

• **Servicios de salud:** 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.

• **Atención dental:** los pensionados tienen derecho a un presupuesto dental gratis y hasta un 60% de descuento en el arancel UCO (Unidad Colegio Odontólogo) en centros dentales con convenio.

• **Chequeo de vida saludable:** Iniciativa diseñada para los pensionados, como complemento a las consultas médicas, cuyo fin es conocer la condición de salud de los afiliados y entregar consejos y orientación a objeto de prevenir posibles enfermedades y llevar una vida más saludable.

• **Farmacias:** Convenio con farmacias Cruz Verde que entrega importantes descuentos a los afiliados en la compra de medicamentos, más reembolsos en dinero entregados por Los Héroes

• **Llamadas de acompañamiento:** Servicio orientado a brindar apoyo y contención emocional a los adultos mayores. El objetivo es generar instancias de conversación y comunicación y, fundamentalmente, reconstruir los lazos sociales de los pensionados, muchos de los cuales viven en situación de abandono. Los adultos mayores son contactados una vez al mes y, gracias a una detallada metodología de trabajo, las personas a cargo de este servicio adquieren un conocimiento cabal de los pensionados a quienes atienden y

los apoyan emocionalmente y muchas veces, en aspectos prácticos; también los invitan a participar de actividades y eventos especialmente diseñados para ellos por nuestra institución.

• **Eventos:** Constantemente Los Héroes extiende invitaciones gratuitas a los pensionados y trabajadores para actividades culturales y de recreación, como conciertos, exposiciones, ferias, almuerzos, bingos y onces.

• **Portal de beneficios personalizados:** Servicio online a través del cual los afiliados pueden ver todas las actividades y descuentos desde cualquier lugar donde se encuentren.

• **Campaña de Verano Los Héroes:** Beneficio que comenzó a operar a fines de 2013 y que consiste en entregar diversos descuentos y promociones a los afiliados.

• **Comunidad Los Héroes:** Es una nueva forma de concebir la compensación social, que consiste en agrupar todos los beneficios nombrados bajo un solo gran concepto.



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 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 precio/ calidad.

• **Centro Vacacional La Huayca (Región de Tarapacá):** Ubicado en comuna de Pozo Almonte, a 90 km de Iquique. El centro está en medio del árido entorno natural, 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, este lugar es ideal para practicar deportes náuticos y pesca deportiva. Tiene cabañas para el descanso familiar y grupos de amigos.

• **Apart Hotel La Herradura (Región de Coquimbo):** 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, 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 auditorio, salas de reuniones y de entretenimientos.

• **Centro Recreacional San José de Maipo (Región Metropolitana):** Ubicado a 1 km antes de San José de Maipo, cuenta con amplias zonas de picnic y camping, además de una amplia piscina, mini zoológico, juegos infantiles y otras facilidades.

• **Centro Vacacional Chillán (Región del Biobío):** Parque de gran belleza, cercano al centro de esquí Termas de Chillán. Posee Hostería, cabañas, zona de picnic, piscina, áreas deportivas, así como también salas de reuniones con distintas capacidades.

• **Centro Vacacional Lago Llanquihue (Región de Los Lagos):** Ubicado en la orilla del lago Llanquihue, a 6 km del cruce Fresia-Totoral. Cuenta con cabañas, restaurant, áreas deportivas, juegos infantiles y diversas facilidades.



TRANSACCIONES Y REDES

Los Héroes provee servicios transaccionales de pago, recaudación o compensación de pagos, tanto en redes físicas como electrónicas, de subsidios o beneficios que otorga el Estado y/o las instituciones de seguridad social, públicas y privadas.

La principal diferenciación de Los Héroes respecto del resto de la industria es su amplia cobertura nacional, su alto estándar de servicio y su transversalidad en la entrega de sus servicios a diferentes sectores de la población.

A través de la red de Los Héroes se pagan más de 3 millones de beneficios sociales mensualmente, de los cuales 2,3 millones corresponden a los pagos del contrato con el IPS. El resto son licencias médicas FONASA, asignación familiar y pensiones privadas, entre otras.

Los Héroes ha sido reconocida públicamente por la preocupación y esfuerzo que ha puesto en mejorar el estándar de servicio y la infraestructura de los lugares de pago de pensiones y beneficios. También ha sido destacada por haber dignificado la atención a los segmentos más necesitados de la población, como son el adulto mayor y los beneficiarios de prestaciones sociales de escasos recursos.

Algunas de las operaciones y transacciones más comunes son:

• Administración de Beneficios del Estado: Tramitación de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA; pago de subsidios de incapacidad laboral, subsidios maternos y subsidios postnatales parentales. Recaudación de la cotización del 0,6% de las remuneraciones que forma parte de la cotización obligatoria de salud de los trabajadores afiliados a FONASA; control, verificación, reconocimiento, gestión y pago a las empresas de las asignaciones familiares que abona anticipadamente a sus trabajadores en la remuneración y finalmente el pago del subsidio de cesantía para quienes no se han adscrito al nuevo sistema legal del seguro de cesantía.

Cabe destacar que en agosto de 2013 la SUSESO, en uno de sus informes, destacó a Los Héroes como la caja de compensación más rápida en pagar las licencias médicas electrónicas, proceso que se efectúa en 2,9 días promedio desde el pronunciamiento de la COMPIN, lo que implica una notable mejora en los estándares, respecto de la situación existente hace algunos años.

• Pago de Pensiones del Estado y otros subsidios: Pago de pensiones, subsidios y beneficios sociales a través de la red de sucursales Los Héroes. En octubre de 2010 se adjudicó la licitación de atención y pago de beneficios sociales del IPS.

Asimismo, para dar respuesta a los cambios introducidos por la SUSESO en los informes regulatorios de las licencias médicas (curativas y maternos), fue necesario realizar modificaciones en los procesos de gestión. En el caso de las licencias maternas, esto se tradujo en la puesta en marcha del Proyecto SIMAT de la Superintendencia, iniciativa que significó reprocesar todas las licencias desde noviembre del 2010, alineándolas con las nuevas características de los reportes, a fin de detectar eventuales inconsistencias a nivel estadístico, contable o financiero.

• Pago de Pensiones Privadas: Manteniendo los más altos estándares de atención y servicio, Los Héroes realiza el pago de pensiones del sistema privado del DL 3.500, tales como AFP Provida, AFP Hábitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal.

• Recaudación y Pago: Cobro, por medio de planillas electrónicas y un portal web, a las empresas afiliadas y empresas pagadoras de pensiones de los créditos sociales, hipotecarios y seguros otorgados a los afiliados.

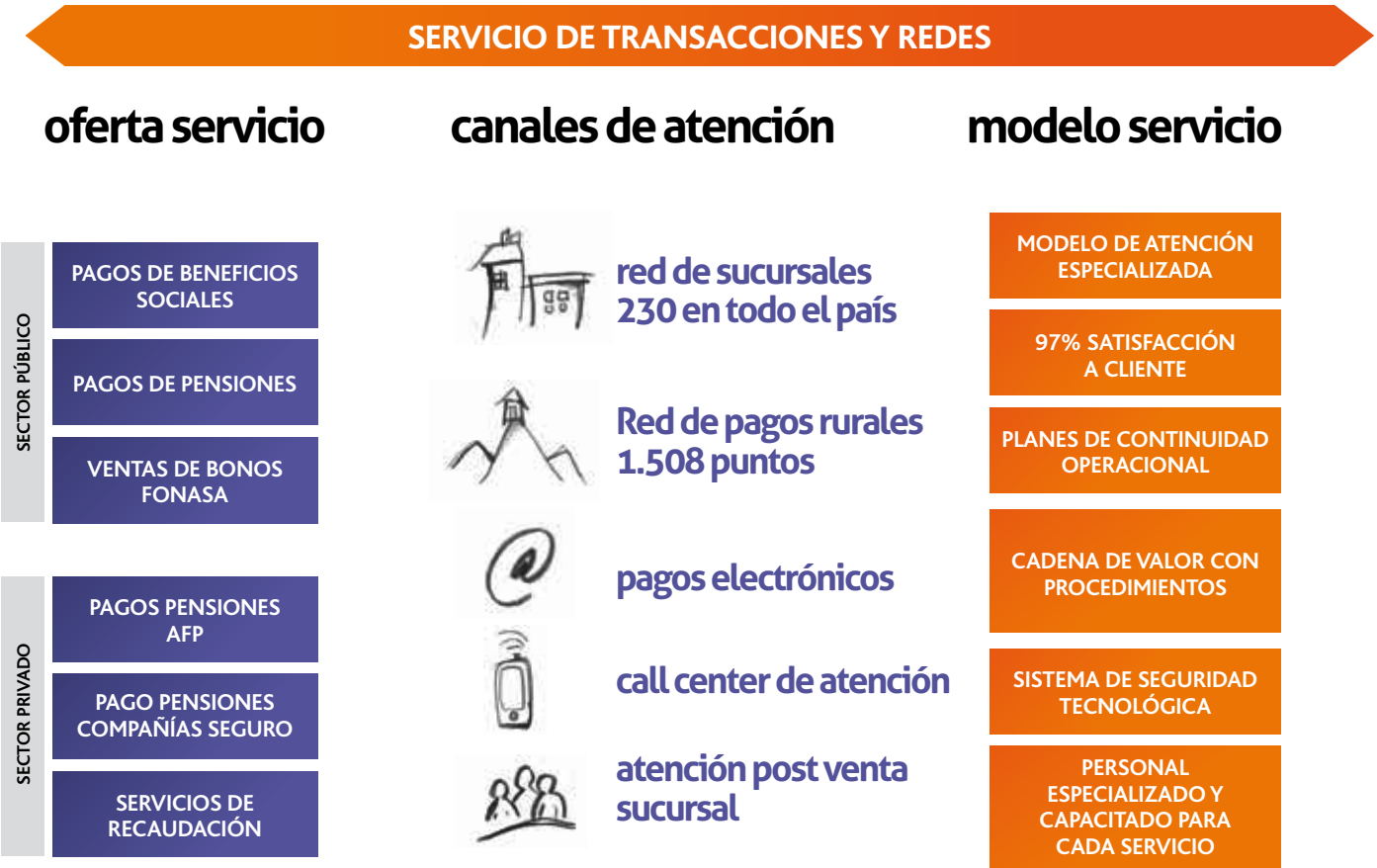
• Venta Bonos Fonasa: Los Héroes vende bonos médicos de FONASA a sus afiliados y no afiliados, en algunas sucursales de la red; para ello cuenta con un sistema de autenticación, utilizando la huella digital del comprador del bono.

• Asistencia Sala de Urgencia: Servicio que financia los gastos asociados a emergencias médicas no cubiertos por la Isapre o Fonasa. Orientado a los afiliados Trabajadores, este beneficio, que comenzó a operar en 2013, cuenta con planes que tienen una vigencia de 24 o 36 meses y son extensivos al cónyuge e hijos menores de 21 años del afiliado. Todos ellos pueden atenderse en una amplia red de prestadores a lo largo del país, sin contemplar períodos de carencia, pre-existencias ni deducibles.



• Convenio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP): En alianza con una compañía de seguros, la corporación ofrece precios más convenientes que el resto de la industria y mantiene atractivas promociones para sus clientes. Gracias a eso, este año se colocaron más de 23.000 pólizas (un 40% más que el 2012).

• Recargas Telefónicas: A través de la red de sucursales la institución ofrece el servicio de recargas de celulares de las principales compañías telefónicas (Entel, Movistar, Claro y otras).





EL MODELO DE NEGOCIOS DE LOS HÉROES SE BASA EN OFRECER SERVICIOS FINANCIEROS A PRECIOS DE MERCADO, DE MANERA TRANSPARENTE, CON TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL CONSUMIDOR.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Los productos financieros que ofrece Los Héroes buscan satisfacer las necesidades de financiamiento de Trabajadores y Pensionados, poniendo un foco especial en la inclusión de aquellos segmentos de menores ingresos, gran parte de los cuales se encuentra excluido de los mecanismos de financiamiento formales por parte de la banca tradicional y otros actores del mercado.

Este modelo es fundamental para la institución, puesto que los ingresos obtenidos a través de esta línea de productos permiten incrementar los recursos para sustentar la Compensación Social.

El año 2013, y con el fin de estandarizar y hacer más expedito el otorgamiento de créditos sociales a los afiliados Trabajadores, se implementó un "score" de originación de Créditos desarrollado internamente, herramienta que ha permitido optimizar el proceso de entrega de créditos, estableciendo un conjunto de reglas que miden y ordenan a los solicitantes en forma automática, en función de su probabilidad de pago, facilitando la labor de los Ejecutivos Comerciales, acelerando el proceso de otorgamiento de crédito sin afectar negativamente los indicadores de morosidad de la cartera. Gracias a esta nueva herramienta, aumentó un 22% el número de aprobaciones de créditos en sucursal, disminuyendo los tiempos de atención al no requerir una evaluación adicional de riesgo en el Centro de Aprobación Integral (CAI).

Asimismo, considerando que uno de los sistemas más utilizados por Los Héroes es Bantotal Web (BTW), sitio donde se originan y mantienen todas las operaciones referidas a los créditos de los afiliados, desde fines del 2011 se comenzaron a implementar una serie de ajustes que han mejorado la operación contando con un sistema de créditos amigable en su operación y muy estable, pues permite realizar transacciones simples que tardan menos de un minuto y medio.

Hasta diciembre de 2013 los principales productos financieros son:

- **Crédito Social:** Financiamiento especialmente diseñado para satisfacer necesidades relativas a bienes de consumo, capital de trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo para adquisición de viviendas, contingencias familiares y otros requerimientos de la misma naturaleza.

- **Crédito de Educación Superior:** Ayuda a los afiliados a financiar la educación de sus hijos o de ellos mismos en universidades, centros de formación técnica e institutos profesionales.

- **Crédito Hipotecario:** Beneficio orientado a la compra de una vivienda, a través de una alianza que tiene Los Héroes, permite ofrecer el mejor financiamiento de vivienda. Principalmente dirigido al segmento de trabajadores afiliados, atendidas sus características.

- **Crédito Más Salud:** Financiamiento del copago de Más Salud que deben cancelar los afiliados, al cual se puede acceder desde farmacias y centros médicos, con un monto de hasta \$60.000.

- **Beneficio Crédito Sin Interés:** Busca ayudar a los afiliados pensionados con un crédito sin interés para casos de emergencia. Este beneficio se relanzó en junio de 2013, con nuevas modalidades de pago y montos segmentados según las condiciones del solicitante. De esa forma, Trabajadores y Pensionados pueden acceder a un monto bajo y pagarlo en 3 cuotas con una tasa de interés de 0%.

- **Seguros:** Los Héroes busca apoyar a sus afiliados con instrumentos que los ayuden económicamente en situaciones excepcionales que afecten su vida y la de sus familiares. A través de alianzas con sólidas compañías del rubro, ofrece Seguro de Hogar y Seguro de Vida y otros.

- **Ahorro para leasing habitacional:** Es una cuenta de ahorro voluntaria. Herramienta segura y confiable que permite acceder a una vivienda, postulando al subsidio habitacional, para operar mediante un contrato de arrendamiento con promesa de compraventa.

CRÉDITO SOCIAL LOS HÉROES, BENEFICIO SOCIAL

El crédito social es un beneficio de bienestar social que consiste en préstamos en dinero que pueden ser otorgados para satisfacer las necesidades del trabajador o pensionados afiliados en los siguientes ámbitos:

- Bienes de consumo durables, trabajo, educación salud, recreación, ahorro previo para la vivienda, contingencias familiares y otras necesidades de análoga naturaleza
- Préstamos destinados a financiar estudios superiores
- Préstamos destinados al financiamiento de viviendas.

El régimen de crédito social está regulado en la Ley N° 18.833 de 1989 que establece el Estatuto General para las Cajas de Compensación. Además, se rige por la Ley N° 18.010 que regula las operaciones de crédito de dinero, por el D.S. N° 91, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y por las instrucciones de la SUSESO. El conjunto de normativas que establece la obligatoriedad del pago de los créditos sociales a través del descuento por planilla de las remuneraciones y del finiquito, en el caso de los trabajadores, y de las pensiones, en el caso de los pensionados, hace posible que exista un financiamiento de tipo social a las personas, que no existe en otras industrias.

A través del Crédito Social Los Héroes satisface las necesidades de financiamiento de trabajadores y pensionados en general, con 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.

El modelo está basado en la oferta de servicios financieros a precios de mercado, de manera transparente, con toda la información necesaria para el consumidor, sin discriminación de tasas ni por perfil de ingresos o patrimonio de los clientes, con el fin de que, efectivamente, sea un crédito social; esta condición es esencial y establece la diferencia sustancial con los demás actores del financiamiento a personas, la no discriminación en tasas y por el nivel de ingresos o patrimonio de cada cliente, es algo que sólo las Cajas ofrecen. Asimismo, sólo las CCAF suspenden el cobro de las cuotas a los deudores durante los períodos en que éstos hacen uso de licencia médica o maternal, cuotas que son diferidas por su valor nominal con fechas de vencimiento posteriores al término del plazo original del crédito, sin recargos por interés ni gasto alguno.

La posibilidad de ofrecer el crédito social en estas condiciones, con tasas competitivas —más bajas que las de las grandes tiendas y supermercados las de las tarjetas de crédito— a personas que regularmente no tienen acceso al crédito en las entidades bancarias y financieras se hace posible por el sistema de recaudación de las cuotas vía descuento por planilla y retención en los finiquitos laborales de los saldos adeudados. Sin estas fortalezas, las CCAF se verían obligadas a aplicar políticas de control de riesgo mucho más rigurosas y además, la autoridad tendría que autorizar la discriminación de tasas de interés en función del nivel de ingresos, patrimonio y factores de riesgo directo e indirecto del deudor, tales como renta, patrimonio, tipo y tamaño de empresa donde trabaja, industria donde ésta se ubica, etc. En definitiva, obligaría a las Cajas a dejar fuera del acceso al crédito a muchos trabajadores y a algunos grupos más riesgosos de pensionados, quienes estarían obligados a recurrir a prestamistas informales o a otras fuentes de mucho mayor costo.

Relacionado con lo anterior, el descuento del saldo de la deuda en el finiquito resulta de absoluta justicia para evitar que el trabajador avalista del trabajador deudor quede como responsable de la deuda de este último. Ello no obsta, naturalmente, a la posibilidad de que el trabajador negocie con la Caja una reprogramación de la obligación.

Para cumplir con la demanda creciente de crédito social, las Cajas han avanzado en buscar fuentes de financiamientos alternativas que permitan bajar los costos de los recursos destinados a este beneficio; tal es así que ya no basta el patrimonio líquido o el financiamiento bancario tradicional, sino que la emisión de deuda directa en el mercado de capitales, sea por la vía de bonos, securitización de activos financieros y efectos de comercio, se ha transformado en una herramienta eficaz para proveerse de recursos a costos razonables que permiten ofrecer tasas de interés muy atractivas y claramente inferiores a las que ofrecen otros actores de créditos a las personas en los mismos segmentos que representan los afiliados de Los Héroes.

RED DE PAGOS SOCIALES

Cuando en octubre de 2010 nos adjudicamos la licitación convocada por el Instituto de Previsión Social (IPS) para la atención y pago de beneficios sociales, nos pareció que el desafío era gigantesco. No sólo por el escaso tiempo para implantarlo y por el nivel de recursos que debíamos destinar, tanto materiales como humanos, sino porque definitivamente no podíamos hacer más de lo mismo. Teníamos que marcar una diferencia con el sistema anterior. Debíamos innovar y hacer que el proceso de pago de pensiones y beneficios del IPS tuviera los más altos estándares de calidad y fuera percibido y reconocido por los beneficiarios como un servicio de excelencia. Hoy, cuando están por cumplirse tres años desde que comenzamos a operar, nos llena de orgullo ser la plataforma transaccional escogida para los pagos sociales del Gobierno. Gracias a este trabajo, somos la red transaccional de mayor cobertura y la que otorga el mejor nivel de servicio del país. Prácticamente no ha habido errores en los pagos ni en las fechas establecidas por la ley, lo que no es menor considerando que realizamos más de 2,3 millones de pagos presenciales mensuales.

Este año, además de los pagos habituales, entregamos con los mismos estándares de calidad, los dineros de los bonos estacionales, como son el Bono Marzo y el Aguinaldo de Septiembre y estamos a la espera de la orden de futuros beneficios. Pero no sólo notables mejoras en los niveles de servicio han recibido el Estado y sus beneficiarios. También en el ámbito monetario, esta decisión le ha significado a Chile ahorros de, aproximadamente, US\$15 millones cada año. En consecuencia serán más de US\$ 75 millones los ahorros durante los cinco años que dura el contrato adjudicado a Los Héroes.

Para cumplir con este desafío contamos con una red de 230 sucursales desde Arica a Porvenir, 1.508 puntos de pagos rurales y un equipo de trabajo superior a las 1.600 personas. Invertimos alrededor de US\$ 70 millones en la implementación de locales, personal y un sistema computacional en línea y de alta disponibilidad y seguridad, con niveles de continuidad operacional de 99,98%. Además, tenemos anfitriones para ayudar a los beneficiarios en la mayoría de las sucursales, como asimismo paramédicos para atenciones médicas básicas, baños con altos estándares, aire acondicionado en los recintos de atención, salas de capacitación, acceso y habilitaciones especiales para personas con movilidad reducida, cámaras de seguridad, conexión con Carabineros, red de pantallas con programas de servicios y educación financiera.

El tiempo promedio que demora la atención de cualquier transacción de pago de beneficios es de 1 minuto y 30 segundos. En resumen, estamos convencidos de haber dignificado el servicio de pago de pensiones y otros beneficios para los sectores más desposeídos de nuestro país, logro que nos enorgullece ya que nos permite materializar un propósito que forma parte de nuestra razón de ser.

También tenemos el desafío de ir a todos los lugares apartados a pagar estos beneficios. No importa la distancia ni las dificultades de acceso. Llegamos a las zonas costeras, extremas, altiplánicas, fronterizas e insulares, y por distintos medios, usando aviones, camiones, camionetas, helicópteros, lanchas o transbordador. Lo importante es cumplir nuestro compromiso y ser parte de esa pequeña alegría que sienten nuestros beneficiarios cuando se les paga su pensión o beneficio.

Hoy nuestro esfuerzo ha sido reconocido por nuestros beneficiarios que nos han calificado con un 97% de satisfacción en la encuesta del año 2013 realizada por cuenta del IPS. Es el resultado de haber logrado un servicio del mejor nivel en todas nuestras sucursales y en los puntos donde se realizan los pagos rurales.

Ernesto Trincado, Gerente Operaciones y Tecnología.



“TENEMOS EL DESAFÍO DE IR A TODOS LOS LUGARES APARTADOS. NO IMPORTA LA DISTANCIA NI LAS DIFICULTADES DE ACCESO. LLEGAMOS A LAS ZONAS COSTERAS, EXTREMAS, ALTIPLÁNICAS, FRONTERIZAS E INSULARES, Y POR DISTINTOS MEDIOS, USANDO AVIONES, CAMIONES, CAMIONETAS, HELICÓPTEROS, LANCHAS O TRANSBORDADOR. LO IMPORTANTE ES CUMPLIR NUESTRO COMPROMISO”.

Ernesto Trincado, Gerente Operaciones y Tecnología

SERVICIOS PREVISIONALES

En mayo de 2013 Los Héroes cumplió dos años como entidad pagadora de los beneficios sociales que entrega el Estado a través del Instituto de Previsión Social (IPS). Desde entonces se han realizado más de 2.300.000 pagos mensuales a lo largo de Chile, con una calidad de atención eficiente, amable y de excelencia, como se merece el segmento Pensionados. Ello, además de otros pagos de servicios y pensiones del sistema privado.

El servicio ofrecido por Los Héroes, tanto de los colaboradores como de su infraestructura, ha tenido una repercusión muy positiva entre los más de dos millones de beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) que cobran sus pensiones y otros beneficios sociales. Según la última encuesta de satisfacción, realizada por la empresa Praxis, el nivel de satisfacción neta registró un 97%, lo que demuestra que el trabajo realizado por la organización va en el camino correcto.

pagos de pensiones IPS presenciales (c/bono)

(n° de transacciones) 25.042.213

pagos de pensiones IPS red móvil

(n° de transacciones) 2.497.243

pago AFP

(n° de transacciones) 1.241.787

pagos de pensiones IPS presenciales (c/bono)

(MM\$) 2.009.978

pagos de pensiones IPS red móvil

(MM\$) 158.617

pago AFP

(MM\$) 137.658



PAGOS RURALES

Los Héroes presta al IPS un servicio de pagos de excelencia, tanto en sucursales como en los más de 1.508 puntos de pagos rurales correspondientes a la Red Móvil. Esta última asegura el pago en las localidades ubicadas en lugares rurales del país y de difícil acceso. Actualmente 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 2013 se reforzó la comunicación con el personal del IPS en cada una de las regiones, lo que permitió mejorar los tiempos de respuesta para solucionar consultas y dificultades. 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 pago, lo que permite la realización del 100% de las visitas programadas a las localidades.

Bono Marzo : Una vez más, el Estado reconoció la labor seria y responsable de Los Héroes, designándola como entidad pagadora oficial del Bono Marzo, ayuda económica de \$40.000 que recibieron más de 1.800.000 familias de escasos recursos del país, además de otros 300.000 hogares de clase media vulnerable.

Pensiones y aguinaldos IPS: Las 230 oficinas y 1.508 puntos de pagos rurales que componen la Red de Sucursales de Los Héroes fueron clave para hacer efectivo el pago de las pensiones y aguinaldos IPS durante septiembre. Ello permitió que miles de personas de todo Chile pudieran contar con esta ayuda -que alcanzó los \$15.400- antes de Fiestas Patrias. Entre el 1 y el 17 de septiembre se pagaron más de 1.650.000 pensiones y aguinaldos.



bono marzo

1.800.000

FAMILIAS BENEFICIADAS

300.000

HOGARES DE CLASE MEDIA VULNERABLES

\$1.650.000
pensiones y aguinaldos IPS



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 PAGO, LO QUE PERMITE LA REALIZACIÓN DEL 100% DE LAS VISITAS PROGRAMADAS A LAS LOCALIDADES.



Cómo lo HACEMOS

Las sucursales cuentan con los más altos estándares de calidad. Muchas de ellas, con paramédicos, sala multiuso, salas de capacitación, acceso para discapacitados.



Pensionados afiliados sucursal Merced.

97% 230 1.508

DE SATISFACCIÓN
NETA EN ATENCIÓN
DE USUARIOS, EN
PAGOS DE BENEFICIOS
SOCIALES.

SUCURSALES EN
TODO CHILE.

PUNTOS DE PAGO
RURALES.





Cómo lo
hacemos

**NUESTRO COMPROMISO ES
AYUDAR A MEJORAR LA VIDA
DE QUIENES SERVIMOS.**

CONSIDERANDO LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA LOS
HÉROES ENTREGAR UN SERVICIO DISTINTIVO Y DE CALIDAD,
LA INSTITUCIÓN HIZO UN ESFUERZO ADICIONAL Y HABILITÓ
EL 66% DE ESTOS RECINTOS CON INSTALACIONES Y
COMODIDADES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.



CANALES

RED DE SUCURSALES

La red de sucursales de Los Héroes es la más extensa entre las Cajas de Compensación. Producto de la adjudicación en licitación pública del contrato del Instituto de Previsión Social para pagar los beneficios del Estado, la entidad aumentó sus sucursales, las que llegan a 230 a fines de 2013, en las 15 regiones del territorio nacional desde Arica a Punta Arenas, más los 1508 puntos de pago rurales, 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, Los Héroes atiende a los segmentos de Pensionados, Trabajadores y Empresas y, desde 2011, a los distintos beneficiarios del Instituto de Previsión Social, como también a pensionados del sistema privado. Las sucursales cuentan con los más altos estándares de calidad. Aquellas que reciben mayor afluencia de público ofrecen servicios complementarios

como paramédicos, baños, sala multiuso, salas de capacitación, accesos y habilitaciones especiales para personas con movilidad reducida, cámaras de seguridad y un sistema de alarma contra robo y asalto. Todas cuentan con pantallas que exhiben los programas de servicios y beneficios, además de conceptos básicos de educación financiera.

Considerando la importancia que tiene para Los Héroes entregar un servicio distintivo y de calidad, la institución hizo un esfuerzo adicional y habilitó el 66% de estos recintos con instalaciones y comodidades para mejorar la calidad del servicio. Adicionalmente, amplió el horario de atención hasta las 18 horas.

Cabe destacar la preocupación que existe en la elección de los lugares donde se instalan las sucursales, privilegiando sitios seguros, que cuenten con un buen acceso a locomoción colectiva y

cercanos a municipalidades, centros comerciales y financieros.

Un elemento diferenciador es el servicio de paramédicos en sucursales, que ha sido de gran ayuda para diagnosticar patologías que requieren de pronta atención y aconsejar en esta materia, principalmente, a los adultos mayores que concurren a las oficinas.

SITIO WEB WWW.LOSHEROES.CL

A través de esta plataforma tecnológica los afiliados pueden encontrar información útil acerca de los beneficios que entrega Los Héroes de manera rápida y transparente. Es un servicio de autoatención informativo, no transaccional, que ha experimentado grandes avances en materia de contenidos. Mensualmente el sitio recibe 197.856 visitas.

Red de Sucursales



230

SUCURSALES EN TODO CHILE

LA ENTIDAD CUENTA CON 230
SUCURSALES DISTRIBUIDAS EN LAS
15 REGIONES DEL PAÍS, DESDE ARICA
A PUNTA ARENAS Y MÁS DE 1508
PUNTOS DE PAGO RURALES.



ARICA Y PARINACOTA / Arica

REGIÓN DE TARAPACÁ / Alto Hospicio, Iquique (2)

REGIÓN DE ANTOFAGASTA / Antofagasta (2), Calama, María Elena, Taltal, Tocopilla (2)

REGIÓN DE ATACAMA / Caldera, Copiapó, 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, 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, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñaflo, Peñalolén, Providencia (2), Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, 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, Licanén, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca, Teno, Villa Alegre

REGIÓN DEL BIOBÍO / 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, Pitruquén, Pucón, Puerto Saavedra, Purén, Temuco, Toltén, Traiguén, Victoria (2), Villarrica, Vilcún

REGIÓN DE LOS RÍOS / Futrono, La Unión, Lanco, Los Lagos, Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno, Valdivia

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, Purránque, 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.

Puntos de Pago rurales

33

XV-ARICA Y PARINACOTA

49

I. TARAPACÁ

20

II- ANTOFAGASTA

43

III-ATACAMA

303

IV- COQUIMBO

36

V- VALPARAÍSO

52

XIII- METROPOLITANA

75

VI- LIB. B. O'HIGGINS

309

VII- MAULE

153

VIII - BIOBÍO

91

IX- ARAUCANÍA

53

XIV- LOS RÍOS

262

X- LOS LAGOS

29

XI- AYSÉN



1.508

PUNTOS DE PAGOS RURALES

EL PAGO LLEGA A LOCALIDADES ALEJADAS DE CENTROS URBANOS Y DE DIFÍCIL ACCESO, A ZONAS COSTERAS, ALTIPLÁNICAS, FRONTERIZAS E INSULARES.



CALL CENTER

Más de 100 ejecutivos atienden diariamente y escuchan vía telefónica las necesidades, 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 2013, se atendieron más de 40.000 llamados mensuales. Este canal también es el encargado de ejecutar el Programa de Llamadas de Acompañamiento.

SUCURSAL VIRTUAL

Servicio que se pondrá en marcha durante el 2014, que permitirá a Trabajadores afiliados a Empresas y Pensionados realizar operaciones interactivas y transaccionales a través de la página web, utilizando una clave y códigos de acceso.

CALIDAD DE SERVICIO

Amabilidad, cercanía, respeto, transparencia, y eficiencia, son algunos de los atributos que Los Héroes transmite en todas sus atenciones y contactos con los afiliados.

El objetivo del área de Calidad es velar por la satisfacción del cliente con el servicio recibido, asegurando el cumplimiento de los estándares del modelo de atención experiencial, definido por Los Héroes como elemento clave de diferenciación para el logro de sus objetivos estratégicos. Además, se encarga del diseño del modelo de atención de reclamos, asegura su implementación y promueve el aprendizaje necesario para la mejora continua.

La calidad de servicio es medida permanentemente a través de diversas encuestas y estudios de satisfacción, los que permiten monitorear los estándares de calidad de servicio y mejorarlos continuamente.

40.000

LLAMADOS MENSUALES

Amabilidad, respeto, cercanía, transparencia y eficiencia



AMABILIDAD, CERCANÍA, RESPETO, TRANSPARENCIA, Y EFICIENCIA, SON ALGUNOS DE LOS ATRIBUTOS QUE LOS HÉROES TRANSMITE EN TODAS SUS ATENCIONES Y CONTACTOS CON LOS AFILIADOS.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN IPS

Orientada a medir el servicio ofrecido a los más de dos millones de beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) –que cobran sus pensiones en la red de sucursales Los Héroes- el 2013 registró un 97% de satisfacción neta, que corresponde esencialmente a evaluaciones de usuarios que calificaron el servicio con nota 6 o 7. Para su medición, se consultó a usuarios de sucursales fijas y móviles a nivel nacional, obteniéndose un 97% de satisfacción para la Red fija y un 88% para la red móvil, resultado sobresaliente, si se lo compara con cualquier entidad de servicios presenciales masivos del país.

SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS (EVOLUCIÓN DE RESULTADOS)

(diciembre 2012)	(mayo 2013)	(diciembre 2013)
96%	95%	97%
SATISFACCIÓN NETA	SATISFACCIÓN NETA	SATISFACCIÓN NETA
RED FIJA 96%	RED FIJA 95%	RED FIJA 97%
RED MÓVIL 89%	RED MÓVIL 88%	RED MÓVIL 88%

EVALUACIÓN CLIENTE INCÓGNITO SUCURSALES

Durante 2013 se realizaron 434 mediciones a sucursales, con un alcance del 74% de las oficinas que conforman la red comercial y atienden a afiliados a Los Héroes. El objetivo es evaluar el cumplimiento de los protocolos de atención por parte de los ejecutivos, entre otros estándares que debe cumplir el canal. Se logró un 84% de cumplimiento en protocolo y actitud en segmentos Pensionado y Trabajador.

434

MEDICIONES A SUCURSALES



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPRESAS

La medición permitió detectar los atributos más valorados por este segmento, tales como agilidad, eficiencia en los procesos, buena comunicación. Con esa información, se definieron focos de mejora en los productos y servicios que se entregan a este segmento.

Algunas de las medidas e iniciativas que se realizaron durante 2013 en el área de Calidad fueron:

- Normalización de la gestión de respuestas a consultas y solicitudes de clientes.
- Diseño e implementación de alternativas de solución para la gestión de reclamos complejos.
- Diseño plan de contingencia de gestión de reclamos.
- Normalización del procedimiento de creación de tipologías, permitiendo se precisen los estándares de respuesta, responsables y modelo de respuesta, facilitándose el control de la gestión.
- Implementación de un modelo de monitoreo de la calidad de respuesta a reclamos ingresados a través de reguladores y canales internos especiales. Para reclamos recibidos a través de canales internos, quedó definido el modelo para ser implementado en 2014.
- Monitoreo de protocolos de atención en sucursales a través de programa cliente incógnito.
- Normalización de una metodología para la creación de productos, implementándose una pauta que requiere definiciones específicas del modelo de atención, tales como estándares de tiempos de espera y atención, script de venta y otras herramientas de apoyo para los canales.
- Análisis de causa raíz de los reclamos y gestión de mejoras, revisándose las tipologías de reclamos según prioridad. El modelo considera el examen de los motivos expuestos por los clientes y en conjunto con las áreas de operaciones y de producto, la identificación de las causas que generaron la disconformidad y la generación de planes de mejora.

LOGROS

Todas estas medidas, se tradujeron en que durante 2013, se alcanzaran los siguientes resultados:

29%

Disminución en el número de reclamos respecto de 2012.

84%

de cumplimiento en el uso de protocolos de atención en sucursales.

100%

Estandarización de los procesos asociados a la gestión de reclamos.

92%

Índice de Calidad de Respuesta a reclamos ante reguladores de un 91% durante el segundo semestre.



OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Los cambios operacionales y tecnológicos de este año han sido fundamentales en los resultados de Los Héroes, permitiendo la continuidad y eficiencia de las operaciones. Un excelente soporte operacional de cara a los clientes ha elevado el nivel de satisfacción de éstos. Los resultados han sido exitosos y forman parte de un gran esfuerzo y trabajo en equipo, alineando las capacidades operativas con las necesidades del negocio.

Durante 2013 se fortalecieron diversos servicios, mejorando la atención a los afiliados. Entre los proyectos más relevantes destacaron:

- La consolidación de la plataforma tecnológica (uptime de 99,7%) y 100% de continuidad operacional.
 - Reporte normativos en plazo.
 - Disminución de las pérdidas operacionales.
 - Plan de respuestas en plazo por reclamos.
 - Implementación exitosa de proyectos como: Crédito Más Salud, Seguros individuales, recargas telefónicas, cálculo provisión automática y oferta para pensionados de las Fuerzas Armadas y de Orden.
- Durante el ejercicio 2013 ese implementó una plataforma única y multicanal que pone a disposición de las áreas de atención toda la información de los clientes. Mediante ella se realizan las transacciones de productos, servicios y beneficios de los afiliados.

Los desafíos de Los Héroes en estos tópicos se centran en:

1. Entregar una oferta de valor competitiva con productos y servicios innovadores y con un enfoque segmentado y personalizado, para cumplir con las necesidades de los distintos tipos de afiliados.
2. Conocer el comportamiento de los clientes con una visión de 360°, a objeto de poner a su disposición productos, servicios y beneficios a través de los canales adecuados (presenciales y remotos) y con el mensaje correcto.
3. Implantar una plataforma única y multicanal que disponibilice toda la información de los clientes y a través de ella se generen las transacciones o consultas relacionadas con los productos, servicios y beneficios de éstos.
4. Potenciar el servicio a distancia a través de la plataforma de Internet, diseñando una potente y completa página Web que opere como una eficiente sucursal virtual que permita a los afiliados realizar trámites y acceder a los beneficios de forma remota.
5. Mejorar la gestión de todos los tipos de reclamos. Que estos sean respondidos correctamente y dentro del plazo establecido, lograr su disminución año a año y evitar su reiteración.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Donde hay objetivos hay riesgos

El riesgo es un factor inherente a la gestión de cualquiera de los tres ámbitos estratégicos de la corporación:

- Servicios de recaudación y pago, y otras transacciones similares, que se entregan a través de modernas redes físicas y virtuales.
- Productos financieros sociales que se entregan en forma digna, ágil, moderna y eficaz.
- Compensación social, sensible a las necesidades de los afiliados, entregada con los excedentes generados en los otros ámbitos de negocio.

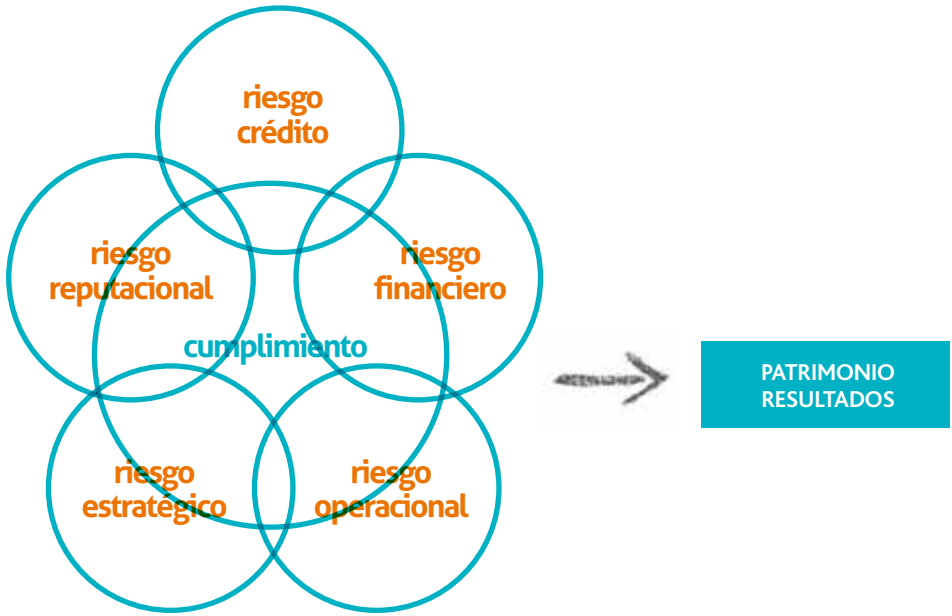
La Gerencia de Riesgo es la unidad encargada de velar porque la estructura de gobernanza y procesos de riesgo esté adecuadamente conformada para proteger la reputación y el desempeño de Los Héroes mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. Para identificar exhaustivamente el riesgo es esencial que cada uno de los riesgos esté clara y consistentemente enunciado y definido. La marcha del negocio expone a Los Héroes a diferentes tipos de Riesgo: Crédito, Financiero, Operacional, Estratégico y Reputacional, entre otros.

El objetivo de la gestión de riesgo y retorno es maximizar la generación de excedentes y la formación continua de patrimonio social en el largo plazo. Mediante la estructura de gobierno corporativo, desde el Directorio hasta las unidades especializadas, se controlan, monitorean y mitigan los riesgos, de manera de asegurar que éstos se mantengan dentro de los límites aceptables para la institución.

El responsable de la correcta administración de los riesgos es el Directorio, apoyado por la Administración y asistido por el Comité de Riesgo y el Comité de Auditoría. Es especialmente relevante la función de apoyo de la Gerencia de Contraloría, 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.

El Comité de Riesgo es el encargado de asegurar una adecuada administración del riesgo. No obstante, las decisiones relevantes son definidas por el Directorio, con el objeto de establecer los niveles aceptables 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 que establece la Superintendencia de Seguridad Social. Sin perjuicio de ello, en forma voluntaria ha tomado la determinación de adaptarse también a las mejores prácticas que se han desarrollado en otras industrias de servicios y que convenientemente adaptadas son aplicables a la industria de las cajas de compensación. Tal es el caso de los lineamientos de Basilea en materia de Riesgo de Crédito, Financiero y Operacional. Adicionalmente, ha tomado aspectos del marco normativo dispuesto por el regulador de los bancos chilenos, estructurando de este modo un marco de políticas muy alineada con las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.



Para alcanzar nuestros objetivos, todos los riesgos deben ser proactivamente identificados, medidos y controlados. Mientras que las definiciones anteriores se refieren individualmente a cada tipo de riesgo, es importante recordar que todos ellos pueden estar interconectados.

A) RIESGO DE CRÉDITO

Es la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago o con sus obligaciones financieras con Los Héroes bajo las condiciones y plazos previamente establecidos.

Tener claro este aspecto es muy relevante ya que se relaciona con la cartera de créditos que la institución ha otorgado a sus afiliados, tanto de créditos sociales de libre disposición como de créditos hipotecarios. Esta cartera corresponde a una porción importante del total de los activos y de la generación de ingresos de la institución.

Los Héroes cuenta con políticas de crédito específicas para cada producto, las que son revisadas periódicamente a objeto de asegurar su vigencia. Estas políticas 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 la red comercial, con especificidades para los segmentos de Trabajadores y Pensionados que atendemos.

Durante el ejercicio 2013, se llevaron a cabo diversas acciones para consolidar la estructura de administración del riesgo de crédito, entre las cuales destacan:

- Desarrollo e implementación de un modelo de originación estandarizado ("scoring") para el segmento trabajadores.
- Ajustes a las políticas de crédito y nuevas clasificaciones de empresas, con sus consiguientes implementaciones sistémicas que permitan una mejor gestión del riesgo de originación y atención a los afiliados.
- Implementación de nuevos sistemas automatizados de cálculo de provisiones, bloqueos y desbloqueos.
- Implementación de la nueva metodología de cálculo de provisiones normativas.
- Mejoras en los sistemas y metodologías de Cobranza que permitieron incrementar en un 41% las recuperaciones.

Con todo esto, el Gasto en Provisiones neto de Recuperaciones, disminuye en casi 5% en el año 2013 en comparación con el año anterior.

B) RIESGO OPERACIONAL

Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallas de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

El área de Riesgo Operacional en los Héroes está completamente segregada de las gerencias de línea, manteniendo un estado de independencia frente a los riesgos identificados. Su labor principal está orientada a verificar que los riesgos a los cuales se expone la corporación sean tratados de acuerdo a la política y metodología de gestión de riesgo operacional establecida.

El foco de atención en la gestión de riesgo operacional del año 2013 estuvo orientado a trabajar en las medidas necesarias para entregar cobertura a:

- Actualización de Políticas y procedimientos de riesgo operacional.
- Levantamiento y construcción de mapas de procesos.
- Levantamiento de matrices de riesgo y control y evaluación de riesgos.
- Reportes y transparencia de información.
- Registro de pérdidas operacionales.
- Continuidad operativa tecnológica.
- Gestión de riesgo en externalización de servicios.
- Cultura Organizacional.

Cabe destacar que la circular N°2821 de Gestión de Riesgo Operacional emitida por la Superintendencia de Seguridad Social dispuso que las Cajas desde el 01 de enero de 2014 debían cumplir con un conjunto de exigencias relacionadas con la identificación, gestión y cuantificación de riesgos y pérdidas operacionales. Al respecto Los Héroes cumplió en todos los ámbitos con dichas exigencias.

LOS HÉROES
ADMINISTRA SUS
RIESGOS DE ACUERDO
A LO QUE ESTABLECE LA
SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL.



C) RIESGO REPUTACIONAL

Es el riesgo vinculado a la percepción que tienen de Los Héroes los distintos grupos de interés, tanto internos como externos, con los que se relaciona en el desarrollo de su actividad, y que puede tener un impacto adverso en los resultados, el patrimonio o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales, considerando dentro de ellos la Transparencia de la Información.

Por ello, el año 2013 se dio inicio a un programa de gestión de riesgo reputacional. Los focos de este plan de trabajo consideran la identificación de los principales grupos de interés relevantes para Los Héroes, sus necesidades, potenciales focos de riesgo y un primer levantamiento de indicadores de sustentabilidad a base de los criterios del Global Reporting Initiative.

D) RIESGO FINANCIERO

Es el riesgo 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 en plazo con las obligaciones contraídas (Riesgo de Liquidez).

Los principales riesgos de mercado a los que se enfrenta Los Héroes corresponden a variaciones de tasas de interés y reajustabilidad (efecto de inflación).

Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotado este riesgo, Los Héroes cuenta con una Política de Riesgo Financiero, donde establece los lineamientos de la administración y la estructura de límites.

E)AVANCES EN MATERIA DE AUTORREGULACIÓN

Controles internos

En el transcurso del ejercicio, Los Héroes continuó fortaleciendo su control interno. Contraloría perfeccionó sus auditorías integrales, mediante la aplicación de una metodología de clasificación, que permite la posterior gestión de la información de las auditorías, mientras que el área de Control de Gestión terminó de implementar el modelo de gestión financiera integral de productos y segmentos, a través de la inclusión de mecanismos y variables de control, los que permiten resguardar la asignación de costos de fondos, riesgos crediticios y su generación, apoyando las decisiones de precios y equilibrios financieros.

Lo anterior se complementa con el control de gastos centralizados y directos, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operacional en la asignación de los recursos físicos y de inversión. Esto también contribuye a una mayor fluidez y mejores tiempos de respuesta en la generación de los reportes de gestión.

Comité de Auditoría

Su función principal es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores, de forma tal de propender a un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Vela que los estados financieros presenten la situación financiera y el resultado de las operaciones en forma correcta, certera y razonable, de acuerdo a los hechos económicos y cumplimiento de las normas contables internacionales y las impartidas por nuestro regulador. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Contraloría

A lo largo del ejercicio, esta área mantuvo un activo rol de apoyo a la gestión de la organización, siendo responsable de velar por el cumplimiento de la normativa interna emanada del Directorio, y la normativa externa vigente, emanada de los organismos reguladores.

La unidad se relaciona con todas las gerencias de área y se involucra en forma directa con los procesos de alto riesgo que impactan la gestión diaria de la organización, utilizando los más altos estándares y las mejores prácticas definidas por los organismos internacionales en esta materia. Adicionalmente, tiene bajo su responsabilidad el

área de cumplimiento, siendo responsable por supervisar la ejecución del Modelo de Prevención de Delitos de la ley N°20.393 y de la Prevención del Lavado y Blanqueo de Activos Ley N°19.913. Durante el año 2013, Contraloría realizó auditorías integrales a 108 sucursales, lo que le permitió evaluar el entorno de control de los distintos procesos y productos. También efectuó revisiones a todos los procesos críticos de Los Héroes, utilizando una nueva metodología de clasificación. Contraloría cuenta con una sólida estructura e integrantes especializados en finanzas, créditos, y riesgo operacional y tecnológico, lo que le permite entregar al Comité de Auditoría y a la Gerencia General una opinión independiente sobre el control interno en el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que permitan asegurar el cumplimiento normativo y resguardar los activos de la organización.

Prevención Lavado de Activos

Los Héroes cuenta con un sistema integral de prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Funciona a través de la realización de controles, seguimientos, monitoreos y planes de acción que pueden detectar situaciones inusuales, reportándolas oportunamente a los actores internos y reguladores respectivos. Esto, con el objeto de minimizar los riesgos de posibles intentos de utilización de operaciones con la entidad para blanquear dineros provenientes de actividades ilícitas y/o de comisión de estos delitos, velando por una estricta observancia a la ley.

Durante el ejercicio 2013, Los Héroes fortaleció los criterios utilizados para el monitoreo, análisis y evaluación de la información disponible de los clientes y sus actividades, dando inicio a cinco proyectos de automatización. Asimismo, continuó mejorando las herramientas informáticas para apoyar el análisis e identificación de operaciones sospechosas.

También realizó cambios significativos en los procesos y normas, los que se formalizaron en el Código de Ética y Manual de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.

En forma paralela, se implementaron cursos de capacitación vía e-learning con el fin de reforzar y actualizar los conocimientos que los colaboradores manejan sobre las políticas y procedimientos de esta materia.



GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN

La gestión eficiente de los recursos financieros y un cuidado proceso de decisiones en el ámbito de las adquisiciones de bienes y servicios necesarios para apoyar el logro de los objetivos, ha sido una constante preocupación de la administración de Los Héroes.

Durante este ejercicio se destaca la centralización del sistema de compra y gestión con proveedores, iniciada el año 2012, que ha permitido obtener mejoras importantes en términos de precio, calidad, plazos y garantías. Asimismo, ha contribuido a mantener los índices de rotación de existencias y minimizar el inventario con un razonable nivel de servicio, evitando los riesgos de obsolescencia. También se puso en marcha un código de procedimiento que define las responsabilidades del departamento de abastecimiento y fija los métodos a los cuales deben remitirse las actividades de compra.

De esa forma, durante el ejercicio se procesaron 9 mil órdenes de compra, logrando incorporar proveedores fijos y certificados para, por ejemplo, eventos de pensionados, soporte tecnológico, telecomunicaciones, aseo y seguros, entre otros. También se mejoraron los plazos de pago. De 60 días promedio se pasó a 28. Y sumando todos los recurrentes, en 2013 la empresa logró obtener un ahorro del orden de los US\$300 millones.

También en la línea de eficiencia, durante el ejercicio se automatizó en la plataforma de servicios SAP todo el sistema de Tesorería. Con su puesta en marcha, se logró disminuir de manera sustantiva los riesgos propios de la operación, haciendo más efectivo el envío de remesas a las sucursales y aumentando los niveles de seguridad.

FINANCIAMIENTO

La gerencia de Administración y Finanzas de Los Héroes debe procurar mantener un flujo continuo de recursos financieros para cubrir el desarrollo de su actividad, cumpliendo con las normas establecidas por los distintos organismos reguladores. Por lo mismo, a esta unidad le corresponde promover, en base al crecimiento de la organización, su sano endeudamiento, lograr diversificar las fuentes de financiamiento, obtener bajas tasas de interés en el mercado financiero y mejorar los calces para mantener acotados los riesgos financieros.

Los Héroes obtiene financiamiento principalmente de cuatro fuentes distintas, Bonos Corporativos, Bonos Securitizados, Efectos de Comercio y Créditos Bancarios.

Bonos Corporativos: Los Héroes tiene una línea de bonos corporativos aprobados por la SVS por un monto nominal máximo equivalente a cinco millones de unidades de fomento, con fecha de vencimiento hasta el 07 de marzo de 2022. Esta Línea de Bonos tiene clasificación de riesgo A, otorgada por las agencias de riesgo Feller Rate y Fitch Ratings.

En enero de 2013 Los Héroes colocó, con cargo a esta línea, su primer bono corporativo en el mercado financiero local, por un monto nominal de \$34.150 millones, a un plazo de cinco años. Posteriormente, en junio y octubre se colocaron con éxito dos Bonos Corporativos, por montos de \$25.000 millones y UF 1.000.000 respectivamente.

Los fondos obtenidos se destinaron principalmente al refinanciamiento de pasivos y a capital de trabajo y futuros proyectos.

Estas colocaciones permitieron a Los Héroes principalmente diversificar sus fuentes de financiamiento, que estaba muy concentrada en el sistema bancario (ver gráfico N°1); además permitió generar importantes aumentos en los plazos de vencimiento de la deuda y acceder a menores tasas

A continuación se presenta la estructura de cada uno de los bonos corporativos:

BONOS CORPORATIVOS

	SERIE A	SERIE C	SERIE E
Fecha Colocación	25 de enero de 2013	19 de Junio de 2013	11 de Octubre de 2013
Valor Nominal de la Serie	\$ 34.150.000.000	\$ 25.000.000.000	UF 1.000.000
Tasa de Carátula	7,30%	6,00%	3,70%
Clasificación de Riesgo		Feller A; Fitch A	
Uso de Fondo		Refinanciamiento de pasivos existentes y para operaciones del giro	
Nemotécnicos	BHER - A[1212]	BHER - C[0513]	BHER - E[0813]
Cortes	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	UF 500
Cantidad de Bonos	3.415	2.500	2.000
Plazo	5 años	5 años	5 años
Amortización	Bullet	Semestral desde 1 de Octubre de 2014	Semestral desde 1 de de 2015
Pago de Intereses	Semestral	Semestral	Semestral
Duration	4,3	3,0	2,87
Fecha término	1 de diciembre de 2017	1 de Abril de 2018	1 de Agosto de 2018
Agente Colocador		ImTrust	

Bonos Securitizados: Los Héroes fue la primera Caja de Compensación en emitir Bonos Securitizados en el mercado de capitales. Ha realizado tres colocaciones de Bonos Securitizados, la primera colocación fue en el año 2005 por un monto de \$36.000 millones, la segunda colocación fue en el año 2008 por un monto de \$34.000 millones, ambos bonos ya fueron pagados. La tercera colocación se efectuó en el año 2009 y se encuentra vigente actualmente, a continuación se presenta la estructura de esta emisión:

BONOS SECURITIZADOS

	SERIE A	SERIE B	SERIE C
Emisor		Banchile Securitizadora	
Activos		Créditos Sociales emitidos por Los Héroes	
Fecha Colocación		10 de septiembre de 2009	
Valor Nominal de la Serie	\$ 52.800.000.000	\$ 2.700.000.000	\$ 4.500.000.000
Tasa de Carátula	7,50%	9,00%	0,00%
Condición	Preferente	Subordinado	Subordinado
Clasificación de Riesgo	Feller AA; Fitch AA	Feller BBB; Fitch BBB	Feller C; Fitch C
Uso de Fondo		Refinanciamiento de pasivos existentes y para operaciones del giro	
Nemotécnicos	BCHIS-P14A	BCHIS-P14B	BCHIS-P14C
Cortes	\$ 20.000.000	\$ 10.000.000	\$ 4.500.000.000
Cantidad de Bonos	2.640	270	1
Plazo	9 años y 9 meses	9 años y 9 meses	10 años
Amortización	Trimestral desde 1° de Agosto de 2013	Bullet	Bullet
Pago de Intereses	Trimestral	Trimestral	No Hay
Duration	5,4	6,67	10
Fecha Vencimiento	1 de mayo de 2019	1 de mayo de 2019	1 de agosto de 2019
Agente Colocador		Banchile Corredores de Bolsa	

Efectos de Comercio: Los Héroes realizó el año 2008 la inscripción de una línea de efectos de comercio por \$40 mil millones, convirtiéndose en la primera caja de compensación en emitir este tipo de instrumento en el mercado financiero. Durante el año 2010 se realiza una nueva inscripción con una línea de efectos de comercio por \$50 mil millones. Ambas líneas tienen un plazo de vencimiento de 10 años.

Durante el año 2013 Los Héroes no realizó colocaciones de efectos de comercio.

Préstamos Bancarios: Producto de la seguridad y la confianza que genera la organización, Los Héroes cuenta con importantes montos de líneas de crédito aprobadas por los principales bancos del país, que permiten a la corporación tomar créditos bancarios con plazos de hasta tres años.

Este año 2013 las colocaciones de bonos corporativos permitieron diversificar las fuentes de financiamiento, y con ello disminuir la concentración en bancos, que en el año 2012 representaba el 76% del total de pasivos financieros, llegando a 45% en el año 2013. (Ver gráfico N°1)

Asimismo, los recursos obtenidos fueron utilizados en su mayoría a refinanciar pasivos bancarios de corto plazo, lo que sumado a la disminución de deuda bancaria en más de \$40.000 millones respecto al mismo período del año anterior, permitió disminuir la proporción de pasivos financieros de corto plazo, pasando de 44% en el año 2012 a 31% en el 2013. (Ver gráfico N°2)



GRÁFICO N°1: DISTRIBUCIÓN PASIVOS FINANCIEROS

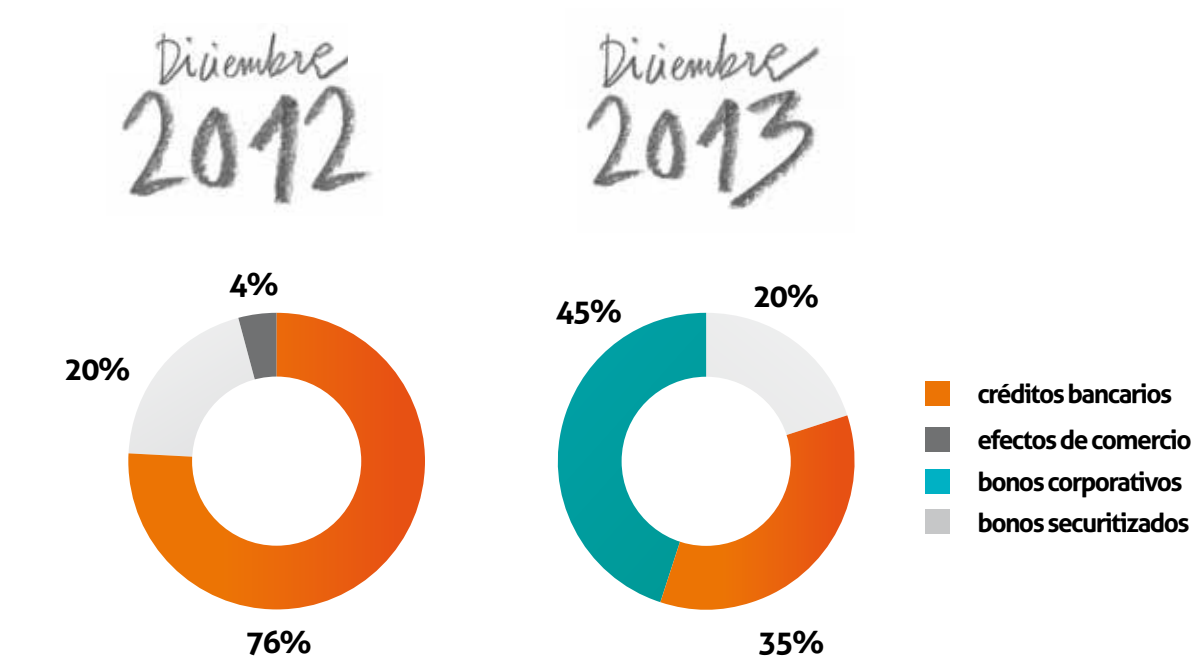
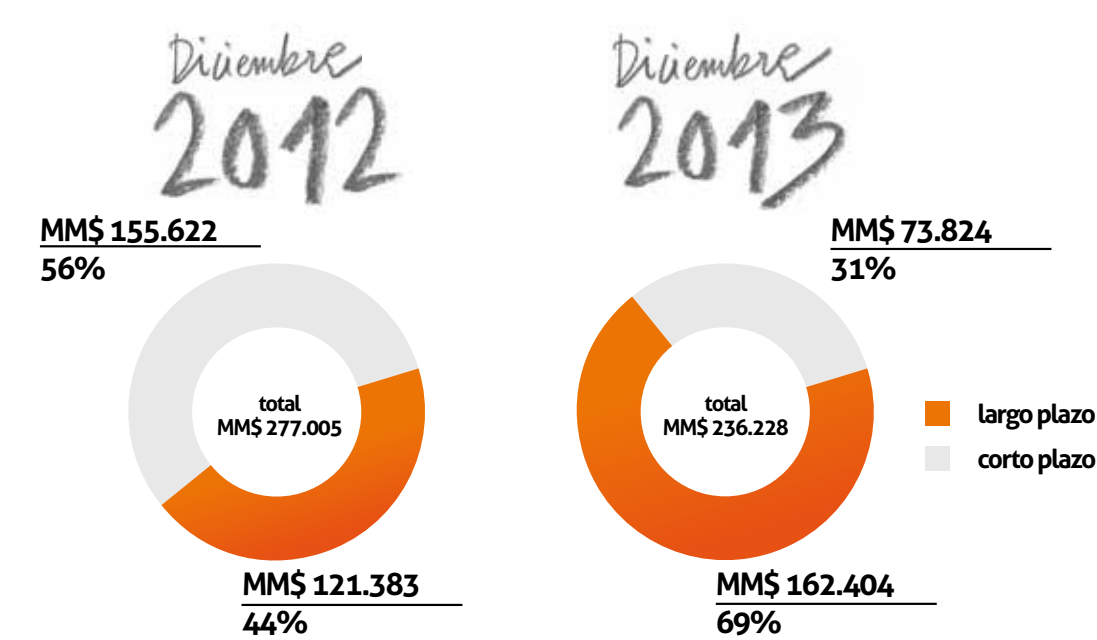


GRAFICO N°2: ESTRUCTURA CORTO Y LARGO PLAZO PASIVOS FINANCIEROS



INVERSIONES

Una de las inversiones más relevantes del ejercicio se hizo en materia de infraestructura. Tras recibir la ampliación de la concesión marítima del Centro Recreacional Lago Llanquihue, la organización destinó cerca de US\$500 mil para realizar obras de mejora en los accesos y en el uso del borde del lago, lo que nos permite contar con un centro recreacional y para vacaciones de primer nivel.

Entre otras inversiones, en el mismo ámbito, se remodelaron las cabañas del centro Recreacional San Juan, destinando para ello un monto cercano a los US\$300 mil.

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS

SITUACIÓN FINANCIERA	UNIDAD	31.12.2013	31.12.2012
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,51	1,13
Razón Ácida	Veces	0,6	0,4
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,2	2,5
Endeudamiento Neto (1)	Veces	1,7	2,0
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	44%	51%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	56%	49%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	422.639	449.917

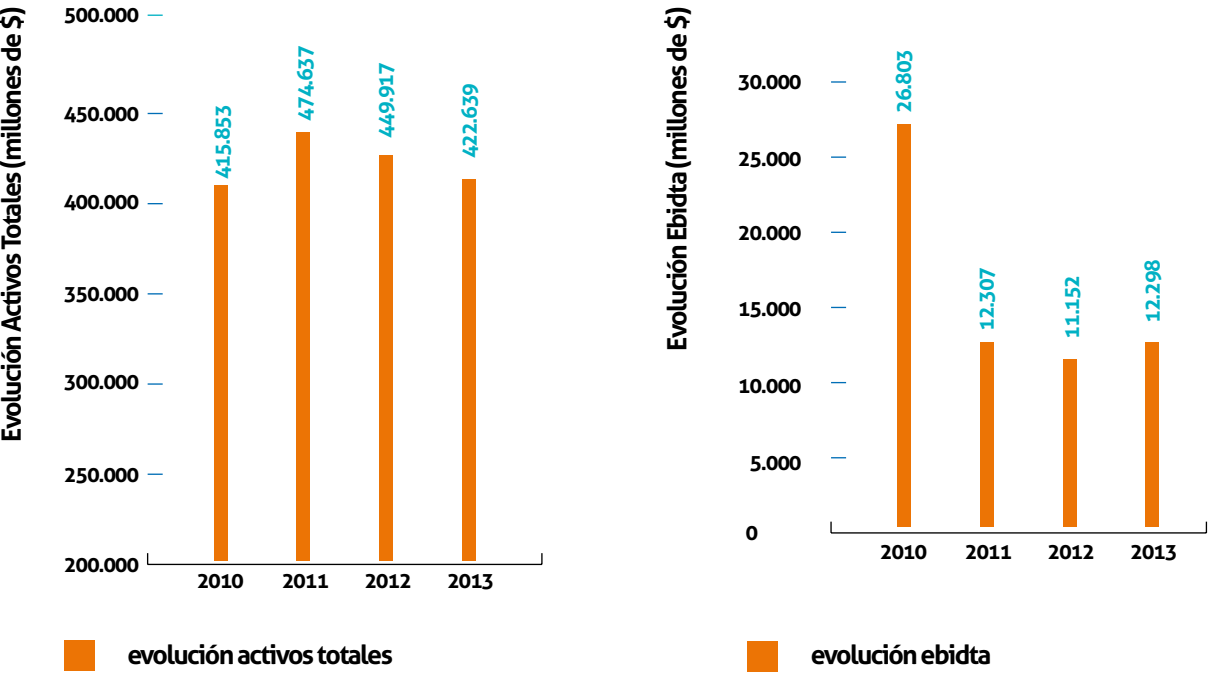
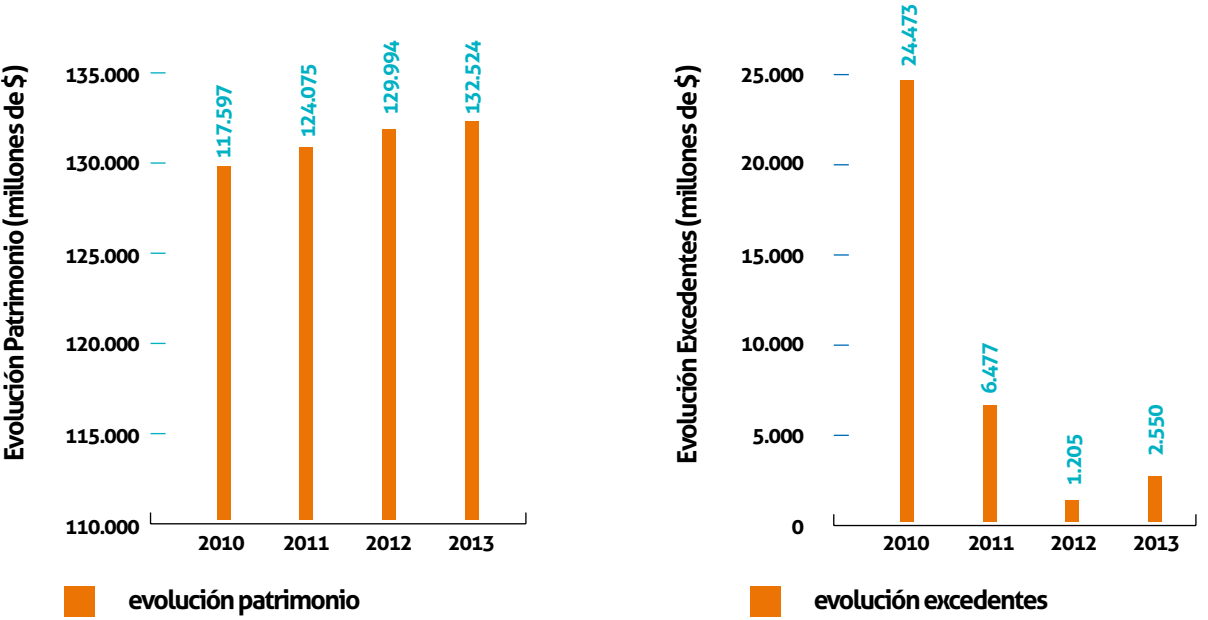
RESULTADOS	UNIDAD	31.12.2013	31.12.2012
Ingresos de actividades ordinarias	MM\$	113.523	121.067
Otros ingresos por naturaleza	MM\$	11.294	10.149
Gastos por beneficios a los emplea- dos	MM\$	-27.750	-25.893
Gastos por naturaleza	MM\$	-58.482	-64.925
Costos Financieros Netos (2)	MM\$	-16.986	-19.216
Otros ingresos y gastos (3)	MM\$	-19.050	-19.978
Compensación Social	MM\$	7.048	7.695
EBITDA (4)	MM\$	12.298	11.152
EBITDA ajustado (5)	MM\$	19.346	18.847
Ganancia (pérdida)	MM\$	2.550	1.205

RENTABILIDAD	UNIDAD	31.12.2013	31.12.2012
Rentabilidad del Patrimonio(6)	%	1,9%	0,9%
Rentabilidad del Activo(7)	%	0,6%	0,3%

Clasificación de Riesgo: Solvencia

Fitch (May-2013)	A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
Feller-Rate (May-2013)	A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
humphreys (Dic-2013)	A+ Estable	A+ Estable

(1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio
(2) Definido como: (Costos Financieros - Ingresos Financieros)
(3) Incluye: Materias Primas y consumibles utilizados, gastos por depreciación y amortizaciones, pérdidas por deterioro de valor, otras ganancias (pérdidas), participación de ganancias en asociadas, resultados por unidad de reajuste e impuesto a las ganancias.
(4) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.
(5) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y compensación social.
(6) Definido como: Resultado Dic-13/Promedio Patrimonio de ambos períodos (2012 y 2013).
(7) Definido como: Resultado Dic-13/Promedio de Activos Total de ambos períodos (2012-2013).



1. El patrimonio de Los Héroes ha crecido un 13% durante los últimos cuatro años. Mostrando un crecimiento a diciembre 2013 de \$2.548 millones (2,0%), respecto del año anterior, producto de las utilidades generadas en el período.

2. Los activos de Los Héroes creció un 2% en los últimos cuatro años. A diciembre 2013, los activos totales muestran una disminución de \$27.278 millones (6,1%), respecto del año anterior, debido fundamentalmente por la disminución en la cartera de colocaciones asociada a nuevas regulaciones.

3. El excedente de Los Héroes al 31 de diciembre del 2013 es de \$2.550 millones, lo que significa un aumento de \$1.345 millones respecto de igual período del año 2012, una variación positiva del 112% producto de una disminución en los gastos operacionales y menores gastos financieros.

4. El EBITDA, calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización, para diciembre 2013 es de \$12.298 millones, con respecto a igual período del año anterior se observa un aumento de \$1.146 millones, dado que para el período 2012 fue de \$11.152 millones.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE BIENES

Bienes raíces de propiedad de Los Héroes

N°	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	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	TEMUCO	Antonio Varas 1064, Temuco	Sucursal
20	OSORNO	Andrés Rosas 899, Osorno	Sucursal
21	PUERTO MONTT	Urmeneta 305, Puerto Montt	Sucursal
22	LLANQUIHUE	Fundo Quebrada Onda Bahía Domeyko, Llanquihue	Centro recreacional

PRINCIPALES PROVEEDORES

NOMBRE PROVEEDOR		
ENTEL CHILE S.A.	Mesa de ayuda- renovación tecnológica- Red wan y plataforma telefónica	
BRINK S CHILE S A	Transporte de valores	
CORP.CULT. EXTEN.DESAR.LOS HEROES	Convenio viajes 3° edad- cabañas- piscinas- campeonato fútbol.	
SINERGY INVERSIONES S.A.	Cajeros IPS	
SERVICIOS SUPPORT LIMITADA	Cajeros Externos	
ISS SERVICIOS GENERALES LTDA	Servicio Aseo Sucursal	
INVERSIONES Y COMERCIAL CONTIGGO LT	Servicio de Preevaluaciones	
CONSULTING MANAGEMENT LTDA.	Servicio de Preevaluaciones	
SERVICIOS PROSEGUR LTDA.	Transporte de valores y pago de pensiones	
INVERSIONES Y SERVICIOS E GROUP S A	Eventos masivos	
SERVICIO DE SEG.PROSEGUR REGIONES	Servicios de vigilancia	
EULEN CHILE S.A.	Servicio de aseo - paramédicos	
SERVIBANCA S.A	Procesamiento TX IPS- Servicio Portal de Pagos- Servicio digitalización de documentos	
VIGATEC S.A.	Servicio del reloj control- mantención máquina cheques- servicio arriendo impresoras.	
SAP AGENCIA EN CHILE.	Servicio de licencias SAP	
ACCENTURE CHILE ASESO. Y SERV. LTDA	Servicio Mantención Sistemas	
ATENTO CHILE S.A.	Servicio Call Center Inbound- servicio call center fidelización	
SERVICIOS INTEGRALES LTDA	Servicio integral de cajas	
G4S Security Services Regiones S.A.	Servicio de Seguridad- Vigilancia	
ADECCO RECURSOS HUMANOS S.A.	Contr. Cajeros sucursales- paramédicos suc. IPS	

Se informa que durante el año 2013, fue vendida 1 propiedad:
Gimnasio Talcahuano, Colón 2850, Talcahuano.

Además, se realizaron 5 fusiones de sucursales, quedando un total de 230 operativas.

Sucursales fusionadas:

QUINTA NORMAL LH
BANDERA LH
QUILPUÉ LH
ÑUÑO A LH
VALDIVIA LH

No se implementaron nuevas sucursales.

En los Centros Recreacionales, se realizaron obras y trabajos por un monto de MM\$513.



22

GERENTES

41

SUBGERENTES

90

AGENTES SUCURSALES

302

JEFATURA

245

PROFESIONALES

896

ADMINISTRATIVOS

COLABORADORES

Una adecuada gestión de las personas que trabajan en Los Héroes es fundamental para alinear los objetivos con las políticas y procedimientos de la corporación. El compromiso, entrega y profesionalismo de los colaboradores son la base del buen desempeño de la institución.

Por ello, y con el afán de perfeccionarlos día a día, Los Héroes potencia a las personas en sus competencias y habilidades, procurando siempre el desarrollo integral de los trabajadores a través de un liderazgo cercano y empático, de forma que ejerzan 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.

El área de Recursos Humanos diseña, propone, alinea y controla la implementación de Políticas de Personas con el fin de contar con un equipo humano comprometido, capacitado y motivado hacia el logro de los objetivos organizacionales, relacionándose directamente con los colaboradores, sindicatos y autoridades.

Durante el ejercicio 2013, Los Héroes implementó diversos proyectos enfocados al fortalecimiento de las comunicaciones, la capacitación y participación de los colaboradores en distintas instancias. Ellos se detallan a continuación.



Los

TOTAL COLABORADORES

CLIMA ORGANIZACIONAL

Está demostrado que la calidad del clima laboral influye directamente en la satisfacción de los colaboradores y, por lo tanto, en su productividad. Mientras un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo, ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento. Por lo mismo, mantener un ambiente de trabajo grato es una de las prioridades de la gestión de personas.

El año 2012 se realizó un Estudio Aplicado cuyos resultados le permitieron a Los Héroes conocer la percepción de sus colaboradores sobre distintos aspectos de la organización, identificando fortalezas y oportunidades de mejora. Ello se tradujo en planes funcionales ("a la medida" de cada Gerencia) y corporativos, que respondieron a las dimensiones que figuran transversalmente como aspectos que se deben mejorar: Progreso y Desarrollo, Cooperación entre Unidades y Beneficios.

Las siguientes son las iniciativas puestas en marcha durante el 2013:

- **Plan de Integración:** Según el último estudio de clima, una de las dimensiones que necesitaba mejoras era promover la cooperación entre unidades. Con ese objetivo, durante el ejercicio se implementaron diversas iniciativas bajo el

Plan de Integración entre Colaboradores, como pasantías y desayunos inter-áreas. Estas actividades tuvieron una positiva acogida entre las personas y equipos participantes.

- **Mis beneficios:** Con el propósito de que los colaboradores tengan una mejor calidad de vida laboral, el año 2013 se comenzó a entregar una serie de nuevos beneficios, tales como:

- **Temporada Baja de Vacaciones:** incentivos para que los colaboradores tomen sus vacaciones durante el año y no solamente en los meses de enero y febrero.

- **Viernes especiales:** uso de vestimenta menos formal, dentro de ciertos parámetros, los días viernes.

- **Teletrabajo:** Si la actividad lo permite, y no afecta el desempeño de los otros colaboradores, es posible acceder al beneficio de trabajar una media tarde al mes desde la casa.

- **Tarde Libre Cumpleaños:** Beneficio de tarde libre el día del cumpleaños.

Estas novedades, junto a los beneficios ya existentes, están en la Intranet, donde se presentan agrupados por categorías junto a sus procedimientos y formularios. La difusión de todos los beneficios y convenios que entrega Los Héroes fue apoyada por una campaña de comunicación interna, que incluyó mensajes de correo electrónico y un folleto informativo.

- **Programa Sigue Creciendo:** Iniciativas de cofinanciamiento de estudios que se reforzó sustantivamente durante el 2013. Destacan las Becas para Colaboradores, incentivo económico para iniciar o continuar carreras técnicas o profesionales, que este año benefició a 25 personas del Rol General. En forma paralela, se lanzó el Programa "Sigue Creciendo", beneficio que permite que profesionales y jefaturas puedan cursar estudios superiores de perfeccionamiento. En su primera versión se tradujo en un apoyo económico para 20 colaboradores.

- **Programa Corporativo de Inducción:** Con el objeto de que las personas que se incorporan a Los Héroes se sientan acogidas y orientadas desde el primer momento, durante el segundo semestre de 2013 se lanzó el Programa Corporativo de Inducción "Bienvenid@", iniciativa que se compone de tres etapas: jornada de inducción (R. Metropolitana), cursos e-learning y la denominada inducción al cargo. De esta última actividad surgió la creación de un nuevo rol: el/la Tutor, colaborador que tiene la misión de guiar y acompañar al nuevo integrante durante su primer mes, aclarando sus dudas y facilitando su proceso de adaptación. En sus primeros seis meses de operación, un 82% de los nuevos colaboradores se mostró satisfecho con el Programa Bienvenid@.

BENEFICIOS LABORALES:

Además de los beneficios ya mencionados, la organización ha incorporado otros destinados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Entre ellos destacan:

- Campaña Comunicacional de todos los beneficios a través de emails, intranet y folletería.
- Entrega de días adicionales frente a fallecimiento de familiares.
- Disposición de 5 días libres por contraer matrimonio.
- Proyecto Servicio al Cliente área Remuneraciones, que mejora la canalización y respuesta de los requerimientos.
- Celebración grupal de aniversarios laborales, cumpleaños, premiación por antigüedad, estímulos escolares, días especiales (padre, madre, niño, nacimientos, matrimonios), entre otros, cuyo fin es generar arraigo y sentido de pertenencia con la organización.
- Plan Partners, que consiste en desarrollar una relación cercana con los colaboradores de todas las áreas. Durante el ejercicio 2013 la gerencia de Recursos Humanos trabajó directamente con todas las divisiones, logrando un mayor acercamiento, empatía y asesoramiento en el rol estratégico de la gestión de personas.

Para los próximos años, esta división tiene múltiples desafíos, como realizar un proyecto de voluntariado con los colaboradores; formalizar la política de no discriminación y difundir e implementar la política de prácticas y beneficios pro-familia.

PROGRAMA DE LIDERAZGO 2013:

El año 2013 se puso en marcha el Programa de Liderazgo Los Héroes, una iniciativa inédita que tiene por objetivo entregar a las jefaturas los conceptos y herramientas necesarios para conducir adecuadamente a sus equipos hacia una gestión de excelencia, y de esa forma, alinearlos con los desafíos de la organización.

En una primera instancia, se aplicó un Estudio de Prácticas de Liderazgo, destinado a conocer los aspectos positivos -y por mejorar- de las jefaturas. Sus resultados fueron la base de un Plan de Capacitación que incluyó 24 talleres y dos charlas realizadas entre agosto y diciembre, con una excelente evaluación de los participantes (nota 4,9 en una escala de 1 a 5).

ENCUENTRO ANUAL ESTRATÉGICO

En abril de este año, Gerentes, Subgerentes y Jefes de Procesos Zonales de todo el país se reunieron en el Encuentro Anual 2013, jornada donde se revisó la estrategia que guiará a la organización en los próximos años. También se establecieron los planes de acción para lograr los objetivos.

Entre las principales definiciones establecidas en la jornada destacan los ámbitos estratégicos del negocio y los ejes centrales de la gestión.

5.300

horas de capacitación presencial.

29.119

horas de capacitación vía e-learning.

214

líderes participaron en los Talleres de Liderazgo.

ÁMBITOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO

1. Servicios de recaudación, pago y otras transacciones similares, a través de modernas redes físicas y virtuales.
2. Productos financieros sociales entregados en forma digna, ágil, moderna y eficaz.
3. Compensación social, sensible a las necesidades de los afiliados, financiadas con nuestros excedentes.

Con el fin de difundir internamente el nuevo Plan Estratégico, durante el 2013 se llevó a cabo el Plan de Visitas a Terreno, que incluyó reuniones de conversación y análisis en más de 100 sucursales del norte, centro y sur del país. En ellas se abordaron temas como la Misión, Visión y Valores que guían la organización, poniendo énfasis en los ámbitos y focos estratégicos.

Con el mismo objetivo se realizó la Reunión Comercial 2013, jornada en la que se difundieron las metas comerciales del año y las estrategias a seguir para alcanzarlas. En ella participaron los Subgerentes Regionales, Agentes y Subgerentes de Negocios. En la oportunidad, la Gerencia Red Comercial y Transaccional dio a conocer los desafíos que tiene Los Héroes en cada uno de sus segmentos de clientes (Trabajadores y Pensionados), con un mensaje central: el aporte de cada una de las Sucursales es clave para el éxito de Los Héroes.

Asimismo, se llevaron a cabo 5 encuentros con los Jefes de Procesos y Servicios de las distintas sucursales en las que estuvo presente el Gerente General, quien difundió los Focos Estratégicos, además de la Misión, Visión y Valores que guían a la organización.



Ciudadano CORPORATIVO

Los Héroes presentó en octubre de 2013 su primer Reporte de Sustentabilidad, que busca dar a conocer su labor a los distintos grupos de interés en forma transparente, estandarizada y comparable. El documento considera las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido autodeclarado B en su nivel de aplicación.



900

POSTULACIONES PARA
PROGRAMA NUEVOS HÉROES

42%

DE PUBLICACIONES EN
PRENSA DEL TOTAL DE LA
INDUSTRIA.


LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION

Ciudadano Corporativo

LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LOS HÉROES SE ORIENTA A REFORZAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN HACIA LOS DIFERENTES PÚBLICOS. SU ESTRUCTURA LE PERMITE RECIBIR REQUERIMIENTOS, PREGUNTAS, INFORMACIÓN Y RECLAMOS.



COMUNICACIÓN E IMAGEN

Los Héroes cuenta con una política de comunicaciones orientada a reforzar los canales de información hacia los diferentes públicos y para recibir requerimientos, preguntas, información o reclamos, con el objeto de garantizar una total fluidez y rapidez en las respuestas.

Durante el ejercicio 2013, se desarrollaron las siguientes iniciativas para reforzar la comunicación institucional:

- Fomentar el conocimiento de las funciones y beneficios de Los Héroes, mediante visitas en terreno (Chiloé y Paso León).
- Potenciar los distintos canales de información y comunicación con los afiliados y usuarios: mejora en la revista, coordinación de las noticias corporativas en la TV y web.
- Elaboración y redacción del Primer Reporte de Sustentabilidad.
- Incorporación de la sustentabilidad en la planificación estratégica.
- Entrega de premios y reconocimiento institucionales a la trayectoria.
- Campaña de reciclaje con la Fundación San José.
- Plan de Relacionamiento con Fundación del Adulto Mayor Clotario Blest.
- Plan de Relacionamiento con autoridades.
- Plan de Relacionamiento con el Servicio Nacional para el Adulto Mayor.
- Plan de Relacionamiento con Carabineros.
- Incorporación a Acción RSE.

En Prensa, se potenció la difusión tanto de temas corporativos como de beneficios y servicios de Los Héroes, en medios de comunicación a nivel nacional y regional.

Asimismo, se desarrolló una estrategia de relacionamiento con periodistas, editores y líderes de opinión.

Durante el 2013 se registraron 1.385 publicaciones de la industria de las Cajas de Compensación, de las cuales el 42% corresponde a noticias de Los Héroes (fuente: Servicio de Monitoreo y Análisis Nexchannel).

PROGRAMA NUEVOS HÉROES

Como ya es habitual, este año se realizó una nueva versión del programa Nuevos Héroes, iniciativa que busca identificar, seleccionar y reconocer casos comprobables y verídicos de personas que hayan realizado de manera voluntaria alguna labor o iniciativa extraordinaria y significativa en beneficio de terceros.

En la versión 2013, Nuevos Héroes recibió más de 900 postulaciones de todo el país, lo que refleja la creciente convocatoria que ha tenido el programa, el que ya va en su cuarta versión.

Además se recibieron más de 50 mil opiniones on line, para elegir a los finalistas.

El jurado, compuesto por Benito Baranda, Carolina de Moras y Humberto Sichel, eligió a Óscar Valdebenito como el Nuevo Héroe 2013, por su valioso aporte al proceso de alfabetización en la localidad de Dollinco (VIII Región del Biobío). A su vez, Bladimir Muñoz recibió el premio del público, que valoró su defensa de los derechos de las minorías.

CAMPAÑA PROMOCIONAL

En el mes de agosto se lanzó una nueva campaña comunicacional, que tuvo presencia en televisión abierta, canales regionales, radio, prensa, Internet y transporte público.

La acción promocional estuvo centrada en los valores que guían a la organización, tales como el Compromiso Social, la Transparencia y la Creatividad. Con la campaña también se buscó reforzar el orgullo de los colaboradores por ser parte de Los Héroes.

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SUSTENTABILIDAD

En 2013, Los Héroes puso especial énfasis en relacionarse directamente y con mayor fluidez con sus diferentes grupos de interés, reconociendo los cambios y nuevas exigencias de la sociedad, respecto a la información, transparencia y calidad de servicio, especialmente por parte de sus clientes, reguladores, autoridades, comunidad en general y líderes de opinión.

Los Héroes ha establecido como una de sus prioridades actuar acorde a las nuevas necesidades de la comunidad y gestionar su trabajo con transparencia, claridad y cuidado en su comunicación. Por ello, ha asumido activamente la relación con sus principales grupos de interés con una visión integral social, ambiental y económica, con el objetivo de incorporar en nuestra gestión sus necesidades y expectativas.

La organización ha definido la sustentabilidad como su capacidad para aportar valor a sus diferentes grupos de interés, con el objetivo de proyectar a la institución en el largo plazo, aumentando y consolidando los vínculos con los afiliados, usuarios, autoridades, reguladores, colaboradores, proveedores y comunidad.

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

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Luego de un intenso trabajo, en el que participaron diferentes equipos, Los Héroes presentó en octubre de 2013 su primer Reporte de Sustentabilidad, que busca dar a conocer su labor a los distintos grupos de interés en forma transparente, estandarizada y comparable.

El documento considera las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido autodeclarado B en su nivel de aplicación.

El primer Reporte de Sustentabilidad Los Héroes, corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, y da cuenta del desempeño de la institución en los ámbitos social, económico y ambiental.

La información y estructura sigue los lineamientos del estándar GRI, versión 3.1, cuyos indicadores permiten mostrar y hacer comparables el desempeño sustentable de la institución y comunicarlo a través de este documento a sus distintos grupos de interés. Sobre la base de estos criterios será posible delinear el Modelo de Sustentabilidad de Los Héroes, agregando valor a sus grupos de interés, de manera responsable y eficiente, declarando formal y públicamente este importante compromiso.



LOS HÉROES ESTÁ DANDO UN PASO RELEVANTE EN MATERIA INSTITUCIONAL, AL PLANTEARSE EL GRAN DESAFÍO DE ALINEAR LAS MEJORES PRÁCTICAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD CON SUS FOCOS ESTRATÉGICOS COMO ORGANIZACIÓN.



REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO, COMITÉ DE DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

Remuneraciones percibidas por los miembros del Directorio (cifras en miles de \$)

2013			
	DIETAS	HONORARIOS COMITÉ	GASTOS REPRESENTACIÓN, VIÁTICOS Y OTROS
ENZO VALLARINO ESTAY	7.744	35.654	7.127
GABRIEL RIVEROS INFANTE	7.744	17.841	301
ARTURO FAÚNDEZ FUENTES	7.744	5.820	2.544
ALFREDO KUNZE SCHÜTZE	7.744	17.542	
ENRIQUE OYARCE CIFUENTES	7.744	3.222	4.966
IVAN URZÚA AHUMADA	7.744	11.190	
2012			
	DIETAS	HONORARIOS COMITÉ	GASTOS REPRESENTACIÓN, VIÁTICOS Y OTROS
ENZO VALLARINO ESTAY	7.257	34.848	2.388
GABRIEL RIVEROS INFANTE	7.257	18.378	51
ARTURO FAÚNDEZ FUENTES	7.257	5.820	2.425
ALFREDO KUNZE SCHÜTZE	7.257	22.315	
ENRIQUE OYARCE CIFUENTES	7.257	2.148	4.546
IVAN URZÚA AHUMADA	7.257	12.264	

Desembolsos por Asesorías contratadas por el Directorio (cifras en miles de \$)

IDENTIFICACIÓN	TIPO SERVICIO	2013 MONTO M\$	2012 MONTO M\$
KPMG AUDITORES CONSULTORES LTDA.	Auditoría Estados Financieros	75.611	78.092
HUMPHREYS CLASIFICADORA DE RIESGO LTDA.	Clasificación de Riesgo	6.900	8.458
FELLER RATE CLASIFICADORA DE RIESGO	Emisión Línea de Bonos y Clasificación de Riesgo	6.905	27.957
FELLER RATE CLASIFICADORA DE RIESGO	Emisión Línea de Bonos y Clasificación de Riesgo	6.878	6.754
CLGROUP FINANCIAL SERVICES CONSULTING	Asesoría Riesgo de Crédito	3.063	9.038
F.D.O ASESORÍAS E INVERSIONES LTDA.	Asesoría Comité Riesgo	32.873	29.797
GUSTAVO ALBERTO FAVRE DOMÍNGUEZ	Asesorías Comité Riesgo y Tecnología	49.187	44.695
JOSÉ EDUARDO MONSALVE ASSEF	Asesorías Comité Auditoría	9.216	8.375
LIZBETH MARIA CARVAJAL BENITO	Asesorías Comité Capital Humano	413	3.035
JOSÉ ANTONIO BASCUÑÁN VALDÉS	Asesor Directorio	71.730	70.121

Remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales

A continuación se detallan las remuneraciones devengadas del personal clave:

CONCEPTO	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
Remuneraciones recibidas por el personal clave de la Gerencia, salarios	1.352.321	1.436.081
Remuneraciones recibidas por el personal clave de la Gerencia, beneficios a corto plazo para empleados (1)	175.030	113.102
Totales	1.527.351	1.549.183

(1) Las remuneraciones se componen del salario más una bonificación anual al rol ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales.

RESUMEN DE HECHOS ESENCIALES DEL PERÍODO

Hechos Esenciales Informados Durante el Ejercicio 2013 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2013 se informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros los hechos esenciales descritos a continuación.

En las fechas que se indican, Los Héroes informó la colocación en el mercado financiero de los siguientes bonos corporativos, emitidos con cargo a la línea de bonos a 10 años de la entidad inscrita en el registro de valores de esa Superintendencia con fecha 07 de marzo de 2012, bajo el N°708:

1. Con fecha 25 de enero de 2013:

- Bono Serie A (BHER-A1212)
 - Monto \$34.500.000.000
 - Vencimiento 01 de diciembre de 2017
- Dichos destinados al refinanciamiento de pasivos de Los Héroes CCAF y para financiar colocaciones de crédito social y futuros proyectos.

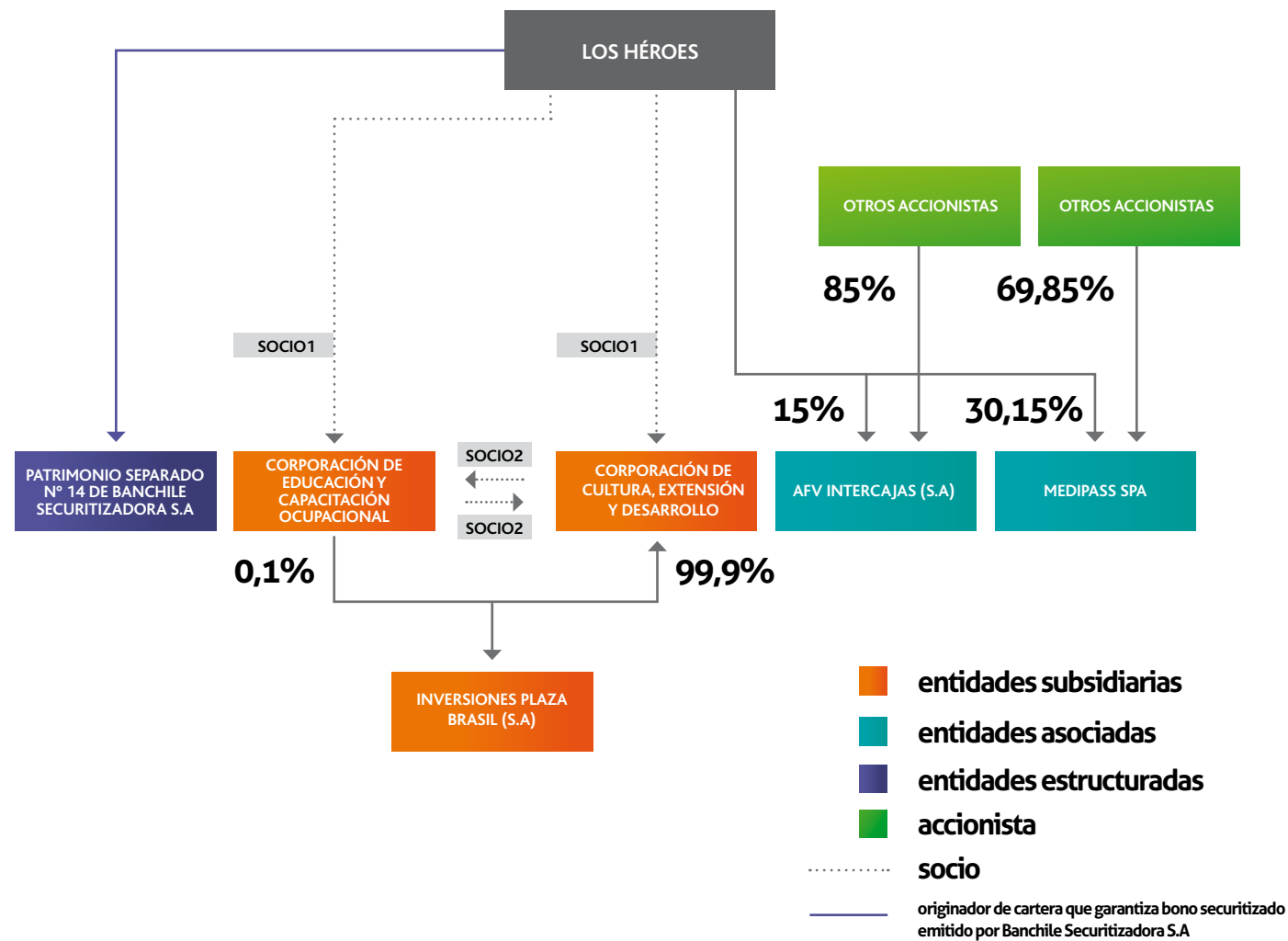
2. Con fecha 19 de junio de 2013:

- Bono serie C (BHER-C0413)
 - Monto \$25.000.000.000
 - Vencimiento 01 de abril de 2018
- Los fondos destinados en un noventa por ciento al refinanciamiento de pasivos del Emisor y/o sus Filiales; y en un 10% a capital de trabajo y futuros proyectos, sin perjuicio de otras finalidades que se determinen en su oportunidad.

3. Con fecha 11 de octubre de 2013:

- Bono serie E (BHER-E0813)
 - Monto UF1.000.000
 - Vencimiento 01 de agosto de 2018
- Fondos destinados aproximadamente en un 90% al refinanciamiento de pasivos del Emisor y/o sus Filiales, y en un 10% a capital de trabajo y futuros proyectos, sin perjuicio de otras finalidades que se determinen en su oportunidad.

ENTIDADES RELACIONADAS



Con el fin de entregar beneficios que complementen la oferta de valor a sus afiliados y familias, Los Héroes participa, como socio o accionista, de las siguientes entidades: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y su filial Inversiones Plaza Brasil S.A., la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, MEDIPASS SpA. y AFV Intercajas S.A.

Adicionalmente, Los Héroes participa en el Patrimonio Separado N°14 de Banchile Securitizadora S.A. Entidad que se constituyó con el fin de emitir en el mercado un bono securitizado, y de esta manera acceder a nuevas fuentes de financiamiento y mejores condiciones financieras.

A continuación se describen cada una de las entidades relacionadas de Los Héroes, las cuales se clasifican de acuerdo a las definiciones entregadas por la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF):

I. ENTIDADES SUBSIDIARIAS

Una subsidiaria se define como una entidad que está controlada por otra entidad (controladora). Una controladora tiene control sobre una subsidiaria (en la que participa) cuando tiene derechos existentes que le dan la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes; tiene exposición o derecho a los rendimientos variables de su implicancia en la entidad en que participa, o tiene la capacidad de utilizar su poder sobre la entidad en la que participa para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Los Héroes es la matriz principal de las subsidiarias 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 el control sobre ellas y poder para nominar a todos los miembros del Directorio.

Por este motivo, Los Héroes consolida sus Estados Financieros con estas corporaciones.

Atendida 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 Los Héroes y dichas entidades.

**1. Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo
Los Héroes**

Individualización: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes

Naturaleza Jurídica: Corporación formada el año 1991

Socios Actuales:

- 1) Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes
2) Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Objeto Social:

Desarrollar actividades de cultura, extensión y desarrollo destinadas a otorgar beneficios y servicios a trabajadores y empleadores y en particular a los vinculados a Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes en los campos de la cultura, de la educación, capacitación, recreación, deportes, habitacional y salud.



Directorio:

PRESIDENTE	Enzo Vallarino Estay
DIRECTOR	Gabriel Riveros Infante
DIRECTOR	Iván Urzúa Ahumada
DIRECTOR	Arturo Faúndez Fuentes
DIRECTOR	Jorge Leyton Díaz

Los miembros del Directorio no perciben dieta por su gestión.



Ejecutivos

GERENTE GENERAL	Sebastián González Michell
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:	Luis Ernesto Oñate Olivares

Los Héroes actualmente mantiene un contrato en virtud del cual se le encarga a esta corporación la administración y operación de siete centros recreacionales de propiedad de la CCAF Los Héroes por cuenta de esta última, principalmente, en beneficio de los afiliados de la Caja, y también presta a Los Héroes servicios de hotelería, turismo, producción de eventos y similares.

Dada la naturaleza del contrato, éste no tiene influencia significativa en las operaciones y resultados de Los Héroes.

La dotación a la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes al 31 de diciembre de 2013 fue de 147 personas.

2. Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Individualización: Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Naturaleza Jurídica: Corporación formada el año 1996

- Socios Actuales:**
- 1) Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes
 - 2) Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes

Objeto Social:
La Corporación tendrá por objeto único entregar servicios de capacitación ocupacional actuando como organismo técnico de capacitación de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.518 sobre Estatuto de Capacitación y Empleo y sus modificaciones.

Directorio:	
PRESIDENTE	Enzo Vallarino Estay
DIRECTOR	Gabriel Riveros Infante
DIRECTOR	Alfredo Kunze Schutze

Ejecutivos	
GERENTE GENERAL	Jorge Leyton Díaz

Actualmente esta corporación se encuentra sin actividad.

3. Inversiones Plaza Brasil S.A.

Individualización: Inversiones Plaza Brasil S.A.

Naturaleza Jurídica: Sociedad anónima cerrada constituida mediante escritura pública de fecha 7 de agosto de 1995, otorgada en la Notaría de Santiago de don Raúl Perry Pefaur, inscrita en el Registro de Comercio a fojas 20.339 número 16.419, del año 1995.

- Accionistas Actuales:**
- 1) Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
 - 2) Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Objeto Social:

- a. Adquirir, a cualquier título, y enajenar todo tipo de inmuebles, terrenos, predios agrícolas o urbanos, viviendas, locales comerciales y oficinas;
- b. Adquirir con fines rentísticos y permanentes, a cualquier título y enajenar todo tipo de bienes muebles, acciones, valores mobiliarios, efectos de comercio, títulos de crédito y demás instrumentos representativos del capital o de deuda;
- c. Prestar a terceros, por sí misma o asociada con otros, todo tipo de servicios, asesoría y, en general, consultorías;
- d. Desarrollar y promover, por sí misma o en asociación con terceros, toda clase de negocios, tanto del área inmobiliaria como en relación con otra clase de bienes, corporales e incorporeales, seguros, créditos, leasing, arrendamientos y otros, y e. Concurrir a la constitución de nuevas sociedades y/o participar en sociedades ya existentes, cuyo objeto social corresponda al de la sociedad. La Corporación tendrá por objeto único entregar servicios de capacitación ocupacional.

Capital: \$35.000.000, dividido en mil acciones (al tiempo de la constitución).

Directorio:	
PRESIDENTE	Enzo Vallarino Estay
DIRECTOR	Germán Lafrentz Heinsen
DIRECTOR	Jorge Leyton Díaz

Ejecutivos	
GERENTE GENERAL	Jorge Leyton Díaz

Actualmente esta corporación se encuentra sin actividad.

II. ENTIDADES ESTRUCTURADAS

Una estructurada es una entidad que ha sido diseñada de forma que los derechos de voto o similares no sean el factor determinante para decidir quién controla la entidad, tal como cuando los derechos de voto se relacionan sólo con las tareas administrativas y las actividades relevantes se dirigen por medio de acuerdos contractuales. Los Héroes CCAF evaluó la existencia de entidades estructuradas, las cuales deben ser incluidas en el perímetro de consolidación de los estados financieros, considerando para ello las siguientes características:

- Las actividades de las entidades estructuradas 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.
- Posee 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, Los Héroes retiene para sí, la mayoría de los riesgos inherentes a la propiedad o residuales de las entidades estructuradas o a sus activos, con el fin de obtener los beneficios de sus actividades. Producto de esta evaluación Los Héroes posee como entidad estructurada el patrimonio separado N°14 de Banchile Securitizadora S.A., con quien consolida sus estados financieros.

El patrimonio separado N°14 se constituyó en el año 2009, con el fin de emitir en el mercado de capitales un bono securitizado, y con ello acceder a nuevas fuentes de financiamiento y mejores condiciones de costos de fondos.

Los Héroes fue la primera Caja de Compensación en emitir Bonos Securitizados en el mercado de capitales. Ha realizado tres colocaciones de Bonos Securitizados, la primera colocación fue en el año 2005 por un monto de \$36.000 millones, la segunda colocación fue en el año 2008 por un monto de \$34.000 millones, ambos bonos ya fueron pagados. La tercera colocación, que se encuentra actualmente vigente, fue de MM\$60.000 millones, originando el patrimonio separado N° 14 de Banchile Securitizadora.

III. ENTIDADES ASOCIADAS

Una asociada es una entidad sobre la cual el inversor tiene una influencia significativa, es decir, tiene el poder de intervenir en las decisiones de política financiera y de operación de la entidad en la que participa, sin llegar a tener el control ni el control conjunto de ésta.

Los Héroes participa en la propiedad de las siguientes asociadas: MEDIPASS SpA y AFV Intercajas. En ambas sociedades participa un director que representa a la institución.

1. Sistemas Tecnológicos SpA, Medipass SpA.

Individualización: Sistemas Tecnológicos SPA

Naturaleza Jurídica: Sociedad por Acciones Capital suscrito y pagado: \$ 1.756.990.392

Objeto Social:

- a. Operador de Licencia Médica Electrónica y servicios asociados,
- b. La creación y desarrollo, exportación e importación, licenciamiento, comercialización, distribución y venta de productos y servicios de certificación digital y seguridad informática.

Directorio:	
PRESIDENTE	Jaime Fernández Dodds
VICEPRESIDENTE	Oscar Pradenas Villa
DIRECTOR	Germán Lafrentz Heinsen
DIRECTOR	Carlos López Alonso

Ejecutivos	
GERENTE GENERAL	Alfonso Escobar Urbina

Participación de la matriz y variaciones ocurridas durante el último ejercicio:

31-12-2012: 29,03%
31-12-2013: 30,15%

Participación de la asociada sobre el total de activos de Los Héroes: 0,05%

Desde noviembre de 2011 Los Héroes mantiene un contrato con Medipass por virtud del cual ésta le presta servicios de tramitación de la Licencia Médica Electrónica.

Dada la naturaleza del contrato, éste no tiene influencia significativa en las operaciones y resultados de Los Héroes.

2. AFV Intercajas S.A.

Individualización: Administradora de Fondos para la Vivienda Intercajas S.A.

Naturaleza Jurídica: Sociedad Anónima Capital Suscrito y Pagado: \$ 539.006.176

Objeto Social:
Administrar Fondos para la Vivienda, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias que regulan esta materia.

Directorio:	
PRESIDENTE	Andrés Merino Cangas
DIRECTOR	Juan Luis Díaz Ramírez
DIRECTOR	Oscar Pradenas Villa
DIRECTOR	Claudio Castro Poblete
DIRECTOR	Germán Lafrentz Heinsen

Ejecutivos	
GERENTE GENERAL	Andrés Giaconi Muñoz

Participación de la matriz y variaciones ocurridas durante el último ejercicio:

31-12-2012: 15,00%
31-12-2013: 15,00%

Participación de la asociada sobre el total de activos de Los Héroes: 0,01%

31-12-2012: 29,03%
31-12-2013: 30,15%

Participación de la asociada sobre el total de activos de Los Héroes: 0,05%

Existe un Contrato de Administración de Fondo para la Vivienda en virtud del cual Los Héroes encarga a la Administradora de Fondos para la Vivienda Intercajas S.A. la constitución y administración de un Fondo para la Vivienda.

Dada la naturaleza del contrato, éste no tiene influencia significativa en las operaciones y resultados de Los Héroes.



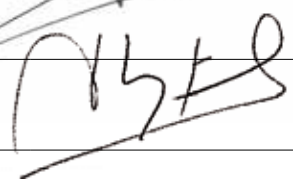


DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y SUSCRIPCIÓN DE LA MEMORIA

Razón Social: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

RUT : 70.016.330-K

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en la Memoria Anual. Lo anterior en conformidad a lo señalado por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su Norma de Carácter General N°346, de fecha 03 de mayo de 2013.

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Enzo Vallarino Estay	Presidente	4.094.629-2	
Jorge Leyton Díaz	Gerente General	8.035.213-1	

Santiago, abril 2014.

Estados FINANCIEROS



Estados
Financieros

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

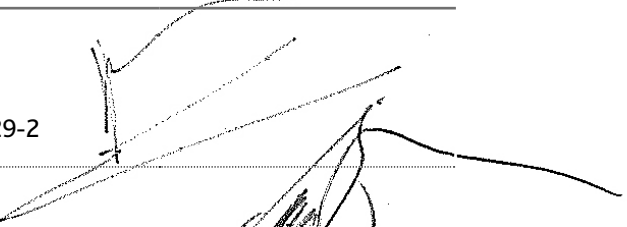
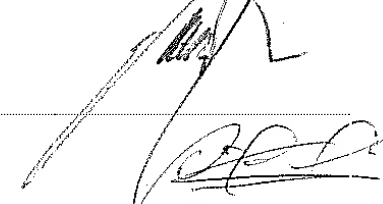
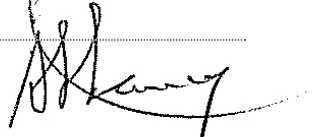
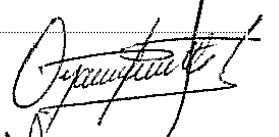
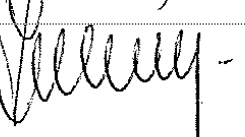
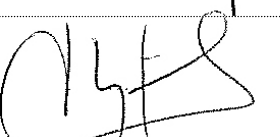
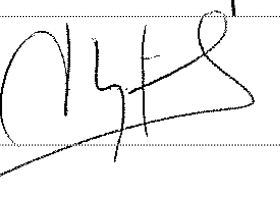
RUT : 70.016.330-K

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 2013 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 Esenciales 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	

Contenidos

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados	116
Estados de Resultados Consolidados por Naturaleza	117
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	118
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	120
Estados de Flujos de Efectivo Consolidados	121
NOTA 1 ENTIDAD QUE REPORTA	122
(a) Antecedentes de la Constitución y Objetivos de la Institución	122
(b) Gobierno Corporativo	122
(c) Inscripción en el Registro de Valores	123
(d) Entidades Relacionadas (Subsidiarias y sociedad estructurada)	123
NOTA 2 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS	124
(a) Período Contable	124
(b) Bases de Presentación	124
(c) Bases de Consolidación	124
(d) Método de Conversión	126
(e) Moneda Funcional	127
(f) Inventarios	127
(g) Propiedad, planta y equipos	127
(h) Deterioro de Valor de los Activos no Financieros	128
(i) Activos Disponibles para la Venta	128
(j) Inversiones en Asociadas contabilizadas por el método de participación.	128
(k) Activos Intangibles	128
(l) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	128
(m) Activos financieros y Pasivos financiero	129
(n) Medición del valor razonable	131
(ñ) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	132
(o) Provisiones	132
(p) Activos y Pasivos Contingentes	133
(q) Transacciones con Partes Relacionadas	133
(r) Ingresos Ordinarios y Otros Ingresos por Naturaleza	133
(s) Clasificación Corriente y no Corriente	133
(t) Información por Segmentos	134
(u) Bases de Medición	134
(v) Uso de Estimaciones y Juicios	134
(w) Nuevos pronunciables contables	135
NOTA 3 CAMBIOS CONTABLES	136
NOTA 4 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	136
NOTA 5 EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	143

NOTA 6 DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR CORRIENTES	145
NOTA 7 OTROS ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES	151
NOTA 8 INSTRUMENTOS FINANCIEROS	152
NOTA 9 OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES	155
NOTA 10 CUENTAS POR COBRAR, NO CORRIENTES	155
NOTA 11 OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS NO CORRIENTES	156
NOTA 12 OTROS ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	156
NOTA 13 INVENTARIOS	157
NOTA 14 INVERSIONES CONTABILIZADAS UTILIZANDO EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	157
NOTA 15 PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO, NETO	158
NOTA 16 ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA	160
NOTA 17 IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS	161
NOTA 18 CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR CON ENTIDADES Y PARTES RELACIONADAS	162
NOTA 19 ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS	164
NOTA 20 OTROS PASIVOS FINANCIEROS CORRIENTES Y NO CORRIENTES	164
NOTA 21 CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR	170
NOTA 22 PROVISIONES CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	171
NOTA 23 OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES	172
NOTA 24 ACTIVOS (PASIVOS) POR IMPUESTOS CORRIENTES	172
NOTA 25 CUENTAS POR PAGAR, NO CORRIENTES	172
NOTA 26 OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES	172
NOTA 27 PÉRDIDA POR DETERIORO DE VALOR RECONOCIDA EN EL RESULTADO DEL PERÍODO	173
NOTA 28 INGRESOS FINANCIEROS	173
NOTA 29 INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	173
NOTA 30 OTROS INGRESOS POR NATURALEZA	174
NOTA 31 GASTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	174
NOTA 32 OTROS GASTOS POR NATURALEZA	175
NOTA 33 COSTOS FINANCIEROS	176
NOTA 34 RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE	176
NOTA 35 OTRAS GANANCIAS (PÉRDIDA)	176
NOTA 36 INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTO	177
NOTA 37 NOTAS AL FLUJO DE EFECTIVO	179
NOTA 38 CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES	180
NOTA 39 SANCIONES	183
NOTA 40 MEDIO AMBIENTE	183
NOTA 41 CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS	184
NOTA 42 HECHOS POSTERIORES	184



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 Presidente y Directores de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes:

INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Subsidiarias, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN POR LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La Administración 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. 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

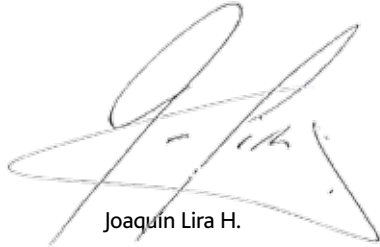
Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo 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 Subsidiarias al 31 de diciembre de 2013 y 2012 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.


Joaquín Lira H.

KPMG Ltda.

Santiago, 25 de marzo de 2014

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
CLASIFICADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

ACTIVOS	Notas	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	5.8	71.050.718	57.628.399
Otros activos financieros, corrientes	7	-	12.210.167
Otros activos no financieros, corrientes	9	112.518	265.294
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	6	120.818.496	114.855.012
Inventarios	13	28.728	78.217
Activos por impuestos corrientes	24	16.894	91.907
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		192.027.354	185.128.996
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	15 (c)	-	150.822
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como a los propietarios mantenidos para distribuir		-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como venta o como mantenidos para distribuir a los mantenidos para la propietarios		-	150.822
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		192.027.354	185.279.818
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros activos financieros, no corrientes	12	191.211	377.307
Otros activos no financieros, no corrientes	11	101.759	83.433
Cuentas por cobrar, no corrientes	10	193.622.417	219.677.707
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la Participación	14	251.699	242.517
Activos intangibles distintos de la plusvalía	16	317.071	549.068
Propiedades, plantas y equipo, neto	15	36.116.615	43.694.014
Activos por impuestos diferidos	17	10.924	13.464
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		230.611.696	264.637.510
TOTAL ACTIVOS		422.639.050	449.917.328

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
CLASIFICADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

PASIVOS	Notas	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, corrientes	20(b)	73.824.488	121.383.057
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	21	49.333.579	40.117.199
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	22	3.898.307	2.141.124
Otros pasivos no financieros, corrientes	23	360.960	255.675
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		127.417.334	163.897.055
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
PASIVOS CORRIENTES TOTALES		127.417.334	163.897.055
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, no corrientes	20(b)	162.403.978	155.621.505
Pasivo por impuestos diferidos		-	-
Cuentas por pagar, no corrientes	25	188.608	328.309
Otros pasivos no financieros, no corrientes	26	87.211	76.756
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		162.679.797	156.026.570
TOTAL PASIVOS		290.097.131	319.923.625
PATRIMONIO			
Fondo social		125.150.365	123.945.297
Otras reservas		4.841.887	4.843.338
Ganancias (pérdidas) acumuladas		2.549.667	1.205.068
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		132.541.919	129.993.703
Participación no controladora		-	-
TOTAL PATRIMONIO		132.541.919	129.993.703
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		422.639.050	449.917.328

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS POR NATURALEZA
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS	Notas	Acumulado	
		31.01.2013	31.01.2012
		31.12.2013	31.12.2012
		M\$	M\$
GANANCIA (PÉRDIDA)			
Ingresos de actividades ordinarias	29	113.523.346	121.067.271
Otros ingresos, por naturaleza	30	11.293.928	10.148.603
Materias primas y consumibles utilizados		(1.126.087)	(1.419.009)
Gastos por beneficios a los empleados	31	(27.750.256)	(25.893.132)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	15-16	(9.685.542)	(9.858.239)
(Pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	27	(8.753.870)	(8.870.404)
Otros gastos, por naturaleza	32	(58.481.686)	(64.924.524)
Otras ganancias (pérdida)	35	733.098	481.464
Ingresos financieros	28	2.596.821	1.884.676
Costos financieros	33	(19.582.608)	(21.100.298)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	14	(142.819)	(127.382)
Resultados por unidades de reajuste	34	(12.016)	(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		2.612.309	1.293.750
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	17	(62.642)	(88.682)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		2.549.667	1.205.068
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas			
Ganancia (pérdida)		2.549.667	1.205.068
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		2.549.667	1.205.068
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)		2.549.667	1.205.068

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS POR NATURALEZA
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS	Notas	Acumulado	
		31.01.2013	31.01.2012
		31.12.2013	31.12.2012
		M\$	M\$
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL			
Ganancia (pérdida)		2.549.667	1.205.068
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), por revaluación	15 b)	-	4.714.019
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		-	4.714.019
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto	8.4	(1.451)	-
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		(1.451)	-
Total otros componentes de otro resultado integral , antes de impuesto		(1.451)	4.714.019
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujos de efectivo de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán a resultado del periodo		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		(1.451)	4.714.019
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		2.548.216	5.919.087
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		2.548.216	5.919.087
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		2.548.216	5.919.087

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS
POR EL EJERCICIO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

	Otras reservas				Ganancia acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participación no controladoras	Patrimonio Total
	Fondo Social	Superávit de revaluación	Reserva de cobertura flujo de caja	Total otras reservas				
	M\$	M\$ (1)	M\$(2)	M\$				
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2013	123.945.297	4.843.338	-	4.843.338	1.205.068	129.993.703	-	129.993.703
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	123.945.297	4.843.338	-	4.843.338	1.205.068	129.993.703	-	129.993.703
Cambios en patrimonio								
Resultado integral								
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	2.549.667	2.549.667	-	2.549.667
Otro resultado integral	-	-	(1.451)	(1.451)	-	(1.451)	-	(1.451)
Resultado integral	-	-	(1.451)	(1.451)	2.549.667	2.548.216	-	2.548.216
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	1.205.068	-	-	-	(1.205.068)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	1.205.068	-	(1.451)	(1.451)	1.344.599	2.548.216	-	2.548.216
Saldo Final del período Actual 31.12.2013	125.150.365	4.843.338	(1.451)	4.841.887	2.549.667	132.541.919	-	132.541.919

- (1) Ver detalle de Superávit de revaluación en nota 15 b).
(2) Ver detalle en nota 8.4

	Fondo Social	Otras reservas		Ganancia acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participación no controladoras	Patrimonio Total
		Superávit de revaluación	Total otras reservas				
	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

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

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

	Notas	01.01.2013 31.12.2013 M\$	01.01.2012 31.12.2012 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	37a	78.902.766	61.900.290
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		243.481	264.977
Otros cobros por actividades de operación	37b	2.584.670.178	2.424.307.676
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(54.585.446)	(57.961.287)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(23.645.117)	(24.746.982)
Otros pagos por actividades de operación	37c	(2.523.480.324)	(2.336.058.366)
Intereses pagados		(21.185.383)	(21.602.902)
Intereses recibidos		2.326.340	1.519.370
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		105.669	345.620
Otras entradas (salidas) de efectivo	37d	(2.318.450)	(2.861.553)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		41.033.714	45.106.843
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		(152.001)	(198.174)
Importe procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		191.839	836.324
Compras de propiedades, planta y equipo		(707.861)	(29.779)
Otras entradas (salidas) de efectivo		12.200.000	(9.160.720)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		11.531.977	(8.552.349)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		81.981.414	27.684.153
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		-	-
Total importes procedentes de préstamos		81.981.414	27.684.153
Pagos de préstamos		(120.816.098)	(60.124.009)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		(308.688)	(211.123)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		(39.143.372)	(32.650.979)
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		13.422.319	3.903.515
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		13.422.319	3.903.515
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período		57.628.399	53.724.884
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	5	71.050.718	57.628.399

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 DE 2013 Y 2012

NOTA 1 - ENTIDAD QUE REPORTA

a) Antecedentes de la constitución y objetivos de la institución

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

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

Los Héroes CCAF es fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), conforme a la Ley N°16.395 y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la 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°718 ordinaria, de fecha 20 de diciembre de 2011, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 31 de enero de 2012 rectificada por escritura pública del 13 de marzo de 2012, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Raúl Iván Perry Pefaur, en la cual se contiene, además, un texto refundido de los estatutos que incorpora todas las modificaciones anteriores. La reforma se aprobó por D.S. Ex. N°44, de Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 2012, publicado en el Diario Oficial de 24 de mayo de 2012.

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.

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 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 él participa un asesor profesional externo.

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 dos asesores profesionales externos.

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.

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 septiembre 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 (Subsidiarias y sociedad estructurada)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2013 y 2012 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 y Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N°14).

Las subsidiarias y sociedades estructuradas son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien definido, tales como, la ejecución de actividades recreacionales y prestación de servicios (en el caso de la subsidiaria parques recreacionales) o financiamiento a través de la securitización de activos (en el caso de la sociedad estructurada). Una subsidiaria y sociedad estructurada se consolidan si, basándose en la evaluación del fundamento de su relación con Los Héroes CCAF y los riesgos y beneficios de estas sociedades, Los Héroes CCAF concluye que la controla.

Las subsidiarias controladas por Los Héroes CCAF en el caso de los centros recreacionales fueron establecidas en base a una estrategia comercial y la sociedad estructurada en el caso del patrimonio separado está relacionada a una estrategia de financiamiento. Siendo así, Los Héroes CCAF consolidó con las siguientes subsidiarias y sociedad estructurada:

	Rut	País	Moneda funcional
Subsidiarias: 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
Sociedad estructurada: Financiamiento			
Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N° 14)	96.932.010-K	Chile	Pesos

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

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

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

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

a) Período Contable

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera terminados al 31 de diciembre de 2013 y 2012, Estados Integrales de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

	Deterioro de la cartera de crédito		
	31.12.2013	31.12.2012	
	M\$	M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/SVS (*)	14.003.715	36.984.282	Ver Nota N°6 (2) c)
Bajo IFRS (*)	12.950.519	35.412.456	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	1.053.196	1.571.826	

(*) Al 31 de diciembre de 2013, a diferencia del ejercicio anterior, no se incluye en el deterioro de la cartera de crédito aquellas que registran más de 12 meses de morosidad y que se encuentran 100% provisionadas por un monto ascendente a M\$30.441.404, de acuerdo a indicaciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los saldos presentados al 31 de diciembre 2012 incluyen M\$24.896.073 de créditos con más de 12 meses de morosidad y que se encuentran 100% provisionados.

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 25 de marzo de 2014.

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 2013 y 2012, 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.

Bajo IFRS el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce en 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 en 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:

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 2013 y 2012; estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo por los periodos terminados en dichas fechas. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los periodos terminados en estas mismas fechas y han sido preparados aplicando políticas contables homogéneas.

La consolidación se ha realizado mediante la aplicación del método de integración global para aquellas entidades sobre las que existe control, ya sea por dominio efectivo o por la existencia de acuerdos con el resto de los socios. De acuerdo a las disposiciones de la NIIF 10, existe control cuando la Sociedad tiene poder sobre la participación que otorga la

capacidad presente de dirigir las actividades relevantes; tiene exposición o derecho a los rendimientos variables de su implicancia con la participada; tiene la capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Los saldos con 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 subsidiarias y sociedades estructuradas que se han consolidado con Los Héroes CCAF.

c.2) Bases de consolidación Entidades Relacionadas (Sociedades estructuradas)

Los Héroes CCAF evaluó la existencia de sociedades estructuradas, las cuales deben ser incluidas en el perímetro de consolidación, considerando para ello las siguientes características:

- Las actividades de las sociedades estructuradas 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 y posee poder para dirigir las actividades relevantes de la compañía.
- En esencia, la entidad retiene para sí, la mayoría de los riesgos inherentes a la propiedad o residuales de las sociedades estructuradas o a sus activos, con el fin de obtener los beneficios de sus actividades.

Producto de esta evaluación Los Héroes ha consolidado los estados financieros del patrimonio separado N°14 al 31 de diciembre de 2013 y 2012, dado que fue creado con el objeto de ser el emisor y administrador de los bonos securitizados emitidos por Los Héroes CCAF. Al respecto, podemos señalar lo siguiente:

- i) El esquema utilizado ha requerido la creación de un patrimonio separado 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) El patrimonio separado funciona 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 del patrimonio separado, como también participará sustancialmente de los excedentes o déficit que el patrimonio obtengan, la que se encuentra restringida hasta la fecha de liquidación del patrimonio separado.

La evaluación de Los Héroes CCAF sobre la existencia de control sobre esta sociedad estructurada se basa en una evaluación del fundamento de su relación con el grupo , los riesgos y beneficios de este tipo de sociedad, 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 éstas, o transacciones adicionales entre Los Héroes CCAF y esta sociedad estructurada.

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:

Activos	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Efectivo y efectivo equivalente	8.725.008	4.408.082
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (*)	20.443.688	19.784.636
Activos corrientes totales	29.168.696	24.192.718
Cuentas por cobrar, No corrientes (*)	33.318.759	39.314.134
Activos no corrientes totales	33.318.759	39.314.134
Pasivos		
Otros pasivos financieros corrientes	8.639.280	5.076.749
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	53.601	47.632
Pasivos corrientes totales	8.692.881	5.124.381
Otros pasivos financieros no corrientes	38.562.992	51.020.002
Pasivos no corrientes totales	38.562.992	51.020.002

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

Los efectos en las cuentas de resultados de Los Héroes CCAF por la incorporación del patrimonio separado N°14 de Banchile Securitizadora S.A. al 31 de diciembre de 2013 y 2012 se detallan a continuación:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	12.723.964	9.815.679
Otros gastos, por naturaleza	(166.865)	(298.801)
Costos financieros	(4.032.170)	(5.508.548)
Ingresos financieros	281.664	621.794
Otras ganancias (pérdida)	554	(4.951)
Ganancia (pérdida)	8.807.147	4.625.173

Producto de la entrada en vigencia de la NIIF 10, Los Héroes CCAF al 31 de diciembre de 2013 reevaluó la conclusión de control sobre sus subsidiarias y entidades estructuradas, como consecuencia de este análisis Los Héroes CCAF no cambió dicha conclusión de control sobre éstas entidades. Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2013, los estados financieros se presentan consolidados con:

- Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y su filial Inversiones Plaza Brasil S.A.
- Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
- Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N°14)

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:

	31.12.2013	31.12.2012
Unidad de fomento	23.309,56	22.840,75

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 equipo

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 las ventas con los valores en libros de la 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	6
Vehículos	7
Equipos arrendados	5

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

g.4) Activos en arrendamiento

Arrendamiento financiero

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

Las obligaciones por arrendamiento, netas de intereses diferidos, se incluirán en otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes dependiendo de su vencimiento. Los intereses se cargarán en el estado de resultados durante el período de arrendamiento de forma que se obtenga una tasa periódica constante de interés sobre el saldo restante del pasivo para cada ejercicio. El activo adquirido en régimen de arrendamiento financiero se registra en el Propiedad, planta y equipo, 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 14).

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 Subsidiarias y sociedades estructuradas 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 Subsidiarias y sociedades estructuradas 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) Activos financieros y pasivos financiero

m.1) Activos financieros excepto derivados

Clasificación y presentación

Los Héroes CCAF clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: a valor razonable con cambios en resultados, préstamos y cuentas a cobrar, activos financieros mantenidos hasta su vencimiento y activos disponibles para la venta. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros. La Administración determina la clasificación de sus activos financieros en el momento de reconocimiento inicial.

(a) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros son clasificados a la categoría de activos financieros a valor razonable con cambios en resultado cuando éstos sean mantenidos para negociación o designados en su reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en resultados. Un activo financiero se clasifica en esta categoría si se adquiere principalmente con el propósito de venderse en el corto plazo. Las ganancias y pérdidas de activos mantenidos para negociar se reconocen en resultados y los intereses asociados se reconocen por separado en ingresos financieros

(b) Préstamos y cuentas por cobrar

Se registran a su costo amortizado, correspondiendo éste al valor razonable inicial, menos las devoluciones del principal efectuadas, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de la tasa de interés efectiva.

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero (o de un grupo de activos o pasivos financieros) y de imputación del ingreso o gasto financiero a lo largo del período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o, cuando sea adecuado, en un período más corto) con el importe neto en libros del activo o pasivo financiero.

(c) Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento

Los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables y vencimiento fijo, que la Administración tiene la intención positiva y la capacidad de mantener hasta su vencimiento. Si Los Héroes CCAF vendiese un importe que no fuese insignificante de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, la categoría completa se reclasificaría a categoría de activos financieros disponibles para la venta.

(d) Activos financieros disponibles para la venta

Los activos financieros disponibles para la venta son activos no derivados que se designan en esta categoría o no se clasifican en ninguna de las otras categorías mencionadas anteriormente. Se incluyen en activos no corrientes a menos que la Administración pretenda enajenar la inversión en los 12 meses siguientes a la fecha de cierre.

A la fecha los Héroes CCAF no tiene este tipo de instrumentos financieros.

Valorizaciones en momento de reconocimiento inicial y enajenación

Valorización inicial

Las adquisiciones y enajenaciones de activos financieros se reconocen en la fecha de negociación, es decir, la fecha en que Los Héroes CCAF se compromete a adquirir o vender el activo. Las inversiones se reconocen inicialmente por el valor razonable más los costos de la transacción para todos los activos financieros no clasificados a valor razonable con cambios en resultados. Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se reconocen inicialmente por su valor razonable, y los costos de la transacción se llevan a resultados. La política contable utilizada para determinar el valor razonable se encuentra descrita con mayor detalle en Nota N°2n)

Valorización posterior

Los activos financieros disponibles para la venta y los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se contabilizan posteriormente por su valor razonable. Los préstamos y cuentas a cobrar y los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento se contabilizan por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva.

Las pérdidas y ganancias que surgen de cambios en el valor razonable de la categoría de activos financieros a valor razonable con cambios en resultados se incluyen en el estado de resultados dentro de los "Ingresos o Costos Financieros netos" en el período en que surgen.

Las variaciones del valor razonable de activos financieros disponibles para la venta, netas de su efecto fiscal, se registran en el estado de resultados integrales consolidado: Otros resultados integrales, hasta el momento en que se produce la enajenación de estas inversiones, momento en el que el monto acumulado en este rubro es imputado íntegramente en la ganancia o pérdida del ejercicio.

En caso de que el valor razonable sea inferior al costo de adquisición, si existe una evidencia objetiva de que el activo ha sufrido un deterioro que no pueda considerarse temporal, la diferencia se registra directamente en pérdidas del ejercicio.

m.2) Pasivos financieros excepto derivados

Los Héroes CCAF clasifica sus pasivos financieros en las siguientes categorías: a valor razonable con cambios en resultados, acreedores comerciales, préstamos que devengan intereses o derivados designados como instrumentos de coberturas efectivas (ver Nota N°8.2). La Administración determina la clasificación de sus pasivos financieros en el momento de reconocimiento inicial. Los pasivos financieros son dados de baja cuando la obligación es cancelada, liquidada o vence. Cuando un pasivo financiero existente es reemplazado por otro del mismo prestador bajo términos sustancialmente diferentes, o los términos de un pasivo existente son sustancialmente modificados, tal intercambio o modificación es tratada como baja contable del pasivo original y el reconocimiento de un nuevo pasivo, y la diferencia en los respectivos montos en libros es reconocida en el estado de resultados.

Los pasivos financieros son reconocidos inicialmente al valor razonable y en el caso de préstamos, incluyen costos directamente atribuibles a la transacción. La medición posterior de los pasivos financieros depende de su clasificación tal como se explica a continuación:

(a) Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los pasivos financieros son clasificados a la categoría de pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados cuando éstos sean mantenidos para negociación o designados en su reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en resultados.

Las ganancias y pérdidas de pasivos mantenidos para negociar se reconocen en resultados. Esta categoría incluye los instrumentos derivados no designados para la contabilidad de cobertura.

Los Héroes y subsidiarias no tienen pasivos bajo esta categoría.

(b) Acreedores comerciales

Los saldos por pagar a proveedores son valorados posteriormente en su costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva. Los acreedores comerciales con vencimiento de acuerdo con los términos comerciales generalmente aceptados, no se descuentan.

(c) Préstamos que devengan intereses

Los préstamos se valorizan por su costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado tomando en cuenta cualquier prima o descuento de la adquisición e incluye costos de transacciones que son parte integral de la tasa de interés efectiva.

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable

Los Héroes CCAF usa instrumentos financieros derivados, que corresponden a swaps de tasa de interés, con el objeto de cubrir fluctuaciones en las tasas de interés y la inflación. Los derivados se reconocen inicialmente al valor razonable en la fecha en que se ha efectuado el contrato derivado y posteriormente se vuelven a valorar a su valor razonable. El método para reconocer la pérdida o ganancia resultante del cambio en el valor razonable depende de si el derivado se ha designado como un instrumento de cobertura y, si es así, de la naturaleza de la partida que está cubriendo. Los Héroes CCAF designa determinados derivados como:

- a) Coberturas del valor razonable
- b) Coberturas del flujo de caja

Los Héroes CCAF documenta al inicio de la transacción la relación existente entre los instrumentos de coberturas y las partidas cubiertas, así como sus objetivos para la gestión del riesgo y la estrategia para llevar a cabo diversas operaciones de coberturas. Los Héroes también documenta su evaluación, tanto al inicio como sobre una base continua, de si los derivados que se utilizan en las transacciones de coberturas son altamente efectivos para compensar los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de las partidas cubiertas.

(a) Cobertura del valor razonable

Los cambios en el valor razonable de derivados que se designan y califican como coberturas del valor razonable se registran en el estado de resultados, junto con cualquier cambio en el valor razonable del activo o pasivo cubierto que sea atribuible al riesgo cubierto. Los Héroes CCAF no ha utilizado coberturas de valor razonable en los períodos presentados.

(b) Coberturas de flujo de caja

La parte efectiva de cambios en el valor razonable de los derivados que se designan y califican como coberturas de flujos de efectivo se reconocen en Otras Reservas. La pérdida o ganancia relativa a la parte no efectiva se reconoce inmediatamente en el estado de resultados dentro de "Costos Financieros" o "Resultados por unidad de reajuste", según corresponda.

Los importes acumulados en Otras reservas se llevan al estado de resultados en los períodos en que la partida cubierta afecta al resultado. En el caso de las coberturas de tasas de interés, esto significa que los importes reconocidos en el patrimonio se reclasifican a resultados en "Costos Financieros" a medida que se devengan los intereses de las deudas asociadas. En el caso de las coberturas de tasa de interés y moneda (cross currency swap), los importes reconocidos en Otras Reservas se reclasifican a resultados en "Costos Financieros" a medida que se devengan los intereses y "Resultados por unidad de reajuste" producto de la valorización de la deuda al tipo de cambio de la UF de cierre.

Cuando un instrumento de cobertura vence o se vende o cuando no cumple los requisitos exigidos para la contabilidad de cobertura, cualquier ganancia o pérdida acumulada en "Otras Reservas" hasta ese momento permanece en el patrimonio y se reconoce cuando la transacción prevista es reconocida finalmente en el estado de resultados. Cuando se espera que la transacción prevista no se vaya a producir, la ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio neto se lleva inmediatamente al estado de resultados dentro de "Costos Financieros" o "Resultados por unidad de reajuste", según su naturaleza.

m.4) Deterioro de otros activos financieros

Los activos financieros, distintos de aquellos valorizados a valor razonable a través de resultados, son evaluados a la fecha de cada estado de situación para establecer la presencia de indicadores de deterioro. Los activos financieros se encuentran deteriorados cuando existe evidencia objetiva de que, como resultado de uno o más eventos ocurridos después del reconocimiento inicial del activo, los flujos futuros de caja estimados de la inversión han sido impactados con efecto negativo.

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

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.

n) Medición del valor razonable

La definición de valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o que se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición (es decir, un precio de salida). La definición de valor razonable enfatiza que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de una entidad.

Al medir el valor razonable, la administración utiliza los supuestos que los participantes del mercado utilizarían al fijar el precio del activo o pasivo en condiciones de mercado presentes, incluyendo supuestos sobre el riesgo y otros elementos. En consecuencia, la intención de Los Héroes CCAF de mantener un activo o liquidar o satisfacer de otra forma un pasivo no es relevante al medir el valor razonable.

La medición del valor razonable requiere que una entidad determine lo siguiente:

- El activo o pasivo concreto objeto de la medición;
- Para un activo no financiero, el máximo y mejor uso del activo y si el activo se utiliza en combinación con otros activos o de forma independiente;
- El mercado principal o más ventajoso en el que una transacción ordenada tendría lugar para el activo o pasivo; y
- Las técnicas de valoración apropiadas a utilizar al medir el valor razonable. Las técnicas de valoración utilizadas deberían maximizar el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizar los datos de entrada no observables. Los datos de entrada deben ser congruentes con los datos de entrada que un participante de mercado utilizaría al fijar el precio del activo o pasivo.

Una medición a valor razonable supone que un pasivo financiero o no financiero o un instrumento de patrimonio propio de Los Héroes CCAF (por ejemplo participaciones en el patrimonio emitidas como contraprestación en una combinación de negocios) se transfiere a un participante de mercado en la fecha de la medición. La transferencia de un pasivo o un instrumento de patrimonio propio de Los Héroes CCAF supone que:

- Un pasivo permanecería en circulación y se requeriría al participante de mercado receptor de la transferencia satisfacer la obligación. El pasivo no se liquidaría con la contraparte o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.
- Un instrumento de patrimonio propio de una entidad permanecería en circulación y el participante de mercado receptor de la transferencia cargaría con los derechos y responsabilidades asociados con el instrumento. El instrumento no se cancelaría o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.

La jerarquía del valor razonable clasifica en tres niveles los datos de entrada de técnicas de valoración utilizadas para medir el valor razonable. La jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada de Nivel de 3). Si el valor razonable utiliza algunos datos no observables, se clasifican en Nivel 2 mientras la cantidad de datos de entrada no observables no sean significativos. Las transferencias entre niveles de jerarquía se reconocen en la fecha del suceso o cambio en las circunstancias que causaron la transferencia.

ñ) 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 mencionadas.

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.

(i) Vacaciones del personal

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias y sociedades estructuradas 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 subsidiarias y sociedades estructuradas no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.

(iii) Incentivo

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

p) Activos y pasivos contingentes

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

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

q) Transacciones con partes relacionadas

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias y sociedades estructuradas revelan en notas a los estados financieros (ver detalle en nota 18) las transacciones y saldos con partes relacionadas, conforme a lo instruido en NIC 24 e informando separadamente las transacciones de la matriz, las entidades con control conjunto o influencia significativa sobre la entidad, las subsidiarias y sociedades estructuradas, las filiales, las coligadas, los negocios conjuntos en que participe la entidad, el personal clave de la administración de la entidad y otras partes relacionadas.

r) Ingresos ordinarios y otros ingresos por naturaleza

r.1) Ingresos de actividades ordinarias

- Ingresos por fondos nacionales
Corresponde a la comisión por la administración de los fondos nacionales y se registra una vez prestado los servicios de administración.
- Ingresos por crédito social
Los ingresos por crédito social se imputan a la cuenta de resultados en función del criterio del devengo en base a la tasa de los pagarés, la que no difiere de la tasa efectiva.
- Comisión de prepago crédito social
Corresponde al interés cobrado al momento de cancelar en forma anticipada los créditos sociales y se registran al momento de dar de baja el crédito.
- Ingresos por pago de pensiones
Corresponde al ingreso devengado por los Servicios de Atención y Pago de Pensiones y beneficios a través de toda la red de sucursales descritos en Nota N°28.

r.2) Otros ingresos por naturaleza

- Ingresos por prestación de servicios
Los ingresos asociados a la prestación de servicios corresponden principalmente a servicios de recaudación y pago en las sucursales (primas de seguros, y convenios) y se reconocen al momento de la prestación de los servicios.
- Ingresos por prestaciones adicionales y complementarias
Prestaciones adicionales: Las prestaciones adicionales son beneficios sociales otorgados a pensionados y trabajadores afiliados a Los Héroes CCAF, el ingreso se reconoce al momento de efectuar el servicio o prestación.
Prestaciones complementarias: Corresponde a la facturación por la remuneración cobrada a las empresas que están suscritas a convenios de prestaciones complementarias. La facturación se realiza al momento de percibir el aporte.
- 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.

s) Clasificación corriente y no corriente

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

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

t) Información por Segmentos

Un segmento de operación es un componente de una entidad:

1. Que desarrolla actividades de negocios de las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos incluyendo los ingresos y gastos que se relacionan con transacciones con los otros componentes de la entidad,
2. Cuyos resultados de operación son revisados en forma regular por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de rendimiento.
3. Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada,

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

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

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.

u) Bases de medición

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

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

v) Uso de estimaciones y juicios

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

- i) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- ii) Para los instrumentos financieros que corresponden a pagarés del Banco Central, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.
- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos e indicadores de morosidad.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias y sociedades estructuradas para generar beneficios imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el período de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes. La determinación de la adecuada clasificación de las partidas tributarias depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por Los Héroes CCAF y sus subsidiarias y sociedades estructuradas, 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°9)
• Cuentas por cobrar, no corrientes	(Nota N°10)
• Otros activos no financieros no corrientes	(Nota N°11)
• Propiedades, Plantas y equipos	(Nota N°15)
• Activos intangibles distintos de la plusvalía	(Nota N°16)
• 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°17)
• Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(Nota N°22)

w) Nuevos pronunciamientos contables

a) Las siguientes nuevas Normas e Interpretaciones tuvieron aplicación efectiva a partir del 01.01.2013:

Nuevas NIIF e IFRIC	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 10, Estados Financieros Consolidado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero
NIIF 11, Acuerdos Conjuntos	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero
NIIF 12, Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero
NIIF 13, Mediciones de Valor Razonable	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero
CINIIF 20, Costos de desbroce en la fase de producción de una mina de superficie	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero
Enmiendas a NIIFs	Fecha de aplicación obligatoria
NIC 1, Presentación de estados financieros – Presentación de componentes de Otros resultados Integrales	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de julio de 2012
NIC 19, Beneficios a los empleados (2011)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero
NIIF 7, Instrumentos Financieros: Revelaciones – Modificaciones a revelaciones acerca de neteo de activos y pasivos financieros	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero
NIIF 10, NIIF 11 y NIIF 12 – Estados Financieros Consolidados, Acuerdos Conjuntos y Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades – Guías para la transición	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero

La aplicación de estas nuevas Normas Internacionales de Información Financiera no ha tenido impacto significativo en las políticas contables de Los Héroes y en los montos reportados en estos estados financieros consolidados, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

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

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2015
Enmiendas a NIIFs	Fecha de aplicación obligatoria
NIC 19, Beneficios a los empleados – contribuciones de empleados	Períodos anuales iniciados en, o después del 1 de julio de 2014. Se permite adopción anticipada
NIC 27, Estados Financieros Separados, NIIF 10, Estados Financieros Consolidados y NIIF 12, Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades. Todas estas modificaciones aplicables a Entidades de Inversión, estableciendo una excepción de tratamiento contable y eliminando el requerimiento de consolidación	Períodos anuales iniciados en, o después del 1 de enero de 2014 Se permite adopción anticipada
NIC 32, Instrumentos Financieros: Presentación – Aclara requisitos de compensación de activos y pasivos financieros	Períodos anuales iniciados en, o después del 1 de enero de 2015. Se permite adopción anticipada
NIC 36 – Deterioro de Valor de Activos – Revelación de Valor Recuperable para Activos No Financieros	Períodos anuales iniciados en, o después del 1 de enero de 2014 Se permite adopción anticipada
NIC 39 – Instrumentos Financieros – Reconocimiento y Medición – Novación de Derivados y Continuación de Contabilidad de Cobertura	Períodos anuales iniciados en, o después del 1 de enero de 2014 Se permite adopción anticipada

Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 21, Gravámenes.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de Enero de 2014 Se permite adopción anticipada

La administración estima que la futura adopción de estas Normas, Enmiendas e Interpretaciones antes descritas no tendrá un impacto significativo en los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF.

NOTA 3 - CAMBIOS CONTABLES

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

NOTA 4 - ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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

La estructura de gobernanza y procesos de riesgo está diseñada para proteger la reputación y el desempeño de Los Héroes mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada.

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

- Directorio
- Comité de Auditoría
- 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.

La función del Comité de Auditoría respecto a la gestión de riesgo es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores de forma tal de proponer a un ambiente de control interno confiable y efectivo 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 monitoreo del 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) Riesgo de Contraparte en Inversiones Financieras
 - iv) Inversiones Financieras. Riesgo de contraparte
 - v) Solvencia: Requerimientos de capital
- c) Riesgo Operacional
- d) Riesgo Estratégico
- e) Riesgo Reputacional

a) **Riesgo de crédito**
Es el riesgo relacionado a la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones financieras con Los Héroes CCAF bajo condiciones y plazos previamente establecidos.

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 (a través de un score de originación) 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 un score de originación el que fue desarrollado en base a comportamiento histórico de la cartera, este fue implementado en julio 2013. 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 normativamente, considera los factores de provisión establecidos por el regulador².

La provisión complementaria se adiciona cuando el Modelo Interno (a nivel total) es superior a la Provisión Estándar exigida por el regulador. La metodología interna implementada en enero 2012 considera la estimación de las provisiones de acuerdo a 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 implementación de lo instruido por el regulador en Circular N°2.825 en enero 2013 no genera impacto en resultados, esto dada la metodología interna de Los Héroes.

Para la cartera de Crédito Social Hipotecario 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 estado de situación financiera.

Existen factores mitigadores del riesgo crédito como es el hecho de que el crédito social adeudado por un trabajador o pensionado afiliado a una caja se rige por las mismas normas de pago y cobro que las cotizaciones previsionales, lo que implica que su recaudación es a través del descuento directo de la remuneración o pensión del afiliado, en caso de que el afiliado trabajador sea desvinculado de la empresa se puede descontar 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 2013 se cuenta con un 100% de cobertura. Las garantías personales (Aval) se exigen para créditos sociales de algunos segmentos de trabajadores³. Al 31 de diciembre 2013 se cuenta con aval en el 1,78% de las colocaciones. Se cuenta también, con políticas de cobranza y liquidación de estas garantías en el caso de incumplimiento del deudor.

Los Héroes CCAF monitorea mensualmente las concentraciones de carteras de crédito según tipo de afiliado y por sector industrial de empresas, siguiendo los indicadores de morosidad por segmento, producto y fecha de originación de crédito.

El cuadro siguiente muestra la concentración por tipo de afiliado al 31 de diciembre 2013:

Segmento	% Total Stock de Colocaciones Dic 2013	% Total Stock de Colocaciones Dic 2012
Pensionado	54,5%	64,3%
Trabajador	45,5%	35,7%
Total	100%	100,0%

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 Circular N° 2.825 "Modifica Instrucciones Sobre Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito contenidas en Circular 2.588" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social el 17 de abril de 2012 y que entró en vigencia en enero de 2013.

³ 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"

Se observa un aumento en la participación del segmento trabajadores al comparar con el cierre del año anterior, esto en línea con la estrategia definida por Los Héroes CCAF.

Para el 31 de diciembre de 2013 y 2012 la concentración de la cartera en términos del sector económico 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-13	Dic-12
Gobierno Central	24%	14%
Servicios	10%	12%
Municipios	9%	10%
Manufacturero	7%	9%
Minería	5%	7%
Comercio	5%	6%
Educación	4%	5%
Forestal	3%	3%
Alimentación	3%	3%
Otros	30%	31%
Total	100%	100%

El crecimiento en el segmento trabajador se focalizó en este período en industrias del gobierno central, es decir, empresas que dependen del estado, las que registran indicadores de morosidad inferiores a las registradas por el segmento trabajadores.

En relación a la antigüedad de impagos, el siguiente cuadro resume las provisiones por tipo y por categoría de riesgo. Desde el mes enero de 2013, se modifica la manera de calcular la Provisión Estándar de acuerdo a lo indicado a la Circular N°2.825, disminuyendo el stock de provisión estándar a comienzos de año, retomando niveles anteriores a la implementación de la norma a fines del 2013 tal como estaba previsto.

Información de Provisiones en M\$ a diciembre 2013			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar M\$	Provisión Complementaria M\$	Total Provisión M\$
A	1.178.955	1.277.261	2.456.216
B	1.020.584	247.633	1.268.217
C	680.888	137.565	818.453
D	781.264	86.784	868.048
E	749.972	74.299	824.271
F	663.879	60.011	723.890
G	627.413	59.541	686.954
H	3.373.512	344.013	3.717.525
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	2.610.858	-	2.610.858
Total Crédito Social	11.687.325	2.287.107	13.974.432
Hipotecario	29.283	-	29.283
Total	11.716.608	2.287.107	14.003.715

Al cierre de diciembre 2013 Los Héroes CCAF mantiene posiciones en instrumentos derivados con el propósito de realizar cobertura al riesgo de reajustabilidad.

- **Cross Currency Swaps (CCS):** Estos derivados son utilizados como hedge (cobertura), para cubrir la deuda denominada en UF que proviene de la colocación del bono corporativo en UF.

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

Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotados el Riesgo de Mercado, Los Héroes CCAF cuenta con una Política de Riesgo Financiero, donde establece los lineamientos de la administración, gestión del riesgo y la estructura de límites así como el detalle de la gestión de riesgo de mercado; éste documento es revisado y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.

Para administrar el riesgo de tasas de interés y reajustabilidad, se utiliza el modelo normativo⁴ de análisis de brechas entre activos y pasivos, cuyos resultados son analizados y sensibilizados contra el Margen Financiero y el Patrimonio de Los Héroes CCAF.

Es importante mencionar que Los Héroes CCAF durante el año 2013 no ha excedido sus límites de Riesgo de Mercado.

El stock de provisiones total de Crédito Social Los Héroes es M\$ 14.003.715 que se compone de la cartera vigente de crédito social con M\$13.974.432 y para los créditos sociales hipotecarios de M\$29.283. El índice de provisiones de la cartera de créditos sociales (stock de provisiones / cartera crédito social) es de un 4,25% al cierre de diciembre 2013, este indicador es 27 puntos superior a lo registrado en septiembre 2013 y 79 puntos superior si se compara con diciembre 2012. Este aumento se explica por el cambio en la composición de cartera (pensionados/trabajadores), ambos segmentos registran indicadores estables en el periodo analizado, para los créditos sociales hipotecarios este indicador es un 0,95%.

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 que el valor de los activos, pasivos, ingresos o costos, sean adversamente afectados por oscilaciones en los precios de mercado (tasas de interés) y/o tipos de cambio.

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.

⁴ Definido por SUSESO en circular N°2.589 de 11 de diciembre del 2009 y sus modificaciones posteriores.

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2013.

LIBRO	Posición (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Límite			Exposición al	
			Monto (M\$)	%	Base	31-12-2013	31-12-2012
Libro Negociación1 ^[1]	-	-	751.596	5,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro Caja Corto Plazo2 ^[2]	101.820.129	1.536.644	3.006.384	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	10,22%	7,44%
Libro Caja Largo Plazo3 ^[3]	190.215.366	3.117.438	13.602.139	10%	Patrimonio	2,29%	5,88%

En resumen, al 31 de diciembre de 2013, 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.

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

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

Las variaciones de tasas de interés pueden afectar tanto a la valoración de los activos como incrementar los pasivos. A continuación se presenta el efecto ante variaciones entre 31 a 44 puntos bases aplicadas de acuerdo a variaciones históricas de tasas de interés en la curva intertemporal de tasas que se encuentran las posiciones sostenidas por Los Héroes CCAF al 31 de diciembre de 2013:

	Impacto M\$	% Patrimonio	% Margen Trimestral promedio
Efecto en las variaciones de tasa y reajustabilidad	396.920	0,29%	2,64%

ii) Riesgo de liquidez

Es el riesgo de no cumplir las obligaciones financieras contractuales y contingentes, dentro o fuera de balance, en las fechas acordadas. Dentro de él se considera tanto la capacidad de financiar aumentos de volumen de activos como el cumplir obligaciones de pago al vencimiento.

- **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.

La medición del riesgo de liquidez se realiza de acuerdo a la metodología establecida por la normativa vigente⁵, 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	47.948.351	47.948.351	47.948.351	47.948.351	47.948.351
Inversiones Financieras	15.432.612	15.432.612	15.432.612	15.432.612	15.432.612
Colocaciones de Crédito Social	11.918.420	52.624.323	78.963.298	164.468.895	425.394.359
Mutuos Hipotecarios No Endosables	3.119	9.356	18.712	37.424	185.859
Mutuos Hipotecarios Endosables	10.618	31.854	63.709	127.418	633.587
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	1.551.831	10.753.095	20.730.185	26.879.108	134.395.538
Ingresos por SIL	2.557.703	7.741.056	15.427.541	30.828.696	107.834.473
Ing. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.087.952	3.325.866	6.650.649	13.269.032	66.266.345
Cotización Previsional	13.908	41.724	83.448	166.896	584.136
Deudores por venta de servicios a terceros	-	1.836.257	3.059.022	7.340.600	36.089.183
Deudores varios	-	9.531	15.878	38.102	190.512
Ingresos por Comisiones	-	8.779.167	14.628.159	35.154.413	87.150.255
Otros Ingresos	52.263	163.323	307.047	653.291	3.266.456
IPS	194.149.378	560.178.924	1.092.873.630	2.210.568.192	5.252.736.306
AFP	12.748.173	38.284.814	76.580.660	153.224.278	767.137.497
Total Ingresos	287.474.328	747.160.253	1.372.782.901	2.706.137.308	6.945.245.469

Tabla con flujos y vencimientos para egresos

Egresos M\$					
Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Prestamos con Instituciones Privadas y Públicas	737.088	8.878.001	39.294.772	65.374.057	113.227.304
Pasivos Financieros	2.607.703	11.019.830	17.836.188	39.622.234	178.161.475
Egresos por Prestaciones Adicionales	222.994	719.696	1.426.394	2.759.935	13.927.894
Egresos por Prestaciones Complementarias	2.793.003	8.378.534	17.846.119	30.207.635	151.038.175
Egresos por SIL	2.483.244	7.742.622	15.365.368	30.976.703	109.033.375
Egr. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.137.741	3.347.996	6.613.563	13.292.387	66.289.469
Obligaciones con terceros	4.548.865	8.423.823	8.423.823	8.423.823	42.119.116
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-	-
Gastos de Administración	9.287.115	25.302.738	49.286.174	97.333.045	504.136.159
Otros Egresos	328.081	1.025.254	1.927.478	4.101.018	20.505.088
IPS	189.708.486	553.498.338	1.087.105.595	2.238.788.376	5.270.170.798
AFP	12.153.325	36.835.709	73.727.094	148.074.421	747.628.577
Total Egresos	226.007.645	665.172.541	1.318.852.568	2.678.953.634	7.216.237.430

⁵ Circular N°2.502 de SUSESO del 31 de diciembre de 2008 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.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Brechas de Liquidez	Riesgo de Liquidez		Límite Máximo	Base
	31 diciembre 2012	31 diciembre 2013		
Hasta 15 días	(61,07)%	(58,58)%	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(42,80)%	(49,20)%	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(58,68)%	(65,63)%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(44,47)%	(43,17)%	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(61,31)%	(21,76)%	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

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 regulador⁶.

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.

Fondo Social

APRC

 ≥ 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 2013, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo al siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: MM\$353.841
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: MM\$ 56.615
Fondo Social Los Héroes CCAF	: MM\$125.150

La relación Fondo Social / APRC al cierre de Diciembre de 2013 de Los Héroes es 35,37% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido.

d) Riesgo operacional

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

El Riesgo operacional se define más específicamente por los factores que lo originan:

- ✓ Riesgo de Procesos Internos
- ✓ Riesgo de Personas
- ✓ Riesgo Tecnológico
- ✓ Riesgo de Eventos Externos
- ✓ Riesgo Legal

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos de la ejecución de nuestros planes de negocio y procesos.

Con el objetivo 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.

El trabajo en este ámbito se encuentra alineado y es coincidente con los requerimientos que establece la circular N°2821 y sus modificaciones posteriores, 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, entregando trimestralmente estados de avance del plan de implementación a SUSESO de este riesgo.

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)
- Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización (orientado a la cultura de control), realizando difusión, publicación, charlas, capacitaciones, visitas, entre otros, con foco en el riesgo operacional.

La unidad de cumplimiento que reporta a Contraloría desarrolla las siguientes actividades, las que son reportadas al Comité de Riesgos y 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 al Terrorismo (Ley 19.913)
- Prevención de Fraudes
- Cumplimiento legal y de normativas internas

e) Riesgo Estratégico

Es el riesgo que la capacidad de Los Héroes de cumplir sus objetivos se vea afectada por: decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados; nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocio, ciclos económicos, preferencias de clientes, ambiente legal y regulatorio; obsolescencia de productos y/o propuestas de valor; inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio, considerando dentro de ello la falta total o parcial de los talentos necesarios dentro de la organización: otros riesgos intrínsecos a la toma de decisiones de negocio.

f) Riesgo Reputacional

Es el riesgo vinculado a la percepción que tienen de Los Héroes los distintos grupos de interés, tanto internos como externos, con los que se relaciona en el desarrollo de su actividad, y que puede tener un impacto adverso en los resultados, el patrimonio o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales, considerando dentro de ellos la Transparencia de la Información.

NOTA 5 - EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

Concepto		31.12.2013	31.12.2012
		M\$	M\$
Disponible	(a)	46.905.108	32.612.723
Depósitos a plazo	(b)	-	1.953.770
Pactos de retroventa	(c)	24.145.610	23.061.906
Totales		71.050.718	57.628.399

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

a) Disponible

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

⁶ Art.31 Ley N° 18.833 del año 1989. Circular N°2.052 del 10 de abril del 2003 y sus modificaciones posteriores

b) Depósitos a plazo

El detalle de los depósitos a plazo, con vencimientos originales menores de tres meses al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

31.12.2013

Al 31 de diciembre de 2013, no existen inversiones por este concepto.

31.12.2012

Fecha de colocación	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Utilidad del período M\$	Saldo al 31.12.2012 M\$
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

c) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos de retroventa al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

31.12.2013

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Utilidad del período M\$	31.12.2013 M\$
20.12.2013	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,46	06.01.2014	5.000.000	7.150	5.007.150
27.12.2013	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.226.000	0,50	02.01.2014	4.226.000	2.367	4.228.367
30.12.2013	96.535.720-3	BBVA Corredores de bolsa	Pacto	Pesos	5.180.000	0,50	02.01.2014	5.180.000	725	5.180.725
30.12.2013		IMTrust	Pactos	Pesos	1.009.443	0,47	02.01.2014	1.009.443	131	1.009.574
30.12..2013	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	8.718.268	0,41	02.01.2013	8.718.268	1.526	8.719.794
					24.133.711			24.133.711	11.899	24.145.610

31.12.2012

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Utilidad del período M\$	31.12.2012 M\$
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	96.535.720-3	Corredora 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

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:

				31.12.2013	31.12.2012		
				Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$
							Deterioro M\$
							Valor neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales	(1)	4.010.018	(365.967)	3.644.051	3.178.505	(221.906)	2.956.599
Crédito social e hipotecarios	(2)	122.727.278	(11.045.257)	111.682.021	110.841.786	(7.802.575)	103.039.211
Deudores por venta de servicios a terceros	(3)	408.395	(44.424)	363.971	331.577	(12.521)	319.056
Deudores por venta de propiedades		52.377	-	52.377	67.081	-	67.081
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas	(4)	320.502	(18.266)	302.236	372.803	(12.282)	360.521
Deudores varios	(5)	2.908.191	(888.801)	2.019.390	3.825.239	(1.145.403)	2.679.836
Cheques protestados	(6)	147.374	(136.195)	11.179	157.520	(136.195)	21.325
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	(7)	2.743.271	-	2.743.271	5.411.383	-	5.411.383
Totales				133.317.406	(12.498.910)	120.818.496	124.185.894
							(9.330.882)
							114.855.012

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

31.12.2013

	Cartera al día	Morosidad Entre 1-30	Morosidad Entre 31-60	Morosidad Entre 61-90	Morosidad Entre 91-120	Morosidad Entre 121-150	Morosidad Entre 151-180	Morosidad Entre 181-210	Morosidad Entre 211-250	Morosidad Más de 250	Total Corrientes	Total No Corrientes
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales	2.912.930	-	-	6.479	-	-	7.705	669.608	15.094	398.202	4.010.018	-
Crédito social e hipotecarios (1)	296.448.232	7.224.507	3.287.784	71.405	2.286.067	1.634.252	1.185.205	1.021.111	1.892.100	3.662.241	122.727.278	195.985.627
Deudores por venta de servicios a terceros	310.652	23.043	10.766	5.123	7.161	7.227	3.673	4.344	2.486	33.920	408.395	-
Deudores por venta de propiedades	52.377	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52.377	595.248
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas	17.012	241.046	38.856	4.031	1.290	-	-	-	4.001	14.266	320.502	-
Deudores varios	654.454	750.885	347.196	-1.689	166.973	201.588	72.161	14.205	7.180	695.238	2.908.191	-
Cheques protestados	-	9.768	-	-	-	-	-	-	332	137.274	147.374	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2.743.271	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.743.271	-
Saldo bruto al 31.12.2013	303.138.928	8.249.249	3.684.602	85.349	2.461.491	1.843.067	1.268.744	1.709.268	1.921.193	4.941.141	133.317.406	196.580.875
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (1)	(5.791.724)	(1.348.097)	(859.978)	(757)	(1.457.300)	(608.212)	(566.463)	(555.696)	(607.925)	(3.661.216)	(12.498.910)	(2.958.458)
Saldo neto al 31.12.2013	297.347.204	6.901.152	2.824.624	84.592	1.004.191	1.234.855	702.281	1.153.572	1.313.268	1.279.925	120.818.496	193.622.417

(1) Al 31 de diciembre de 2013 se rebajaron del stock de cartera y provisiones M\$30.441.404, que corresponden a partidas con mora superior a 360 días que se encontraban 100% deterioradas y se presentaban en el tramo "Morosidad más de 250".

31.12.2012

	Cartera al día	Morosidad Entre 1-30	Morosidad Entre 31-60	Morosidad Entre 61-90	Morosidad Entre 91-120	Morosidad Entre 121-150	Morosidad Entre 151-180	Morosidad Entre 181-210	Morosidad Entre 211-250	Morosidad Más de 250	Total Corrientes	Total No Corrientes
	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

(1) M\$2.857.813 corresponde al déficit generado en los fondos de curativa y maternal que se declaran a la SUSESO liquidándose al mes siguiente y M\$1.152.204 corresponden a retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$365.967

(2) Crédito social

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

	31.12.2013			31.12.2012		
	Valor bruto	Deterioro(2.2)	Valor neto	Valor bruto	Deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (2.1)	120.440.814	(11.015.974)	109.424.840	109.133.168	(7.783.690)	101.349.478
Mutuos hipotecarios no endosables	260.933	(21.409)	239.524	206.582	(15.672)	190.910
Mutuos hipotecarios endosables	1.793.110	(7.874)	1.785.236	1.346.152	(3.213)	1.342.939
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción	232.421	-	232.421	155.884	-	155.884
Totales	122.727.278	(11.045.257)	111.682.021	110.841.786	(7.802.575)	103.039.211

(2.1) Este monto incluye la cartera securitizada por M\$ 20.443.688 y M\$19.294.270 al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012, respectivamente.

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

b) Otra información a revelar sobre instrumentos financieros

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

Al 31.12.2013	Morosidad							
	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	329.430	115.725	7.312	738	3.777	432	-	-
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	238.945.708	52.262.151	5.723.454	504.161	2.349.088	189.319	-	-
Nº de clientes cartera repactada	3.312	27	400	-	335	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	3.443.324	20.084	610.244	-	494.517	-	-	-
Total cartera bruta en miles de pesos	242.389.032	52.282.235	6.333.698	504.161	2.843.605	189.319	-	-
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(5.159.317)	(516.963)	(1.213.761)	(87.374)	(779.669)	(35.143)	-	-
Total cartera neta en miles de pesos	237.229.715	51.765.272	5.119.937	416.787	2.063.936	154.176	-	-

	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	3.180	676	2.094	298	1.653	201	1.508	121
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.634.009	238.912	1.215.034	110.683	880.171	92.389	766.889	58.945
Nº de clientes cartera repactada	249	-	174	-	152	-	107	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	372.820	-	252.117	-	212.645	-	165.977	-
Total cartera bruta en miles de pesos	2.006.829	238.912	1.467.151	110.683	1.092.816	92.389	932.866	58.945
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(1.312.857)	(85.194)	(541.382)	(31.933)	(516.781)	(25.203)	(458.211)	(38.507)
Total cartera neta en miles de pesos	693.972	153.718	925.769	78.750	576.035	67.186	474.655	20.438

	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		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	3.032	293	18.362	313	370.348	118.797	489.145	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.553.962	129.085	2.950.390	156.718	256.018.705	53.742.363	309.761.068	
Nº de clientes cartera repactada	187	-	371	-	5.287	27	5.314	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	193.665	-	381.419	-	6.126.728	20.084	6.146.812	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.747.627	129.085	3.331.809	156.718	262.145.433	53.762.447	315.907.880	
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(572.341)	(24.798)	(2.479.271)	(95.727)	(13.033.590)	(940.842)	(13.974.432)	
Total cartera neta en miles de pesos	1.175.286	104.287	852.538	60.991	249.111.843	52.821.605	301.933.448 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2013 la cartera de crédito social y crédito hipotecario se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$111.682.021 y en el activo no corriente por M\$193.027.169 (Ver nota N°10).

Al 31 de diciembre de 2013, se rebajó la provisión por mora mayor a 12 meses por un monto ascendente a M\$30.441.404, de acuerdo a requerimientos de la Superintendencia de Seguridad Social.

Al 31.12.2012	Morosidad							
	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	
	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°10).

b.2) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2013	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	1.256	28	1.464	6
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	782.092	13.327	2.780.572	12.129

Al 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 M\$	867.581	19.282	1.405.584	-

c) Deterioro de la cartera de crédito

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

31.12.2013	Total M\$	31.12.2012	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2013	36.984.282	Saldo de provisiones al 01.01.2012	29.101.170
Provisión cartera con más de 12 meses de morosidad (1)	(30.441.404)	Constitución de provisiones	8.749.506
Constitución de provisiones	8.740.404	Recuperación de castigos	(866.394)
Recuperación de castigos	(1.279.567)	Saldo de provisión al 31.12.2012(*)	36.984.282
Saldo de provisión al 31.12.2013 (2)	14.003.715		

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.
- (2) Provisión compuesta por M\$11.045.257 clasificada en corriente y M\$2.958.458 clasificada como no corriente (Ver Nota N°10). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4a). El flujo de provisiones al 31 de diciembre de 2013 asciende a M\$ 8.740.404.
- (*) Provisión compuesta por M\$7.802.575 clasificada en corriente y M\$29.181.707 clasificada como no corriente (Ver Nota N°10). 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

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

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	25.577	13.540
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	66.633	32.557
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	36.020	31.991
Cía. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	154	171
ING Seguros de Vida	96.549.050-7	Servicios recaudación primas de seguros	22	22
Santander Seguros de Vida	96.819.630-8	Servicios recaudación primas de seguros	-	548
Cía. Seguros de Vida Cardif S.A.	96.837.630-6	Servicios recaudación primas de seguros	22.328	14.538
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	2	-
FONASA	61.603.000-0	Convenio venta de bonos	10.843	12.862
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	5.863	4.934
Varios Cías de seguros		Servicios de recaudación primas de seguros	129.913	68.733
Varios deudores		Prestaciones complementarias	96.145	82.398
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	14.895	11.845
Subtotales			408.395	331.577
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (1)			(44.424)	(12.521)
Totales			363.971	319.056

- (1) 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	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
Saldo inicial	12.521	27.430
Constitución de provisión	53.263	-
Aplicación provisión	(21.360)	(14.909)
Movimientos, subtotal	31.903	(14.909)
Saldo final	44.424	12.521

(4) El detalle de los deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas efectuado por Recreativa es la siguiente:

Entidad	Concepto	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	154.516	98.118
Productora	Eventos	157.772	186.209
Varios deudores	Turismo	8.214	15.097
Minera Escondida	Convenio gimnasios	-	73.379
Subtotales		320.502	372.803
Deterioro deudores		(18.266)	(12.282)
Totales		320.502	360.521

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

Entidad/persona	Concepto	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	154.519	119.118
Varios deudores	Deudores anticipo SIL	354.303	356.610
Cía. de Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (1)	1.884.797	2.482.759
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	141.020	282.040
Fondos por rendir	Fondos por rendir	3.807	42.389
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	43.154	66.992
Brink´s y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS	58.529	227.545
Varios deudores	Varios	268.062	247.786
Subtotales		2.908.191	3.825.239
Deterioro de Deudores Varios		(888.801)	(1.145.403)
Totales		2.019.390	2.679.836

- (1) Al 31 de diciembre de 2013 este monto incluye un saldo bruto por cobrar a las compañías de seguros de M\$71.123 que se encuentran securitizados (M\$490.366 al 31 de diciembre de 2012).

El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2013 asciende a M\$ 396.677 (M\$794.855 al 31 de diciembre de 2012).

El detalle por tramos de morosidad es el siguiente:

31.12.2013	Morosidad							
	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	2.192	91	775	33	578	17	-	-
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	572.490	38.048	430.830	13.833	297.082	9.005	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	572.490	38.048	430.830	13.833	297.082	9.005	-	-
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(108.861)	(2.050)	(44.843)	(1.726)	(43.031)	(1.214)	-	-
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	463.629	35.998	385.987	12.107	254.051	7.791	-	-

	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								
N° de clientes	415	8	142	17	100	-	13	1
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	244.630	3.529	108.345	6.416	60.959	-	10.895	292
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	244.630	3.529	108.345	6.416	60.959	-	10.895	292
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(58.471)	(778)	(31.383)	(1.698)	(20.806)	-	(5.979)	(38)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	186.159	2.751	76.962	4.718	40.153	-	4.916	254

	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							
N° de clientes	28	-	187	-	4.430	167	4.597
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	12.189	-	76.252	-	1.813.672	71.123	1.884.795
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	12.189	-	76.252	-	1.813.672	71.123	1.884.795
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(7.450)	-	(68.349)	-	(389.173)	(7.504)	(396.677)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	4.739	-	7.903	-	1.424.499	63.619	1.488.118

31.12.2012	Morosidad							
	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								
N° 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								
N° 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							
N° 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

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

Movimientos	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Saldo inicial	1.145.403	1.478.128
Constitución de provisión (*)	141.577	105.130
Aplicación provisión (**)	(398.179)	(437.855)
Movimientos, subtotal	(256.602)	(332.725)
Saldo final	888.801	1.145.403

- (*) Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 el cargo a resultados se debe principalmente al reproceso de licencias médicas periodos anteriores. Al 31 de diciembre de 2012 el cargo a resultados está compuesto por M\$51.901 correspondiente a deterioros de cuentas por cobrar a compañías de seguros, M\$47.443 por pago duplicados de licencias médicas y un cargo por deterioro de otras cuentas por cobrar por M\$5.786 (Ver Nota N°27).
- (**) Al 31 de diciembre de 2013 se reverso la provisión asociada a las compañías de seguros por M\$398.179. Al 31 de diciembre de 2012 se castigaron cuentas por cobrar de compañías de seguros 100% provisionadas y cuya probabilidad de recuperó era poco probable por un monto ascendente a M\$437.855.

- (5) Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, existen cheques protestados por M\$147.374 y M\$157.520, respectivamente. Se estimó un deterioro de M\$136.195 en ambas fechas porque la probabilidad de recuperación de los flujos futuros es baja.

- (6) Corresponde a la cuenta por cobrar al Instituto de Previsión Social relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" del mes de diciembre de 2013.

NOTA 7 - OTROS ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES

El detalle es el siguiente:

		31.12.2013	31.12.2012
		M\$	M\$
Pactos de retroventa	(1)	-	12.210.167
Total		-	12.210.167

- (1) 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. Estos instrumentos se mantienen como reserva de liquidez y se mantienen hasta su vencimiento. El año 2013 el nuevo objetivo de la reserva de liquidez permite satisfacer necesidades contingentes de dinero de cualquier índole, por lo que este monto se reclasifica al rubro efectivo y equivalentes al efectivo descrito en nota 5

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

31.12.2013

Al 31 de diciembre de 2013, no existen inversiones por este concepto.

31.12.2012

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen	Tasa período	Fecha vencimiento	Capital moneda local	Utilidad del período	31.12.2012
					M\$	%		M\$	M\$	M\$
26.12.2012	96.564.330-3	Banco Estado								
		Corredores de								
		Bolsa	Pacto	Pesos	12.200.000	0,05	04.01.2013	12.200.000	10.167	12.210.167
					12.200.000			12.200.000	10.167	12.210.167

NOTA 8 - INSTRUMENTOS FINANCIEROS

8.1 Instrumentos financieros por categoría

La clasificación de activos financieros a las categorías descritas en Nota 2 m.1) se detalla a continuación:

31 de diciembre de 2013	Efectivo y equivalente de efectivo M\$	Préstamos y cuentas por cobrar M\$	Activos a valor razonable con cambios en resultado M\$	Derivados de cobertura M\$	Mantenidos hasta el vencimiento M\$	Total M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	46.905.108	-	-	-	24.145.610	71.050.718
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	-	-	-
Deudores comerciales y cuentas por cobrar	-	314.039.482	-	-	-	314.039.482
Otros activos financieros no corrientes	-	191.211	-	-	-	191.211
Total	46.905.108	314.230.693	-	-	24.145.610	385.281.411

31 de diciembre de 2012	Efectivo y equivalente de efectivo M\$	Préstamos y cuentas por cobrar M\$	Activos a valor razonable con cambios en resultado M\$	Derivados de cobertura M\$	Mantenidos hasta el vencimiento M\$	Total M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	32.512.723	-	-	-	25.115.676	57.628.399
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	-	12.210.167	12.210.167
Deudores comerciales y cuentas por cobrar	-	333.801.502	-	-	-	333.801.502
Otros activos financieros no corrientes	-	377.307	-	-	-	377.307
Total	32.512.723	334.178.809	-	-	37.325.843	404.017.375

El valor razonable de los activos financieros como Efectivo y equivalente al efectivo y porción corriente de los otros activos financieros se aproximan a su valor razonable, debido a la naturaleza de corto plazo para sus vencimientos.

Los instrumentos registrados en otros activos financieros corrientes clasificados como activos financieros a valor razonable con cambios en resultados y derivados de cobertura se presentan a su valor razonable en el Estado de Situación Financiera. En Nota 8.2 de “Valorización de Instrumentos Derivados”, se explica la metodología utilizada para el cálculo de sus valores razonables

Los instrumentos financieros mantenidos hasta el vencimiento se valorizan a su costo amortizado a la tasa efectiva

La porción de “Los Deudores comerciales y cuentas por cobrar” correspondientes a créditos sociales se reconocen inicialmente a su valor razonable y posteriormente por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva menos la provisión por pérdidas por deterioro de valor.

La clasificación de pasivos Financieros a las categorías descritas en Nota 2 m.2) se detallan a continuación:

31 de diciembre de 2013	Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados M\$	Derivados de cobertura M\$	Otros pasivos financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	73.479.013	73.479.013
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	49.526.337	49.698.785
Otros pasivos financieros no corrientes	-	103.253	162.668.239	162.771.492
Total	-	103.253	285.673.589	285.776.842

31 de diciembre de 2012	Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados M\$	Derivados de cobertura M\$	Otros pasivos financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	121.383.057	121.383.057
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	40.445.508	40.445.508
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	155.621.505	155.621.505
Total	-	-	317.450.070	317.450.070

El valor razonable de la porción corriente de las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar se aproximan a sus valores razonables, debido a la naturaleza de corto plazo para sus vencimientos.

Los instrumentos registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, clasificados como Pasivos Financieros a Valor Razonable con cambios en resultados y derivados de coberturas se presentan a su valor razonable en el Estado de Situación Financiera. En Nota 8.2 “Valorización de Instrumentos Derivados” se explica la metodología utilizada para el cálculo de sus valores razonables.

Los instrumentos financieros registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, que corresponden a Préstamos que devengan interés se valorizan al costo amortizado a tasa efectiva.

8.2 Valorización de instrumentos derivados

Para el cálculo del valor razonable del Cross Currency Swap Los Héroes CCAF utiliza modelos internos de valorización.

Los principales supuestos utilizados en los modelos internos de valorización de instrumentos derivados son los siguientes:

- Supuestos de mercado como precios spot y otras proyecciones de precios, riesgo de crédito (propio y contraparte) y tasas.
- Tasas de descuento como tasa libres de riesgo.
- Adicionalmente, se incorporan variable como: volatilidades, correlaciones y Spread de mercado utilizando información observable del mercado.

Metodologías de valorización de instrumentos derivados

a) Swap de moneda y tasa de interés (Cross currency swap)
El modelo de valorización del cross currency swap de moneda y tasa descuenta los flujos de caja del instrumento utilizando una tasa de interés representativa, y luego convierte tales flujos a pesos al tipo de cambio de la fecha de valorización. Los supuestos utilizados en el modelo son tasas observables en el mercado, tasas libres de riesgo, riesgo crediticio propio y contraparte.

b) Jerarquías del Valor Razonable de Instrumentos Financieros
Los instrumentos financieros a valor razonable en el estado de situación financiera, se clasifican según las siguientes jerarquías:

Nivel 1: Precio cotizado en un mercado activo y pasivos idénticos

Nivel 2: Supuestos diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el Nivel 1 y que son observables para activos y pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

Nivel 3: Supuestos para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado.

El siguiente cuadro se presenta la jerarquía de activos y pasivos financieros reconocidos a valor razonable:

31 de diciembre de 2013	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Total M\$
Activos a valor razonable con cambios en resultados				
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días		-	-	-
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	8.4	-	-	-
Total Activos		-	-	-

Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	8.4	-	103.253	-
Total Pasivos		-	103.253	-

(*) Estos instrumentos derivados están sujetos a acuerdos de compensación donde hay un derecho contractual de compensar los activos y pasivos.

31 de diciembre de 2012	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Total M\$
Activos a valor razonable con cambios en resultados				
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días		-	-	-
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps	8.4	-	-	-
Total Activos		-	-	-

Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps	8.4	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-

Al 31 de diciembre de 2013, Los Héroes CCAF ha desarrollado una metodología de valorización de los instrumentos derivados de acuerdo a los requerimientos de la NIIF13, donde ha considerado la determinación de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA), sin embargo, la Administración decidió no afectar la valorización del instrumento derivado al cierre del ejercicio 2013 por estos ajustes, dado que no son significativos. El monto por este ajuste asciende a M\$13.972. No obstante Los Héroes CCAF comenzó a realizar los ajustes por dichos conceptos en la valorización y en los test prospectivos y retrospectivos a partir del 1 de enero de 2014.

8.3 Calidad crediticia de activos financieros

Los Héroes CCAF está expuesta al riesgo crediticio en sus actividades comerciales como también por sus actividades financieras.

Calidad crediticia de la contraparte

Los Héroes CCAF evalúa la calidad crediticia de sus contrapartes al momento de tomar instrumentos de cobertura de deudas financieras, las que cuentan con clasificación de riesgo local y/o internacional. La clasificación de riesgo es determinada por agencias de calificación especializadas, que determinan la solvencia de la Compañía en base a una calificación que va desde “AAA” (mayor calificación) hasta “E” (menor calificación).

En cuanto a instrumentos derivados ejecutados para la deuda financiera, se efectúan con entidades nacionales de primer nivel. Existen políticas de inversiones, de administración de riesgos financieros y tesorería, las cuales guían el manejo de caja de Los Héroes CCAF y minimizan el riesgo de crédito al momento de tomar este tipo de instrumentos financieros.

En cuanto al riesgo de crédito social, éste se detalla en Nota 4 “Administración del riesgo”

8.4 Instrumentos derivados

El derivado financiero de Los Héroes CCAF corresponde fundamentalmente a una operación contratada con la intención de cubrir la volatilidad de la inflación. Los Héroes siguiendo su política de gestión del riesgo, realiza derivados de cobertura contable de flujos de caja, con el fin de reducir la variabilidad anticipada de los flujos de caja futuros del subyacente cubierto (deudas).

El detalle del Cross Currency Swap al 31 de diciembre de 2013 es el siguiente:

		31.12.2013				31.12.2012			
		Activos		Pasivos		Activos		Pasivos	
		Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
Instrumento derivados	Contraparte	Clasificación	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cross Currency Swaps	IMTrust	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	103.253	-	-	-
Total			-	-	-	103.253	-	-	-

El 11 de octubre de 2013, Los Héroes firmó un contrato de swap de moneda con IM Trust para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie E), por un millón de U.F, equivalente aproximadamente a M\$23.112.320 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir del año 2014 y finalizando el año 2018.

Monto reconocido en “Otras Reservas” durante el periodo 2013 y 2012:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Aumento (disminuciones) reconocidos en Otras Reservas	1.451	-

A continuación se detallan los vencimientos de las coberturas en pesos a pagar a IMTrust, el monto a recibir se calza con el monto a pagar por la partida cubierta (Bono Serie E). Ver detalle de los flujos no descontados del Bono Serie E en nota 20 a).

Empresa	Tipo derivado	Institución	Partida protegida	Periodo cubierto		2013	2014	2015	2016	2017	2018
				Inicio	Término						
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	IM Trust	Variación UF	11.10.2013	01.02.2018	785.562	4.447.356	7.043.411	6.656.501	6.264.253	2.985.634
Total						785.562	4.447.356	7.043.411	6.656.501	6.264.253	2.985.634

NOTA 9 - OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES

	31.12.2013			31.12.2012		
	Valor bruto	Deterioro	Valor neto	Valor bruto	Deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activo por recuperar cuenta de ahorro (1)	149.466	(149.466)	-	149.466	(149.466)	-
Menor aporte 0,6% (2)	968.290	(968.290)	-	968.290	(968.290)	-
Cotización declarada y no Pagada	14.335		14.335	11.565	-	11.565
Gastos pagados por anticipado	73.387		73.387	186.266	-	186.266
IVA crédito fiscal	-	-	-	66.526	-	66.526
Bonificación zona extrema DL 889	2.831	(2.831)	-	2.675	(2.486)	189
Otros	24.796	-	24.796	748	-	748
Totales	1.233.105	(1.120.587)	112.518	1.385.536	(1.120.242)	265.294

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

Movimientos	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Saldo inicial	1.120.242	1.117.756
Constitución de provisión	345	2.486
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	345	2.486
Saldo final	1.120.587	1.120.242

- (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 subsidiarias y sociedades estructuradas 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 ha estimado provisiones por incobrabilidad de M\$968.290.

NOTA 10 - CUENTAS POR COBRAR, NO CORRIENTES

	31.12.2013			31.12.2012		
	Valor bruto	Deterioro(*)	Valor neto	Valor bruto	Deterioro(*)	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (1) (2)	195.467.068	(2.958.458)	192.508.610	247.562.237	(29.181.707)	218.380.530
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo	518.559	-	518.559	637.583	-	637.583
Deudores por venta de propiedades (3)	595.248	-	595.248	659.594	-	659.594
Totales	196.580.875	(2.958.458)	193.622.417	248.859.414	(29.181.707)	219.677.707

- (1) Este monto incluye cartera securitizada por M\$33.318.759 y M\$39.314.134 al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012, respectivamente. (Ver detalle en Nota 6 (2) a) (2.1)).
- (2) Se rebajó la cartera de crédito social 100% provisionada con más de 12 meses de morosidad por M\$30.441.404
- (3) Corresponde a la porción largo plazo por venta del edificio de Almirante Barroso y parcela ubicada en Talagante.
- (*) Ver nota 6 (2) c) referida a deterioro de la cartera de crédito

NOTA 11 - OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS NO CORRIENTES

	31.12.2013			31.12.2012		
	Valor bruto	Amortización y deterioro	Valor neto	Valor bruto	Amortización y deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	82.227	-	82.227	71.772	-	71.772
Bonificación zona extrema DL 889 (1)	25.219	(18.542)	6.677	25.219	(18.542)	6.677
Otros deudoresb(1)	182.014	(174.143)	7.871	174.143	(174.143)	-
Totales	294.444	(192.685)	101.759	276.118	(192.685)	83.433

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

Movimientos	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Saldo inicial	192.685	193.669
Constitución de provisiones	-	-
Aplicación provisión	-	(984)
Movimientos, subtotal	-	(984)
Saldo final	192.685	192.685

NOTA 12 - OTROS ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Cheques y otros documentos en garantía	9.208	13.176
Garantía de arriendos (1) (2)	182.003	364.131
Totales	191.211	377.307

- (1) Corresponde principalmente a garantías de arriendo de 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 al 31 de diciembre de 2013 y 2012 de las partidas que integran el rubro son las siguientes:

31.12.2013

Movimientos	Cheques y otros documentos en garantía	Garantía de arriendo	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2013	13.176	364.131	377.307
Deterioro	-	(172.861)	(172.861)
Recuperación de garantía	-	(17.745)	(17.745)
Otros incrementos (disminución)	(3.968)	8.478	4.510
Saldo al 31.12.2013	9.208	182.003	191.211

31.12.2012

Movimientos	Cheques y otros documentos en garantía	Garantía de arriendo	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2012	10.011	429.907	439.918
Deterioro	-	(66.327)	(66.327)
Recuperación de garantía	-	(10.627)	(10.627)
Otros incrementos (disminución)	3.165	11.178	14.343
Saldo al 31.12.2012	13.176	364.131	377.307

NOTA 13 - INVENTARIOS

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

Conceptos	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Material corporativo	20.797	69.543
Otros insumos	7.931	8.674
Totales	28.728	78.217

NOTA 14 - 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	
				31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012	01.01.2013	01.01.2012
				%	%	M\$	M\$	31.12.2013	31.12.2012
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA" (1) (2) (3)	Chile	64.730	30,147	29,03	191.637	185.989	(146.353)	(138.553)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A. (4)	Chile	60	15	15	60.062	56.528	3.534	11.171
						251.699	242.517	(142.819)	(127.382)

- (1) Con fecha 30 agosto de 2013, Los Héroes CCAF suscribió 18.573 acciones de pago por un valor de M\$152.001 producto del aumento de capital realizado por Sistemas Tecnológicos Spa "Medipass SpA", con ello la participación de Los Héroes CCAF aumentó de un 29,03% a un 30,147% al 31 de diciembre de 2013.
- (2) Los Héroes CCAF suscribió 24.193 acciones de pago el 31 de octubre de 2012, por un valor de M\$197.995 producto del aumento de capital realizado por Sistemas Tecnológicos Spa "Medipass SpA", los que fueron pagados en octubre de 2012 por M\$170.000 y la diferencia el 27 de diciembre de 2012. Adicionalmente, en 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 M\$10.928. Con ello, la participación de Los Héroes CCAF aumentó a 29,03 % en el capital de Sistemas Tecnológicos Spa "Medipass SpA".
- (3) Al 31 de diciembre de 2012 se realizó el cálculo del valor proporcional en base a un balance preliminar el cual varió respecto del balance definitivo, esto implicó reconocer una mayor pérdida al 31 de diciembre de 2013 de M\$18.873.
- (4) Los Héroes CCAF posee un director e interviene en las políticas financieras de la sociedad. Al 31 de diciembre de 2012 hay una diferencia de M\$230 con respecto al Valor Proporcional calculado, ya que se determinó con un balance preliminar. La diferencia se ajustó en resultados durante el ejercicio 2013.
- A continuación se detalla información al 31 de diciembre de 2013 y 2012 de la sociedad registrada por el método de la participación:

31.12.2013

Rut	Sociedad	Activos Corrientes	Activos no Corrientes	Pasivos Corrientes	Pasivos no Corrientes	Ingresos ordinarios	Gastos ordinarios	Resultado neto
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA"	825.546	27.918	282.707	-	5.895	(428.755)	(422.860)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	357.735	45.797	3.120	-	117.978	(92.887)	25.091

31.12.2012

Rut	Sociedad	Activos Corrientes	Activos no Corrientes	Pasivos Corrientes	Pasivos no Corrientes	Ingresos ordinarios	Gastos ordinarios	Resultado neto
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA"	637.003	97.358	131.730	-	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

El movimiento de las participaciones en empresas asociadas durante los períodos 2013 y 2012 son los siguientes:

31.12.2013		31.12.2012	
Movimientos de Inversiones	M\$	Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	242.517	Saldo Inicial	160.797
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(142.819)	Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(127.382)
Dividendos recibidos	-	Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos) (*)	152.001	Otros incrementos (decrementos) (*)	209.102
Movimientos, subtotal	9.182	Movimientos, subtotal	81.720
Saldo final	251.699	Saldo final	242.517

(*) Corresponden a aumentos de capital en inversión en Medipass SpA

NOTA 15 - PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO, NETO

a) Composición:

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es la siguiente:

Concepto	31.12.2013			31.12.2012		
	PPE bruto	Depreciación acumulada	PPE neto	PPE bruto	Depreciación acumulada	PPE neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	6.461.551	-	6.461.551	6.461.551	-	6.461.551
Edificios e instalaciones fijas	12.872.301	(1.024.357)	11.847.944	12.186.038	(334.560)	11.851.478
Equipamiento de tecnología de la información	3.237.074	(2.523.427)	713.647	3.237.305	(2.230.242)	1.007.063
Vehículo de motor	152.600	(101.292)	51.308	152.600	(88.705)	63.895
Otras propiedades, planta y equipos	1.638.801	(1.386.952)	251.849	1.605.371	(1.281.509)	323.862
Otros activos fijos (1)	35.287.103	(18.496.787)	16.790.316	35.280.010	(11.293.845)	23.986.165
Totales	59.649.430	(23.532.815)	36.116.615	58.922.875	(15.228.861)	43.694.014

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.

Los gastos por los arriendos comprometidos de las sucursales es el siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Hasta 1 año	4.574.054	4.557.654
De 1 a 5 años	6.572.423	10.738.867
Más de 5 años	-	353.041
Total	11.146.477	15.649.562

b) Movimientos:

Los movimientos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

31.12.2013							
Movimientos	Terrenos	Edificios e Instalaciones fijas y accesorios, neto	Equipamiento de TI, neto	Vehículo de motor, neto	Otras propiedades, planta y equipo, neto	Otros activos fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2012	6.461.551	11.851.478	1.007.063	63.895	323.862	23.986.165	43.694.014
Adiciones	-	686.263	1.304	-	41.901	-	729.468
Retiros	-	-	(1.129)	-	(645)	-	(1.774)
Depreciación	-	(689.797)	(293.591)	(12.587)	(113.269)	(7.195.849)	(8.305.093)
Otros incrementos (disminución)	-	-	-	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2013	6.461.551	11.847.944	713.647	51.308	251.849	16.790.316	36.116.615

La valorización al costo y por el método de la revaluación de las Propiedades, plantas y equipos (PPE) revaluados es la siguiente:

Categoría	Valorización al costo al 31.12 .2013	Valorización de acuerdo al método de revaluación al 31 .12.2013
	M\$	M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto (1)	7.453.690	11.102.077
Terrenos	5.352.629	6.461.551
Saldos	12.806.319	17.563.628

31.12.2012							
Movimientos	Terrenos	Edificios e Instalaciones fijas y accesorios, neto	Equipamiento de TI, neto	Vehículo de motor, neto	Otras propiedades, planta y equipo, neto	Otros activos fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2012	5.424.509	8.942.659	1.189.998	69.129	369.665	31.147.924	47.143.884
Adiciones	-	112.845	116.702	13.226	68.951	35.863	347.587
Retiros	-	-	(2.882)	(5.586)	(7.429)	(7.866)	(23.763)
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	11.851.478	1.007.063	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.

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

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\$	M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	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

c) Venta de propiedades, plantas y equipos

El 11 de diciembre de 2013 se vendió gimnasio de Talcahuano por un monto de M\$190.000, el saldo contable era de M\$150.822, por lo tanto, se generó una utilidad de M\$39.178. Con fecha 01 de febrero de 2012 se vendió las sucursales de Arica y Curicó en 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. El 11 de julio de 2012 se vendió sucursal Maipú por M\$362.015, el saldo contable ascendía a M\$231.192 lo que generó una utilidad de M\$130.823. El 25 de septiembre de 2012 se vendió sucursal 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

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:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero (*)	-	475.537
Totales	-	475.537

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

	31.12.2013		31.12.2012	
	Valor Futuro	Valor descontado	Valor Futuro	Valor descontado
	M\$	M\$	M\$	M\$
Menor a un año (*)	-	-	211.123	199.568
Entre 1 a 3 años(*)	-	-	105.561	103.819
Totales	-	-	316.684	303.387

(*) Con fecha 7 de marzo de 2013 se liquidó en forma anticipada la deuda con el Banco del Estado por los servidores bajo la modalidad de leasing financiero.

NOTA 16 - ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es el siguiente:

Concepto	31.12.2013			31.12.2012		
	Intangibles bruto	Amortización acumulada	Intangibles neto	Intangibles bruto	Amortización acumulada	Intangibles neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Servicio de implementación y licencias proyecto SAP	2.427.810	(2.391.702)	36.108	1.740.554	(1.555.278)	185.276
Otras licencias	4.311.935	(4.030.972)	280.963	3.850.739	(3.486.947)	363.792
Totales	6.739.745	(6.422.674)	317.071	5.591.293	(5.042.225)	549.068

Los movimientos de los activos intangibles para los periodos 2013 y 2012 son los siguientes:

Al 31.12.2013				
Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP	Otras licencias	Total	
	M\$	M\$	M\$	
Saldo al 01.01.2013	185.276	363.792	549.068	
Adiciones	687.257	461.196	1.148.453	
Amortización	(836.424)	(544.026)	(1.380.450)	
Saldo al 31.12.2013	36.109	280.962	317.071	
Al 31.12.2012				
Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP	Otras licencias	Total	
	M\$	M\$	M\$	
Saldo al 01.01.2012	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.

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 17 - IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$80.478 y M\$81.069, respectivamente (ver Nota N°24), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$402.391 entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 y M\$405.348 entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2012, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	5.621.681	4.596.141
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	317.540	305.809

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$10.924 (activo), M\$13.464 (activo) respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2013		31.12.2012	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
	M\$	M\$	M\$	M\$
Provisión de vacaciones	6.406	-	11.490	-
Provisión de bonos de productividad	4.765	-	576	-
Provisión bienestar	153	-	320	-
Otras provisiones del personal	-	-	95	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	3.762	-	3.875	-
Otros	-	-	2.616	-
Obligaciones por leasing	98	-	460	-
Diferencia activo fijo tributario- financiero	-	2.896	-	4.411
Serv. de implementación y gastos activados software	-	647	-	834
Activo por leasing	-	717	-	723
Totales	15.184	4.260	19.432	5.968
Activos netos por impuesto diferido	10.924		13.464	

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (1)	1.124.336	919.228
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes (1)	63.508	61.162

(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 2013 y 2012 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2013 - 31.12.2013		01.01.2012 - 30.12.2012	
	Base imponible	Impuesto tasa	Base imponible	Impuesto tasa
	M\$	20% M\$	M\$	20% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	2.612.309	522.462	1.293.750	258.750
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	46.173.672	9.234.734	41.981.002	8.396.200
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	75.545.834	15.109.167	87.279.601	17.455.920
Ingresos exentos	(115.345.275)	(23.069.055)	(130.409.553)	(26.081.911)
Otros incrementos (decrementos)	(8.673.330)	(1.734.666)	298.615	59.723
Total gasto por impuesto		62.642		88.682
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%				
Total gasto por impuesto a la renta		80.478		81.069
Reverso provisión por devolución de impuesto		(20.376)		-
Total gasto(ingreso) por impuesto diferido		2.540		7.613
Reconciliación de Gasto		62.642		88.682
Reconciliación Tasa Efectiva		2,39%		6,85%

NOTA 18 - CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR CON ENTIDADES Y PARTES RELACIONADAS

a) Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 los estados financieros consolidados de 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	31.12.2013		31.12.2012	
						Monto	Efectos en resultado (cargo)/abono	Monto	Efectos en resultado (cargo)/abono
						M\$	M\$	M\$	M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	1.455	(1.455)	4.934	(4.934)
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	Pesos	Los Héroes designa Director	Comisión administración	25.198	(25.198)	24.465	(24.465)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A	Chile	Pesos	Los Héroes designa Director	Comisión por giro	25.892	25.892	28.502	28.502
Totales						92.545	(40.761)	97.901	(40.897)

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:

Concepto	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Dietas del Directorio	46.464	43.542
Otros gastos del Directorio	90.463	95.773
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.527.351	1.549.183
Totales	1.664.278	1.688.498

d) Las transacciones eliminadas en el estado de resultados en el proceso de consolidación con las subsidiarias y sociedades estructuradas se detallan a continuación:

Entidad	Relación	Descripción de la transacción	31.12.2013	31.12.2012
			M\$	M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Cuotas Sociales (1)	855.000	455.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	2.524.998	2.523.529
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Servicios contables y arriendo	71.762	70.631
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Administración común	Servicios contables	1.216	3.651
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Administración común	Cuota social	-	124
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración (2)	286.894	292.528
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio venta cartera (2)	919.003	840.345
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Interés devengado bonos propios (2)	5.625	7.257

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

Banchile Securitizadora S.A.

1. Durante el período de revolving, el Emisor (Patrimonio Separado) deberá comprar derechos sobre flujos de pago, y adicionalmente se menciona el tratamiento de destino de los ingresos brutos de caja⁷, el cual establece que los excedentes disponibles previo pago o abono de los conceptos descritos en la mencionada cláusula se entregarán al Originador (Los Héroes CCAF).

2. Se establece la mantención de un fondo de reposición, cuya finalidad es completar el valor mínimo de la cartera exigible, además señala que en caso que el originador (Los Héroes CCAF) no pudiera completar sólo con derechos sobre flujo de pago el valor mínimo de la cartera, por no contar con Derechos sobre Flujos de Pagos suficientes, el déficit deberá ser abonado en un fondo de reposición en el Patrimonio Separado hasta que las cuentas por cobrar totales elegibles completen nuevamente el valor mínimo de la cartera.
4. Los Héroes CCAF mantiene como parte de esta transacción un bono Subordinado o Serie C que se liquidará al final, después de pagar a los tenedores del bono principal (bono serie A y B), en la medida que existan fondos remanentes suficientes para ello. En lo principal, a través de este bono, Los Héroes CCAF tiene derecho a los excedentes que puedan producirse en la operación, vinculándola al comportamiento de la cartera vendida.

5. El Bono Subordinado o Serie C representa el 7,5% del monto de la emisión, siendo varias veces superior al riesgo histórico de la cartera de Los Héroes CCAF, el cual de acuerdo al análisis de los clasificadores de riesgo para esta misma emisión, dada la estructura que debe tener el 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 monto de la subordinación Los Héroes CCAF mantiene el riesgo histórico de la cartera de créditos cedidos al Patrimonio Separado.

⁷ Se entenderá por Ingresos Brutos de Caja el total de los ingresos provenientes de la recaudación total de los Derechos sobre Flujo de Caja.

NOTA 19 - ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2013 y 2012 varió por la incorporación de los excedentes del año 2012 y 2011, respectivamente.

Conceptos	31.12.2013		31.12.2012	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	65.769.824	47.853.247	114.732.014	111.685.677
Obligaciones con el público (Bonos) (1) (a.2)	11.315.994	46.271.658	8.448.323	62.548.577
Obligaciones con el público (Pagarés) (2) (a.3)	-	-	10.000.000	-
Obligaciones por arrendamiento financiero (a.4)	-	-	211.123	105.561
Interés por pagar boletas en garantía (a.5)	296.775	275.242	339.211	1.109.789
Obligación con el público bono corporativo (3) (4) (5) (a.6)	7.906.803	91.191.321	-	-
Obligación neta Cross Currency Swap (flujo no descontados)	-	2.095.642	-	-
Totales	85.289.396	187.687.110	133.730.671	175.449.604

- (1)

Corresponden a bonos securitizados colocados por Los Héroes CCAF en el mercado local a través de Banchile Securitizadora S.A., incluyen los costos iniciales de colocación y descuento en la tasa de colocación.
- (2)

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

NOTA 20 - OTROS PASIVOS FINANCIEROS CORRIENTES Y NO CORRIENTES

- (a)

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

- (3)

El 25 de enero de 2013 se colocó bono corporativo Serie A por M\$34.150.000, tasa de colocación 7,5% anual.
- (4)

El 19 de septiembre de 2013 se colocó bono corporativo Serie C por M\$25.000.000, tasa de colocación 6,65%.
- (5)

El 11 de octubre de 2013 se colocó bono corporativo Serie E por UF 1.000.000, tasa de colocación 3,8%

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

31.12.2013

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Pasivo corriente			Vencimiento				Total Nominal			
									Tipo	Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	Pasivo no corriente				
						M\$	M\$	M\$							1 a 3 años		3 a 5 años	Más de 5 años	Total No Corriente
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9530	6,9530	389.965	9.549.089	9.939.054	13.774.472	-	-	13.774.472	21.929.554	-		
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9314	6,9314	2.002.288	9.772.326	11.774.614	10.961.014	-	-	10.961.014	20.304.784	-		
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1451	7,1451	124.507	14.863.369	14.987.876	-	-	-	-	14.350.000	-		
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7714	6,7714	5.662.000	133.833	5.795.833	2.130.167	-	-	2.130.167	7.000.000	-		
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,5584	7,5584	394.161	12.002.100	12.396.261	5.098.250	-	-	5.098.250	16.509.304	-		
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 ds	6,5000	6,5000	63.737	3.996.509	4.060.246	-	-	-	-	3.830.000	-		
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,6493	6,6493	225.360	3.450.624	3.675.984	15.717.670	-	-	15.717.670	17.500.000	-		
Banco Security	97.053.000-2	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	7,1520	-	2.681.283	2.681.283	-	-	-	-	2.500.000	-		
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	15.951	46.922	62.873	117.397	54.277	-	171.674	-	82.428		
Sobregiro contable	-	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	-	-	-	-	314.586	-	314.586	-	-	-	-	314.586	-		
Sobregiro contable (Santander)	-	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Pesos	-	-	-	-	81.214	-	81.214	-	-	-	-	81.214	-		
Total									9.273.769	56.496.055	65.769.824	47.798.970	54.277	-	47.853.247	104.319.442	82.428		

31.12.2012

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de Interés		Pasivo corriente			Vencimiento				Total Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	Pasivo no corriente					
												1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente		
																	M\$
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	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	148.895

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

31.12.2013

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Pasivo corriente					Vencimiento			Total nominal
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	Pasivo no corriente					
										1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total Pasivo no corriente		
														M\$	
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	2.825.373	8.255.417	11.080.790	20.328.763	18.041.821	4.142.654	42.513.238	52.800.000	
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	58.801	176.403	235.204	470.409	470.409	2.817.602	3.758.420	2.700.000	
Totales							2.884.174	8.431.820	11.315.994	20.799.172	18.512.230	6.960.256	46.271.658	55.500.000	

31.12.2012

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad	Pago de intereses	Pago amortización	Vencimiento						Total nominal	
								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\$
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	

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

31.12.2013

Al 31 de diciembre de 2013 no hay obligaciones con el público (pagarés)

31.12.2012

Nº 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 31.12.2012							Lugar de emisión
							Pasivo Corriente			Pasivo no corriente				
							0-3 meses M\$	3-12 meses M\$	Total pasivo corrientes M\$	1-3 años M\$	3-5 años M\$	5 años y más M\$	Total pasivo no corrientes 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	-	-	-	-	

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

31.12.2013

Al 31 de diciembre de 2013 no hay obligaciones por arrendamiento financiero.

31.12.2012								Vencimiento						
Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés		Pasivo corriente			Pasivo no corriente			
						Tipo	Vigente	Hasta 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\$
Banco		Los Héroes												
Estado	97.030.000-7	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

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

31.12.2013

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento								Monto boleta en garantía	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente						
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total No Corriente			
																M\$	M\$	M\$
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	0,4000	0,4000	7.200	12.640	19.840	-	-	-	-	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	12.046	36.302	48.348	60.416	-	-	60.416	-	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	74.077	154.510	228.587	214.826	-	-	214.826	-	966.358	
Total									93.323	203.452	296.775	275.242	-	-	275.242	7.200.000	1.221.838	

31.12.2012

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento							Monto boleta en garantía		
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente						
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total No Corriente			
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	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	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	
Total									36.756	302.455	339.211	591.284	296.452	222.053	1.109.789	7.200.000	1.221.838	

a.6) Obligaciones por el público (bono corporativo) expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2013

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa colocación	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 E	708	UF	3,80%	3,95%	Semestral	Semestral	427.310	427.310	854.620	13.043.538	12.188.918	-	25.232.456	23.309.560
Bono serie A	708	Pesos	7,50%	7,62%	Semestral	Al final	-	2.449.033	2.449.033	4.898.066	36.599.033	-	41.497.099	34.150.000
Bono serie C	708	Pesos	6,65%	6,81%	Semestral	Semestral	-	4.603.150	4.603.150	14.532.458	9.929.308	-	24.461.766	25.000.000
Totales							427.310	7.479.493	7.906.803	32.474.062	58.717.259	-	91.191.321	82.459.560

31.12.2012

No hay

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

Conceptos	31.12.2013		31.12.2012	
	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	61.102.788	45.354.962	106.137.542	104.949.555
Obligaciones con el público (Bonos) (1) (b.2)	8.639.280	38.562.992	5.076.749	50.568.131
Obligaciones con el público (Pagarés) (2) (b.3)	-	-	9.935.378	-
Obligaciones por arrendamiento financiero (b.4)	-	-	199.568	103.819
Interés por pagar boletas en garantía (b.5)	27.704	-	33.820	-
Obligaciones con el público (bono corporativo) (3) (4) (5) (b.6)	4.054.716	78.382.771	-	-
Obligación Cross Currency Swap (ver nota 8.4)	-	103.253	-	-
Totales	73.824.488	162.403.978	121.383.057	155.621.505

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

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

(3) Con fecha 25 de enero de 2013 se colocó un bono corporativo Serie A por M\$34.150.000 a una tasa de colocación de 7,5% anual.

(4) Con fecha 19 de septiembre de 2013 se colocó un bono corporativo Serie C por M\$25.000.000 a una tasa de colocación de un 6,65%.

(5) Con fecha 11 de octubre de 2013 se colocó un bono corporativo Serie E por UF 1.000.000 a una tasa de colocación de un 3,8%

b.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2013

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente			Pasivo no corriente				Total Nominal	
							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		
																	M\$
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9530	6,9530	389.965	9.549.089	9.939.054	13.774.472	-	-	13.774.472	21.929.554	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9314	6,9314	2.002.288	9.772.326	11.774.614	10.961.014	-	-	10.961.014	20.304.784	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1451	7,1451	124.507	14.863.369	14.987.876	-	-	-	-	14.350.000	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7714	6,7714	5.662.000	133.833	5.795.833	2.130.167	-	-	2.130.167	7.000.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,5584	7,5584	394.161	12.002.100	12.396.261	5.098.250	-	-	5.098.250	16.509.304	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 ds	6,5000	6,5000	63.737	3.996.509	4.060.246	-	-	-	-	3.830.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,6493	6,6493	225.360	3.450.624	3.675.984	15.717.670	-	-	15.717.670	17.500.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	7,1520	-	2.681.283	2.681.283	-	-	-	-	2.500.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	15.951	46.922	62.873	117.397	54.277	-	171.674	-	82.428
Sobregiro contable	-	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	-	-	-	-	314.586	-	314.586	-	-	-	-	314.586	-
Sobregiro contable (Santander)	-	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Pesos	-	-	-	-	81.214	-	81.214	-	-	-	-	81.214	-
Total									9.273.769	56.496.055	65.769.824	47.798.970	54.277	-	47.853.247	104.319.442	82.428

31.12.2012

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés			Pasivo corriente			Vencimiento				Total Nominal	UF				
						Tipo	Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	Pasivo no corriente									
												1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente						
																		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	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				

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

31.12.2013

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Pago de intereses	Pago amortización	Periodicidad		Vencimiento				Total nominal M\$		
							0 a 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Pasivo corriente M\$	Pasivo no corriente				Total Pasivo no corriente M\$	
										1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$			
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	2.551.892	6.048.401	8.600.293	15.751.511	16.129.069	4.032.302	35.912.882	52.800.000	
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	38.987	-	38.987	-	-	2.650.110	2.650.110	2.700.000	
Totales							2.590.879	6.048.401	8.639.280	15.751.511	16.129.069	6.682.412	38.562.992	55.500.000	

31.12.2012

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

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

b.5) Interés por pagar boletas en garantía

31.12.2013

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento							Monto boleta en garantía	
									Pasivo corriente			Pasivo no corriente					
						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		
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	0,4000	0,4000	-	-	-	-	-	-	-	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	12.043	-	12.043	-	-	-	-	-	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	15.661	-	15.661	-	-	-	-	-	966.358
Total									27.704	-	27.704	-	-	-	-	7.200.000	1.221.838

31.12.2012

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento							Monto boleta en garantía	
									Pasivo corriente			Pasivo no corriente					
						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		
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		
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	11.930	-	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
Total									33.820	-	33.820	-	-	-	-	7.200.000	1.221.838

b.6) Obligación bono corporativo

31.12.2013

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa colocación	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal
							Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses	3 a 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\$
Serie E	708	UF	3,8%	3,95%	Semestral	Semestral	356.092	-	356.092	11.654.780	11.491.469	-	23.146.249	23.309.560
Serie A	708	Pesos	7,5%	7,62%	Semestral	Al final	204.086	-	204.086	-	33.803.588	-	33.803.588	34.150.000
Serie C	708	Pesos	6,65%	6,81%	Semestral	Semestral	369.538	3.125.000	3.494.538	12.500.000	8.932.934	-	21.432.934	25.000.000
Totales							929.716	3.125.000	4.054.716	24.154.780	54.227.991	-	78.382.771	82.459.560

31.12.2012

No hay

NOTA 21 - CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Conceptos	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Beneficios por pagar (a)	9.926.114	6.141.453
Obligaciones con terceros (b)	32.659.901	28.382.950
Cuentas por pagar fondos nacionales	47.695	61.368
Retenciones (c)	1.627.559	1.327.130
Otras cuentas por pagar (d)	4.823.772	4.020.053
Cuentas por pagar menores aporte	13.148	13.092
Mutuos hipotecarios por pagar	3.306	21.936
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	232.084	149.217
Totales	49.333.579	40.117.199

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Crédito condición especial (1)	753.465	748.628
Prestaciones complementarias	8.938.128	5.153.491
Beneficios por pagar	234.521	239.334
Totales	9.926.114	6.141.453

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

b) Obligaciones con terceros:

Detalle	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Proveedores	3.720.401	2.733.963
Recaudación convenios por depositar (1)	1.250.103	915.438
Pago en exceso crédito social (2)	666.659	1.573.368
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	26.334.250	22.420.171
Otras cuentas por pagar patrimonio separado		
Banchile Securitizadora S.A.	53.609	47.632
Acreedores por cheques caducados (4)	261.788	107.893
Acreedores varios	373.091	584.485
Totales	32.659.901	28.382.950

- (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°25).

c) Retenciones:

Detalle	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Gastos notariales	35.120	22.118
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	866.697	556.574
Obligaciones previsionales	410.389	425.060
Impuestos por pagar	269.343	319.815
Otros descuentos personal	46.010	3.563
Totales	1.627.559	1.327.130

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

Detalle	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	4.823.772	4.020.053
Totales	4.823.772	4.020.053

- (1) Corresponde principalmente 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 22 - PROVISIONES CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Detalle	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Provisión de vacaciones	1.479.663	1.419.088
Otras provisiones del personal	82.898	343.383
Provisión incentivo del personal (1)	2.335.746	378.653
Total	3.898.307	2.141.124

- (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. Adicionalmente, incluye MM\$1.600 correspondientes al proceso de cierre de negociación colectiva 2014-2016.

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

	Provisión de	Otras	Provisión
	vacaciones	provisiones	incentivo del
	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2013	1.419.088	343.383	378.653
Constitución de provisiones	1.162.290	45.755	2.283.640
Aplicación de provisiones	(1.101.715)	(137.817)	(324.409)
Otro incremento (disminución)	-	(168.423)	(2.138)
Saldo al 31.12.2013	1.479.663	82.898	2.335.746

	Provisión de	Otras	Provisión
	vacaciones	provisiones	incentivo del
	M\$	M\$	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

NOTA 23 - OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES

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

Detalle	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Aportes devengados	16.934	19.408
Asignación familiar por compensar	(2.600)	(7.843)
Recaudación cuotas de crédito sociales	248.779	173.696
Fondo por traspasar AFV	8.169	4.544
Reservas de cabañas	81.915	48.525
Varios	7.763	17.345
Totales	360.960	255.675

NOTA 24 - ACTIVOS (PASIVOS) POR IMPUESTOS CORRIENTES

Concepto	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Pagos provisionales mensuales	77.372	172.976
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 17)	(80.478)	(81.069)
Crédito por capacitación	20.000	-
Totales	16.894	91.907

NOTA 25 - CUENTAS POR PAGAR, NO CORRIENTES

Concepto	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Acreedores cheques caducados (1)	188.608	328.309
Totales	188.608	328.309

(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 26 - OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS, NO CORRIENTES

Detalle	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	117.367	99.434
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.571	8.571
Asignaciones familiares en convenio	(38.727)	(31.249)
Totales	87.211	76.756

(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 27 - PÉRDIDA POR DETERIORO DE VALOR RECONOCIDA EN EL RESULTADO DEL PERÍODO

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Deterioro cartera de crédito (1)	(8.740.404)	(8.749.506)
Deterioro cuentas por cobrar de Cias. de seguros (2)	398.179	(51.901)
Deterioro de otras cuentas por cobrar (3)	(411.645)	(68.997)
Total	(8.753.870)	(8.870.404)

(1) Ver en nota N°6(2) el detalle del deterioro de la cartera de crédito social e hipotecarios.

(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)), al 31 de diciembre de 2013 se reverso la provisión ya que se recuperaron reclamos antiguos.

(3) Corresponde al deterioro de deudores por ventas y deudores varios cuya recuperabilidad se estima poco probable, estas partidas tienen más de 180 días de antigüedad.

NOTA 29 - INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

El detalle de los ingresos ordinarios para los ejercicios 2013 y 2012 es la siguiente: Por segmento

				01.01.2013			
				31.12.2013			01.01.2012
	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total	31.12.2012
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Comisión por la administración de los Fondos Nacionales	243.481	-	243.481	264.460	-	264.460	
Interés de los créditos sociales (1)	-	76.284.885	76.284.885	-	84.407.249	84.407.249	
Comisiones prepago crédito social	-	326.118	326.118	-	751.681	751.681	
Ingresos por pago de pensiones (2)	34.525.968	-	34.525.968	33.736.345	-	33.736.345	
Otros ingresos	2.142.894	-	2.142.894	1.907.536	-	1.907.536	
Totales	36.912.343	76.611.003	113.523.346	35.908.341	85.158.930	121.067.271	

(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 de Seguridad Social a los pensionados.

NOTA 28 - INGRESOS FINANCIEROS

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es el siguiente:

	01.01.2013	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Instrumentos de renta fija (1)	2.315.157	1.417.180
Efecto de instrumentos del Banco Central y Tesorería (2)	-	102.190
Intereses por Inv. Financiera Pat. Separados Banchile (1)	281.664	365.306
Totales	2.596.821	1.884.676

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

(2) Efecto de instrumentos valorizados a valor de mercado

NOTA 30 - OTROS INGRESOS POR NATURALEZA

Por segmento

	01.01.2013 31.12.2013			01.01.2012 31.12.2012		
	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Prestaciones complementarias	480.181	-	480.181	404.388	-	404.388
Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales (1)	-	1.268.751	1.268.751	-	650.281	650.281
Cotización 1% pensionado	7.326.147	-	7.326.147	7.962.680	-	7.962.680
Intereses, reajustes,multas y otros (2)	925.072	1.293.777	2.218.849	194.685	936.569	1.131.254
Totales	8.731.400	2.562.528	11.293.928	8.561.753	1.586.850	10.148.603

- (1)

Son las remuneraciones convenidas con las compañías de seguros por las recaudaciones de primas de seguros. Durante el año 2012 entraron en vigencia 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.
- (2)

La variación entre ambos años principalmente se explica por Convenio de la Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo los Héroes con Minera Escondida Ltda. para la administración, coordinación y control de gimnasios a nivel nacional.

NOTA 31 - GASTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
	M\$	M\$
Sueldos	(18.009.721)	(17.858.157)
Beneficios (1)	(5.174.781)	(4.129.306)
Leyes sociales	(792.554)	(816.693)
Gratificación	(2.532.577)	(2.637.509)
Indemnización (2)	(1.240.623)	(451.467)
Totales	(27.750.256)	(25.893.132)

- (1)

La variación se explica por las desvinculaciones de 200 funcionarios aproximadamente, producto de una reestructuración durante el mes de marzo de 2013, por un monto de M\$685.598.

NOTA 32 - OTROS GASTOS POR NATURALEZA

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

	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	(4.836.774)	(5.357.096)
Servicios generales (2)	(20.360.169)	(22.714.883)
Gastos generales en promoción (3)	(2.933.146)	(3.823.450)
Gastos generales tecnología e informática (4)	(11.011.242)	(12.592.815)
Mantención y reparación (5)	(1.932.791)	(1.686.747)
Servicio externo (6)	(9.088.922)	(10.385.164)
Movilización, alojamiento y viáticos	(864.917)	(752.999)
Consumos básicos (7)	(2.005.372)	(2.422.364)
Asesorías	(2.593.029)	(2.903.041)
Convenios por recaudar	(236.950)	(223.513)
Gastos de cobranza	(542.073)	(544.991)
Gastos del directorio y comité de directorio (8)	(302.014)	(296.091)
Egreso programa pensionado/trabajador	(547.607)	(427.042)
Gastos patrimonio separado Banchile	(166.865)	(171.318)
Otros gastos patrimonio BCI	-	(127.483)
Gastos por administración de convenios (parque)	(725.245)	(95.111)
Otros	(334.570)	(400.416)
Totales	(58.481.686)	(64.924.524)

- (1)

Corresponde a los siguientes beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados:

	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
	M\$	M\$
Bono natalidad	(247.239)	(250.477)
Bono nupcialidad	(209.426)	(257.451)
Bono fallecimiento	(70.138)	(66.620)
Asignación de estudios	(538.386)	(538.282)
Gastos por eventos	(1.837.919)	(2.742.530)
Prestaciones de salud	(1.711.410)	(1.268.710)
Otras prestaciones	(222.256)	(233.026)
Totales	(4.836.774)	(5.357.096)

- (2)

Corresponde en un 78% a gastos por concepto de vigilancia, transporte de valores, aseo, fletes y arriendo de oficinas, asociados a las 233 sucursales. Adicionalmente, la disminución del gasto entre iguales periodos 2012-2013, se explica principalmente por el término anticipado del contrato con ECR Evaluadora General S.A., que prestó servicio de recopilación de antecedentes y preevaluación para la eventual afiliación de pensionados y otros servicios.
- (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 de cajeros externos y paramédicos 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 - COSTOS FINANCIEROS

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
	M\$	M\$
Préstamos con bancos que devengan interés (1)	(11.269.099)	(15.767.587)
Emisión de deudas con el público (bonos) (1)	(7.482.060)	(4.244.608)
Gastos financieros por el Cross Currency swap (2)	(297.660)	-
Emisión de deudas con el público (pagarés) (1)	(64.622)	(424.710)
Otros	(469.167)	(663.393)
Totales	(19.582.608)	(21.100.298)

- (1) Corresponde al devengo de interés de los instrumentos valorizados a costo amortizado a tasa efectiva
(2) Instrumentos valorizados al valor de mercado, ver detalle en nota 8.4

NOTA 34 - RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

La composición de este rubro es la siguiente:

	Índice reajustabilidad	31.12.2013 Utilidad/ (pérdida) M\$	31.12.2012 Utilidad/ (pérdida) M\$
Otros activos	UF	17.180	25.091
Obligaciones con bancos	UF	(26.757)	(91.717)
Otros pasivos	UF	(2.439)	(28.650)
Totales		(12.016)	(95.276)

NOTA 35 - OTRAS GANANCIAS (PÉRDIDA)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2012 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
	M\$	M\$
Utilidad en venta de activo fijo y propiedades	71.113	240.260
Ingresos por convenios de recaudación	183.954	170.019
Reverso obligación por cheques caducos	207.002	318.552
Arriendos de oficinas y estacionamiento	40.363	43.389
Devolución gastos impuesto timbres por el SII	90.848	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	139.818	(128.898)
Totales	733.098	481.464

NOTA 36 - 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 31.12.2013 M\$	Prestaciones Sociales Financieras 31.12.2013 M\$	Total 31.12.2013 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	36.912.343	76.611.003	113.523.346
Otros ingresos por naturaleza	8.731.400	2.562.528	11.293.928
Materias primas y consumibles utilizados	(739.361)	(386.726)	(1.126.087)
Gastos por beneficio a los empleados	(13.123.178)	(14.627.078)	(27.750.256)
Gastos por depreciación y amortización	(7.379.473)	(2.306.069)	(9.685.542)
Otros gastos por naturaleza	(36.494.071)	(21.987.615)	(58.481.686)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(411.645)	(8.342.225)	(8.753.870)
Otras ganancias (pérdida)	772.131	(39.033)	733.098
Ingresos financieros	613.517	1.983.304	2.596.821
Costos financieros	(2.918.713)	(16.663.895)	(19.582.608)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(142.820)	-	(142.820)
Resultados por unidad de reajuste	14.703	(26.718)	(12.015)
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	(14.165.167)	16.777.476	2.612.309
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(62.642)	-	(62.642)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(14.227.809)	16.777.476	2.549.667
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(14.227.809)	16.777.476	2.549.667

	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	31.12.2012	31.12.2012	31.12.2012
	M\$	M\$	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	1.484.977	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

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

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2013			31.12.2012		
	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Activo, corriente						
Activos corrientes en operación, corriente						
Efectivo y equivalente al efectivo	36.400.641	34.650.077	71.050.718	25.675.488	31.952.911	57.628.399
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	-	12.210.167	12.210.167
Otros activos no financieros corrientes	7.642.855	113.175.641	120.818.496	10.108.564	104.746.448	114.855.012
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	53.669	58.849	112.518	79.028	186.266	265.294
Inventarios	14.688	14.040	28.728	31.269	46.948	78.217
Activos por impuestos corrientes	16.894	-	16.894	91.907	-	91.907
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	44.128.747	147.898.607	192.027.354	35.986.256	149.142.740	185.128.996
Activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	-	-	-	10.859	139.963	150.822
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	-	-	-	-	-	-
Activos, corriente, total	44.128.747	147.898.607	192.027.354	35.997.115	149.282.703	185.279.818
Activo, no corriente						
Otros activos financieros no corrientes	191.211	-	191.211	377.307	-	377.307
Otros activos no financieros no corrientes	101.759	-	101.759	83.433	-	83.433
Derechos por cobrar, No corrientes	595.248	193.027.169	193.622.417	659.594	219.018.113	219.677.707
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación	251.699	-	251.699	242.517	-	242.517
Activos intangibles distintos de la plusvalía	317.071	-	317.071	549.068	-	549.068
Propiedades, planta y equipo, neto	18.253.876	17.862.739	36.116.615	25.474.014	18.220.000	43.694.014
Activos por impuestos diferidos	10.924	-	10.924	13.464	-	13.464
Activos, no corriente, total	19.721.788	210.889.908	230.611.696	27.399.397	237.238.113	264.637.510
Activos, total	63.850.535	358.788.515	422.639.050	63.396.512	386.520.816	449.917.328

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2013			31.12.2012		
	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Pasivos, corriente						
Pasivos corrientes en operación, corriente						
Otros pasivos financieros corrientes	20.635.614	53.188.874	73.824.488	31.135.945	90.247.112	121.383.057
Cuenta por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	44.623.804	4.709.775	49.333.579	35.089.873	5.027.326	40.117.199
Otros pasivos no financieros corrientes	112.181	248.779	360.960	72.737	182.938	255.675
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	1.365.296	2.533.011	3.898.307	771.792	1.369.332	2.141.124
Pasivos corrientes en operación, corriente, total	66.736.895	60.680.439	127.417.334	67.070.347	96.826.708	163.897.055
Pasivos incluidos en grupos en desapropiación mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
Pasivos, corrientes, total	66.736.895	60.680.439	127.417.334	67.070.347	96.826.708	163.897.055
Pasivos, no corrientes						
Otros pasivos financieros no corrientes	62.546.931	99.857.047	162.403.978	47.402.401	108.219.104	155.621.505
Cuentas por pagar, no corrientes	188.608	-	188.608	328.309	-	328.309
Otros pasivos no financieros no corrientes	87.211	-	87.211	76.756	-	76.756
Pasivos, no corrientes, total	62.822.750	99.857.047	162.679.797	47.807.466	108.219.104	156.026.570
Total pasivos	129.559.645	160.537.486	290.097.131	114.877.813	205.045.812	319.923.625
Patrimonio, neto	(65.709.110)	198.251.029	132.541.919	(51.481.301)	181.475.004	129.993.703
Patrimonio neto y pasivos, total	63.850.535	358.788.515	422.639.050	63.396.512	386.520.816	449.917.328

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 37- 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	
	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	43.232.871	38.183.792
Recaudación por prestaciones complementarias y adicionales	35.669.895	23.716.498
Totales	78.902.766	61.900.290

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	194.784.105	195.238.297
Recaudación fondos nacionales	42.280.139	41.375.197
Ingresos pago de pensiones IPS	2.200.444.605	2.126.501.339
Ingresos portal de pagos	138.922.311	52.165.961
Recaudación 1% pensionados y otros	8.239.018	9.026.882
Totales	2.584.670.178	2.424.307.676

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social	(106.413.224)	(88.479.210)
Pagos de prestaciones complementarias	(31.687.304)	(22.756.450)
Pagos de prestaciones adicionales	(3.670.242)	(5.539.950)
Egresos por Fondos Nacionales	(43.393.494)	(42.760.179)
Pago de pensiones IPS	(2.197.528.640)	(2.122.875.181)
Pago portal de pagos	(137.754.715)	(51.225.824)
Pago de impuestos y otros similares	(3.032.705)	(2.421.572)
Totales	(2.523.480.324)	(2.336.058.366)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2013	31.12.2012
	M\$	M\$
Pago del 2% créditos con premio y otros	(2.318.450)	(2.861.553)
Totales	(2.318.450)	(2.861.553)

NOTA 38 - CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES

1. Garantías directas

a) Boletas de garantías:

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas para garantizar el cumplimiento de los convenios:

Acreedor de la garantía	Deudor			Activos comprometidos			Fecha de liberación
	Nombre	Relación	Tipo de garantía	Valor	31.12.2013	31.12.2012	
				contable	31.12.2013	31.12.2012	
				M\$	M\$	M\$	
Fondo Nacional de Salud	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (2)	23.310	23.310	22.841	10.03.2014
Superintendencia de Valores y Seguros	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	466.191	466.191	456.815	31.12.2014
Banchile Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (1)	7.200.000	7.200.000	7.200.000	05.09.2014
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	18.274.202	18.274.202	17.906.665	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	4.251.179	4.251.179	4.165.678	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	5.955.118	5.955.118	5.835.347	14.08.2017
Totales				36.170.000	36.170.000	35.587.346	

- (1) Esta boleta fue tomada con el Banco de Crédito e Inversiones (BCI) con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones por la administración de la cartera.

(2) Esta boleta es para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de recaudación de cotizaciones y bonos FONASA.
- (3) 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.

(4) Esta boleta es para garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones que el agente administrador de Mutuos Hipotecarios tuviere en razón de sus operaciones como agente administrador.

b) Hipotecas:

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes hipotecas a favor de instituciones financieras, constituidas principalmente para garantizar obligaciones por préstamos y líneas de sobregiro:

Acreedor de la garantía	Deudor		Activos Comprometidos		Saldo pendiente de pago		
	nombre	Relación	Ttipo de garantía	Valor Contable	31-12-2013	31-12-2012	Fecha de Liberación
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Oficina 11 del primer piso edificio Empresarial Ubicado en San Martín N°255, Iquique	235.480			
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad ubic. calle Balmaceda N°515, Puente Alto	559.453			
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad ubic. calle Urmeneta N° 517, San Bernardo	199.094			
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Local Comercial N°2, primer y segundo piso del edificio Santiago Norte, A. Vespucio	497.026			
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad ubicada en calle Independencia N°692, Rancagua	358.068			
Total					1.190.346		17-11-2015
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmueble ubicado en calle Balmaceda N° 575-581-585, La Serena	235.672			
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmueble ubicado en calle Los Pastores N°90, Coquimbo	297.948			
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad ubicada en calle el Rancho N° 180, Coquimbo	73.639			
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque Lago Llanquihue lotes A,B,C,D, Fundo Quebrada Honda	1.147.184			
Total					434.043		18-12-2015
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad ubicada en Av. Holanda N°64, Providencia	3.029.026			
Total					1.442.804		13-04-2017

(*) Todas las propiedades se encuentran en trámite de alzamiento ya que los créditos se prepagaron durante el año 2013

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, actualmente tramitado como causa Rol 510-2002 del Ex - 21° Juzgado del Crimen de Santiago, hoy 34° Juzgado del Crimen de Santiago, único que resta del sistema penal antiguo. 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. Principal imputado falleció en el año 2012, causa sobreseída a su respecto; se dictó auto acusatorio contra otros reos, causa en estado de plenario.

3. Otras restricciones

3.1 Bonos securitizados

El bono securitizado con Banchile Securitizadora S.A. tiene estipulados eventos que gatillan el prepago acelerado del Bono. Los eventos más relevantes son los siguientes:

Bono emitido por Banchile Securitizadora S.A. (Vencimiento final máximo 01 de mayo de 2019 Serie A y B)

1. 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.

2. Si la razón cartera morosa entre 61 y 90 sobre la cartera total, es superior a 3,5% durante dos meses consecutivos.

3. Si la tasa de pago mensual de la cartera, medida como promedio móvil trimestral, es inferior a 4,0%.

4. Si el plazo promedio remanente de la cartera, ponderado por el saldo insoluto de los créditos es superior a 60 meses en un mes.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

Bono Securitizado Banchile			
Nº	Nombre	Límite	31.12.2013
1	Tamaño de Cartera	MM\$50.870 Mín.	MM\$52.212
2	Cartera Morosa entre 61 y 90 días	3,5% Máx.	0,4%
3	Tasa Pago Trimestral	4% Mín.	7,4%
4	Plazo Remanente Promedio Ponderado Cartera	60 meses Máx.	33 meses
5	Créditos con Diferimiento	5% Máx.	0,0%
6	Tasa de Interés Promedio Ponderada de los Activos	1,2% Mín.	2,4%
7	% Pensionados	50% Mín.	79,5%

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 límites y restricciones que se indican:

Al 31 de diciembre de 2013 Los Héroes CCAF no ha emitido efectos de comercio con cargo a dichas líneas.

Línea N°34

- a) **Patrimonio:** El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Al 31 de diciembre de 2013, el patrimonio del Emisor corresponde a MM\$ 132.542.-
- b) **Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio:** El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, de tal forma que los vencimientos totales de todos éstos sean superiores a diez mil millones de pesos en cinco días hábiles consecutivos.
- c) **Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio:** El emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercios sea superior a cero coma cinco veces el Total Activos de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Total Activos se entenderá los activos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Activos".
- d) **Nivel de Endeudamiento:** Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales un nivel de endeudamiento no superior a seis veces, medido sobre cifras de su balance, definido como la razón entre Total Pasivos y Patrimonio Total Neto, en adelante el "Nivel de Endeudamiento". Se considerarán las cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria para los efectos del cálculo del pasivo. Por Total Pasivos se entenderá los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Pasivos".

Al 31 de diciembre de 2013, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria. Al 31 de diciembre de 2013, el nivel de endeudamiento del Emisor corresponde a 2,2 veces.

Los Estados Financieros Trimestrales del emisor considerarán en sus partidas los efectos provocados por las operaciones de securitización que pueda mantener el Emisor.

Línea N°80

- a) **Patrimonio:** El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor.
- b) **Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio:** El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, de tal forma que los vencimientos totales de todos éstos sean superiores a diez mil millones de pesos en cinco días hábiles consecutivos.
- c) **Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio:** El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercios sea superior a cero coma cinco veces el Total Activos de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Total Activos se entenderá los activos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Activos".
- d) **Nivel de Endeudamiento:** Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales un nivel de endeudamiento no superior a seis veces, medido sobre cifras de su balance, definido como la razón entre Total Pasivos y Patrimonio Total Neto, en adelante el "Nivel de Endeudamiento". Se considerarán las cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria para los efectos del cálculo del pasivo. Por Total Pasivos se entenderá los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Pasivos".

Al 31 de diciembre de 2013, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

Al 31 de diciembre de 2013, el nivel de endeudamiento del emisor corresponde a 2,2 veces.

Los Estados Financieros Trimestrales del Emisor considerarán en sus partidas los efectos provocados por las operaciones de securitización que pueda mantener el Emisor.

Al 31 de diciembre de 2013, la Línea N°80 no registra colocaciones vigentes.

Para ambas Líneas (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.

3.3 Bono corporativo

A continuación detallamos los principales resguardos financieros de índices asociados a las presentes emisiones:

- a) **Razón de Endeudamiento Neto**
Mantener durante el periodo de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento sobre la base de los Estados Financieros un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio". Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalente al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

Al 31 de diciembre de 2013, la Razón de Endeudamiento Neto de Los Héroes es de 1,7 veces.

- b) **Patrimonio Consolidado**
Mantener un "Patrimonio" no inferior a cien mil millones de pesos durante el periodo de vigencia de los bonos y hasta la fecha de su vencimiento. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

Al 31 de diciembre de 2013, el Patrimonio Consolidado de Los Héroes es de MM\$132.542. Se deja constancia que el emisor se encuentra en cumplimiento de las restricciones indicadas en las letras a) y b) precedentes.

Adicionalmente hay otras obligaciones y limitaciones relacionadas con la disposición de los Estados Financieros trimestrales y anuales, transacciones con partes relacionadas, constitución de garantías, informe de los clasificadores de riesgos que se encuentran detalladas en el prospecto legal de emisión de línea de bonos.

Al 31 de diciembre de 2013 para los instrumentos financieros indicados en puntos 3.1, 3.2 y 3.3, 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

Entre el 01 de enero de 2013 y 31 de diciembre de 2013 no se ha aplicado por los organismos fiscalizadores ninguna 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 - CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Al 31 de diciembre de 2013 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

Deudor a la Garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Monto Comprometido		Fecha de vencimiento
				Estado	Monto M\$	
Atento Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	87.481	02-11-14
Constructora Soto y Briceño Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.602	14-05-14
Gráfica Andes Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.460	15-12-14
Inversiones y Servicios Egroup S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	108.343	28-02-14
Sociedad Paolini y Melelli Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.879	01-03-14
Voces S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.937	28-02-14
Vigatec S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	147.899	13-10-14
Celmedia S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	706	31-03-15
Comercial Totalpack Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.098	14-07-14
Constructora Pablo Gustavo Urbina Espino	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.493	20-01-14
New Post S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	30.000	30-06-14
Pentacrom Servicios S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.638	01-09-14
Productora de Eventos Asiete S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.993	03-03-14
Productora y Comercializadora ssp Canal Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.196	02-01-14
Tecnologías Avanzadas de la Información S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.662	28-02-14
Asesorías Profesionales Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.608	04-03-14
Inversiones Turísticas Southworld Advent	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.515	28-02-14
Adecco Recursos Humanos S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.400	22-07-14
Consulting Management Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.080	30-11-14
Ing. y Ases. en Comp. y Com. Neosecure S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	583	31-03-14
ISS Servicios Generales Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	137.074	04-03-16
Netman Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.073	17-01-14
Novared Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	44.072	30-06-14
Novared Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	98.699	31-08-14
Novared Chile S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.162	31-08-14
Oliver Alejandro Cienfuegos Maggi Ing.y Const.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.665	01-04-14
Polizzi y Quiros Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.445	13-02-14
Servicio Support Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	58.274	30-07-14
Sinergy Inversiones S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	58.274	23-07-14
Soc. Constructora Radtke y Silva Ltda.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.981	17-05-14

NOTA 42 - HECHOS POSTERIORES

Los Héroes CCAF tuvo su proceso de negociación colectiva para el período 2014 a 2016 que culminó el 14 de enero de 2014. Los Héroes CCAF realizó una provisión al 31 de diciembre de 2013 de acuerdo a lo indicado en Nota 22.

Desde el 31 de diciembre de 2013 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no tiene conocimiento de otro hecho posterior significativo que afecte o pueda 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 2013 y el 31 de diciembre de 2012, 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 2013 y 2012.¹

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), conforme a la Ley N° 16.395, y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la 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 acumulada al 31 de diciembre de 2013 de \$2.550 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2012 de \$1.205 millones. Este cambio en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

1. Los Ingresos de Actividades Ordinarias presentaron una disminución de \$7.544 millones, producto de una caída en los ingresos percibidos por concepto de intereses de crédito social en \$8.548 millones, como consecuencia de la caída del stock de crédito social, las cuales disminuyeron producto del marco regulatorio más restrictivo para la industria de las Cajas de Compensación. La disminución anterior fue parcialmente compensada, con el aumento en los ingresos por servicios de pago de pensiones y otras prestaciones sociales, y de otros ingresos por un total de \$1.025 millones.
2. Aumento de los Otros Ingresos por Naturaleza en \$1.145 millones, generado por una mayor recaudación de primas de seguros y mayores ingresos por convenios con empresas afiliadas.
3. Disminución de los Otros Gastos por Naturaleza en \$6.443 millones, los cuales se derivan, principalmente, de una disminución de servicios contratados y menores costos de algunos servicios.
4. Disminución de los Costos Financieros Netos (Costos financieros menos los ingresos financieros) en \$2.230 millones, explicado principalmente por una disminución del stock de deuda financiera y menores tasas de interés en promedio, derivadas del refinanciamiento de deuda bancaria por las colocaciones de los bonos corporativos de enero, junio y octubre de 2013.
5. Aumento en el Gasto por Beneficios a los Empleados en \$1.857 millones, producto de una mayor entrega de beneficios para los funcionarios derivado del proceso de negociación colectiva 2014-2016 y mayores gastos de indemnización.

El EBITDA, es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; en este caso considera los costos financieros netos, ya que al ser una entidad financiera son parte de la operación de la empresa. Para diciembre 2013 este indicador fue de \$12.298 millones; con respecto a igual periodo del año anterior se observa un aumento de \$1.146 millones, dado que para el período 2012 fue de \$11.152 millones, variación causada por las razones antes descritas.

Finalmente, el EBITDA ajustado, donde se excluyen \$7.048 millones por conceptos de "compensación social"², que normalmente es tratada como gasto del período, alcanza en diciembre de 2013 los \$19.346 millones que se compara con \$18.847 millones del año anterior.

¹ Ver Nota 2b de los Estados Financieros Consolidados Diciembre 2013.

² Compensación Social considera: Prestaciones adicionales por \$4.837 millones y el beneficio que entrega CCAF Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial que al periodo ascienden a \$2.211 millones.

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 de la compensación social, se obtiene la generación de caja antes de la entrega de beneficios sociales a través de Compensación Social a los afiliados.

1. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de Diciembre de 2013 y 31 de Diciembre de 2012.

a. La razón de endeudamiento bajó desde 2,5 en diciembre 2012 a 2,2 veces a diciembre 2013, por la reducción de pasivos totales, producto principalmente de la caída de pasivos financieros en \$40.776 millones.

Las colocaciones de Bonos Corporativos por un total aproximado de \$82.150 millones y las actividades propias de la operación han ido enfocadas a pagar principalmente deuda bancaria, la que presenta una disminución de \$104.629 millones respecto a diciembre de 2012. Adicionalmente, en agosto del año 2013 se comenzó a amortizar el Bono Securitizado P.S. - N°14 (Patrimonio Separado Número 14 de Banchile Securitizadora), mostrando una disminución de \$8.443 millones al 31 de diciembre de 2013.

b. La razón de endeudamiento neto³ bajó desde 2,0 en diciembre 2012 a 1,7 veces en diciembre 2013. Esto se explica principalmente por la disminución de pasivos financieros antes descrita y por el aumento en Efectivo y Equivalentes de efectivo, producto de la reclasificación de la reserva de liquidez que antes se encontraba contenida en la cuenta otros activos financieros corrientes, en el neto ambas cuentas sufrieron una variación de \$1.212 millones.

c. Respecto al plazo de los pasivos, la porción de corto plazo disminuyó desde 51% a 44% y por ende, la de largo plazo aumenta desde 49% a 56%. La disminución de la porción de corto plazo se debe principalmente a la reestructuración de pasivos financieros, dado que los bonos corporativos permitieron el pago de los vencimientos de gran parte de los pasivos bancarios corrientes, además las renovaciones al largo plazo del resto de estos pasivos influenciaron una caída de \$47.559 millones en el total de pasivos financieros corrientes respecto a diciembre del 2012.

d. La liquidez corriente aumentó durante el período bajo análisis desde 1,13 a 1,51 veces se debe producto de la reestructuración de pasivos financieros que comenzó con las colocaciones de bonos corporativos, cuyos recursos se destinaron principalmente al pago de créditos bancarios con vencimientos menores a un año, es por ello que las obligaciones bancarias corrientes muestran una disminución respecto al año anterior de \$45.035. Lo anterior permitió cambiar deuda de corto plazo a largo plazo, dado que los bonos corporativos se colocaron a plazos de 5 años.

e. A diciembre 2013 los indicadores de rentabilidad muestran un crecimiento respecto a igual periodo del año anterior, la rentabilidad del patrimonio aumenta desde un 0,9% a un 1,9% y la rentabilidad del activo sube desde un 0,3% a un 0,6%, lo anterior como consecuencia principalmente de los mejores resultados en 2013.

Resumen de Indicadores Financieros

Situación Financiera	Unidad	31.12.2013	31.12.2012
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,51	1,13
Razón Ácida	Veces	0,6	0,4
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,2	2,5
Endeudamiento Neto (1)	Veces	1,7	2,0
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	44%	51%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	56%	49%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	422.639	449.917
Resultados			
Ingresos de actividades ordinarias	MM\$	113.523	121.067
Otros ingresos por naturaleza	MM\$	11.294	10.149
Gastos por beneficios a los empleados	MM\$	-27.750	-25.893
Gastos por naturaleza	MM\$	-58.482	-64.925
Costos Financieros Netos (2)	MM\$	-16.986	-19.216
Otros ingresos y gastos (3)	MM\$	-19.050	-19.978
Compensación Social	MM\$	7.048	7.695
EBITDA (4)	MM\$	12.298	11.152
EBITDA ajustado (5)	MM\$	19.346	18.847
Ganancia (pérdida)	MM\$	2.550	1.205
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio(6)	%	1,9%	0,9%
Rentabilidad del Activo(7)	%	0,6%	0,3%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
Fitch (May-2013)		A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
Feller-Rate (May-2013)		A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
Humphreys (Dic-2013)		A+ Estable	A+ Estable

(1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio
(2) Definido como: (Costos Financieros - Ingresos Financieros)
(3) Incluye: Materias Primas y consumibles utilizados, gastos por depreciación y amortizaciones, pérdidas por deterioro de valor, otras ganancias (pérdidas), participación de ganancias en asociadas, resultados por unidad de reajuste e impuesto a las ganancias.
(4) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.
(5) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y compensación social.
(6) Definido como: Resultado Dic-13/Promedio Patrimonio de ambos periodos (2012 y 2013).
(7) Definido como: Resultado Dic-13/Promedio de Activos Total de ambos periodos(2012-2013).

³ Definido como: (Total Pasivos – Efectivo y Equivalente al efectivo) / Patrimonio Total

Otros antecedentes financieros

Desde sus emisiones a la fecha del presente análisis no han ocurrido eventos de incumplimiento de los covenants asociados a los bonos securitizados, bonos corporativos y efectos de comercio. A la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de Los Héroe​s CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento.

A continuaci​on se presentan los principales covenants por tipo de instrumento, y adem​as se incluye el cumplimiento de ​estos al 31 de diciembre de 2013.

Efectos de Comercio			
N°	Nombre	L ​ mite	31.12.2013
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 M ​ inimo.	MM\$ 132.542
2	L ​ mite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 M ​ aximo de vencimientos en 5 d ​ as h ​ abiles consecutivos.	0
3	L ​ mite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	MM\$ 211.320 M ​ aximo de Emisiones. (0,5 Veces el Total de Activos).	0
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces M ​ aximo.	2,2 Veces

Bonos Corporativos			
N°	Nombre	L ​ mite	31.12.2013
1	Patrimonio Total.	MM\$ 100.000 M ​ inimo.	MM\$ 132.542
2	Raz ​ on de Endeudamiento Neto.	3,5 Veces M ​ aximo.	1,7 Veces

Bonos Securitizados			
N°	Nombre	L ​ mite	31.12.2013
1	Tamam ​ o de Cartera.	MM\$ 50.870 M ​ inimo.	MM\$ 52.212
2	Cartera Morosa entre 61 y 90 d ​ as.	3,5% M ​ aximo.	0,4%
3	Tasa Pago Trimestral.	4% M ​ inimo.	7,4%
4	Plazo Remanente Promedio Ponderado Cartera.	60 Meses M ​ aximo.	33 meses
5	Cr ​ editos con Diferimiento.	5% M ​ aximo.	0%
6	Tasa de Inter ​ es Promedio Ponderada de los Activos.	1,2% M ​ inimo.	2,4%
7	% Pensionados.	50% M ​ inimo.	79,5%

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que est​a obligado Los H​eroes CCAF se revelan en Nota 38 de los Estados Financieros emitidos al 31 de diciembre 2013.

2. An​alisis de las principales variaciones de los Estados Financieros

2.1 Variaciones en la Situaci​on Financiera

Activos	31.12.2013 (MM\$)	31.12.2012 (MM\$)	Variaci ​ on (MM\$)	Variaci ​ on (%)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo y Otros Activos Financieros corrientes	71.051	69.839	1.212	1,7%
Deudores Comerciales	120.818	114.855	5.963	5,2%
Otros Activos Corrientes	158	586	(428)	-73,0%
Cuentas por Cobrar no Corrientes	193.622	219.678	(26.055)	-11,9%
Propiedades, Plantas y Equipos	36.117	43.694	(7.577)	-17,3%
Otros Activos no Corrientes	873	1.266	(393)	-31,1%
Total Activos	422.639	449.917	-27.278	-6,1%

Pasivos	31.12.2013 (MM\$)	31.12.2012 (MM\$)	Variaci ​ on (MM\$)	Variaci ​ on (%)
Otros Pasivos Financieros ctes.	73.824	121.383	(47.559)	-39,2%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar	49.334	40.117	9.216	23,0%
Otros Pasivos Corrientes	4.259	2.397	1.862	77,7%
Otros Pasivos Financieros no ctes.	162.404	155.622	6.782	4,4%
Pasivos No Corrientes	276	405	(129)	-31,9%
Total Pasivos	290.097	319.924	-29.826	-9,3%

Patrimonio	132.542	129.994	2.548	2,0%
Total Pasivos y Patrimonio	422.639	449.917	-27.278	-6,1%

Variaciones del Activo

A diciembre 2013, el nivel de activos totales muestra una disminuci​on de \$27.278 millones (6,1%), debido fundamentalmente por:

1) La disminuci​on de las Cuentas por Cobrar no Corrientes que desde diciembre del 2012 a la fecha descendieron en \$26.055 millones, debido en parte a la disminuci​on en la cartera neta de colocaciones de cr​edito social de largo plazo por \$25.871 millones, mientras que la disminuci​on total de la cartera neta considerando cr​editos sociales hipotecarios fue de \$17.348 millones. Esto es consecuencia principalmente del nuevo marco regulatorio m​as restrictivo en el segmento pensionados, que entr​o en vigencia a contar del tercer trimestre 2012 y de la mayor recaudaci​on de cr​edito social de largo plazo, que fue superior a la venta de cr​editos de largo plazo.

2) La disminuci​on de la cuenta propiedades plantas y equipos en \$7.577 millones generado principalmente por los costos activados de las obras realizadas en las sucursales arrendadas relacionadas con la "Atenci​on y Pago de Beneficios de Seguridad Social", adjudicada a Los H​eroes CCAF por el Instituto de Previsi​on Social que comenz​o a operar a partir del 02 de mayo de 2011. La amortizaci​on es lineal por el per​odo de duraci​on de los contratos con dicho Instituto, por lo que a medida que se acorta el plazo de adjudicaci​on aumenta la depreciaci​on de los activos arrendados para este servicio, lo que hace disminuir la cuenta del activo fijo. A diciembre del 2013 la depreciaci​on anual del ejercicio es de \$7.203 millones.

Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Durante este per​odo, los pasivos muestran una disminuci​on de \$29.826 millones (9,3%) que se explica principalmente por la disminuci​on de los pasivos financieros corrientes y no corrientes por un total de \$40.776 millones respecto a diciembre de 2012. Lo anterior fue consecuencia esencialmente del pago de deuda bancaria y amortizaci​on del bono securitizado.

Mientras que el Patrimonio muestra un crecimiento de \$2.548 millones (2,0%), generado por la diferencia entre las utilidades generadas en el per​odo de \$2.550 millones y la disminuci​on reconocida en otras reservas de \$1,5 millones generadas por el instrumento de cobertura⁴ (SWAP), derivado de moneda contratado para cubrir los flujos en UF de la tercera colocaci​on del Bono Corporativo, cuyo monto fue de UF 1.000.000.

⁴ Ver Nota 8.4 de los Estados Financieros Consolidados Diciembre 2013.

2.2 Variaciones en los Resultados

	Acumulado				Trimestre	
	01.01.2013	01.01.2012	Variación	Variación	30.09.2013	30.09.2012
	31.12.2013	31.12.2012			31.12.2013	31.12.2012
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)	(MM\$)	(MM\$)
Ingresos de actividades ordinarias	113.523	121.067	(7.544)	-6,2%	27.628	30.086
Otros ingresos por naturaleza	11.294	10.149	1.145	11,3%	3.026	2.630
Gastos por beneficios a los empleados	(27.750)	(25.893)	1.857	7,2%	(7.952)	(5.775)
Otros gastos por naturaleza	(58.482)	(64.925)	(6.443)	-9,9%	(17.452)	(17.852)
Costos Financieros Netos	(16.986)	(19.216)	(2.230)	-11,6%	(4.282)	(4.587)
Depreciaciones y Amortizaciones	(9.686)	(9.858)	(173)	-1,8%	(2.381)	(2.465)
Otros	(9.364)	(10.119)	(755)	-7,5%	(2.568)	(1.408)
Ganancia (pérdida)	2.550	1.205	1.345	112%	-3.981	628

El excedente de Los Héroes CCAF al 31 de diciembre del 2013 es de \$2.550 millones, lo que significa un aumento de \$1.345 millones respecto de igual período del año 2012. Esta variación es consecuencia de los siguientes factores:

- 1) Aumento de los Otros Ingresos por Naturaleza en \$1.145 millones, generado de una mayor recaudación en las primas de seguros y mayores ingresos en la cuenta de intereses, reajuste multas y otros, esto último explicado por el aumento del recuperado de créditos castigados en \$357 millones y mayores ingresos por \$730 millones generados por el Convenio de la Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo los Héroes con Minera Escondida Ltda. para la administración, coordinación y control de gimnasios a nivel nacional.
- 2) Disminución de los Ingresos de Actividades Ordinarias en \$7.544 millones, producto de una caída de los ingresos percibidos por concepto de intereses de crédito social en \$8.548 millones. Lo anterior se explica por una baja en la cartera de crédito social que fue consecuencia en parte por las nuevas regulaciones que entraron en vigencia el 01 de junio del 2012.
- 3) Disminución de los Otros Gastos por Naturaleza en \$6.443 millones debido fundamentalmente a la caída de los siguientes gastos: Servicios Generales en \$2.354 millones, Gastos Generales de Tecnología e Informática en \$1.582 millones, Gastos de Servicios Externos en \$1.296 millones y Gastos en Promoción en \$890 millones. Estas disminuciones se derivan principalmente de una disminución de servicios contratados y menores costos de algunos servicios.

En el caso de servicios generales, la caída del gasto con respecto a igual período 2012, se explica en un 78% por menores gastos por concepto de vigilancia, transporte de valores, aseo, fletes y arriendo de oficinas, asociados a las sucursales. Adicionalmente el porcentaje restante está explicado por el término anticipado del contrato con ECR Evaluadora General S.A., que prestó servicio de recopilación de antecedentes y preevaluación para la eventual afiliación de pensionados y otros servicios.

- 4) Disminución de los Costos Financieros Netos (Costos financieros menos los ingresos financieros) en \$2.230 millones, explicado principalmente por una disminución del stock de deuda financiera y menores tasas de interés en promedio derivadas del refinanciamiento de deuda bancaria por las colocaciones de los bonos corporativos de enero, junio y octubre de este año.
- 5) Los Gastos por beneficios a empleados respecto del año anterior, muestran un aumento de \$1.857 millones, debido principalmente a dos factores: a) beneficios para los colaboradores, los que aumentaron en aproximadamente \$1.600 millones derivados del proceso de negociación colectiva 2014-2016, y b) indemnizaciones, estos gastos aumentaron en \$ 685 millones generado por la desvinculación de funcionarios producto de una reestructuración durante el mes de marzo 2013.

2.3 Variaciones en los Resultados por Segmento de Negocios

Históricamente los Héroes CCAF ha identificado dos segmentos de Negocios, los cuales se explican a continuación⁵:

1. Compensación Social
Corresponde a la 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.

2. Prestaciones Sociales Financieras

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

2.3.1 Variaciones en los Resultados

	Compensación Social		Prestaciones Sociales Financieras		Acumulado	
	01.01.2013	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2012	01.01.2012	01.01.2012
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2012	31.12.2012
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)
Ingresos de actividades ordinarias	36.912	76.611	113.523	35.921	85.146	121.067
Otros ingresos por naturaleza	8.731	2.563	11.294	8.562	1.587	10.149
Gastos por beneficios a los empleados	(13.123)	(14.627)	(27.750)	(12.244)	(13.649)	(25.893)
Otros gastos por naturaleza	(36.494)	(21.988)	(58.482)	(37.558)	(27.366)	(64.925)
Costos Financieros Netos	(2.305)	(14.681)	(16.986)	(3.694)	(15.522)	(19.216)
Depreciaciones y Amortizaciones	(7.379)	(2.306)	(9.686)	(7.384)	(2.475)	(9.858)
Otros	(570)	(8.795)	(9.364)	(468)	(9.651)	(10.119)
Ganancia (pérdida)	-14.228	16.777	2.550	-16.865	18.070	1.205

El resultado de Los Héroes al 31 de diciembre por Compensación Social es de -\$14.228 millones, lo que significa una menor pérdida de \$2.637 millones respecto a igual período del año 2012. En términos de Prestaciones Sociales Financieras el excedente alcanzado fue de \$16.777 millones, lo que significa una caída de \$1.293 millones respecto a igual período del año 2012.

Las variaciones mencionadas son consecuencia de los siguientes factores:

- a. Al analizar los Ingresos de Actividades Ordinarias en el segmento de Prestaciones Sociales Financieras se observa una caída en \$8.535 millones producto de la disminución en los intereses por créditos. Esto último influenciado por el mencionado nuevo marco regulatorio más restrictivo en el segmento pensionados, que entró en vigencia a contar del tercer trimestre 2012
- b. Los Gastos por beneficios a empleados respecto del año anterior, muestran un aumento de \$1.857 millones, se observa un aumento similar en ambos segmentos, cuya variación es debido principalmente a dos factores: a) beneficios para los colaboradores, los que aumentaron en aproximadamente \$1.600 millones derivados del proceso de negociación colectiva 2014-2016, y b) indemnizaciones, estos gastos aumentaron en \$ 685 millones generado por la desvinculación de funcionarios producto de una

reestructuración durante el mes de marzo 2013.

- c. Otros gastos por naturaleza muestran una caída de \$6.443 millones producto principalmente de una disminución de los servicios contratados y menores costos de algunos servicios. En el segmento de compensación social disminuyeron principalmente los gastos por eventos en casi \$1.000 millones, baja que fue compensada parcialmente con el aumento en prestaciones de salud las que subieron aproximadamente \$450 millones.
- d. Disminución de los Costos Financieros Netos reflejado en ambos segmentos como consecuencia de lo explicado en los párrafos anteriores.

3. Análisis de Mercado

Al 31 de Diciembre de 2013 la cantidad de afiliados a la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

	N° Trabajadores	N° Pensionados	N° Total Afiliados
C.C.A.F.			
Los Andes	2.745.282	433.420	3.178.702
La Araucana	1.144.086	286.220	1.430.306
Los Héroes	385.965	511.902	897.867
18 de Septiembre	471.862	146.926	618.788
Gabriela Mistral	154.720	43.028	197.748
TOTAL	4.901.915	1.421.496	6.323.411

Fuente: Estadísticas SUSESO Diciembre 2013

⁵ Para mayor información ver Nota Zu de los Estados Financieros Consolidados diciembre 2013.

Los Héroes CCAF ostenta una participación de 14% en el total de afiliados, ubicándose en tercer lugar. Mantiene a su vez el liderazgo absoluto en el segmento de pensionados con un 36% de participación de mercado en este segmento.

4. Descripción y Análisis de los Estados de Resultados Integrales

Los Estados de Resultados Integrales incluyen:

a) los Estados de Resultados Consolidados de Los Héroes y

b) ciertas partidas que de acuerdo al marco conceptual corresponden a Ingresos o Gastos, no obstante, por normas específicas de IFRS son tratadas en Reservas (dentro de Patrimonio)

Por lo tanto, el Resultado Integral considera todos los ingresos y los gastos, independiente de su tratamiento como resultados o como reservas.

Estado del Resultado Integral	31.12.2013 (MM\$)	31.12.2012 (MM\$)
Ganancia (pérdida)	2.550	1.205
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), por revaluación	-	4.714
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	-	4.714
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto	-1,5	-
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	-1,5	-
Total otros componentes de otro resultado integral , antes de impuesto	-1,5	4.714
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral	-	-
Resultado integral total	2.548	5.919

(1) De acuerdo a la NIC 16, el registro de la revalorización positiva de las propiedades, plantas y equipos, se registra en Reservas.

(2) De acuerdo a la NIC 39, los instrumentos de Cobertura de Flujo de Caja, los cuales deben ser sometidos al test de efectividad, establece que la parte efectiva debe ir a Patrimonio y la parte inefectiva se reconoce en el Resultado del periodo. De acuerdo a este test, un instrumento de cobertura es efectivo si se encuentra en un rango de 80%-125%.

5. Descripción y Análisis de los Flujos Netos

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2013 (MM\$)	31.12.2012 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	41.034	45.107	(4.073)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	(39.143)	(32.651)	6.492
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	11.532	(8.552)	20.084
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	13.422	3.904	9.519

El Flujo Neto Total al 31 de diciembre 2013 fue de \$13.422 millones, que comparado a igual período del año anterior muestra un aumento de \$9.519 millones. Las variaciones se deben a los siguientes efectos:

a) El flujo originado por Actividades de la Operación fue de \$41.034 millones, debido principalmente a la mayor recaudación de crédito social que fue superior a la venta de créditos. Respecto a igual periodo del año anterior, presenta una disminución en \$4.073 millones producto del aumento de ventas asociado a las colocaciones crédito social.

b) El Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento fue de \$-39.143 millones, esta salida de efectivo neta se explica principalmente por el pago de deuda bancaria y parte del bono securitizado, que en ambos casos se utilizaron los fondos provenientes de las colocaciones de bonos corporativos y actividades propias de la operación.

c) El flujo neto originado por las actividades de inversión aumentó en \$20.084 millones, explicado principalmente por la reclasificación de la reserva de liquidez, que en el año 2013 se llevó a efectivo y efectivo equivalente debido al cambio en el objetivo de ésta, que es satisfacer necesidades contingentes de dinero de cualquier índole, lo cual hace a estas inversiones fácilmente convertibles en efectivo en el corto plazo y están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

6. 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 ellos. La administración de riesgos considera entre otros elementos el establecimiento de los niveles de aceptación de riesgo definiendo políticas, recursos, límites, planes de mitigación y monitoreo del desempeño. También forma parte de esta actividad la determinación de provisiones por incobrables de la cartera de créditos y la administración de la liquidez y estructura de financiamiento. 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.

Los Héroes utiliza procesos de gobernanza de riesgo, diseñados para identificar, medir y controlar el riesgo en toda la empresa. Se han diseñado estos procesos para ver el riesgo de manera integrada e integral. Estos procesos de gobernanza incluyen:

- Identificación y medición: garantizar la comprensión de las posiciones de riesgo de la empresa.
- Políticas y aprobaciones: alineamiento de las decisiones efectuadas cotidianamente por los colaboradores de todos los niveles, con los objetivos de gestión de riesgo de la empresa.
- Mitigación y escalamiento: gestión y comunicación de riesgos.
- Determinación del monto de provisiones por incobrables.
- Definición de estructura de financiamiento que asegure niveles de liquidez adecuados y calce en los vencimientos de activos y pasivos.
- Informes y evaluación: evaluar continuamente el desempeño y cumplimiento con los niveles de aceptación de riesgo y su relación con el retorno de la corporación.
- Capacitación y toma de conciencia: asegurar que la responsabilidad está bien comunicada y es entendida por todos los colaboradores.

La Gerencia de Riesgo de Los Héroes depende directamente de la Gerencia General, y es la unidad encargada de velar por que la estructura de gobernanza y procesos de riesgo esté adecuadamente conformada para proteger la reputación y el desempeño de Los Héroes mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. Para identificar exhaustivamente el riesgo, es esencial que cada uno de los riesgos esté clara y consistentemente enunciado y definido. La marcha del negocio expone a Los Héroes a diferentes tipos de Riesgo: Crédito, Financiero, Operacional, Estratégico, Reputacional, entre otros.

Adicionalmente, Contraloría que depende directamente del Directorio de Los Héroes, 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 se ha decidido voluntariamente adoptar algunos aspectos atingentes de los requerimientos de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financieros y Operacionales, además de incorporar aspectos metodológicos la normativa que se aplica al sistema bancario chileno (específicamente aquella contenida en la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF), como parte de la estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

Las políticas para la administración de los distintos riesgos, son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio y las distintas instancias de Gobierno Corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en las estrategias de negocios, productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado y las regulaciones. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites que tienen como propósito acotar los riesgos a los que está expuesto Los Héroes. 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 que obligan la mantención de fondos de 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.

A continuación un resumen de los principales riesgos y resultados del 2013

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 específicas por producto y procedimientos claramente establecidos. Las políticas incorporan los criterios específicos de aceptación para el control del riesgo de crédito de la empresa, el riesgo de crédito del trabajador y el riesgo de crédito del pensionado, así como también los límites de crédito discrecionales asignados a las distintas personas para aprobación de operaciones. La clasificación de riesgo de crédito del empleador se evalúa 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 un score de originación desarrollado en base a comportamiento histórico de la cartera. Este modelo fue implementado en julio 2013. El segmento pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, edad, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

Los Héroes tiene 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 último 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. Este modelo de provisiones fue auditado el año 2012 por una empresa externa, con experiencia reconocida en la materia, con el objeto de 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."

Los créditos otorgados son revisados periódicamente de manera de aplicar los controles definidos y monitorear la concentración de la cartera pendiente por cobrar. A diciembre de 2013, el stock de colocaciones alcanzó \$ 315.343 millones, lo que implica una baja del 4,79% en comparación al mismo periodo del 2012. Esto se debe principalmente a un nuevo marco regulatorio más restrictivo, principalmente en el segmento pensionados, que entró en vigencia a contar del tercer trimestre 2012. Ante estos cambios normativos, Los Héroes redefinió su estrategia, concentrando su esfuerzo comercial en el segmento de trabajadores, producto de lo cual

aumento la cartera de crédito en el segmento trabajadores en un 21,5% en los últimos 12 meses, lo que ha generado un incremento en la proporción de cartera de dicho segmento pasando de un 36% en diciembre 2012 a un 45% en diciembre 2013.

No obstante la mayor participación relativa del segmento de trabajadores, que es de por sí de mayor riesgo de crédito que el segmento de pensionados, el gasto en provisiones de crédito social del año 2013 es un 5% menos de lo registrado en el 2012, llegando a \$ 7.476 millones (en este análisis se incluye recuperaciones). Esta disminución está explicada en gran medida por la mejora en los procesos de contención de morosidad realizados durante el año, con foco en el seguimiento de la gestión de empresas de cobranza y la implementación de nuevas herramientas de control sistémico. Esto llevó a disminuir un 25% el monto de flujo de cartera que se provisiona al 100% (incobrable que supera los 12 meses de morosidad) pasando desde \$9.179 millones en el 2012 a los \$6.856 millones en el 2013. Adicionalmente se observa un aumento de 41% en las recuperaciones de créditos con más de 12 meses de morosidad pasando de \$ 919 millones en el 2012 a \$ 1.297 millones en el 2013. Por otra parte, la implementación de un "score de originación" en el segmento trabajadores ha permitido mejorar los indicadores de morosidad de los nuevos créditos.

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), por problemas para cumplir con las obligaciones contraídas a tiempo (Riesgo de Liquidez) o por incumplimiento de alguna de nuestras contrapartes (riesgo de contraparte).

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.

i. Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado es que el valor de los activos, pasivos, ingresos o costos, sean adversamente afectados por oscilaciones en los precios de mercado (tasas de interés) y/o tipos de cambio.

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.

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2013:

Durante el periodo 2013 Los Héroes cumple el 100% de los límites de riesgo de mercado. Para el corto plazo se registra al cierre de diciembre 2013 una exposición del 10,22% sobre el margen trimestral (límite 20%). En exposición de libro de caja de largo plazo, se registra un 2,29% sobre el patrimonio (límite 10%).

Exposición / Año Mes ¹	Límite	Base	31 diciembre 2013
Exposición Libro de Negociación ²	5,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,0%
Exposición Corto Plazo Libro de Caja	20,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	10,22%
Exposición Largo Plazo Libro de Caja	10,0%	Patrimonio	2,29%

A diciembre 2013 el nivel de la exposición del Libro de Caja de Corto Plazo se observa un incremento en respecto al mismo mes del año 2012 (7,44%), aunque aún muy por debajo del límite normativo (20%), que se explica principalmente por la reestructuración de deuda hacia el largo plazo.

La Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja registra una disminución de 5,88% a 2,29% en el periodo de diciembre 2013, esto se explica principalmente por una disminución en las colocaciones de crédito social y la colocación de los bonos corporativos.

Para administrar el riesgo de tasas de interés y reajustabilidad, se utiliza el modelo normativo⁶ de análisis de brechas entre activos y Pasivos, cuyos resultados son analizados y sensibilizados con Margen Financiero y el Patrimonio de Los Héroes.

ii. Riesgo de Liquidez

Es el riesgo de no cumplir las obligaciones financieras contractuales y contingentes, dentro o fuera de balance, en las fechas acordadas. Dentro de él se considera tanto la capacidad de financiar aumentos de volumen de activos como el cumplir obligaciones de pago al vencimiento.

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 operacionales 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. Las reservas se mantienen en instrumentos financieros emitidos o garantizados por el banco central o la Tesorería General de la República, empresas de clasificación AAA o Depósitos a Plazo.

Asimismo, se ha definido una estructura de financiamiento de largo plazo, por medio de la emisión de bonos corporativos, que aseguran un adecuado calce entre los vencimientos de activos y pasivos.

Evolución de Plazo Promedio Ponderado (medido en años)

	Mar-13	Jun-13	Sep-13	Dic-13
Plazo Promedio Residual Activos	3,4	3,3	3,2	3,1
Plazo Promedio Residual Pasivos	1,7	1,8	2,0	2,3

Se ha establecido para el control de liquidez 27 límites, 9 que dicen relación con inversión y reserva, 12 de atomización y endeudamiento y 6 que permiten monitorear descalce en brechas de liquidez. Durante el 2013 se cumple el 100% de los límites normativos.

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

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

⁶ Definido por SUSESO en circular N°2.589 de 11 de diciembre del 2009 y sus modificaciones posteriores.

⁷ Circular N°2.502 de SUSESO del 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.

Al 31 de diciembre de 2013, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites normativos establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Riesgo de Liquidez				
Brechas de Liquidez	31 diciembre 2013	31 diciembre 2012	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	-58,58%	-61,07%	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	-49,20%	-42,80%	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	-65,63%	-58,68%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	-43,17%	-44,47%	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	-21,76%	-61,31%	100%	Fondo Social

Dado que la normativa establece como fórmula para calcular las brechas de liquidez como: "Egresos i – Ingresos i"; el hecho que los resultados en las bandas temporales sean negativos indica que los ingresos futuros son mayores a los egresos futuros y, por lo tanto, existe holgura suficiente respecto a los límites normativos. En suma, Los Héroes cuenta con capacidad para hacer frente a sus compromisos.

Las diferencias en la brechas de liquidez de ambos periodos se explican principalmente por la mayor posición en disponible (Caja) e Inversiones Financieras al cierre de diciembre 2013, producto de la colocación del tercer Bono Corporativo y la estructuración de deuda a largo plazo.

iii. Riesgo de Contraparte

Aunque con menos relevancia dentro de los riesgos que debe controlar, Los Héroes mantiene inversiones financieras y que por su naturaleza se encuentra afectas a riesgo de incumplimiento de las contrapartes e intermediarios con los que se realizan esas inversiones, para lo cual se ha establecido dentro de la política de riesgo financiero un capítulo de fuentes y usos financieros que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos con el propósito de administrar y mitiga éste riesgo. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte e intermediarios, además de 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 Fondo Social / APRC al cierre de diciembre de 2013 de Los Héroes es 35,37% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido. Al cierre de diciembre 2012 este indicador era 32,15%. Comparativamente existe un incremento en el indicador de solvencia de diciembre 2013 respecto del mismo mes de 2012, esto se explica por la disminución de los Activos Ponderados por Riesgo de Crédito y complementariamente el incremento del Fondo Social.

d) Riesgo Operacional

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

La administración de riesgos operacionales que se implanta de acuerdo a los siguientes pilares de trabajo:

- Calidad de Procesos (Considera el uso adecuado de herramientas de última generación para 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)
- Transparencia de la información
- 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 realiza 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°2821⁸ 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, comprometido 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, está desarrollando un Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo a las especificaciones contenidas en 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, 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 definidos y de la aplicación de las sanciones que procedan con motivo de la falta de cumplimiento de dichas regulaciones. El Comité de Auditoría además debe informar al Directorio de Los Héroes acerca de ella.

El Oficial de Cumplimiento también es el encargado de la Prevención de Delitos, De acuerdo a ello tiene la responsabilidad de controlar la ejecución e implementación de los planes preventivos, detectar la ocurrencia de 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 de los mecanismos que permiten resguardar a Los Héroes y sus colaboradores de la ocurrencia de delitos reñidos con las leyes, normas y reglamentos de conducta sea que ocurran dentro de la organización como desde su entorno de clientes o proveedores

⁸ Circular N°2821, Gestión del Riesgo Operacional del 3 de abril de 2012 con entrada en vigencia el 1 de enero de 2014

^{*} Libro de Negociación: "Conjunto de instrumentos financieros que son adquiridos con la intención de ser vendidos en el corto plazo, o que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para obtener ganancias en el corto plazo".

Libro de Caja: "considera todos aquellos instrumentos financieros y operaciones del balance que no se encuentran clasificados en el Libro de Negociación".

^{**} Al cierre de diciembre 2012 y 2013 Los Héroes no cuenta con posiciones en instrumentos negociables.

Estados Financieros Resumidos Subsidiarias

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADOS RESUMIDOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes	
	2013	2012	2013	2012
	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes al efectivo	25.964	181.749	109	3.661
Otros activos financieros, corrientes	-	1.249		-
Otros activos no financieros, corrientes	173.917	67.464		-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	526.449	570.985		-
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	1.068.710	740.195		-
Inventarios	7.931	8.675		-
Activos corrientes totales	1.802.971	1.569.068	109	3.661
Activos no corrientes				
Inversiones contabilizadas utilizando el metodo de la participación	-	-	2	2
Otros activos financieros no corrientes	-	3.004		-
Propiedades, plantas y equipo	77.659	74.228		-
Activos por impuestos diferidos	8.843	15.876		-
Total de activos no corrientes	86.502	93.108	2	2
Total de activos	1.889.473	1.662.176	111	3.663
Pasivos y Patrimonio				
Pasivos corrientes				
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	1.537.468	1.323.517		2.513
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	9.019	72	1635	913
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	24.610	47.024		-
Otros pasivos no financieros corrientes	81.915	49.316		-
Pasivos corrientes totales	1.653.012	1.419.929	1635	3.426
Pasivos no corrientes				
Otros pasivos no financieros, no corrientes	27.322	18.987		-
Total de pasivos no corrientes	27.322	18.987		-
Patrimonio				
Fondo social	223.258	118.995	237	10.050
Ganancias (pérdidas) acumuladas	-14.121	104.263	-1761	-9.813
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	209.137	223.258	-1524	237
Participación no controladora	2	2		-
Patrimonio total	209.139	223.260	-1524	237
Total de patrimonio y pasivos	1.889.473	1.662.176	111	3.663

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS POR NATURALEZA RESUMIDOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2013	2012	2013	2012
	M\$	M\$	M\$	M\$
Ganancia (pérdida)				
Ingresos de actividades ordinarias	4.010.411	4.167.664		-
Otros ingresos por naturaleza	1.692.902	566.507		-
Materias primas y consumibles utilizados	-128.857	-100.253		-
Gastos por beneficios a los empleados	-1.180.239	-1.148.652		-
Gasto por depreciación y amortización	-23.758	-21.147		-
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	-6.923	-15.768		-
Otros gastos por naturaleza	-4.343.837	-3.313.753	-1216	-8.524
Otras ganancias (pérdida)	-26.787	-34.325		
Ingresos financieros	-	-		-
Costos financieros	-	-	-545	-1.289
Participación en Ganacia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el metodo de la participación	-	-		
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	-7.088	100.273	-1761	-9.813
Gasto por impuesto a las ganancias	-7.033	3.990		
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	-14.121	104.263	-1761	-9.813
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas				
Ganancia (pérdida)	-14.121	104.263	-1761	-9.813
Ganancia (pérdida) atribuible a				
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	-14.121	104.263	-1761	-9.813
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras				
Ganancia (pérdida)	-14.121	104.263	-1761	9.813

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS RESUMIDOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2013	2012	2013	2012
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo inicial reexpresado	223.260	119.001	237	10.050
Cambios en el patrimonio				
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)	-14.121	104.259	-1761	-9.813
Otro resultado integral				
Resultado integral	-14.121	104.259	-1761	-9.813
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios				
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera				
Total de cambios en patrimonio	-14.121	104.259	-1761	-9.813
Saldo final del período actual	209.139	223.260	-1524	237

ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO RESUMIDOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2013	2012	2013	2012
	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	5.499.569	4.159.145		
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	855.000	455.010		
Otros cobros por actividades de operación	7.234	11.028	68	115
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-4.947.995	-2.998.854	-3.076	-5.209
Pagos a y por cuenta de los empleados	-1.172.699	-1.102.266		
Otros pagos por actividades de operación			-544	-1.289
Intereses pagados				
Intereses recibidos				
Ingresos (gastos) por impuestos a las ganancias	-369.766	-419.991		
Otras entradas (salidas) de efectivo				
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	-128.657	104.072	-3.552	-6.383
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Compras de propiedades, planta y equipo	-27.188	-29.779		
Compras de otros activos a largo plazo				
Otras entradas (salidas) de efectivo	60			
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-27.188	-29.779		
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	-155.785	74.293	-3.552	-6.383
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	-155.785	74.293	-3.552	-6.383
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	181.749	107.456	3.661	10.044
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	25.964	181.749	109	3.661

Identificación de la empresa:

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.

RUT:

70.016.330-k

Dirección:

Av. Holanda 64, Providencia, Santiago.

Fono Clientes:

600-2222 9999

600-22227777

www.losheroes.cl

Contactos corporativos:

Germán Lafrentz H., Gerente de Productos

y Asuntos Corporativos.

M. Angeles Vallarino V., Ejecutiva de Asuntos Corporativos.

Teléfonos:

(56-2) 2964 8245

(56-2) 2964 8154

Contactos con inversionistas:

Felipe Arriagada S., Gerente de Administración

y Finanzas

Tamara Zuñiga F., Subgerente de Finanzas

Teléfonos:

(56-2) 29648187

(56-2) 29648110

Dirección e-mail:

relacioninversionistas@losheroes.cl

DIRECCIÓN Y EDICIÓN / LOS HÉROES

DISEÑO Y PRODUCCIÓN / GRUPO OXIGENO / www.grupoxigeno.cl

IMPRENTA / AMF, Alfredo Molina Flores

