

MEMORIA
INTEGRADA





Buscamos que más chilenos puedan vivir mejor, brindando beneficios y servicios de calidad a los afiliados y a todos nuestros grupos de interés.

Te invitamos a leer nuestra Memoria Integrada que resume la gestión económica y social durante el año 2014.

Lo que hicimos el 2014...



CAPÍTULO I SOMOS LOS HÉROES

Nuestra organización:

- > Historia
- > Misión, Visión y Valores
- > Declaración Estratégica
- > Rol Social

Los Héroes y su entorno

¿Qué hacemos, cómo operamos y dónde estamos?

Nuestros colaboradores

Nuestros proveedores

Calidad de servicio

Nuestros canales de servicio y comunicación

Financiamiento



CAPÍTULO II GOBIERNO CORPORATIVO

Conociendo nuestro Gobierno Corporativo

Modelo de gobierno corporativo y administración

Riesgos y oportunidades

Ética y cumplimiento



CAPÍTULO III GENERANDO VALOR A TRAVÉS DE LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Concepto de Contribución Social

Gestión de los Grupos de Interés

Diálogos con los Grupos de Interés

Contribución Social con afiliados

Contribución Social con comunidad y sociedad en general

Contribución Social con los colaboradores

Contribución Social consolidada



CAPÍTULO IV PRODUCTOS FINANCIEROS

Productos financieros

Transparencia y endeudamiento responsable



5

CAPÍTULO V SERVICIOS TRANSACCIONALES

Servicios transaccionales

6

CAPÍTULO VI ESTRUCTURA OPERATIVA Y ENTIDADES RELACIONADAS

**Descripción de las entidades
relacionadas**

7

CAPÍTULO VII INFORMACIÓN FINANCIERA

**Estados Financieros
Consolidados**

**Informe de los auditores
independientes**

**Declaración de
Responsabilidad**

Hechos Relevantes

IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD

Nombre: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.

Domicilio: Av. Holanda 64, Providencia, Santiago.

Rut: 70.016.330-k

Tipo de Institución: Corporación de Derecho Privado, Entidad de Previsión Social
Estatutos vigentes de Los Héroes constan en escritura pública de fecha 31/01/2012.

Notaría: Raúl Iván Perry Pefaur

Fecha publicación Diario Oficial: 24/05/2012

Decreto Supremo Exento que aprobó Estatutos: N° 44 de 05/04/2012 del
Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Nota: Los primeros Estatutos de CCAF Los Héroes fueron aprobados por Decreto
Supremo n° 632 de 05/08/1955 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

DIRECCIONES, TELÉFONOS Y OTROS

Dirección principal: Av. Holanda 64, Providencia, Santiago.

Página Web: www.losheroes.cl

Teléfono clientes: 600 2222 9999/ 600 2222 7777

CONTACTOS CORPORATIVOS

Germán Lafrentz H. Gerente Asuntos Corporativos y Negocios.

Teléfonos: 56 2 229648245/ 56 2 229648154

Correo electrónico: glafrentz@losheroes.cl

CONTACTO CON INVERSIONISTAS

Felipe Arriagada S. Gerente de Administración y Finanzas.

Tamara Zúñiga F. Sub Gerente de Finanzas.

Teléfonos: 56 2 229648187/ 56 2 229648110

Correo electrónico: relacioninversionistas@losheroes.cl



**“El primer
objetivo de
nuestro trabajo
ha sido maximizar
y ampliar nuestra
Contribución
Social.”**





Carta del Presidente

El año 2014 puede ser catalogado como “especial” en la trayectoria de Los Héroes. En un entorno muy cambiante y de alta demanda por parte de todos los públicos relacionados con nuestra Institución -proactivamente- enfrentamos estos desafíos mediante la actualización de nuestra estructura y procesos internos, lo que nos permitió dar respuestas ágiles a las nuevas necesidades de los afiliados, usuarios y grupos de interés. Este es el sello que el nuevo Directorio conformado a principios del año que comprende esta Memoria asumió, con miras a mantener el liderazgo de Los Héroes en el segmento de pensionados, para mejorar la cobertura física de los servicios prestados y el pago de transacciones de seguridad social, lo que a su vez permitió alcanzar un fuerte crecimiento en el segmento de trabajadores.

Lo anterior refleja claramente que el primer objetivo de este trabajo fue maximizar y ampliar nuestra Contribución Social. En otras palabras, que los esfuerzos de Los Héroes generen la mayor cantidad de beneficios para mejorar las condiciones de vida de nuestros afiliados y fortalecer los vínculos con otros grupos de interés de esta organización. En este mismo contexto hemos seguido perfeccionando nuestro gobierno corporativo, la gestión de riesgos y la transparencia, adhiriendo a estándares de clase mundial. Como resultado de la gestión, la valorización de la Contribución Social de Los Héroes alcanzó en el año 2014 la suma de \$6.419 millones, monto que se tradujo en ayudas en salud, recreación, educación, bonos en dinero y otros beneficios.

En el ámbito comercial, con una dotación de personal altamente calificado y una excelente cobertura geográfica -“la red de más de 220 sucursales Los Héroes”- hemos profundizado la gestión con los trabajadores, empresas y pensionados afiliados, y adherentes, llegando hoy día directamente a las entidades empleadoras. Un robusto apoyo a estas tareas lo otorgamos a través del centro de atención de llamados telefónicos y la página web de Los Héroes, con servicios de calidad y productos transparentes y claros.

Respecto a la gestión con los colaboradores, se realizó un plan de formación en liderazgo y en derechos fundamentales en el cual las diferentes jefaturas a lo largo de todo Chile fueron los protagonistas. La actividad descrita nos permitió formar en estos temas a los principales líderes de la organización y que supervisan al 63% de la dotación de Los Héroes. Con este trabajo, buscamos aumentar

el nivel de la relación de cada uno de nuestros colaboradores con las personas que requieren de nuestros productos, servicios y con la comunidad en general.

En los aspectos operacionales y de innovación, es importante mencionar la gestión de la empresa Medipass, iniciativa conjunta de cuatro cajas de compensación, dentro de las cuales está Los Héroes. Esta ha permitido entregar un mejor servicio a los trabajadores como también mayor eficiencia y control en la emisión de licencias médicas para el Estado e instituciones privadas de salud a través de un proceso electrónico. Como esta iniciativa, estamos siempre abiertos a participar con nuevas ideas que mejoren la calidad de vida de los chilenos.

También debemos mencionar el éxito en la participación de los programas sociales “Nuevos Héroes” y “Héroes del Barrio” que hoy representan para nosotros, uno de los principales puentes entre Los Héroes y la Comunidad.

Estas y muchas otras acciones nos permiten ir avanzando en la senda estratégica trazada y con ello hacer de Los Héroes, una Caja líder que contribuye al bienestar social, tanto de sus afiliados como de todos los grupos con los que se relaciona.

Para terminar, quiero dedicar unas palabras a Don Enzo Vallarino, anterior presidente del Directorio, gran amigo, quien falleció durante el proceso de elaboración de esta Memoria Integrada. Él fue un hombre cercano, sencillo y tremendamente enamorado de la organización, probablemente, el mayor impulsor de esta nueva visión para Los Héroes, que nos acompañará por muchos años más. A él, por su profesionalismo y carisma, y en representación de todos los colaboradores de Los Héroes, rendimos un cariñoso homenaje y le manifestamos nuestros agradecimientos por los servicios prestados a nuestra institución por tantos años.

Alfredo Kunze Schütze
Presidente Directorio
Los Héroes



Ad portas de cumplir 60 años Los Héroes, ha desarrollado una estrategia de mejora continua y de acercamiento social que le ha permitido una relación directa y cercana con todos sus públicos de interés.

Afiliados, pensionados, trabajadores, colaboradores, proveedores, comunidad, son la esencia y el espíritu de la Caja. Jorge Leyton Díaz, Gerente General, nos hace un recorrido por algunos de los hitos más importantes del 2014 y nos invita a conocer de cerca cómo es y qué implica ser... “una organización de Contribución Social”.

Entrevista Gerente General

Hacia una Contribución Social integrada

Jorge ¿qué es para Los Héroes la contribución social?

La Contribución Social es todo el aporte que hace Los Héroes por concepto de beneficios, acciones y comunicaciones dirigidas a nuestros grupos de interés. Lo que buscamos con ella es entregar bienestar social a nuestros afiliados los que están conformados por dos grupos: el segmento Pensionados y el segmento Empresas y Trabajadores. Pero además entendemos que el mundo ha cambiado y es por eso que nosotros hemos hecho un trabajo de identificación de otros grupos de interés a los que también debemos entregar contribución social.

¿Nos puedes detallar cuáles son esos otros grupos relevantes, además de los afiliados?

Nosotros hemos hecho un trabajo de identificación de cada uno de los grupos de interés relevantes para Los Héroes. Son todos ellos en los que debemos centrar nuestra contribución social. Los más importantes son nuestros afiliados, pero además de ellos tenemos a los usuarios, que son personas que no están afiliadas a Los Héroes a las que les entregamos un servicio en el ámbito de la seguridad social. Por ejemplo, los pagos a los beneficiarios sociales del Instituto de Previsión Social o a los pensionados de las AFP.

Otro grupo muy importante son todos nuestros colaboradores y el sindicato que los agrupa. Las autoridades nacionales, regionales y locales, con las que buscamos tener una comunicación fluida y transparente. La comunidad representada a través de diversas organizaciones de pensionados, trabajadores y consumidores. El mercado de capitales representada por inversionistas y empresas de apoyo financiero. Y también tenemos otros stakeholders como los gremios, los proveedores, la opinión pública en general, el mundo de las ONG y las fundaciones.



Los Héroes, el 2014, tuvo una reestructuración importante en término gerenciales, ¿cuál es la naturaleza de este cambio y cuál es el objetivo que persigue?

En lo concreto hemos profundizado nuestra estrategia que apunta a fortalecer la contribución social, a mantener nuestro liderazgo en pensionados, aumentar nuestra presencia en el segmento trabajador y crecer en los servicios transaccionales, como también ser muy cuidadosos en la eficiencia de nuestro quehacer y para ello debíamos hacer ciertas modificaciones en nuestra estructura y así cumplir con estos desafíos.

A comienzos del año 2014, finalizó el proceso de negociación colectiva sobre el cual se alcanzó un acuerdo. Respecto a este tema, cuéntenos ¿cuál es la relación actual que tienen con el sindicato después del proceso de negociación?

Se llevó a cabo un proceso de negociación colectiva que finalizó en enero de 2014, cuando suscribimos un contrato colectivo con el sindicato de Los Héroes. Posterior a esto, el área de Relaciones Laborales de los Héroes ha desarrollado, junto a la Directiva Sindical, una agenda dinámica de trabajo común, de la cual estoy participando activamente y la que se gestiona en forma periódica.

La industria de las cajas de compensación se ha visto cuestionada por la aplicación de antiguas regulaciones de crédito para pensionados. ¿Qué medidas ha tomado Los Héroes ante esta situación?

La normativa de otorgamiento de créditos en la actualidad es distinta a la que existía hasta julio de 2012. Esto debe entenderse bien, ya que el otorgamiento actual de los créditos se rige, por una regulación diferente a la que existía en esa fecha. Quiero ser muy claro en esto, Los Héroes siempre ha actuado dentro de la legalidad vigente.



► Jorge Leyton Díaz y Equipo Fútbol Más. El Peñón, Puente Alto



Independiente de lo que acabo de señalar, hoy Los Héroes está dando pasos más allá de la normativa vigente. Si lo llevamos a acciones concretas, somos la única institución que graba audiovisualmente la entrega de los créditos a pensionados, para así tener un registro y transparentar el proceso. Lo anterior se complementa con una guía de educación financiera la cual está disponible en nuestro sitio web, sucursales y abierta a la comunidad. También generamos programas sobre endeudamiento responsable en nuestra red televisiva y charlas de educación financiera.

Otra medida, que adoptamos, fue realizar Mesas de Diálogos con algunas agrupaciones de pensionados a nivel nacional e instituciones representantes del adulto mayor, con el objetivo de escuchar los temas relevantes e inquietudes de éstos, para así trabajar en soluciones acordes a las mutuas expectativas.

La relación que ustedes tienen con la comunidad, siempre ha sido un tema prioritario, motivo por el que han puesto en marcha diversos programas sociales. ¿Qué significa para Los Héroes aportar socialmente a través de estos programas?

Para nosotros es fundamental la relación que construimos día a día con el entorno. Porque creemos que escuchando y entendiendo las inquietudes de la comunidad nos permite ir avanzando. Es por ello que venimos desarrollando dos programas de apoyo social, abiertos a todo Chile. Uno de ellos es “Nuevos Héroes”, el que consiste en encontrar aquellos personajes y héroes anónimos que aportan socialmente en las ciudades o comunas donde viven. Son chilenos, que representan los valores que Los Héroes busca desarrollar todos los días. Así conocimos, por ejemplo, el caso de la educadora de Hualpén que acoge desde hace más de dos décadas a 100 niños vulnerables de la comuna, María Olivia Petit o de Don Enrique Fernández de Putaendo que confecciona juguetes de madera para los niños de su ciudad.

El otro programa es “Héroes del Barrio”. Sabemos que Chile es un país de fútbol, por lo mismo implementamos un programa deportivo que permita promover el desarrollo de valores en niñas, niños y adolescentes que viven en contextos de vulnerabilidad social. Para esto se hizo un trabajo en diferentes barrios de Puente Alto, Maipú, Peñalolén, Concepción y Talcahuano.

Jorge, ya llevan varios años publicando sus memorias corporativas y reportes de sustentabilidad, cuéntenos por qué este año, deciden emprender con la primera Memoria Integrada.

La decisión de hacer un sólo documento que fusione la Memoria Anual y el Reporte de Sustentabilidad, obedece a buscar la mejor manera para entregar los desempeños económicos y sociales a nuestros grupos de interés. Por lo mismo, aprovecho la oportunidad de invitar a todos a leer nuestra primera Memoria Integrada, para que conozcan nuestros principales hitos y desempeños durante el año 2014.

Jorge Leyton Díaz
Gerente General

Caja Compensación Los Héroes.

Cifras e Hitos 2014

Total de beneficios entregados

3.564.677

Beneficios entregados a pensionados afiliados

2.044.579

Beneficios entregados a trabajadores afiliados

1.520.098

Nuevas empresas afiliadas

224

Nuevos trabajadores afiliados

35.764

Número de Pagos IPS efectuados

24.276.080

Valor económico generado en contribución social

\$ 6.419 millones de pesos

Disminución del número de reclamos vía SERNAC 2013 – 2014

29%

Disminución del número de reclamos vía SUSESO 2013 – 2014

9%

Número de Pagos IPS efectuados

24.276.080

Promedio mensual de número de transacciones de pago
Sin incluir Bono Marzo.

1.904.795



1.726 colaboradores

Porcentaje de mujeres

66,2%

Cantidad de colaboradores promovidos

25

Número de voluntarios corporativos

92

Llamadas de acompañamiento

150.767

Horas de capacitación presencial + e-learning

36.503

Porcentaje de jefaturas que participaron en el taller de Liderazgo en Derechos Fundamentales

41%

Número de postulaciones al programa Nuevos Héroes

1.027

Número de fans en Facebook

20.384

Buscamos conocer a nuestros afiliados y su entorno







Somos Los Héroes

Somos una entidad que forma parte del sistema de Seguridad Social del país, que entrega beneficios a sus afiliados, para que más chilenos puedan vivir mejor.





Nuestra Organización

60 años de historia

Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del Sistema de Seguridad Social de Chile. 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, contamos con una innovadora cartera de beneficios destinados a nuestros afiliados, en el ámbito de la recreación, salud, educación, entre otros.

Junto a esto, a partir del 2011, empezamos a brindar atención a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social y a pensionados de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguro, lo que nos transformó en la institución más grande en pagos de beneficios sociales, realizando aproximadamente 2.300.000 pagos presenciales de beneficios cada mes, a lo largo de la red de sucursales y la red de pagos móviles rurales de Los Héroes.

En nuestros orígenes, operábamos con 20 empresas y 6.000 afiliados. Hoy tenemos 941.070 afiliados, con 5.551 entidades empleadoras adherentes, posicionándonos como una institución relevante en el segmento trabajadores, y también con un liderazgo indiscutido en el segmento pensionados.

El ingreso de nuevos usuarios ha hecho posible que contemos con la cobertura de servicio más grande del país en esta industria, alcanzando la cifra de 229 sucursales y 1.511 puntos de pago 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 nos permite dar un servicio con un alto nivel de calidad. De esta manera, nos hemos posicionado como una de las principales instituciones que facilitan el acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile.



“Somos una de las instituciones más importantes que otorga beneficios sociales a los pensionados de Chile. Esto lo realizamos en base a nuestro compromiso social y cercanía”.

Soledad Masalleras
Gerente Red Comercial y Pensionados.



Nuestra 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.



Nuestra Visión

Aspiramos a ser un umbral de acceso para que más chilenos puedan vivir mejor, brindando servicios y beneficios de calidad, reconocidos por nuestro espíritu, creativo, cercano y socialmente sensible.

Nuestros valores
son nuestra esencia

TRANSPARENCIA

La confianza es un
valor fundamental de
la vida.

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.

021



CREATIVIDAD

Innovar pensando en el cliente nos llena de energía.

CALIDAD

La vida siempre premia el trabajo bien hecho.



“El 2014 fue un año de importantes cambios en Los Héroes. La organización se focalizó en el desarrollo de una estrategia de crecimiento en trabajadores y pensionados, sustentada en una oferta de valor integral y adecuada a las necesidades de cada uno de los segmentos a los que atendemos, manteniendo como eje articulador, la cercanía con nuestros afiliados y sus familias, la entrega de beneficios que contribuyan a una vida mejor y más saludable y el desarrollo de una completa oferta de productos y servicios entregados con calidad y eficiencia a través de nuestra amplia red de sucursales a lo largo de todo el país”.

Alejandro Muñoz
Gerente de Productos y Beneficios

Declaración Estratégica

Históricamente, Los Héroes ha sido líder en el segmento Pensionados. Como definición estratégica nos hemos propuesto mantener el liderazgo en pensionados y crecer en el segmento trabajador. Pero, además, en el año 2014 el énfasis estuvo en conocer las necesidades de nuestros grupos de interés, escuchando, monitoreando el entorno y formando líderes que sean capaces de percibir las necesidades de nuestros afiliados y de la comunidad en general.

Esta definición estratégica se tradujo en un sinnúmero de acciones de las cuales las más destacadas son:

a. Fortalecer nuestro modelo de atención: Incorporamos nuevos elementos en la cultura de nuestros colaboradores para mantener un alto estándar de atención a nuestros pensionados, así como resolver los nuevos desafíos del segmento trabajadores afiliados.

b. Innovar en el segmento trabajadores: Realizamos visitas a las gerencias de Recursos Humanos y Sindicatos de diferentes empresas, generando una oferta de valor atractiva.

c. Implementar un Programa de Liderazgo: Entregamos a nuestras jefaturas conceptos y herramientas que les permitan guiar adecuadamente a sus equipos a una gestión de excelencia, y alinearlos con los desafíos que tenemos como organización.

d. Reestructuración de la organización: Creamos una nueva gerencia de Productos y Beneficios, cuya misión es articular el desarrollo de una oferta de valor integral y adecuada a las necesidades específicas de nuestros afiliados, e impulsar el uso de productos, servicios y beneficios que contribuyan a una vida mejor y más saludable para nuestros afiliados y su familias.

Nuestro Rol social

El principal objetivo de Los Héroes es permitir que más chilenos vivan mejor, además de ser un aporte a la comunidad y al Sistema de Seguridad Social de Chile.

Otro desafío para Los Héroes es lograr que todos los sectores sociales reconozcan nuestra gestión, la cual está enfocada en un rol de contribución al desarrollo social de nuestro país, principalmente de los beneficios que se entregan a nuestros afiliados y a través de un relacionamiento sustentable con todos nuestros grupos de interés.

Nuestro rol social se traduce en la aspiración de 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.

Es importante comprender que los excedentes que se consiguen por medio de los productos financieros y los servicios transaccionales, son reinvertidos en los beneficios y mejoras de servicio que entregamos a nuestros afiliados, contribuyendo a su calidad de vida. Cabe recordar que las Cajas de Compensación no reciben subsidios ni aportes estatales de ninguna especie y, por lo tanto, su existencia depende de su propia gestión sustentable.



“Uno de los grandes focos de Los Héroes es maximizar la contribución social, para mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y de todos nuestros grupos de interés. Dado que nuestra misión es otorgar beneficios para apoyar el desarrollo del país”.

Germán Lafrentz
Gerente de Asuntos Corporativos y Negocios.



► Nancy Vargas Ojeda, Sucursal Puerto Montt

Los Héroes y su entorno

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, que forman parte del sistema de seguridad social del país. Su origen se remonta a los gremios empresariales que crearon el beneficio de la asignación familiar obrera para los trabajadores de sus empresas, la que después se universalizó para todos los trabajadores. Actualmente la oferta de prestaciones y servicios es altamente diversificada, las que se proporcionan gracias a los excedentes, que no se distribuyen sino que se vuelven a invertir.

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.

La industria está formada por cinco organizaciones, todas son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y tres de ellas, además, 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, de mayor innovación en el desarrollo de productos y servicios y de mejoras permanentes en los estándares de calidad de atención y de servicio al cliente.

Las Cajas de Compensación funcionan como un círculo virtuoso, donde los ingresos generados por el otorgamiento de productos y/o servicios a los afiliados y/o beneficiarios, son utilizados posteriormente para la entrega de beneficios sociales a los mismos afiliados. Beneficios relacionados con la satisfacción de necesidades como salud, educación y recreación. Al mismo tiempo, estas actividades les permiten robustecer su patrimonio, capitalizando los excedentes residuales, para dar estabilidad a las Cajas de Compensación.





Marco Legal

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

La ley N° 18.833 DE 1989, actualmente vigente, estableció un nuevo estatuto general para las Cajas de Compensación y, entre otros aspectos, amplió la posibilidad de entrega de nuevos beneficios y servicios, simplificó los procesos de adhesión de las empresas y estableció los requisitos para conformar los directorios mixtos, integrados por representantes de los trabajadores y de las empresas, con los que se reforzó el carácter autónomo y privado de estas instituciones. Así, la legislación permite que las entidades empleadoras-en acuerdo con sus trabajadores- se adhieran a una Caja para tener acceso a sus prestaciones y beneficios.

En el caso de los créditos sociales, en el año 1974, se incorpora la facultad de que las Cajas de Compensación entreguen crédito social. El régimen sobre prestaciones de crédito social –como se denomina al sistema de préstamos que otorgan las Cajas de Compensación- está normado por la Ley N°18.833 y por el Decreto N° 91 de 1979 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija el reglamento del régimen, que opera como alternativa creada para los afiliados a las Cajas, para hacer frente a contingencias o satisfacer necesidades relativas al trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo para adquisición de viviendas, entre otros requerimientos de la misma naturaleza.

Cabe mencionar que el interés que cobran las Cajas de Compensación, en comparación al que aplican otras instituciones financieras, como bancos y casas comerciales, no puede hacer distinciones en mérito del riesgo del deudor. En efecto, ahí donde los bancos además del plazo y el monto del crédito aplican factores referentes a nivel de endeudamiento y riesgo de pago del solicitante, las cajas de compensación -en virtud de los principios de universalidad y uniformidad que inspiran la seguridad social- sólo pueden cobrar una tasa de interés única, que varía sólo según el monto y plazo de cada operación de crédito, no de la persona.



COMPRENSIÓN Y ENTENDIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LOS AFILIADOS.

En la búsqueda de los atributos que distinguen a nuestra oferta de valor, es indispensable conocer en profundidad las necesidades y aspiraciones de nuestros diferentes segmentos de afiliados; para ello el área de Ingeniería de Mercado lleva a cabo un plan sistemático para escuchar a los diferentes segmentos, identificar sus necesidades y conocer la valoración que tienen sobre nuestros productos y beneficios.

Algunos de los aspectos que son importantes para entender las necesidades del mercado de pensionados y trabajadores son :

- a. El país cuenta con un número creciente de adultos mayores, que buscan mantener una vida activa y saludable, donde puedan desarrollar vínculos con otras personas y participar activamente en sus comunidades.
- b. Trabajadores, hombres y mujeres de todas las edades, valoran cada vez más el llevar una vida saludable, donde el deporte, la alimentación sana y el tiempo de esparcimiento en familia son actividades importantes.
- c. Para pensionados y trabajadores es importante poder contar con acceso a apoyo y asesoría financiera, para hacer realidad sus proyectos y aspiraciones.



“Nuestro foco es contribuir a que Los Héroes sea un umbral de acceso a los productos y beneficios que más necesitan nuestros afiliados, para llevar una vida mejor y más saludable”

Andrea Romero
Subgerente de Ingeniería de Mercado

¿Cómo se financian las cajas?

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

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

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

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

Inversionistas Institucionales y otros: El financiamiento con el mercado financiero se realiza a través de tres instrumentos, a saber: Bonos Corporativos, Bonos Securitizados y Efectos de Comercio. Mediante la colocación de estos instrumentos financiamos el crecimiento de las operaciones propias de Los Héroes. El ser parte del mercado financiero formal de este tipo de instrumentos, somete a Los Héroes a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros y obliga a contar con clasificaciones formales y públicas de riesgo de la solvencia de la institución, lo que aporta aún más a la transparencia.



► Yannette Alvial Gajardo, Sucursal La Serena

AFILIADOS TOTALES POR AÑO Y PARTICIPACIÓN POR MES Y CAJA

C.C.A.F.	NÚMERO TOTAL			PARTICIPACIÓN		
AÑO	2012	2013	2014	2012	2013	2014
DE LOS ANDES	2.960.668	3.178.702	3.473.904	48%	50%	52%
LA ARAUCANA	1.393.321	1.430.306	1.504.244	23%	23%	23%
LOS HÉROES	935.620	897.867	934.492	15%	14%	14%
18 SEPTIEMBRE	582.888	618.788	599.176	10%	10%	9%
G. MISTRAL	241.353	197.748	170.538	4%	4%	3%
TOTAL	6.113.850	6.323.411	6.682.354			

Datos a diciembre de cada año / Fuente: reportes SUSESO

AFILIADOS AL SISTEMA DE CAJAS POR SEGMENTOS

En el segmento pensionados, Los Héroes conserva el liderazgo y mantiene la participación en el segmento trabajadores.

NÚMERO DE AFILIADOS PENSIONADOS			
C.C.A.F.	2012	2013	2014
DE LOS ANDES	385.948	433.420	438.902
LA ARAUCANA	264.413	286.220	302.438
LOS HÉROES	558.877	511.902	535.028
18 DE SEPTIEMBRE	125.724	146.926	134.023
G. MISTRAL	56.329	43.028	32.487
TOTAL	1.391.291	1.421.496	1.442.878

Datos a diciembre de cada año / Fuente: reportes SUSESO

NÚMERO DE AFILIADOS TRABAJADORES			
C.C.A.F.	2012	2013	2014
DE LOS ANDES	2.574.720	2.745.282	3.035.002
LA ARAUCANA	1.128.908	1.144.086	1.201.806
LOS HÉROES	376.743	385.965	399.464
18 DE SEPTIEMBRE	457.164	471.862	465.153
G. MISTRAL	185.024	154.720	138.051
TOTAL	4.722.559	4.901.915	5.239.476

Datos a diciembre de cada año / Fuente: reportes SUSESO



NÚMERO DE AFILIADOS EMPRESAS

C.C.A.F.	2012	2013	2014
DE LOS ANDES	42.514	45.386	48.140
LA ARAUCANA	11.197	11.341	11.384
LOS HÉROES	6.207	5.760	5.333
18 DE SEPTIEMBRE	14.193	15.373	15.699
G.MISTRAL	8.668	8.323	7.965
TOTAL	82.779	86.183	88.521

Datos a diciembre de cada año / Fuente: reportes SUSESO

CARGAS FAMILIARES

Promedio de cargas familiares de las cajas año 2013 y 2014 en los tramos A, B y C.

	2013	2014
CCAF Los Héroes	74.380	68.799
CCAF De Los Andes	285.029	287.759
CCAF Gabriela Mistral	34.211	28.534
CCAF 18 de Septiembre	99.852	100.088
CCAF La Araucana	205.234	180.537
Total CCAF	698.706	665.717

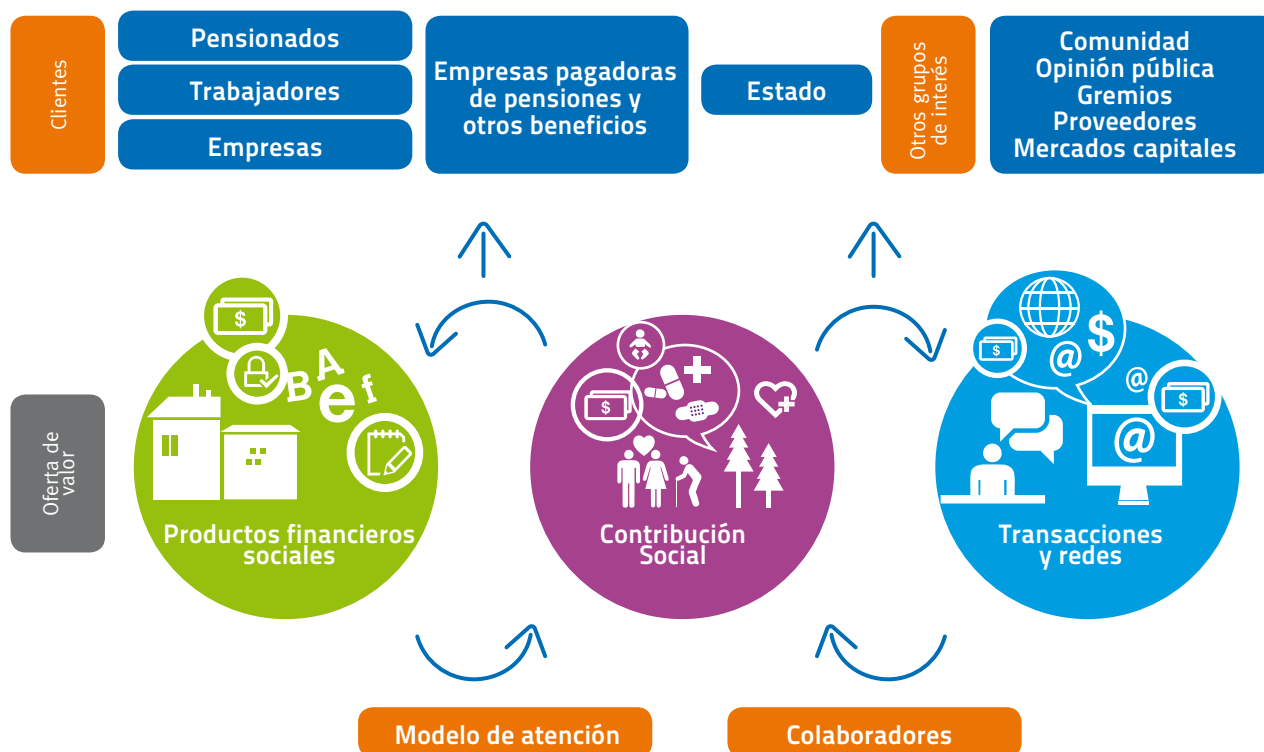
Promedio año 2014/ Fuente: SUSESO

¿Qué hacemos, cómo operamos y dónde estamos?

Nuestra operación está soportada en un modelo de gestión, compuesto por tres pilares:

- a) **La Contribución Social**
- b) **Los Productos Financieros Sociales.**
- c) **Las Transacciones y Redes.**

La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social, lo que significa entregar a los afiliados y la comunidad en general, una diversidad de Beneficios Sociales que contribuyan a una mejor calidad de vida. Estos beneficios son financiados por 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 reinvertir los excedentes generados en más y mejores beneficios para los afiliados y la comunidad, ayudándolos de esta forma a que vivan mejor, como así también en las inversiones en activo fijo y capital de trabajo necesarias para una gestión eficiente de la institución.

Contribución Social: El centro de la gestión de Los Héroes es la Contribución Social. Esto lo hacemos a través de la entrega de beneficios sociales a nuestros afiliados, en las áreas de salud, educación, recreación, habitacional y social, incluyendo bonos en dinero y productos y servicios al costo real, gratuitos o con bonificaciones y/o descuentos.

Productos Financieros Sociales: Buscan satisfacer las necesidades de financiamiento de trabajadores y pensionados en general, poniendo un foco especial en la inclusión de aquellos segmentos de menores ingresos y en un completo asesoramiento durante la venta del producto, con el objeto de incorporar a aquellos grupos que cuentan con menor acceso a mecanismos de financiamiento formales y que a la vez requieren de mayor asesoría e información para encontrar la alternativa más conveniente para ellos. Los niveles de calidad y de reclamos en los productos financieros son monitoreados en forma permanente para asegurar altos niveles de satisfacción de nuestros afiliados tanto en la venta como en la post venta de cada uno de ellos.

Cabe destacar que la estrategia de productos financieros es un pilar fundamental para el rol social de Los Héroes, puesto que los ingresos obtenidos a través de esta línea de productos, permiten incrementar los recursos para sustentar la Compensación Social.

Direccionador: Para conocer el detalle de los principales productos financieros diríjase a la Pág. 140



Durante el año 2014, Los Héroes entregó 6.419 millones de pesos en beneficios de Compensación Social a sus afiliados, lo que se tradujo en la entrega de más de 3 millones y medio de beneficios a 630 mil personas. De esta manera buscamos contribuir a una vida mejor y más saludable para nuestros afiliados y sus familias, aportando con ello al desarrollo social de nuestro país”.

Salvador Díaz
Gerente de Fidelización
y marketing de Productos.

Transacciones y Redes: Los Héroes provee servicios transaccionales, 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 del sector es su amplia cobertura nacional, su alto estándar de atención y su transversalidad en la entrega de sus servicios a diferentes sectores de la población. Los Héroes es el principal actor en transacciones de seguridad social en el país.

Los Héroes ha sido reconocido 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.





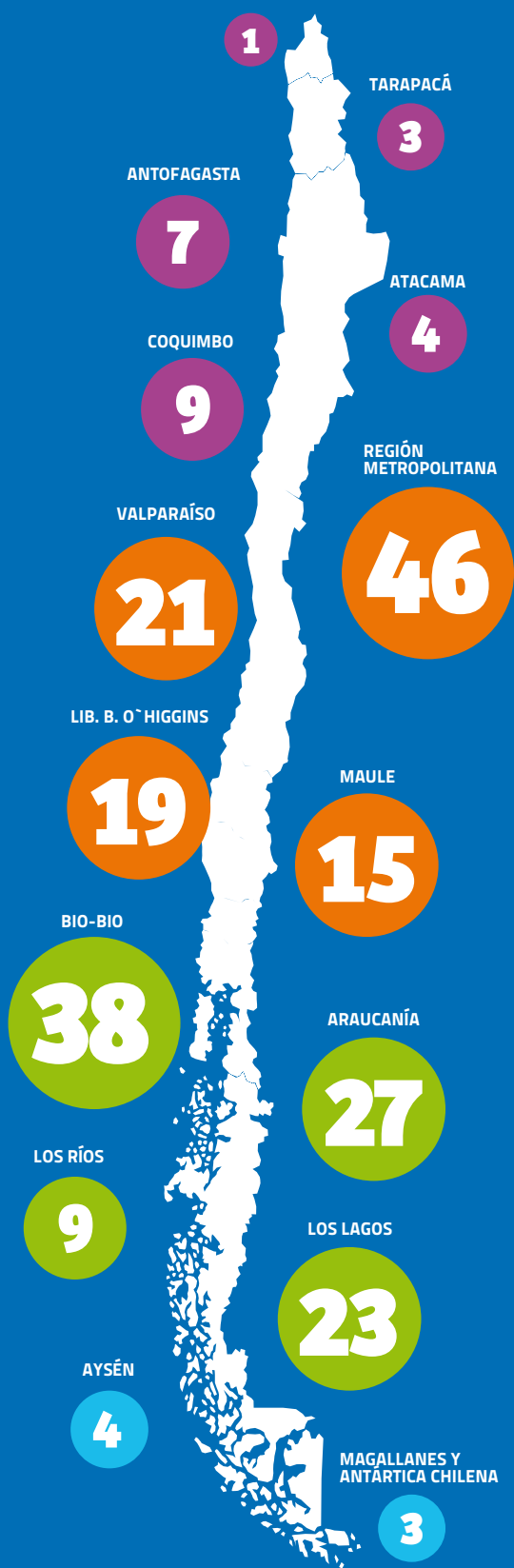
Innovación como herramienta de gestión

Como entendemos que la demanda de los afiliados y de los grupos de interés es cada vez más exigente, hemos decidido crear una cultura de innovación al interior de la organización, que permita apoyar todo tipo de iniciativas y que apunte a fortalecer la experiencia de nuestros afiliados.

La innovación es vista por Los Héroes, como una herramienta que permite entregar a nuestros afiliados la mejor y más inolvidable experiencia de atención a todos los públicos de interés en los cuales la organización tiene alcance e impacto.

El objetivo es mejorar constantemente y así poder implementar procesos y sistemas, en conjunto con el desarrollo de productos dirigidos a facilitar, renovar y beneficiar la vida de nuestros afiliados.

Esta innovación se nutre de rigurosos estudios de mercado, que nos permiten escuchar y conocer de forma integral las necesidades de nuestros públicos de interés. Este sello es el que ha hecho que Los Héroes hoy sea una institución diferente caracterizada por brindar productos únicos en la industria.



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, Peñaflores, 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, Licantén, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca, Teno, Villa Alegre



PRESENCIA EN TODO EL PAÍS

Para Los Héroes es fundamental estar cerca de nuestros afiliados y usuarios. Por eso, tenemos una cobertura nacional única, conformada por 229 sucursales.

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, Pitrufquén, 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, Puerto Octay, Puerto Varas, Purranque, Puyehue, Quellón, Quinchao (Achao), Río Negro

REGIÓN DE AYSÉN / Chile Chico, Cochrane, Coyhaique, Puerto Aysén

REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA / Porvenir, Puerto Natales, Punta Arenas

PUNTOS DE PAGO RURALES

Durante el 2014, Los Héroes contó con 1511 puntos de pagos rurales distribuidos en localidades alejadas de los centros urbanos y de difícil acceso.

REGIÓN DE CHILE

CANTIDAD DE PAGOS RURALES POR REGIÓN

XV REGIÓN	33
I REGIÓN	49
II REGIÓN	20
III REGIÓN	43
IV REGIÓN	302

1.511
PUNTOS DE PAGOS RURALES



REGIÓN DE CHILE

CANTIDAD DE PAGOS
RURALES POR REGIÓN

V REGIÓN

36

R. METROPOLITANA

52

VI REGIÓN

75

VII REGIÓN

309

VIII REGIÓN

153



REGIÓN DE CHILE

CANTIDAD DE PAGOS
RURALES POR REGIÓN

IX REGIÓN

90

XIV REGIÓN

59

X REGIÓN

261

XI REGIÓN

29



Nuestros Colaboradores

A diciembre de 2014 trabajaban con nosotros 1.726 colaboradores. De éstos, 1.541 tienen contrato indefinido y sólo 185 tienen contrato de plazo fijo. Con respecto al tipo de cargo, 68 colaboradores tienen cargos ejecutivos, 647 son profesionales o técnicos y 1.011 son trabajadores administrativos.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO.

	DIC 13	DIC 14
DOTACIÓN	1.596	1.726
PLAZO FIJO	194	185
MASCULINO	44	41
FEMENINO	150	144
INDEFINIDO	1.402	1.541
MASCULINO	513	541
FEMENINO	889	1.000

Dato de contratos fijos e indefinidos, no subcontratados, por género.





➤ Valeria Gutiérrez Vargas, Sucursal Puerto Montt

**NÚMERO DE EMPLEADOS EL 2014, DESGLOSADOS
POR LÍNEA DE CARGO.**

LÍNEA DE CARGO	DOTACIÓN
GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES	68
PROFESIONALES Y TÉCNICOS	647
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	1.011
TOTAL	1.726

**PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS
POR CONTRATOS COLECTIVOS.**

SINDICALIZACIÓN	DIC 13	DIC 14
SIN SINDICATO	730	831
SINDICALIZADOS	866	895
TOTAL	1.596	1.726

SINDICALIZACIÓN	DIC 13	DIC 14
SIN SINDICATO	45,74%	48,15%
SINDICALIZADOS	54,26%	51,85%

NÚMERO DE EMPLEADOS POR REGIÓN.

REGIÓN	DOT. 2013	DOT. 2014
I, DE TARAPACÁ	20	22
II, DE ANTOFAGASTA	42	43
III, DE ATACAMA	22	26
IV, DE COQUIMBO	50	54
V, DE VALPARAÍSO	123	129
VI, DEL L.B. O` HIGGINS	58	70
VII, DEL MAULE	62	66
VIII, DEL BIO BIO	178	190
IX, DE LA ARAUCANÍA	84	89
X, DE LOS LAGOS	75	84
XI, DE AYSÉN	14	15
XII, DE MAGALLANES	10	11
XIII, REGIÓN METROPOLITANA	815	880
XIV, DE LOS RÍOS	32	32
XV, ARICA Y PARINACOTA	11	15
TOTAL GENERAL	1.596	1.726



NÚMERO E ÍNDICE DE CONTRATACIONES DURANTE EL 2014, DESGLOSADOS POR EDAD Y SEXO

INGRESOS POR EDAD	AÑO 13	AÑO 14
MENOR DE 30 AÑOS	137	144
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	301	286
MAYOR DE 50 AÑOS	31	63
TOTAL	469	493

INGRESOS POR SEXO	AÑO 13	AÑO 14
MASCULINO	122	149
FEMENINO	347	344
TOTAL	469	493

NÚMERO Y LA TASA DE ROTACIÓN DE EMPLEADOS DURANTE EL 2014, DESGLOSADOS POR EDAD Y SEXO.

PORCENTAJE ROTACIÓN	AÑO 13	AÑO 14
% DE ROTACIÓN MEDIA < 30 AÑOS	3,70%	2,43%
% DE ROTACIÓN MEDIA ENTRE 30 Y 50 AÑOS	2,75%	1,53%
% DE ROTACIÓN MEDIA > 50 AÑOS	1,74%	2,44%
PORCENTAJE ROTACIÓN	AÑO 13	AÑO 14
ROTACIÓN MEDIA MASCULINO	0,98%	0,61%
ROTACIÓN MEDIA FEMENINO	0,61%	1,16%

NÚMERO DE TRABAJADORES POR MATRIZ

ÍTEM	AÑO 14		Total
	Los Héroes	Entidades Relacionadas	
DOTACIÓN	1.726	120	1.846



► Colaboradores de Los Héroes en la entrada del edificio corporativo.

Liderazgo Positivo y Derechos Fundamentales

Desde el año 2012 se viene realizando un Programa de Liderazgo que se ha trabajado en diferentes etapas. El primer año estuvo orientado a que los líderes estuvieran al tanto de cómo es el ciclo de administración de personas en una organización. En el 2013 el foco estuvo en el desarrollo de habilidades para un adecuado relacionamiento, particularmente, en la comunicación con los equipos y la gestión de desempeño. En el 2014 el énfasis estuvo en el fortalecimiento de las competencias de liderazgo positivo, conocimiento y respeto de los derechos fundamentales de los colaboradores.

En este programa se cruza la variable liderazgo con la sustentabilidad del modelo de negocios de la organización. Esto responde a una mirada nueva en las relaciones laborales dentro de Los Héroes.

Nuestra sociedad hoy exige incorporar valores agregados; los colaboradores no son sólo trabajadores, sino que personas con derechos a respetar.

El desarrollo del programa de liderazgo en Los Héroes ha considerado las siguientes actividades de capacitación y de gestión:

1. Plan de Capacitación en Ciclo y Procedimientos Gestión de Personas.
2. Formación en Habilidades de Liderazgo Positivo para la Gestión de Equipos.
3. Estudio de Prácticas de Liderazgo.
4. Análisis y Elaboración de Planes de Mejoramiento.
5. Plan de Capacitación en Derechos Fundamentales.

El propósito de este programa se basa en el fortalecimiento de las capacidades de los líderes de Los Héroes que son los responsables de planificar, guiar, comunicar y alinear a cada colaborador con el desempeño esperado, para poder lograr la mayor Contribución Social posible para los afiliados, beneficiarios y la comunidad.

Hemos entregado los conocimientos y habilidades necesarias para una adecuada gestión de liderazgo en Los Héroes; para ello, ha sido fundamental medir las prácticas de liderazgo de las jefaturas, como también evaluar el clima en las distintas áreas.



Durante el 2014 se realizaron 14 talleres en Liderazgo Positivo y Derechos Fundamentales, los cuales estaban dirigidos a jefaturas de todas las áreas que contaban con un equipo de al menos 3 personas a cargo. El programa fue transversal, por lo cual participaron todas las gerencias de Los Héroes.

Los contenidos que se trataron tuvieron dos focos:

› **Liderazgo positivo:** el cual pretendía fortalecer la cercanía con los equipos en un marco de respeto a las personas y sin perder de vista el logro de los objetivos estratégicos.

› **Derechos fundamentales:** marco que se ha instalado con fuerza en la sociedad y que implica que el colaborador tiene derechos y deberes en el ámbito laboral, como el respeto a la integridad física y síquica, libertad de opinión y religiosa, respeto de la vida privada, trato digno y respetuoso.

› Se capacitaron en total 201 jefaturas los cuales lideran al **88%** de la dotación total de colaboradores.

› La evaluación por parte de los participantes fue de un **6,8** en una escala de 1 a 7.





¿Qué fue lo más valoraron los participantes del programa de Liderazgo Positivo y Derechos Fundamentales? *

- › “Derechos Fundamentales es un tema relevante para el trabajo diario y me permite un mejor desempeño como jefatura”.
- › “Valoro mucho el que Los Héroes me entregue herramientas que sirven más allá del ámbito laboral, también en la vida personal”.
- › “Fue muy interesante la revisión de casos prácticos reales con ver la aplicabilidad en el día a día”.
- › “Este programa mejora mi desempeño como líder”.

*Comentarios de los participantes de los concursos en base a encuestas anónimas.



► Alejandra Galaz Pérez, sucursal de Estación Central



Sistema de Gestión de Desempeño

El 2014 se realizaron cambios en el proceso de gestión del desempeño. Estos cambios responden a la necesidad de estandarizar el rendimiento de los colaboradores. Este sistema es una herramienta que permite planificar el desempeño de los colaboradores, direccionando los objetivos individuales al logro de los objetivos de la empresa y potenciando el desarrollo de las competencias necesarias para el cumplimiento de la estrategia organizacional. Esto implica que no se trata sólo de evaluar el desempeño, sino de planificarlo y orientarlo.

Los objetivos son:

- › Valorar el quehacer de cada persona en su trabajo diario, con el fin de establecer compromisos y planes de acción que fortalezcan la motivación, además del desarrollo y alineamiento de nuestros colaboradores con la estrategia y objetivos organizacionales.
- › Contar con instancias formales de retroalimentación, que le permita conocer al colaborador las expectativas de desempeño, los aspectos para mejorar y las fortalezas.
- › Mejorar el desempeño y por lo tanto el desarrollo.

Para implementar el sistema se llevó a cabo un entrenamiento que buscó conocer los elementos que están a la base de un Sistema de Gestión del Desempeño, identificar qué son las competencias y su valor, discriminar niveles de escala de evaluación, conocer y practicar la herramienta STAR y STAR AR para entregar retroalimentación efectiva.



► Mónica Flores (a la derecha), Subgerente de Administración y Compras, participando de charla de sustentabilidad enfocada a proveedores de Los Héroes.

Nuestros Proveedores

La gestión y relacionamiento con proveedores es un asunto estratégico para Los Héroes, pues no es un proceso que se agota en el desarrollo transaccional sino que permite crear valor a partir del trabajo conjunto y del mejoramiento continuo, lo cual tiene un efecto sobre los resultados y la excelencia operativa para nuestra organización.

Durante el 2014 se llevó a cabo un trabajo profundo orientado hacia la estrategia de consolidación de proveedores. Este proceso se llevó a cabo a través de tres fases:

- 1. Análisis de la cartera de proveedores:** Aplicando criterios y estándares objetivos y comunes se filtró el listado de proveedores para determinar un grupo focalizado y especializado de oferentes que cumplen con los requerimientos y niveles de excelencia y eficiencia de Los Héroes.
- 2. Consolidación del equipo de Compras:** Definiendo competencias y especialidades propias del equipo que gestiona las relaciones con proveedores para garantizar que los desafíos y desarrollos del área se lleven a cabo según lo esperado.
- 3. Construcción de procedimientos:** Formalizando y definiendo los estándares, aplicabilidad, criterios y detalles que regularizan y ordenan la relación entre Los Héroes y sus proveedores estratégicos. Uno de los resultados de esta fase es el desarrollo del Procedimiento de selección y evaluación de proveedores que estará operativo a partir del 2015.



Aplicabilidad del Procedimiento de selección y evaluación de Proveedores:

Como se señaló anteriormente, este procedimiento se hace operativo a partir de 2015. De esta manera el 100% de los nuevos oferentes de servicios o productos estratégicos para Los Héroes deberán responder a los estándares y criterios de selección definidos en el procedimiento.

Este documento incluye criterios que tienen en cuenta elementos de sustentabilidad en la gestión de proveedores, como el cumplimiento de buenas prácticas laborales, libertad de asociación o negociación colectiva, Derechos Fundamentales y desarrollo de iniciativas de impacto social.

Todo lo anterior impulsa la construcción de relaciones a largo plazo, donde la transparencia, equidad y eficiencia operativa son factores bidireccionales en los que tanto el proveedor como Los Héroes reciben beneficio.

Adicionalmente, esta dinámica permite identificar, a partir de la experiencia y las evaluaciones, a los proveedores que tengan altos estándares de gestión y generar con ellos herramientas de desarrollo y mejoramiento. Así como metodologías de trabajo en función de insertar la innovación como palanca que potencie sus resultados y que genere valor de mutuo beneficio.

Política de Compras Sustentables, un hito en la generación de valor

Como un hito en la gestión del relacionamiento con proveedores, se desarrolló en 2014 esta Política mediante la cual se sigue avanzando en la definición de criterios claros y objetivos que estructuran los procesos de la cadena de valor de Los Héroes y a la vez se presenta una declaración organizacional orientada a los aspectos como la transparencia, los vínculos con proveedores locales, la capacitación y comunicación como herramientas valiosas que determinan el tipo de relación que Los Héroes promueve con sus proveedores.

PROVEEDORES A NIVEL NACIONAL Y LOCAL:

El ordenamiento de los proveedores se determina a partir del tipo de suministro que éstos prestan a la operación. Para el caso de los servicios y productos podría decirse que el 99% de ellos corresponden a empresas con presencia en la Región Metropolitana. Por su parte, los proveedores requeridos para la gestión del Programa de Difusión de Beneficios de Los Héroes, se sitúan mayoritariamente en las Regiones, promoviendo de esta manera el trabajo con empresas locales.

PRINCIPALES PROVEEDORES

ENTEL CHILE S.A.

BRINK S CHILE S A

SINERGY INVERSIONES S.A.

ISS SERVICIOS GENERALES LTDA

SERVICIOS PROSEGUR LTDA.

CONSULTING MANAGEMENT LTDA.

INVERSIONES Y COMERCIAL CONTIGGO LT

EULEN CHILE S.A.

SEGUROS VIDA SECURITY PREVISION S.A

OMESA S.A.

SERVICIO DE SEG.PROSEGUR REGIONES

SERVIBANCA S.A

ECR SERVI TRADE S.A.

ATENTO CHILE S.A.

IBM DE CHILE S.A.C.

IBEROAMERICAN RADIO CHILE S.A.

G4S Security Services Regiones S.A.

BANTOTAL CHILE

ADP CONSULTORES LIMITADA

NEXO-IT CONSULTORES LTDA.

Calidad de Servicio

Para Los Héroes la calidad del servicio es uno de los elementos claves para el logro de nuestros objetivos estratégicos. Es por ello que estamos constantemente monitoreando y realizando estudios de satisfacción que nos permitan ir mejorando cada día.





Encuestas de satisfacción para afiliados

En los últimos años y gracias a la nueva política y protocolos de atención, los niveles de satisfacción en su mayoría han aumentado. Se ha preparado a los agentes, ejecutivos, guardias y cajeros para que toda acción comunicacional esté orientada a brindar el mejor servicio, con soluciones eficientes a nuestros públicos.

Encuesta de satisfacción con el servicio de pago a Beneficiarios IPS

Como parte del contrato entre el Instituto de Previsión Social y Los Héroes, se realizaron encuestas de satisfacción con beneficiarios del Instituto de Previsión Social. El resultado correspondiente al ejercicio 2014, fue el siguiente: encuesta de junio 2014 fue de un 95 % de satisfacción neta, y encuesta de enero 2015 (referida al ejercicio 2014), con un resultado de un 92%.

INDICE DE SATISFACCIÓN EN SUCURSALES Y CALL CENTER

	2012	2013	2014
SATISFACCIÓN NETA SERVICIO SUCURSALES	74%	72%	84%
SATISFACCIÓN NETA CALL CENTER	66%	73%	74%
INDICADOR GLOBAL DE CALIDAD / PENSIONADOS	56%	70%	75%
INDICADOR GLOBAL DE CALIDAD / TRABAJADORES	36%	60%	70%

Indicadores de Calidad

El monitoreo constante de la calidad de servicio es fundamental para Los Héroes, ya que es la forma de medir y gestionar la satisfacción de nuestros afiliados y usuarios. Así, la Caja conoce la opinión respecto a la atención que se brinda, lo que permite retroalimentar y mejorar los servicios.

El seguimiento se hace a través de un informe detallado de los requerimientos y reclamos mensuales y su gestión, tomando en cuenta variables como: canal de ingreso, beneficio o producto reclamado, segmento del afiliado, si fue resuelto en plazo o no.

Tenemos dos vías formales fijadas por reguladores a través de las cuales recibimos reclamos:

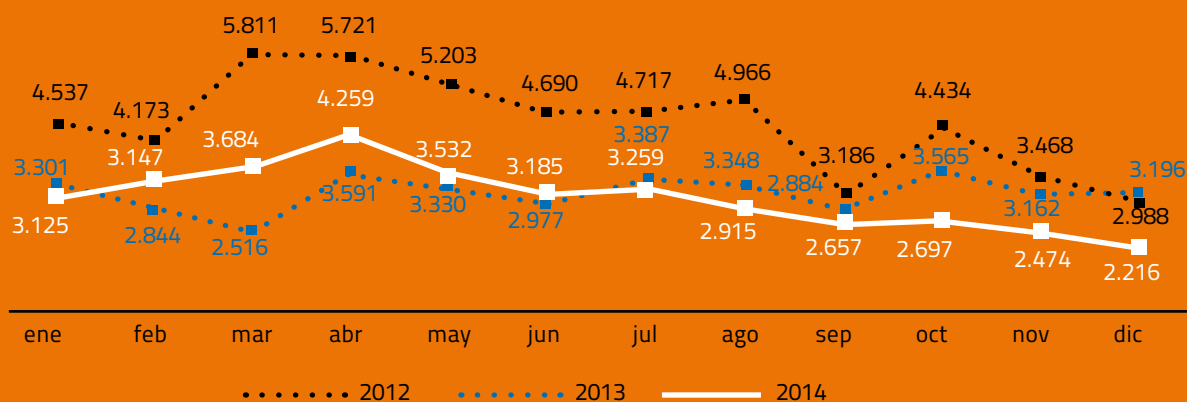
› El canal de comunicación con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

› El canal de comunicación con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Se han desarrollado canales de comunicación internos para recibir y gestionar tanto reclamos como requerimientos. Entre el 2013 y el 2014 la tasa de reclamos recibidos a través de SERNAC disminuyó un 29% y vía SUSESO en un 9%.

COMPARACIÓN DE LA CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDA CADA MES EN 2012, 2013 Y 2014

Total Reclamos Recibidos: Internos y Reguladores





NÚMERO DE RECLAMOS

CANAL	2012	2013	2014
INTERNO	48.207	34.314	34.318
SUSESO	2.744	2.108	1.928
SERNAC	2.943	1.679	1.184

PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS EN PLAZO, EN 2013 Y EN 2014, SEGÚN EL MECANISMO FORMAL DE RECLAMACIÓN.

% DE RESOLUCIÓN EN PLAZO

CANAL	2012	2013	2014
INTERNO	82,5%	93,9%	92,5%
SUSESO	71,2%	99,9%	99,8%
SERNAC	67,4%	99,9%	99,7%

Para el caso de la SUSESO y el SERNAC, resolvimos cerca del 100% de los reclamos en plazo, y para el caso de nuestros canales internos, dimos respuesta prácticamente al 92% de los reclamos en plazo.

Nuestros canales de servicio y comunicación

La interacción y retroalimentación constante con nuestros grupos de interés, es uno de los pilares fundamentales en la relación de servicio que tenemos con ellos. Enfocamos los esfuerzos en poner a su disposición variados canales de servicio que se complementan, y que conforman a su vez, una red de comunicación disponible en cualquier caso.



Sucursal

Contamos con una red de 229 sucursales en todo el país, la más extensa de las Cajas de Compensación. Estas cuentan con los estándares de más alta calidad, y aquellas que tienen más afluencia de público ofrecen servicios complementarios como atención de profesionales paramédicos, baños, sala multiuso, salas de capacitación, accesos y habilitaciones especiales para personas con movilidad reducida, cámaras de seguridad y sistemas de alarma contra robo.



Call center

Está conformado por más de 70 ejecutivos que, día a día, atienden 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 2014 recibimos más de 71.000 llamadas mensuales.



Sitio web

www.losheroes.cl

Permite encontrar de manera rápida y transparente información útil acerca de la manera como operamos y de los beneficios que entregamos. Es un servicio de auto-atención informativa, no transaccional, que ha tenido grandes avances en materia de contenidos. Ingresando su RUT, nuestros afiliados pueden visualizar todos los beneficios disponibles para ellos según la zona donde estén domiciliados. Mensualmente nuestra página web recibe del orden de 197.856 visitas.



Red Televisiva Los Héroes

Incluye una programación que se transmite en pantallas instaladas en nuestras sucursales, con la cual nuestros visitantes se pueden informar sobre distintos temas de su interés mientras esperan ser atendidos. Algunos de estos temas son endeudamiento responsable, programas estatales de vacunación, administración del presupuesto familiar, beneficios disponibles para afiliados, entre otros.



Revista Los Héroes

Tiene como objetivo comunicar los beneficios y servicios disponibles a los trabajadores afiliados.



Revista Chile Mayor

Tiene como objetivo comunicar los beneficios y servicios a los pensionados afiliados a Los Héroes.



Redes Sociales

En Facebook contamos con fanpage para dar a conocer los beneficios en salud, educación, entretenimiento, gastronomía y cultura que tenemos para todos nuestros afiliados.



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 que la regulan. 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 invierte sus excedentes de caja principalmente en pactos, depósitos a plazo y bonos. Estas inversiones se realizan de acuerdo a la normativa vigente y la Política de Riesgo financiero, donde se prioriza tanto el retorno como la exposición al riesgo de cada inversión.

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

► **Bonos Corporativos:** Los Héroes posee actualmente una línea de Bonos Corporativos aprobada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) por un monto nominal máximo equivalente a cinco millones de unidades de fomento, la que tiene una fecha de vencimiento 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.

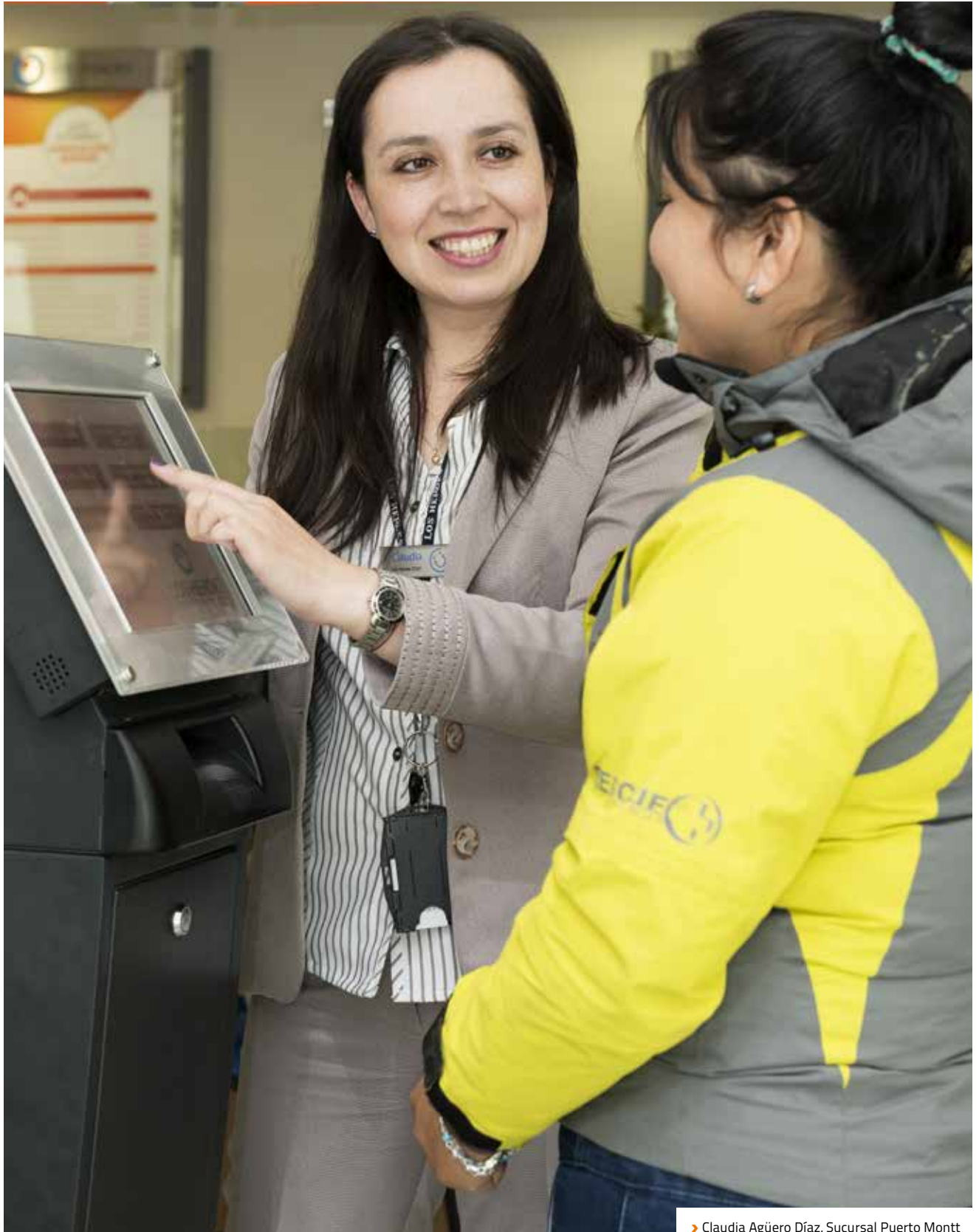
Durante enero de 2013 Los Héroes colocó, con cargo a esta línea, su primer Bono Corporativo en el mercado financiero local, por un monto nominal de \$34.150 millones, a un plazo de cinco años. En los meses de junio y octubre del mismo año, se realizaron dos nuevas colocaciones de Bonos, por montos de \$25.000 millones y UF 1.000.000 respectivamente.

Finalmente, en octubre de 2014 se realizó la cuarta colocación en el mercado financiero con cargo a esta Línea por un valor nominal de UF 1.200.000.

Todos los fondos obtenidos han sido destinados principalmente al refinanciamiento de pasivos del Emisor y/o sus Filiales; y en un 10% a capital de trabajo y futuros proyectos.

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

BONOS CORPORATIVOS				
	Serie A	Serie C	Serie E	Serie G
Fecha Colocación	25 de enero de 2013	19 de Junio de 2013	11 de Octubre de 2013	2 de Octubre de 2014
Valor Nominal de la Serie	\$ 34.150.000.000	\$ 25.000.000.000	UF 1.000.000	UF 1.200.000
Tasa de Carátula	7,30%	6,00%	3,70%	2,50%
Clasificación de Riesgo	Feller Rate A ; Fitch Ratings A			
Uso de Fondo	Refinanciamiento de pasivos existentes y para operaciones del giro			
Nemotécnicos	BHER - A[1212]	BHER - C[0513]	BHER - E[0813]	BHER - G[0914]
Cortes	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	UF 500	UF 500
Cantidad de Bonos	3.415	2.500	2.000	2.400
Plazo	5 años	5 años	5 años	5 años
Amortización	Bullet	Semestral desde 1 de Octubre de 2014	Semestral desde 1 Agosto de de 2015	Semestral desde 1 Marzo de 2016
Pago de Intereses	Semestral	Semestral	Semestral	Semestral
Duration (Al momento de la colocación)	4,3	3,0	2,87	3,1
Fecha término	1 de Diciembre de 2017	1 de Abril de 2018	1 de Agosto de 2018	1 de Septiembre de 2019
Agente Colocador	ImTrust			



► Claudia Agüero Díaz, Sucursal Puerto Montt

› **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:

› **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 2014 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 a distintos plazos.

BONOS SECURITIZADOS			
	Serie A	Serie B	Serie C
Emisor	Banchile Securitizadora		
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		

Nota: es importante mencionar que a febrero de 2015 queda un saldo de \$582 millones de la Serie A, debido a los prepagos realizados de acuerdo al contrato de emisión.

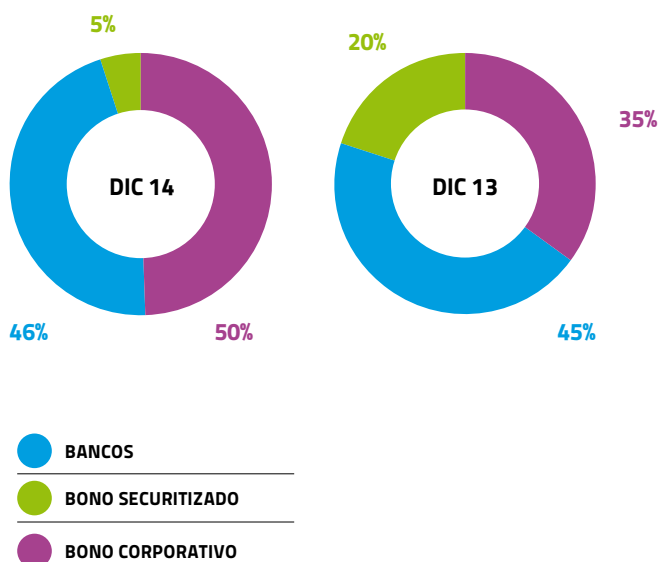


› Rodrigo Quijada Quijada

Las exitosas colocaciones de bonos corporativos han demostrado la confianza que el mercado financiero ha depositado en nuestra institución, lo que nos ha permitido obtener importantes logros de la administración financiera:

- › Diversificar las fuentes de financiamiento, disminuyendo la concentración en bancos, que en el año 2012 representaba el 76% del total de pasivos financieros, llegando al 46% en el año 2014 (Ver gráfico N°1).
- › Acceder a menores tasas, disminuyendo los costos financieros.
- › Aumentar los plazos de vencimiento de la deuda.
- › Mantener la estrategia de calce entre activos y pasivos.

GRÁFICO N° 1: DISTRIBUCIÓN PASIVOS FINANCIEROS



RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS	UNIDAD	31.12.2014	31.12.2013
LIQUIDEZ			
Liquidez Corriente	Veces	1,48	1,51
Razón Ácida	Veces	0,4	0,6
ENDEUDAMIENTO			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,0	2,2
Endeudamiento Neto (1)	Veces	1,6	1,7
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	46%	44%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	54%	56%
ACTIVIDAD			
Total de Activos	MM\$	421.635	422.639
RENTABILIDAD			
Rentabilidad del Patrimonio(2)	%	2,6%	1,9%
Rentabilidad del Activo(3)	%	0,8%	0,6%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO: SOLVENCIA			
Fitch (May.-2014)		A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
Feller-Rate (May.-2014)		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: Resultado Dic 2014 / Promedio Patrimonio Dic 2014 y Dic 2013.

(3) Definido como: Resultado Dic 2014 / Promedio Activos Dic 2014 y Dic 2013.



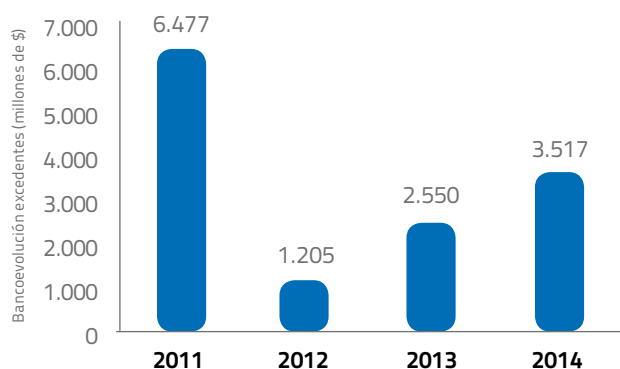
Políticas

Existe una Política de Fuentes y Usos de Fondos, cuyo propósito es definir la estructura de las fuentes de recursos necesarias y/o disponibles para administrar de manera eficiente, el financiamiento de colocaciones comerciales y otros activos de Los Héroes CCAF. Adicionalmente, ésta política define las condiciones de aprobación de las Transacciones Financieras del área de Finanzas, indicándose las atribuciones y controles para mantener acotados los riesgos de la operación diaria.

Sus capítulos son: inversiones financieras, financiamiento de crédito social y atribuciones de operaciones financieras.

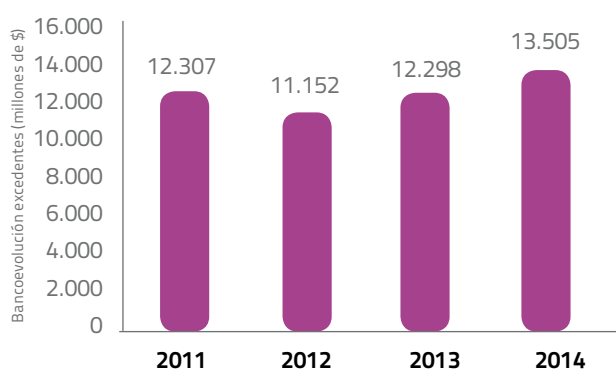


EVOLUCIÓN EXCEDENTES



El resultado de Los Héroes alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2014 de \$3.517 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2013 de \$2.550 millones, lo que implica un aumento de \$968 millones respecto a igual periodo del año anterior.

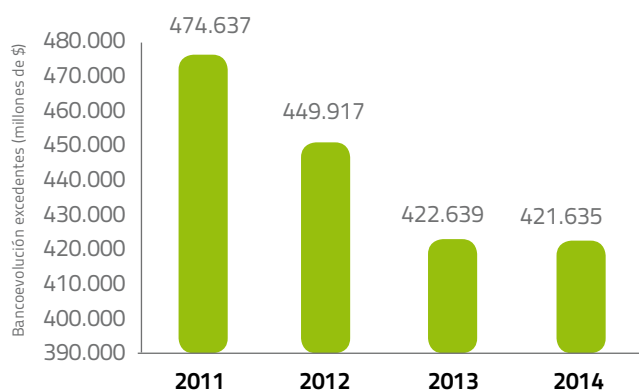
EVOLUCIÓN EBITDA



El EBITDA, es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; en este caso considera los gastos por intereses financieros netos, ya que al ser una entidad que otorga, entre otros, productos financieros, éstos son parte de la operación de la empresa. Para diciembre 2014 este indicador fue de \$13.505 millones; con respecto a igual periodo del año anterior se observa un aumento de \$1.207 millones, dado que para el período 2013 el EBITDA fue de \$12.298 millones.

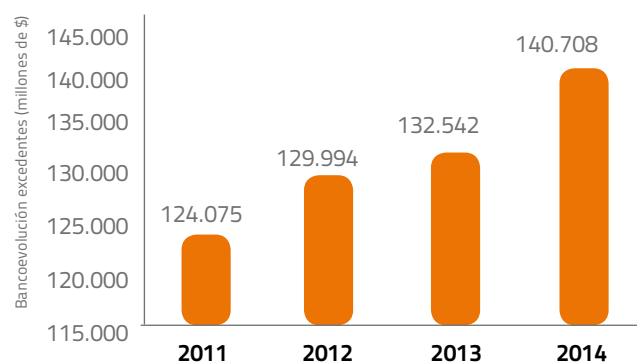


EVOLUCIÓN ACTIVOS TOTALES



A diciembre 2014, el nivel de activos totales muestra una disminución de \$1.004 millones (-0,2%), debido principalmente a la disminución de las cuentas de Efectivo y Equivalente al Efectivo y de la cuenta Propiedades Plantas y Equipos. Las disminuciones descritas anteriormente se ven parcialmente compensadas por el aumento de las Colocaciones de Crédito Social, que desde diciembre del 2013 a la fecha aumentaron en \$13.436 millones, principalmente por el aumento en la cartera neta de colocaciones de crédito social de corto plazo, asociado a las ventas de crédito en el segmento de trabajadores.

EVOLUCIÓN PATRIMONIO



El Patrimonio muestra un aumento de \$8.166 millones, variación explicada principalmente por la Revalorización de las Propiedades, tasadas por profesionales independientes, y a los excedentes generados durante el presente período por \$3.517 millones.

BIENES RAÍCES DE PROPIEDAD DE LOS HÉROES

	PROPIEDAD	DIRECCIÓN	DESTINO
1	IQUIQUE	San Martín 255, oficina 11/22 Iquique.	Sucursal
2	LA HUAYCA	Camino a Pica S/N, Pozo Almonte.	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	Camino Leyda- Santo Domingo 7700, San Antonio.	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 Locales 4 y 5 Providencia.	Sucursal
11	EDIFICIO HOLANDA	Holanda 64, Providencia.	Edificio Corporativo
12	EDIFICIO ANTONIO VARAS	Av. Nueva Providencia 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	Camino Pinto-Coihueco S/N, Coihueco.	Centro Recreacional
19	TEMUCO	Antonio Varas 1064, Temuco.	Sucursal
20	OSORNO	Andrés Rosas 899, Osorno.	Sucursal
21	PUERTO MONTT	Urmeneta 305 Local 101, oficinas 201,301,302 Puerto Montt.	Sucursal
22	LLANQUIHUE	Fundo Quebrada Onda, Bahía Domeyko, Llanquihue.	Centro Recreacional



Buscamos conocer a nuestros afiliados y su entorno





Memoria Anual y
Estados Financieros
2014

070

Gobierno Corporativo

JUNTOS EN ACCIÓN



Conociendo nuestro Gobierno Corporativo

Las Cajas de Compensación operan bajo la estructura jurídica de corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro que administran un Fondo Social en calidad de entidades de previsión social. Además operan, por cuenta del Estado, como administradoras de prestaciones legales que se financian con fondos públicos y cotizaciones legales obligatorias, tales como los subsidios de enfermedad y maternidad, subsidios de cesantía y la asignación familiar.

Por ello, es fundamental que cuenten con un Gobierno Corporativo que vele por la correcta administración de los recursos y la solvencia y estabilidad de cada institución dentro del sistema, especialmente, considerando su responsabilidad como prestadoras de servicios vinculados a la protección social y el apoyo financiero a 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 el mercado.

Los Héroes ha sido pionera en la implementación de un Gobierno Corporativo en la industria de las Cajas, marco de acción que ya tiene casi una década. Su toma de decisiones se sustenta en la transparencia, una gestión estratégica y operacional de alto estándar, un control focalizado de los riesgos y un compromiso social frente a la comunidad y al mercado.

Las principales finalidades del Gobierno Corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, se relacionan con el hecho de velar por la transparencia en las operaciones de la administración de dichas entidades; permitir el conocimiento de cómo los directivos gestionan eficaz y eficientemente los recursos del Fondo Social de las C.C.A.F.; proveer instrumentos de resolución de conflictos de interés; buscar equilibrios al interior de la entidad propiciando un ambiente saludable y aportando a la creación y entrega de valor.

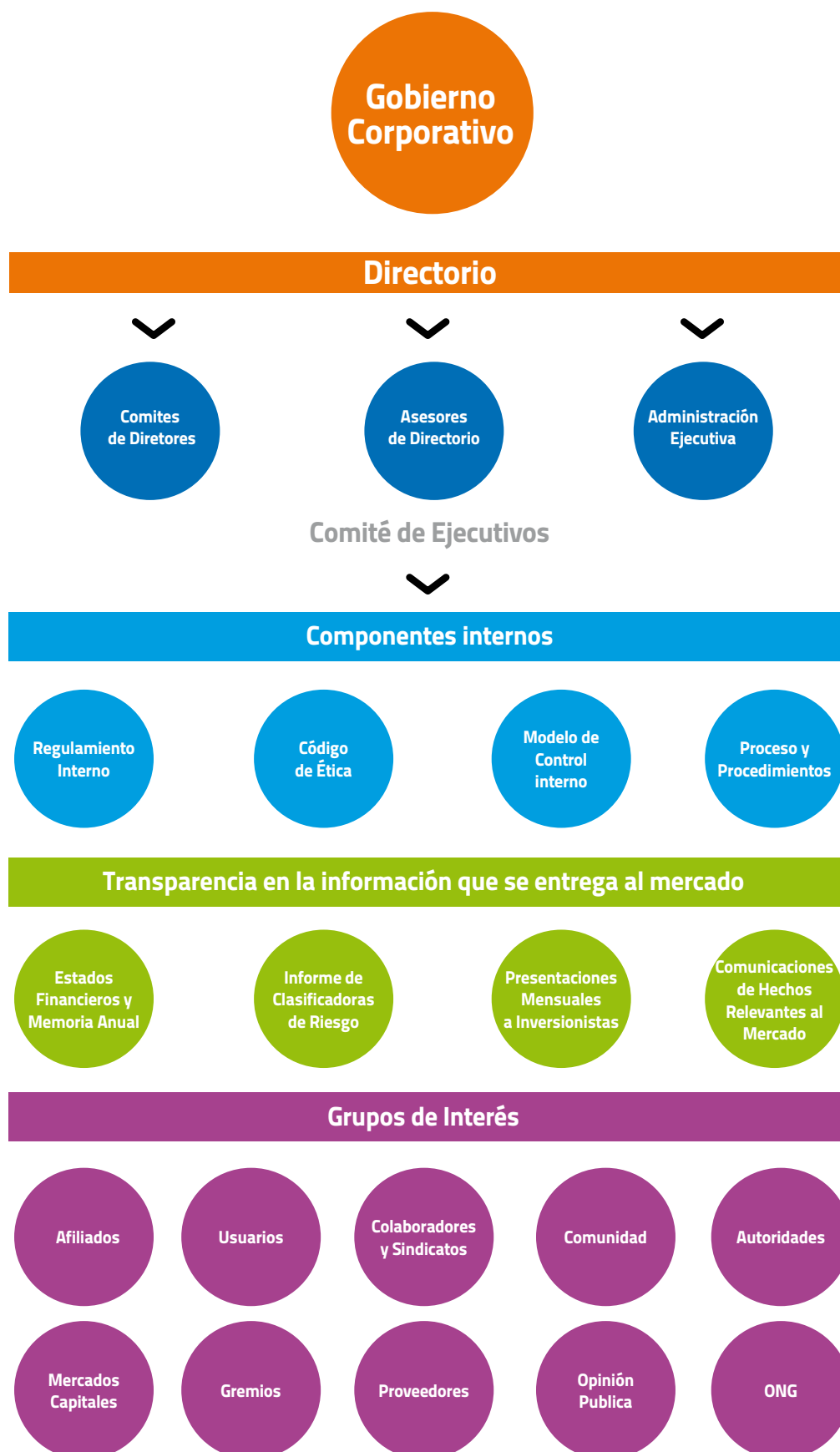
Por tanto, el Gobierno Corporativo constituye un elemento clave en la estrategia del quehacer de las Cajas de Compensación, permitiéndoles sustentabilidad, a largo plazo, en el desarrollo de sus funciones.

Superintendencia de Seguridad Social
Ministerio del Trabajo y Previsión Social



“Hoy estamos en una sociedad que está cambiando y Los Héroes ha reaccionado a este nuevo entorno. Por eso, es que desde hace 10 años que hemos venido desarrollando un Modelo de Gobierno Corporativo, que día a día trabaja para mantener los niveles más altos de ética y transparencia”.

Carlos Lira
Fiscal





Modelo de Gobierno Corporativo y Administración

Nuestro modelo de gobierno corporativo establece prácticas de control institucional que nos ayudan a darle una mejor dirección al trabajo realizado. Ello nos permite promover la confianza y garantizar una gestión más transparente a nuestros afiliados y a la comunidad en general.

Filosofía: transparencia, profesionalismo e independencia.

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

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

Rol Social: anticipación e innovación.

Los Héroes en su rol social tiene una continua exigencia por la anticipación e innovación. Ello le obliga a tomar determinaciones oportunas, eficientes y eficaces, basadas en estudios técnicos y económicos preparados por profesionales de primer nivel. Asimismo, es imperativo mantener una actitud de mejora continua, a fin de proporcionar a clientes y afiliados un servicio y atención de calidad.

Las decisiones que se adoptan en el directorio son tomadas con total independencia. Las normas internas de Los Héroes exigen que tanto directores como asesores y ejecutivos informen sobre su participación en inversiones relacionadas con instrumentos financieros que emite la institución, o vinculaciones con empresas proveedoras de bienes o servicios de importancia. En caso de revelarse conflictos de interés, los directores y ejecutivos se abstendrán de participar de todo acuerdo o decisión relacionado con actos o materias afectadas por dicha situación.

MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO Y ADMINISTRACIÓN

El Gobierno Corporativo de Los Héroes se sustenta en cuatro pilares

› **ESTAMENTOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO**

Compuesto por el Directorio, Comités de Directores, Asesores, Gerencia General y Alta Gerencia, Fiscalía y Contraloría

› **MODELO DE GESTIÓN DE NEGOCIOS**

Fija las directrices para el desarrollo de nuestras actividades comerciales. Éstas incluyen estrategia corporativa, objetivos y focos estratégicos, metas e incentivos y el modelo de control de gestión, que debe ser aprobado por el Directorio.

› **MODELO DE CONTROL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

En Los Héroes este modelo establece las prácticas de control institucional que ayudan a darle una mejor dirección al trabajo realizado y permiten una gestión más transparente. Considera el modelo de control interno, normas y procedimientos de gobernabilidad interna, así como las prácticas de transparencia al mercado y los agentes externos.

› **CULTURA Y MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS**

Son los criterios que permiten que nuestro modelo de gobierno corporativo tenga un sello institucional. Incluye un sistema interno de información y un modelo de evaluación de gobierno corporativo, dos directrices que hacen posible identificar las brechas con las mejores prácticas en este terreno.



El Directorio

El 2014 fue un año de cambios, ya que de acuerdo a los estatutos vigentes de Los Héroes, en el mes de Abril se constituyó el nuevo Directorio de seis integrantes elegido para el período 2014-2017, el que en su primera sesión eligió como Presidente a don Alfredo Kunze Schütze, y como vicepresidente a don Gabriel Riveros Infante.

La elección del Directorio contempla procedimientos de participación paritaria en una elección abierta de las empresas y los trabajadores afiliados, como también elementos de continuidad ya que sus seis directivos son elegidos en la forma siguiente:

› Un representante de las empresas es elegido por la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (ASIMET A.G.) en su calidad de entidad fundadora.

› Se postulan dos representantes de los trabajadores y uno por las empresas, los que son seleccionados por votación de los mismos afiliados, separados por cada estamento.

› Los dos directores restantes son elegidos por el Directorio saliente, uno en representación de las empresas y otro en representación de los trabajadores. Estos últimos dan continuidad a la gestión de la entidad, favoreciendo el desarrollo de planes estratégicos a largo plazo.

Nuestro nuevo directorio quedó integrado por seis miembros, quienes permanecerán por tres años en sus funciones. La mitad de ellos representa al estamento empresarial y los otros tres representan al estamento laboral.

En las C.C.A.F., el Directorio es el responsable de la administración superior de la entidad, encargado de tomar las decisiones que aseguren la adecuada gestión de la institución, como así también el cumplimiento de los objetivos y metas que permitan alcanzar el crecimiento y el éxito futuro de la organización, proveyendo liderazgo y dirección estratégica.

Adicionalmente, participan en el Directorio el Gerente General y el Fiscal, quienes sólo tienen derecho a voz.



HISTORIAL DE REELECCIONES DEL DIRECTORIO

PERÍODO ACTUAL	DIRECTORES	CARGO	ESTAMENTO	DATO ANEXO
2014 - 2017	1. Alfredo Kunze Schütze	Presidente	Empresarial	Ingresa en abril de 1999, a la fecha. Asume cargo de Presidente en abril del 2014.
	2. Gabriel Riveros Infante	Vicepresidente	Laboral	Ingresa en agosto de 1987, a la fecha. Asume cargo de Vicepresidente en abril de 1990.
	3. Antonio Bascuñán Valdés	Director	Empresarial	Ingresa en junio del 2005 como asesor. Asume cargo de Director en abril del 2014.
	4. Gastón Lewin Gómez	Director	Empresarial	Ingresa en abril del 2014, a la fecha. Asume cargo de Director en abril del 2014.
	5. Marcelo Oyarce Cifuentes	Director	Laboral	Ingresa en agosto del 2011, a la fecha, Asume cargo de Director en agosto del 2011.
	6. Marcelo Solís Hernández	Director	Laboral	Ingresa en abril del 2014, a la fecha. Asume cargo de Director en abril del 2014.
	Enzo Vallarino Estay	Director		Enzo Vallarino, permanece hasta marzo del 2014 como director. Fallece 28/01/2015.



a) Estamento Empresarial

Alfredo Kunze Schütze
Presidente del Directorio
Rut: 6.786.991-5

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 del Comité de Riesgo y de Estrategia y Negocios, además de ser miembro del Comité de Capital Humano y Gobierno Corporativo de esta institución.

En abril de 2014 asume como presidente del Directorio de Los Héroes. 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.

Antonio Bascuñán Valdés
Director
Rut: 2.069.899-3

Nació en Santiago el 30 de Noviembre de 1936. Es abogado (1963), Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Desarrolló estudios de post grado en derecho en las universidades de Roma y Bonn.

Posee una importante experiencia en actividades relacionadas con el mundo académico, profesional y empresarial. Fue profesor titular, director del Departamento de Ciencias del Derecho, Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Fue abogado integrante de la Excm. Corte Suprema y actualmente es miembro del cuerpo arbitral del Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Santiago. Fue fiscal de GASCO S.A. y se ha desempeñado como asesor legal de diversas organizaciones, tales como, Molytmet S.A. y Bolsa de Comercio de Santiago. Actualmente es Director de la Compañía General de Electricidad S.A., Eléctrica La Puntilla S.A. y Asociación de Canalistas Sociedad del Canal de Maipo.

Fue asesor del Directorio desde el 1 de Junio de 2005 hasta el 29 de Abril de 2014, en que asumió como Director. Es presidente del comité de Capital Humano e integrante de los comités de Estrategia y Negocios y Riesgo.



Gastón Lewin Gómez
Director
Rut: 6.362.516-7

Nació en Santiago, el 25 de agosto de 1951. Máster en Administración de Empresas IDE- CESEM (España). Diplomado en Comunicaciones Corporativas de la Universidad Católica.

Fue presidente de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas ASIMET hasta noviembre de 2014, fecha en la cual también dejó de ser miembro del Comité Ejecutivo de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).

Actualmente es Presidente de los Directorios del Grupo Linde y Director General de la Región SAS (Argentina, Chile, Perú, Uruguay) y director en Linde High Lift Chile S.A. Es asesor del Directorio de Metalúrgica Fat S.A. En abril de 2014 asume como Director de Los Héroes. Es integrante de los comités de Auditoría, Estrategia y Negocios y Compensación Social.

b) Estamento Laboral

Gabriel Riveros Infante
Vicepresidente Directorio
Rut: 5.567.753-0

Nació en Santiago, el 6 de marzo de 1948. A los 16 años ingresó a la Papelera y desde ahí cursó diferentes estudios como 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 cursado en esta misma institución.

Tiene una amplia trayectoria sindical y directiva en CMPC que se inicia en 1971 con la Presidencia de la rama de Empleados Particulares, del Servicio de Bienestar de los Trabajadores, del Comité Paritario del Sindicato Profesional de la CMPC, entre otros

Hace 19 Años es Presidente del Servicio de Bienestar de los Trabajadores de Papeles Cordillera, también es Presidente del Comité Paritario 15 Años y Presidente del Sindicato Profesional 37 Años consecutivos.

Actualmente es el Jefe de Planificación y Servicios Externos de Papeles Cordillera S.A.

Su trayectoria como Director incluye: Director de Mutuoban, empresa ligada al mundo de los Mutuos Hipotecarios durante 15 años y actualmente es Director de Los Héroes, desde el 2 de agosto de 1987. Desde Mayo de 2014 es presidente del Directorio de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes - Recreativa y presidente de los Comités de Auditoría y de Compensación Social, además es miembro de los Comités de Capital Humano y Estrategia y Negocios.

Marcelo Oyarce Cifuentes
Director
Rut: 8.699.650-2

Nació en Concepción el 5 de abril de 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. Ingresó a Asmar el año 1996 como técnico en mantención informática.

El año 2002 inicia su carrera como dirigente sindical, siendo vicepresidente del Sindicato número 1 de Asmar, al mismo tiempo que forma parte del Consejo Directivo de Bienestar, representando a los trabajadores de Talcahuano de la misma empresa. El año 2011, forma el Sindicato número 3 de Trabajadores de Asmar. A contar de Septiembre 2014 es elegido Presidente de la Federación de Sindicatos de la Defensa Nacional

Ingresó como Director a Los Héroes el año 2010 y participa de las diferentes capacitaciones del Directorio.

Marcelo Solís Hernández
Director
Rut: 14.268.962-6

Nació en la ciudad Chillán en 1972. Realizó su educación básica en la escuela E-235 Árabe Unida, de Chillán y educación media la cursó en el Liceo Industrial San Agustín de Puñal, de esta misma Ciudad.

Comenzó como trabajador dependiente bajo contrato a los 18 años. Primero como personal de embalaje y a los dos años de trabajar asumió el cargo de Administrador de Supermercado en la ciudad de Chillán.

En el año 1993 ingresó a la empresa CIC Muebles y Componentes S.A., Chillán, donde se desempeñó como armador de muebles y luego operador de máquinas.

Cumpliendo ya 13 años de antigüedad en la empresa, se postuló a Director Sindical, quedando en el cargo de tesorero del Sindicato.

Ahora y hace 3 periodos, ejerce el cargo de Presidente del Sindicato de la misma empresa.

Ingresó como director de Los Héroes en abril de 2014.

Comités del Directorio

Los Héroes ha creado una estructura de Comités de Directorio que apoyan en el análisis y control de los principales aspectos de la gestión de la empresa. Su objetivo es profundizar en aquellas materias que, por su especialización y complejidad, requieren una dedicación especial.

Son asesorados por profesionales de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, quienes apoyan a la gestión integral de Los Héroes en las materias de seguridad social, riesgos, industria financiera, negocios transaccionales, entre otras.

Comité de Auditoría

Directores Integrantes: Sres. Gabriel Riveros y Gastón Lewin.

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

Directores que participan: Alfredo Kunze, Antonio Bascuñán.

El Director Gabriel Riveros, asiste a este comité de forma voluntaria.

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 gestionar, informar y proponer políticas al Directorio en las materias relacionadas con la identificación y mitigación de riesgos (estratégicos, regulatorios, reputacionales, operacionales, financieros, de crédito, etc). El Comité también debe asegurar 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 dos asesores profesionales externos.

Comité de Capital Humano y Gobierno Corporativo

Directores integrantes: Sres. Antonio Bascuñán, Alfredo Kunze y Gabriel Riveros.

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 participa una asesora profesional externa.

Adicionalmente, efectúa definiciones para la aprobación en Directorio en materias relacionadas con la estructuración y cumplimiento de la institucionalidad del Gobierno Corporativo de Los Héroes.

Comité de Compensación Social

Directores integrantes: Sres. Gabriel Riveros y Gastón Lewin.

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. Los principales temas tratados durante el año 2014 fueron la gestión en Compensación social en beneficios, Rol social, Calidad de Servicio, Reputación, Cultura Corporativa e Imagen Corporativa.



Comité de Estrategia y Negocio

Directores integrantes: Sres. Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, Antonio Bascuñán y Gastón Lewin.

Estudia, analiza y propone al Directorio las decisiones estratégicas y de seguimiento al negocio.

Analiza y propone al Directorio el presupuesto anual, incluyendo los planes de inversión, así como los lineamientos estratégicos y asegura su coherencia con la visión y misión social.

Analiza, aprueba y realiza seguimiento a proyectos e iniciativas comerciales estratégicas, aprobando además la estrategia comercial por segmentos.

Es apoyado por un asesor profesional externo.

Trabajo del Comité de Auditoría respecto a los Estados Financieros

- › Durante el año 2014 Contraloría revisó mensualmente los Estados Financieros, para analizar las variaciones de los saldos, a objeto de visualizar que el comportamiento de las cuentas contables se encuentre enmarcado dentro de su naturaleza, revisando los respectivos análisis de cuentas y sus respaldos.

En los Estados financieros de marzo, junio, septiembre y diciembre, donde se deben emitir notas a estos informes, se revisa la consistencia de ellas y los reportes que se remiten a las Superintendencias respectivas. Mensualmente a través del Comité de Auditoría se informa al Directorio la revisión de los estados financieros.

Adicionalmente, es necesario destacar que cuatro veces al año como mínimo, los auditores externos son invitados al Comité de auditoría para exponer el avance y resultados de su trabajo; al finalizar su trabajo anual exponen ante al Directorio sobre su desarrollo y las conclusiones de su informe en dos oportunidades. Como una de las mejores prácticas de gobierno corporativo, se ha instaurado que parte de la última exposición ante el Directorio se realiza sin la presencia de ejecutivos de la Administración.

Respecto a los Auditores Externos

- › Se designan previo proceso de licitación, con contratos por plazos de un año, renovables, con un máximo de renovaciones determinado por la autoridad.
- › El contrato de los Auditores Externos KPMG Auditores Consultores Limitada fue adjudicado en la sesión de Directorio N°696 del 25 de mayo de 2010 y expiró el 31 de diciembre de 2014, para llamar a una nueva licitación.
- › La evaluación de la efectividad del proceso de auditoría externa se realiza anualmente y es efectuada por cada comité, el área de finanzas y contraloría.
- › El auditor externo no proporciona servicios distintos de auditoría; ello permite salvaguardar la objetividad e independencia del auditor.

CUADRO DE ESTADÍSTICAS E INFORMACIÓN DIRECTORES 2014

> NÚMERO DE REUNIONES DEL DIRECTORIO Y ASISTENCIA.

	Número de reuniones	Presidente
Directorio	13	Alfredo Kunze
Comité Auditoría	10	Gabriel Riveros
Comité de Riesgo	10	Alfredo Kunze
Comité de Capital Humano y Gobierno Corporativo	5	Antonio Bascuñán
Comité de Compensación Social	12	Gabriel Riveros
Comité de Estrategia y Negocios	8 (formado Abril 2014)	Alfredo Kunze

> NÚMERO DE REUNIONES DEL DIRECTORIO Y ASISTENCIA.

COMITÉ	Presidente	Cantidad de sesiones	DIRECTORIO VIGENTE						DIRECTORES NO VIGENTES		
			Sr. Alfredo Kunze	Sr. Gabriel Riveros	Sr. Antonio Bascuñán	Sr. Gaston Lewin	Sr. Marcelo Oyarce	Sr. Marcelo Solís	Sr. Enzo Vallarino	Sr. Iván Urzúa	Sr. Arturo Faúndez
			N° S	N° S	N° S	N° S	N° S	N° S	N° S	N° S	N° S
Comité de Auditoría	Gabriel Riveros	10	2	10		8					
Comité de Capital Humano y Gobierno Corporativo	Antonio Bascuñán	5	4	3	4					1	
Comité de Compensación Social	Gabriel Riveros	12	1	12		8			3	4	4
Comité de Estrategia y Negocio	Alfredo Kunze	8	8	8	8	8					
Comité de Riesgo	Alfredo Kunze	10	10	10	8					2	
Directorio	Alfredo Kunze	13	13	12	10	9	13	10	2	3	3
Total general		58	38	55	30	33	13	10	5	10	7

N° S= Número de Sesiones



La remuneración de los Directores se determina conforme a la Ley (Directorio), y se recurre al mercado en el caso de los Comités.

Directorio: Cada Director recibe una dieta de acuerdo a la ley 18.833.

Comités de Directorio: Cada Director nombrado como integrante de un Comité de Directorio recibirá la remuneración que determine el Directorio, la que responde a valores de mercado y considera la naturaleza de la institución.

REMUNERACIONES PERCIBIDAS POR LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO (CIFRAS EN MILES DE \$)

Director	2014			Totales por Director
	Dietas	Honorarios Comité	Gastos Representación	
Enzo Vallarino Estay (Q.E.P.D.)	1.355	10.315	342	12.012
Gabriel Riveros Infante	7.693	23.077	-	30.770
Arturo Faúndez Fuentes	2.032	1.940	749	4.721
Alfredo Kunze Schütze	8.418	29.343	-	37.761
Marcelo Oyarce Cifuentes	8.418	1.074	1.042	10.534
Iván Urzúa Ahumada	2.032	3.551	-	5.583
José Antonio Bascuñán Valdés	6.386	18.640	-	25.026
Gastón Lewin Gómez	5.660	12.954	-	18.614
Marcelo Solís Hernández	6.386	-	78	6.464
TOTAL	48.380	100.894	2.211	

Director	2013			Totales por Director
	Dietas	Honorarios Comité	Gastos Representación	
Enzo Vallarino Estay	7.744	35.654	7.127	50.525
Gabriel Riveros Infante	7.744	17.841	301	25.886
Arturo Faúndez Fuentes	7.744	5.820	2.544	16.108
Alfredo Kunze Schütze	7.744	17.542		25.286
Marcelo Oyarce Cifuentes	7.744	3.222	4.966	15.932
Iván Urzúa Ahumada	7.744	11.190		18.934
TOTAL	46.464	91.269	14.938	

Concepto	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Dietas del Directorio	48.380	46.464
Otros gastos del Directorio	250.115	255.550
TOTALES	1.862.847	1.829.365

Nota: Dietas, estipendios y otros gastos del Directorio.

EVALUACIÓN DIRECTORIO

Evaluación Directorio: Se realiza una autoevaluación una vez al año a través de un formulario. En él, se miden distintas variables de cumplimiento del plan o programa establecido anualmente. Estas actas son revisadas por contraloría, quienes verifican la información.

Evaluación Comités: Los integrantes de cada comité evalúan el cumplimiento del plan de trabajo y también al secretario quien cumple la función de coordinador.

Secretarios Comités: Los secretarios son los gerentes de cada área a la que representa el comité. Acá se evalúa la coordinación que ellos realizan en función de los programas de trabajo establecidos.



ASESORÍAS AL DIRECTORIO

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

Nombre Asesor	Concepto	Período	Monto total honorarios 2014 (En miles de pesos)
Antonio Bascuñán Valdés	Asesor Directorio	Enero 2014 a abril 2014	21.359
Claudio Skármeta Magri	Asesor Comité Estrategia y Negocios	12 meses	43.027
Gustavo Favre Domínguez	Asesor Comité Riesgo	12 meses	38.944
Fernando Menchaca Olivares	Asesor Comité Riesgo	12 meses	31.548
Lizbeth Carvajal Benito	Asesor Comité Capital Humano y Gobierno Corporativo	12 meses	1.711
José Monsalve Assef	Asesor Comité Auditoría	12 meses	19.061
Enzo Vallarino Estay	Asesor del Directorio	8 meses	27.944

ASESORÍAS PROFESIONALES

TIPO DE ASESORIA	MONTO M\$ 2014	MONTO M\$ 2013
ESTRATEGIA	256.406	292.471
ADMINISTRACION	131.991	795.252
TECNOLOGICAS	199.052	446.483
LEGALES	70.115	78.113
FINANCIERAS	31.748	64.820
RRHH	87.471	140.080
INFRAESTRUCTURA	100.380	136.533
MARKETING	224.444	356.032
TRIBUTARIA	45.326	123.922
AUDITORIA	162.238	128.803
TOTAL	1.309.171	2.562.509





Asesores Profesionales Independientes

Los profesionales independientes que asesoran al Directorio y a los Comités del Directorio son:

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.

Gustavo Favre Domínguez **Asesor del Comité de Riesgo**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Actualmente es director de Haciendas Talinay. Además es miembro del Comité de Auditoría del Banco Central de Chile.

Fue gerente general de Banco de A. Edwards, vicepresidente del Directorio de Banco Ripley y presidente de los comités de Auditoría y de Riesgo Operacional y Tecnológico del mismo banco. Presidió el Comité Directivo de Banripley Corredores de Seguros. También fue director de la Bolsa Electrónica de Chile y del Depósito Central de Valores.

Fernando Menchaca Olivares, **Asesor del Comité de Riesgo**

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

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 Price Waterhouse Coopers. Ha sido docente del Diploma de Recursos Humanos de la Universidad Adolfo Ibáñez y actualmente lo es de Diplomas afines de la Universidad del Desarrollo. En su calidad de experta ha dirigido numerosos proyectos de gestión de personas y compensaciones y ha participado como expositora en seminarios y cursos de recursos humanos organizados por diversas instituciones.

Claudio Skármeta Magri **Asesor del Comité de Estrategia y Negocios**

Economista de la Universidad de Chile y M.A en Macro Economía Avanzada y Comercio Internacional, en UK. Se ha desempeñado por más de 34 años en el sistema financiero, trabajando primero en la Superintendencia de Bancos, donde fue Director de Supervisión y luego Intendente, durante la crisis de los años ochenta.

Junto a un grupo de destacados profesionales formó una entidad de supervisión bancaria que se convirtió en modelo para América Latina. Fue también Gerente General del Banco Santander hasta alcanzar el mismo cargo en el Holding Financiero español en Chile.

Fue gestor activo de la primera mega fusión bancaria en Chile y de innovadores productos y empresas que marcaron el desarrollo del grupo Santander en Chile. Asimismo, fue durante tres años Vicepresidente de Retail Financiero de París y gestor clave y Vicepresidente ejecutivo del Banco París.

Actualmente es director independiente de AFP Capital, asesor de Sura y sigue vinculado a la consultoría nacional e internacional en diversos aspectos de negocios de intermediación financiera, estrategia y desarrollo de negocios, gobiernos corporativos y supervisión bancaria.

Principales Ejecutivos

El rol de la administración de Los Héroes es tomar las decisiones que permitan dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidos por el Directorio.

La estructura organizacional está compuesta por el gerente general, el fiscal, el contralor y ocho 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.





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 Ciudadano de la Superintendencia de Seguridad Social.



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 y desde 1976 es socio del Estudio Jurídico Bascuñán y Cía. Ltda. En el año 1995 ingresa como Fiscal de Caja de Compensación Los Héroes.



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, gobierno corporativo 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, lo que abarca el desarrollo de la gestión corporativa de los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional, reputacional y estratégico. Desde el 2014, asume además responsabilidades por el desarrollo continuo de la institucionalidad de Gobierno Corporativo.



Contralor
Sandra Gálvez Becerra
Rut: 9.959.777-1

Contador auditor de la Universidad Tecnológica Metropolitana, Magister en Dirección y Gestión tributaria de la Universidad Adolfo Ibáñez Diplomado en Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica. Cuenta con más de 20 años de experiencia en la banca privada y grandes empresas, con un alto grado de conocimiento y vasta experiencia

en auditoría externa e interna y en áreas de control Financiero y control y gestión de riesgos.

En el desarrollo de su profesión ha liderado y formado equipos de trabajo de alto rendimiento, aportando con la implementación de metodologías de trabajo que contribuyen a mejorar el ambiente de Control Interno y Gestión de riesgo de las Instituciones.

Ocupó cargos de Gerente de Contabilidad y Control Financiero en The Royal Bank of Scotland, Gerente de Contabilidad Filiales de Scotiabank., Contralor en HNS BANCO (Actual RaboBank), Gerente Contralor de Nextel Chile S.A y Gerente de Auditoría de Deloitte.

Desde 2012 es Contralor en Los Héroes y en el 2014 fue nombrada por el Directorio como Encargada del Modelo de Prevención de Delito de Los Héroes.



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.



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 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, planificación estratégica, elaboración y control de presupuestos, administración de contratos, servicios generales, seguridad, mantención de 229 Sucursales, entre otras funciones. Además se desempeña como Director de Recreativa.



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.

En Septiembre del 2011 asumió la Gerencia de Empresas y Trabajadores.



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 organización. Entre 1992 y 2001, se desempeñó como gerente de Recursos Humanos en Fast Air Carrier y Lan Cargo. En Lan Corporativo fue Gerente de Personas. Posteriormente entre

2002 y 2011 ocupó la gerencia de RR.HH. del Grupo de Empresas Tucapel. El 2012 asumió el cargo de Gerente de Recursos Humanos de Los Héroes.



Gerente de Asuntos Corporativos y Negocios 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.

En los Héroes ha tenido a cargo la Gerencia de Productos desde donde impulsó e implementó estrategias de desarrollo de productos financieros-sociales, fidelización y transacciones. Al mismo tiempo, tuvo a cargo la Gerencia de Asuntos Corporativos, responsable de la imagen y relación de la Institución con los distintos grupos de interés.

Es representante de Los Héroes en los directorios de Medipass Licencia médica electrónica y en Administradora de Fondos para la Vivienda, Intercajas S.A. En junio de 2014 asumió la Gerencia de Asuntos Corporativos y Negocios.



Gerente de Productos y Beneficios Alejandro Muñoz Rojas
Rut: 12.423.769-6

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile, posee amplia experiencia en gestión de servicios financieros para personas y empresas en las principales áreas de negocio de la Banca Nacional. Parte importante de su carrera profesional ha estado vinculada al desarrollo de segmentos, modelos de venta y canales de atención.

En junio del 2014 asumió la Gerencia de Productos y Beneficios de Los Héroes y antes se desempeñó como gerente de Ingeniería de Mercado.

Del año 2008 al 2013 se desempeñó en BBVA Chile como gerente de Canales y Segmentos. Antes fue subgerente Business Intelligence y Canales Remotos de Banco Itaú Chile (2004 al 2008), jefe Comercial Banca Electrónica del Banco Security (2000 al 2004) y jefe Unidad Evaluación y Negocios Cashmanagement del Banco Santander Santiago (1996 al 2000).

Es profesor del Taller de Título en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.



Gerente de Red Comercial y Pensionados 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, propuesta de valor, modelos de ventas, canales de atención y rentabilización de áreas de negocios.

El 2011 asumió 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 más de 229 sucursales a nivel nacional y 1.500 puntos de pagos rurales, teniendo a su cargo la administración del contrato de servicio de pago de beneficios de Instituto de Previsión Social (IPS) y del desarrollo e implementación de la propuesta de valor para el segmento Pensionados. Desde junio del 2014 asumió la Gerencia Red Comercial y Pensionados.

Cuadro de Estadísticas e Información Ejecutivos

- › El total de las remuneraciones (equipo ejecutivo reporte gerente general y reporte al directorio) es de **\$M 1.451.419**.
- › Los gastos en asesorías, agrupados por ítems relevantes:
- › No existen viáticos, ni gastos de representación asociados al equipo ejecutivo
- › La Indemnización por años de servicios pagados a los que dejaron de prestar servicios en la C.C.A.F fue de un real acumulado de \$617.629.062. Específicamente en el caso de ejecutivos, la cifra fue de \$71.085.651. Legalmente, las C.C.A.F. tienen prohibición de pactar indemnizaciones por años de servicio, sólo pueden pagar las indemnizaciones legales.
- › Los planes de incentivos como bonos u otros, se basan en metas previamente definidas y revisadas; por el Directorio.

Además :

- a) Los montos máximos de pago están de acuerdo a la naturaleza y la realidad económica de la organización, resguardando el patrimonio y aportando al cumplimiento del nivel de riesgo definido por el Directorio.
- b) Su pago depende de diversas variables, disminuyendo el riesgo de que una persona pueda generar acciones que distorsionen los resultados.
- c) De fácil comprensión e implementación de auditoría, con pasos y condiciones transparentes para los colaboradores, entidades fiscalizadoras y contraloras.

CONCEPTO	31.12.2014 M\$	31.12.2014 %	31.12.2013 M\$
Remuneraciones recibidas por el personal clave de la Gerencia, salarios.	1.451.419	93%	1.352.321
Remuneraciones recibidas por el personal clave de la Gerencia, beneficios a corto plazo para empleados.	112.933	7%	175.030
Totales	1.564.352		1.527.351

Cambio de estructura corporativa

Como parte de la estrategia 2014, la organización se reestructuró para dar mejores servicios a sus afiliados, ofreciendo productos y beneficios en sintonía con las necesidades de nuestros públicos. Es así como nace la nueva Gerencia de Productos y Beneficios, unidad que reúne las gerencias de Fidelización, de Productos y de Calidad de Servicio.

Este cambio se complementó con la creación de la Subgerencia de Grupos de Interés e Imagen Corporativa, dentro de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Negocios, quien tiene la misión de gestionar y monitorear la relación de Los Héroes con cada uno de los públicos de interés prioritarios.



► Ingrid Norambuena Pec Sucursal Estación Central.

Otros estamentos de gobierno corporativo

La Fiscalía cumple el rol de asesorar e informar en materias jurídicas al Directorio y al Gerente General, así como juzgar la legalidad de todos los actos administrativos de la Caja.

La 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.

El Riesgo es un factor inherente a cada actividad individual que realizamos en la gestión de cualquiera de los tres ámbitos estratégicos de la Corporación, como son servicios de recaudación, pago, y otras transacciones, productos financieros sociales, compensación social. Por consiguiente el objetivo de la gestión de riesgo y retorno es administrar el negocio de modo de maximizar nuestra generación de excedentes y la formación continua de patrimonio social en el largo plazo.

Gestión de Riesgos

Para hacer realidad la Misión de ser “una entidad del ámbito de la Previsión Social, masiva y de amplia cobertura, que se esmera por brindar servicios, productos competitivos y otorgar beneficios a sus afiliados, en apoyo al desarrollo social del país”, Los Héroes busca permanentemente asegurar que su modelo de trabajo sea capaz de generar los excedentes esperados de manera predecible y sustentable, para lo cual ha definido gestionar sus negocios de la mano de un Modelo de Gestión Corporativa de Riesgo que sea una ventaja competitiva para la Corporación.

Este objetivo puede ser alcanzado sólo a través de una gestión fuerte y global del riesgo y su retorno asociado. Es por ello que en los últimos años se ha avanzado en esta materia, por una parte, mediante la creación de una Política de Riesgo Reputacional, y por otra, mediante la Política de Transparencia de Información. Ello, adicional a las otras políticas de riesgo necesarias conforme a las buenas prácticas de gobierno corporativo, tales como las que se ocupan de riesgo financiero, el riesgo operacional, el riesgo estratégico y otras.



➤ Rodrigo Briones Robles, Sucursal La Serena

Definiciones de Riesgo

La estructura de gobernanza y procesos de riesgo está diseñada para proteger los activos, la reputación y el desempeño de Los Héroes mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. El no cumplir con las normas y requerimientos legales, regulatorios y éticos, o las políticas y procedimientos internos puede tener graves consecuencias financieras y de reputación. Por ello, el cumplimiento está en el núcleo central de todas las dimensiones de riesgo, y lo vemos no sólo como riesgo legal, sino más bien como una forma de hacer negocios.

Riesgo Crédito: Incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago o el cumplimiento de sus obligaciones financieras con Los Héroes bajo las condiciones y plazos previamente establecidos.

Riesgo financiero: Son aquellos que se relacionan directamente con los aspectos financieros de la corporación distintos al crédito.

- › Riesgo de Mercado
- › Riesgo de liquidez



› Gabriela Torres Ruiz, Sucursal Castro



Riesgo Operacional: Es el riesgo de sufrir pérdida 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.

- › Riesgo de Procesos Internos.
- › Riesgo de Personas.
- › Riesgos Tecnológicos.
- › Riesgos de Eventos Externos.
- › Riesgo Legal.

Riesgo Estratégico: Es aquel en donde la capacidad de Los Héroes se puede ver afectada por:

- › Decisiones de negocio erradas.
- › Planes de negocio ineficaces o inadecuados.
- › Nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocios, ciclos económicos, preferencias de clientes, ambiente legal y regulatorio.

Riesgo Reputacional: Es el vinculado a la percepción del cumplimiento de los compromisos, que de acuerdo a los diferentes grupos de interés debe tener Los Héroes. Estos pueden ser internos o externos y son aquellos que se relacionan con el desarrollo de la actividad de la Caja. Es un riesgo ya que pueden tener un impacto adverso en los resultados, el patrimonio o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye aspectos jurídicos, económicos, financieros, éticos, sociales y ambientales, considerando dentro de ellos la transparencia de la información.

Lineamientos de la Gestión de Riesgo Operacional en Los Héroes

Con el propósito de apoyar el logro de los objetivos definidos para los procesos de la Institución, mejorando y fortaleciendo la calidad, continuidad y seguridad de la información, Los Héroes CCAF ha implementado un Modelo de Gestión de Riesgo Operacional que funciona a través de los siguientes pilares de trabajo:

- › Gestión de riesgo operacional en procesos.
- › Gestión de la continuidad del negocio.
- › Gestión de la seguridad de la información.
- › Control de servicios externalizados.
- › Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización.

Dicho modelo busca apoyar los procesos de negocio, de tal manera de entregar a nuestros afiliados un servicio de calidad, cuidar de la mantención del fondo social para la entrega de mayores y mejores beneficios, y cumplir con los requerimientos que establece la circular N°2821 y sus modificaciones posteriores dictaminadas por la Superintendencia de Seguridad Social.



► Exequiel Comte Rousseau, Sucursal Antofagasta

Estructura de Gobernanza de Riesgo

Los estamentos que componen y participan en las distintas instancias de la gobernanza de riesgos y retorno son:

- El Directorio
- Los Comités de Directores
- Los Asesores
- La Gerencia General
- La Alta Gerencia
- La Fiscalía
- La Contraloría
- Los Comités de Ejecutivos

Nuestros procesos y la estructura de gobierno de riesgo se basan en tres líneas de defensa, de las cuales tiene un rol fundamental para garantizar que los riesgos y retornos en todas nuestras actividades estén correctamente identificados, medidos y controlados. Las tres líneas de defensa requieren trabajo en equipo eficaz, combinado con responsabilidad individual dentro de los roles definidos.

Como la primera línea de defensa, los gerentes de unidad de línea de negocio son responsables de todos los riesgos en sus unidades, tanto los existentes como los nuevos que puedan aparecer. En la segunda línea de defensa, las áreas de apoyo o socias de negocio actúan independientemente, trabajando con las unidades de línea de negocios para identificar, evaluar y controlar los riesgos. Como una tercera línea de defensa, Contraloría y los Auditores Externos prueban, verifican y evalúan la calidad de los controles y gestión de riesgo y procesos.



Gestión del Riesgo durante el año 2014

Para hacer realidad su Misión, Los Héroes busca permanentemente asegurar que su Modelo de Negocios sea capaz de generar los excedentes esperados de manera predecible y sustentable a través de una gestión fuerte y global del riesgo y su retorno asociado. Durante el año 2014 Los Héroes continuó trabajando con foco en el fortalecimiento de la cultura, los controles y políticas de cada uno de los Riesgos, poniendo énfasis en la gestión integral y en la metodología de tratamiento de ellos. Esto alineado con el continuo desarrollo de un modelo de Gobierno Corporativo alineado a las mejores prácticas del mercado.

Desde el punto de vista de Riesgo Operacional se trabajó en los siguientes ámbitos:

Identificación y Análisis de Riesgos en los Principales Procesos

Críticos: el foco fue mejorar la Metodología de Gestión y Administración de Riesgo Operacional para aplicarla en los principales procesos críticos de Los Héroes: Crédito Social, Licencias Médicas, Pago IPS, Asignaciones Familiares, Afiliación Empresas y Trabajadores y Prestaciones Adicionales, mejorando de esta forma la calidad en la identificación y análisis de riesgos y controles levantados en dichos procesos de la organización. Se incrementó un 174% respecto al año anterior, en lo relativo a dicha identificación y análisis de riesgos y controles.

Monitoreo de Riesgos Operacionales: a fines del 2014 se implementa un cuadro de mando de gestión de riesgo operacional que contiene 20 indicadores claves de riesgo para los procesos de Licencias Médicas y Crédito Social, 8 y 12 indicadores para cada uno respectivamente.

Seguridad de la Información: se revisa las principales definiciones de monitoreo y control en materia de Seguridad de la Información, actualizando la política general de seguridad de la información y los procedimientos respectivos. Se profundiza la identificación de activos de información en los procesos de Crédito Social, Licencias Médicas, Pago IPS y Asignaciones Familiares, clasificando la información asociada para tratarla de acuerdo al procedimiento de Gestión de Activos de Información.

Externalización de Servicios: fortalecimiento del procedimiento de gestión de riesgo para proveedores, incorporando cuestionarios específicos de riesgo operacional en el proceso de selección de proveedores.

Continuidad de Negocio: En lo que respecta al levantamiento y actualización del Plan de Continuidad de Negocio de Los Héroes, se centra el foco en los procesos de Crédito Social, Licencias Médicas, Pago IPS y procesos de apoyo, actualizando 215 formularios asociados a cada subproceso de los procesos indicados.

Cultura Organizacional: se profundizan los conceptos metodológicos a los dueños de proceso a través de talleres específicos en las materias de riesgo operacional, introduciendo de esta forma los principales conceptos de la metodología aplicada; Inducciones a los nuevos Colaboradores de Los Héroes y comunicados organizacionales.

En lo referente a los Riesgos de Crédito Los Héroes profundizó la automatización de procesos de control de la política de otorgamiento de crédito y de la gestión documentaria así como en la actualización de los manuales de procedimientos. Un hito relevante fue la actualización de los puntos de corte del modelo estadístico de evaluación de créditos del segmento trabajadores, lo que ha redundado en un mejor control del riesgo de crédito otorgando la factibilidad de dar más autonomía a la decisión crediticia en los lugares de contacto con el cliente, mejorando el servicio y manteniendo los niveles de riesgo deseados por el Directorio. Complementario con esto se trabajó en la capacitación de los colaboradores en los puntos comerciales para la internalización de esta nueva forma de operar. Desde el punto de vista de la Cobranza se re estructuró el área creando una unidad de Información con el fin de mejorar la calidad de los reportes de gestión de manera que permitieran evaluar y reorientar de mejor manera las estrategias de cobranza; adicionalmente se rediseñaron los procesos de búsqueda de empresas pagadoras de pensión y empleadores para deudores ya no afiliados. Se automatizaron y mejoraron procesos del envío de planillas de cobros en mora, cobranza de créditos castigados y se racionalizó el proceso de cobranzas judicial.

Esto se ha reflejado en la disminución de los principales indicadores de Riesgo de Crédito:

% MORA (SALDO OPERACIÓN 30-360 / SALDO INSOLUTO 0-360)

Segmento	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14
Trabajadores	10,02%	8,09%	8,07%	6,85%
Pensionados	0,93%	0,86%	1,14%	0,86%

ÍNDICE PROVISIONES (STOCK PROVISIONES 0-360 / CARTERA 0-360)

Segmento	dic-12	dic-13	dic-14
Trabajadores	8,59%	8,72%	7,70%
Pensionados	0,82%	0,75%	0,68%

GASTO EN PROVISIONES NETO DE RECUPERACIONES / STOCK COLOCACIONES PROMEDIO

Segmento	dic-12	dic-13	dic-14
Trabajadores	8,0%	5,6%	4,9%
Pensionados	-0,4%	0,1%	0,1%

Política de Riesgo Reputacional

Busca disminuir el riesgo asociado a una percepción pública negativa, ya sea por la insatisfacción en productos o servicios ofrecidos, la pérdida de confianza y la ruptura de una relación.

Además, esta Política tiene como objetivo asegurar la transparencia de todos los procesos y gestión del Gobierno Corporativo de Los Héroes.

Política de Transparencia de Información

Tiene como propósito garantizar a los grupos de interés un canal de información formal, estable y abierto, en donde se transmita información transparente, confiable, relevante, suficiente y oportuna. Con esto, se puede lograr una relación cercana, sólida y sostenible en el tiempo con los grupos de interés.

Para lograr este objetivo, esta política define un Principio de Transparencia de la Información, prácticas de publicación de la información, mapeo de comunicación y grupos de interés, canales de comunicación y responsables en la Gestión de la Transparencia, entre otros aspectos

La gestión del Riesgo se ha extendido en otros ámbitos, siendo la gestión del Riesgo Reputacional uno de los cuales tiene especial foco en este año, profundizando las políticas asociadas a este riesgo aprobadas por el Directorio.



Ética y Cumplimiento

Este modelo establece las prácticas de control institucional que entregan una mejor dirección al trabajo realizado y permiten una gestión transparente. Considera el modelo de control interno, normas y procedimientos de gobernabilidad interna, así como las prácticas de transparencia al mercado y agentes externos. Dichas normas, procedimientos y prácticas se detallan en el siguiente cuadro:

REGLAMENTO INTERNO

Contempla las normas básicas por las cuales se rigen las relaciones entre la empresa y los colaboradores de nuestra organización, y establece las obligaciones, prohibiciones y otras disposiciones sobre orden, disciplina, higiene y seguridad a las cuales quedará sometido todos quienes forman parte de nuestra institución, inclusive el Directorio en algunos aspectos relacionados con la regulación de los conflictos de interés.

CÓDIGO DE ÉTICA

Es un instrumento que rige el comportamiento, conducta ética y profesional que deben tener todos los colaboradores de Los Héroes al interior de la institución, y que se debe hacer extensivo a terceras personas o empresas contratadas por o para actuar por cuenta de Los Héroes.

Con el Código de Ética, se previene la corrupción, conflictos de interés, mal uso de activos de la empresa, filtración de información confidencial, y por sobre todo, regula el trato y compromiso que ofrece Los Héroes a sus afiliados y clientes.

ADMINISTRACIÓN CONFLICTOS DE INTERÉS

El Reglamento Interno prohíbe expresamente realizar transacciones que deriven en un conflicto de interés entre las partes. Además, el Directorio y los principales ejecutivos realizan una declaración jurada anual informando sus intereses societarios.

MANUAL DE MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MERCADO

Desde 2010 contamos con esta herramienta, que responde a las exigencias de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Su objetivo es regular la divulgación oportuna y adecuada de las transacciones realizadas por quienes tengan altos cargos en la organización, garantizando la transparencia de los mercados financieros. Este documento es público y está disponible en el sitio web de Los Héroes.

POLÍTICAS DE RIESGO

Las Políticas de Gestión y Administración de Riesgo cumplen con las exigencias de la Superintendencia de Seguridad Social. Además, Los Héroes voluntariamente se ha adherido al seguimiento de mejores prácticas en materias de Gestión de Riesgo, como las recomendaciones del Acuerdo de Basilea, que sirve de referencia en materias de legislación y regulación en este mismo ámbito, así como a normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Cultura de Auditoría

El objetivo de la Contraloría de Los Héroes, es velar por el cumplimiento de las normas impartidas por el Directorio y todas las normas regulatorias que rigen a la institución, impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, la Superintendencia de Valores y Seguros y el Servicio de Impuestos Internos.

El 2014 fue un año de éxitos en esta área ya que se logró culminar la auditoría de las 229 sucursales de la entidad – en un periodo de dos años- lo que ha permitido generar una nueva cultura de auditoría, basada en la prevención, prolijidad y rigurosidad.



“En Los Héroes hemos trabajado para crear una cultura de auditoría, que nos ha permitido velar por el cumplimiento eficiente y confiable”

Sandra Gálvez
Contralor

Modelo Prevención de Delitos

Los Héroes, comprometida en exigir el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y demás regulaciones que correspondan, aprobó a través del Directorio un Modelo de Prevención de Delitos conforme a los parámetros establecidos por la Ley 20.393.

Dicho modelo contiene las Políticas y Procedimientos necesarios para la comprensión, aplicación y cumplimiento de las actividades y acciones destinadas a impedir la ocurrencia de hechos sancionados por la normativa pertinente.

El Modelo de Prevención de Delitos es supervisado por el Comité de Auditoría de Los Héroes y ejecutado por el Encargado de Prevención de Delitos, quienes velarán por la aplicación de las leyes y normas éticas establecidas, con el propósito de prevenir la comisión de los delitos mencionados a través del diseño, ejecución y supervisión de los diferentes planes, programas o procedimientos que se ejecutarán para tal efecto y de la aplicación de las sanciones que procedan con motivo de la falta de cumplimiento de dichas regulaciones y que deben ser informados al Directorio.

Igualmente, se incorpora en todos los contratos de trabajo de los colaboradores y prestadores de servicios, incluidos los máximos ejecutivos de la organización, una cláusula de cumplimiento de las Políticas y Procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos (Ley N° 20.393).

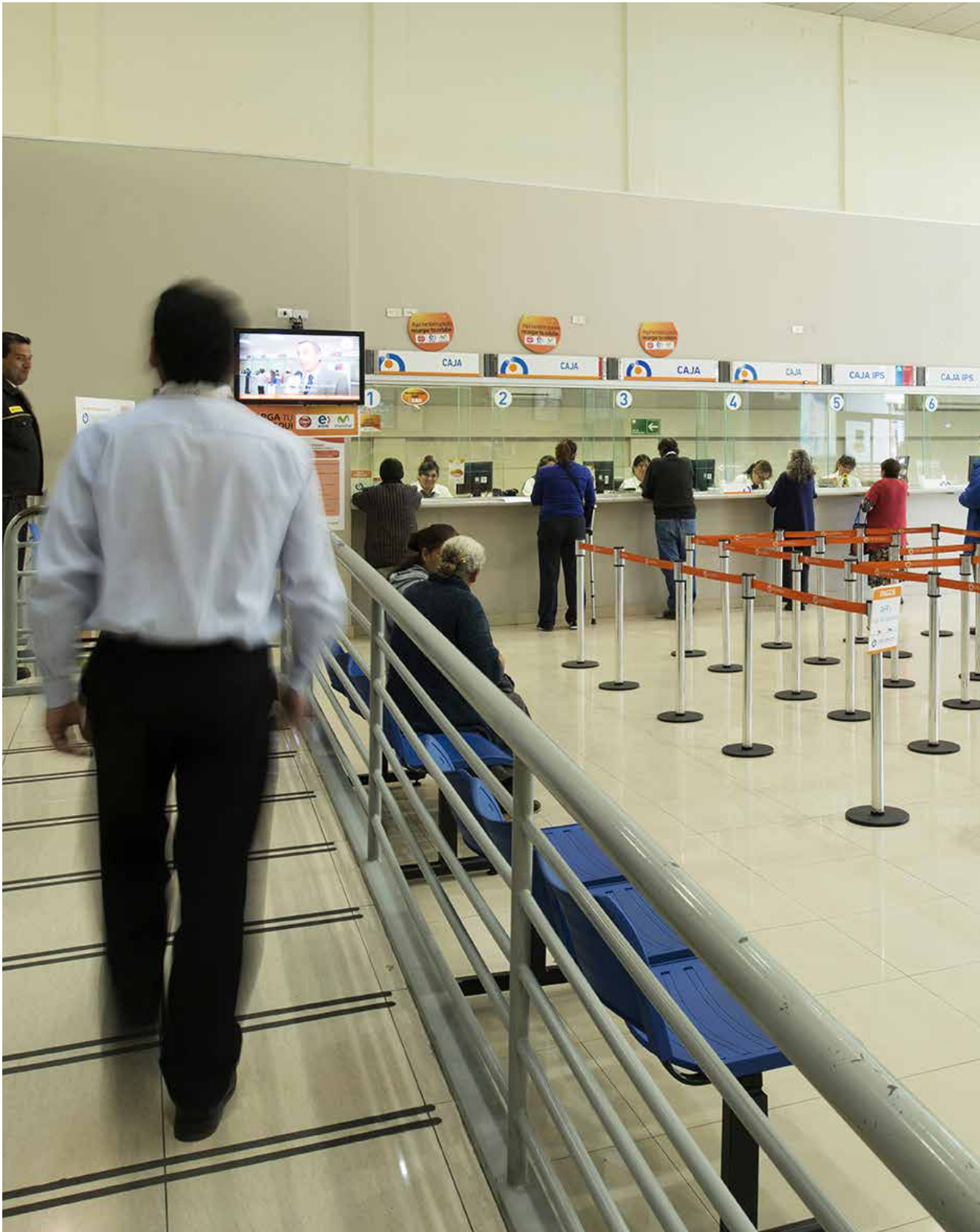
Para dar a conocer el Modelo de Prevención se imparten cursos de capacitación en forma presencial y a través de la modalidad e-learning, en los cuales se controla la participación y se aplica la correspondiente evaluación.

Por otro lado, con la notificación del deber de informar a la Unidad de Análisis Financiero, recibida en Abril del 2012, el Directorio y la Alta Administración de Los Héroes está comprometidos y se hacen partícipes de las mejores prácticas que la comunidad internacional ha dado a conocer, a través de diversos organismos como lo es GAFI y BASILEA II, para Prevenir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

Canal de Denuncias

Los Héroes en concordancia con sus valores de cercanía y transparencia, puso a disposición de sus colaboradores una nueva plataforma de denuncia, la que tiene por objetivo seguir reforzando los valores de la Caja y reafirmar el fuerte compromiso con la comunidad.

Este canal de comunicación permite recibir denuncias de situaciones irregulares, a través de un medio seguro y confidencial, en la Intranet de la institución, y facilita al denunciante la posibilidad de hacer un seguimiento a la misma.



Buscamos ampliar nuestra Contribución Social







Generando Valor a Través de la Contribución Social.

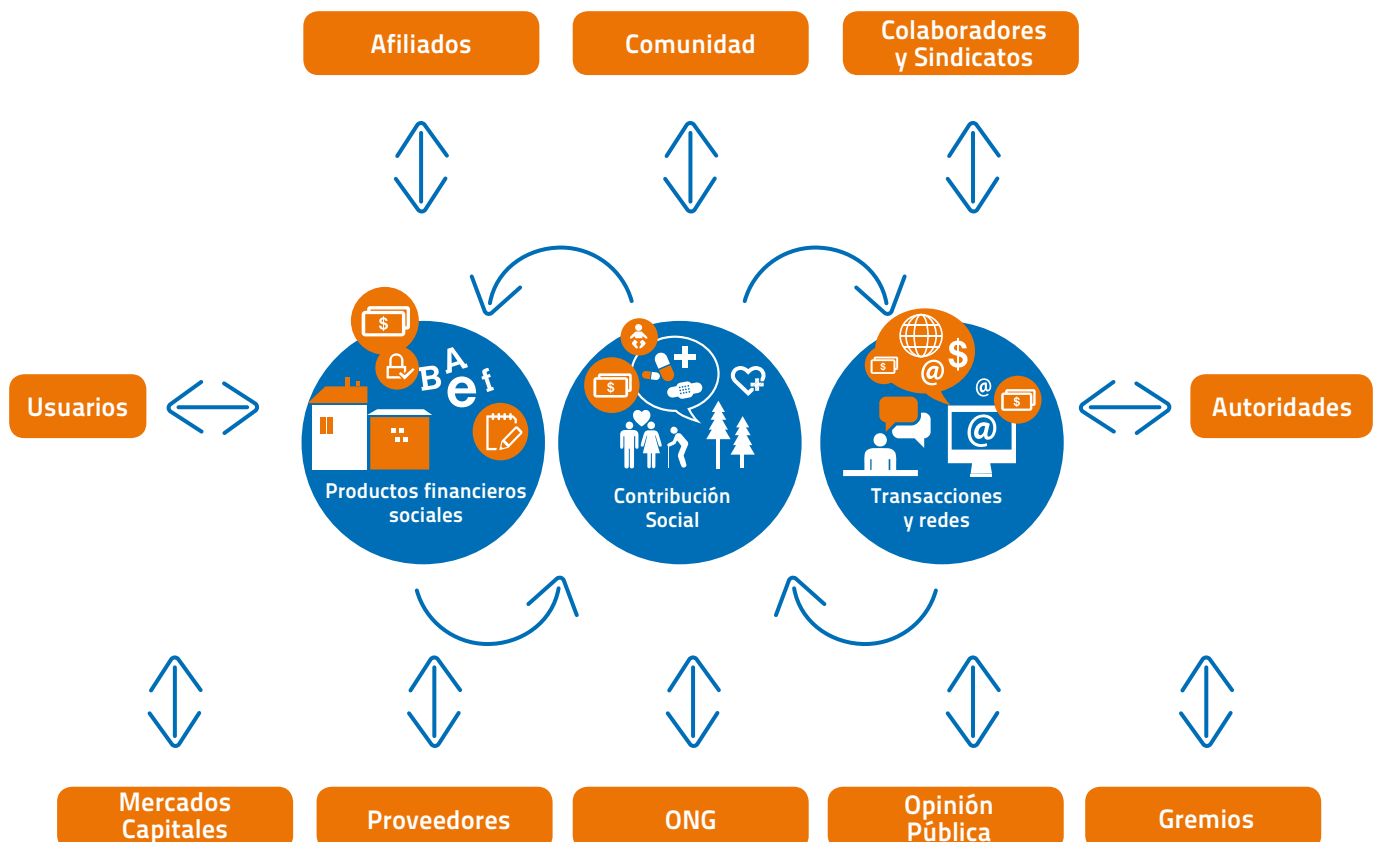


➤ Enrique Fernández, ganador premio Nuevos Héroes 2014 y ganador categoría Adulto Mayor.



Concepto de Contribución Social

El concepto de la Contribución Social responde al aporte que realiza Los Héroes en beneficios, acciones y comunicaciones dirigidas a sus grupos de interés. El objetivo es aportar al bienestar social de los afiliados y de otros grupos de interés, en concordancia con las políticas sociales chilenas, alineado con la estrategia de Los Héroes y con un positivo posicionamiento público.





► Jorge Leyton y Germán Lafrentz, junto a equipo Héroes del Barrio



Gestión de los grupos de interés

Durante el 2014 Los Héroes emprendió el desafío de desarrollar un modelo de gestión de grupos de interés, que permitiera monitorear estratégicamente la relación de la organización con cada uno de ellos. Por este motivo creó la Subgerencia de Grupos de Interés que tiene la misión de liderar este proceso.

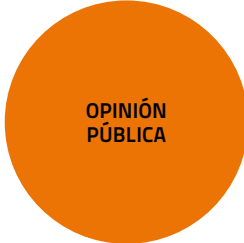
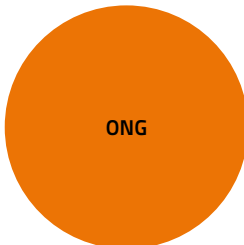
Para la creación del modelo de gestión se realizaron diversas acciones:

- › Luego de un análisis al interior de la organización se definieron los diez grupos de interés prioritarios para la Caja.
- › Una vez que se determinaron los grupos de interés, se identificaron las personas y asociaciones que lideran o representan dichos grupos, pudiendo identificarse 414 actores relevantes.
- › En paralelo se catastró internamente las acciones que estaban sucediendo en la relación entre la Caja y cada grupo de interés, trabajando transversalmente con todas las áreas involucradas.

Gracias a estas acciones básicas, en el año 2015 podremos desarrollar un cuadro de mando que permitirá supervisar el cumplimiento de metas para maximizar la Contribución Social.

GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
 AFILIADOS	Toda persona o empresa que se encuentra incorporado como afiliado a Los Héroes: son los pensionados y trabajadores afiliados y sus familias, los departamentos de Recursos Humanos y sindicatos de las empresas adherentes.
 USUARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	Toda persona o empresa no afiliada a Los Héroes que utiliza nuestros servicios en convenio, ofrecidos a través de nuestros canales de atención; ejemplo de ellos son: Beneficiarios sociales Instituto Previsión Social (IPS), Pensionados AFP, entre otros.
 COLABORADORES	Corresponde a todos los trabajadores de los Héroes y el sindicato que los agrupa; incluye también a colaboradores externos y las familias de los trabajadores.
 COMUNIDAD EN GENERAL	Público en general, representado a través de diferentes organizaciones de pensionados, trabajadores y consumidores.
 AUTORIDAD	Autoridades nacionales y regionales del Estado, Senadores y Diputados que tienen algún grado de poder e interés sobre Los Héroes.



GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
 MERCADOS CAPITALES	Inversionistas y empresas de apoyo financiero.
 GREMIOS DE EMPRESAS	Industria y asociaciones empresariales relevantes para Los Héroes.
 PROVEEDORES	Proveedores locales y nacionales, que entregan productos o realizan servicios para Los Héroes. Son también entidades relacionadas que incluyen a la empresa y a su personal.
 OPINIÓN PÚBLICA	Prensa nacional, redes sociales, líderes de opinión, que tienen algún grado de poder e interés sobre Los Héroes.
 ONG	Fundaciones y Organizaciones sin fines de lucro que son relevantes para Los Héroes.

Diálogos con los grupos de interés

DIÁLOGO COMO HERRAMIENTA DE INTERACCIÓN

Inspirados por el modelo de contribución social, Los Héroes durante el 2014, desarrolló diálogos con representantes de dos de sus grupos de interés. Conversaciones abiertas y sistematizadas que tuvieron como objetivo consolidar su vínculo y entregar valor a cada uno de ellos, tal como expresa su visión de negocio y de sustentabilidad.

Estos encuentros se realizaron con las principales agrupaciones de pensionados a nivel nacional e instituciones representantes del adulto mayor, así como con representantes de algunas AFP que se relacionan con la Caja a través de su línea de transacciones y redes.

Para realizar los diálogos, se utilizó la guía práctica de relacionamiento con grupos de interés desarrollada por la ONG inglesa Accountability, que creó en el año 2003 el estándar AA1000 sobre relacionamiento con grupos de interés.



► Instancia de Diálogo con agrupaciones de pensionados.



► Iris Rojas, vecina Sucursal Nancagua

Diálogo con Asociación de Pensionados y organizaciones de Adultos Mayor

Los Héroes concretó un diálogo con las principales agrupaciones de Pensionados a nivel nacional e instituciones representantes del adulto mayor, los que se realizaron en diciembre del 2014.

- › Unión de Pensionados de Chile, UNAP
- › Central Unitaria de Jubilados, Pensionados y Montepiados de Chile, CUPEMCHI
- › Asociación Chilena de Pensionados y Montepiados, ACHIPEM
- › Fundación del Adulto Mayor Clotario Blest
- › Instituto del Envejecimiento

El objetivo de estos diálogos fue aportar valor a los grupos de interés de Caja Los Héroes, por ello, las conversaciones se centraron en temas que fueron detectados previamente por la organización, como créditos a pensionados, mecanismos de afiliación, beneficios sociales y otros.

En total fueron identificados 24 temas y expectativas tratados durante los diálogos, cada uno de ellos fue analizado por los distintos equipos dentro de la organización y a partir de esto se consensó una respuesta formal a la expectativa, evaluando en cada caso la factibilidad o no de implementarlo.

Diálogos con representantes de AFP con las que trabaja Los Héroes.

Al igual que con las agrupaciones de pensionados a nivel nacional e instituciones representantes del adulto mayor, Los Héroes realizó encuentros con representantes de algunas de las AFP con las que se relaciona, en particular con AFP Provida y AFP Habitat.

El objetivo de estos encuentros, fue presentar los niveles de satisfacción de los usuarios y abrir espacios de conversación para maximizar el valor que Los Héroes puede ofrecerles.

En total fueron identificados 17 temas y expectativas tratados durante los diálogos, los que fueron analizado internamente y a partir de esto se consensó una respuesta formal, evaluando en cada caso la factibilidad o no de implementarlos.

Por lo estratégico de estos diálogos, el detalle de los temas abordados se compartió solamente con las entidades involucradas.



► Teresa Madariaga González

Contribución Social con Afiliados

Nuestros afiliados son el eje principal de nuestra organización. Este grupo de interés está conformado por pensionados, trabajadores y empresas que necesitan tener un umbral de acceso para vivir mejor. Así Los Héroes brinda servicios y beneficios de calidad, haciendo énfasis en un espíritu creativo, cercano y socialmente sensible.

Un punto importante en la gestión de personas el año 2014, fue el desarrollo de líderes, que lograran un acercamiento con sus equipos, para así cumplir con los objetivos propuestos por las diversas áreas y de Los Héroes en general. Esto a través del fortalecimiento de una comunicación constante y alineamiento entre todos quienes forman parte de Los Héroes





Actividades y beneficios para los afiliados

1. Estimulo Escolar Pensionados:

El Estímulo de Enseñanza Básica (7°- 8°) y Media consiste en una ayuda económica de monto único, cuyo objetivo es premiar la capacidad de superación y el rendimiento escolar de aquellos pensionados afiliados y cargas que sigan cursos regulares en la enseñanza básica y media en establecimientos del Estado o reconocidos por éste.



“Día a día estamos cerca de los trabajadores afiliados, a través de diferentes modelos de relación con las empresas y con sus sindicatos”

Gonzalo Vial
Gerente Empresa y Trabajadores



2. Estímulo Escolar Excelencia:

El propósito de estos bonos de dinero, es ayudar a los afiliados con los estudios básicos, medios y superiores; estos pueden ser personales o para sus hijos. Son prestaciones adicionales, para cuyo acceso 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.

3. Servicios de salud:

Convenios con 18 instituciones que entregan una bonificación de 80% en consultas médicas (arancel Fonasa nivel 3) y hasta 60% de bonificación en consulta de especialistas y exámenes médicos.



4. 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.

5. 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.

6. Farmacias:

Convenio con farmacias Cruz Verde que entrega importantes descuentos a los afiliados en la compra de medicamentos.

Llamadas de acompañamiento

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. Con ello, apoyamos de manera concreta a muchas personas que sufren soledad y abandono.

Total llamadas 2014:

150.767

7. Llamadas de acompañamiento:

Servicio orientado a brindar apoyo y contención emocional a los adultos mayores.

El objetivo es generar instancias de conversación, comunicación y fundamentalmente, reconstruir los lazos sociales de los pensionados, muchos de los cuales viven en situación de abandono.

El 2014 realizamos conciertos para nuestros afiliados, con importantes descuentos. Algunos de los artistas que fueron parte de estos eventos fueron:

- > Vicentico
- > Rafael
- > Disney on Ice
- > Fiesta Radio Corazón

Además los espectáculos se ampliaron a Puerto Montt, Concepción, Antofagasta, Viña del Mar.



8. Eventos y Actividades:

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



9. 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.

10. Campaña de Verano Los Héroes:

Beneficio que consiste en entregar diversos descuentos y promociones a los afiliados durante los meses de verano, potenciando panoramas recreativos para toda la familia tales como:

- ▶ Piscinas Parques Los Héroes por sólo \$ 500 por afiliado extensivo a grupo familiar de 4 personas (valor referencial \$4.000 aproximadamente). Beneficio que fue utilizado por más de 7.000 personas
- ▶ Cabañas Los Héroes con un 80% de descuento en valor estadía diaria, por un mínimo de 2 noches.
En cifras este beneficio se traduce en que por menos de \$2.000 por noche, por persona, un afiliado puede acceder a nuestras cabañas en Chillan, San Juan, Llanquihue, La Herradura (valor referencial cabaña 2 personas \$23.000).
- ▶ Descuentos en diversos panoramas familiares, tales como: 2x1 Centros acuáticos Recrear, Parapente, Paintball entre otros

11. Asistencia Sala de Urgencia:

Servicio que cubre 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 ó 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 periodos de carencia, pre-existencias ni deducibles.



12. Tardes Entretenidas

Actividades para pensionados consistente en un show bailable o musical, donde además hay diversas actividades como concursos entretenidos, bingos, karaokes, entre otros.

13. Bonos en dinero:

Entregamos giros de dinero con la finalidad de cubrir total o parcialmente algunas contingencias de carácter social predefinidas.

14. Paseos:

Actividades de esparcimiento realizadas por el día a diferentes destinos, como por ejemplo, al Casino de Viña del Mar, Centro de Eventos Doña Anita de Olmué, Termas de Quinamávida y Centro Turístico Valle Hermoso en Chillán.



Nuestros afiliados prefieren salud y vida sana.

El 73% del uso de beneficios de pensionados afiliados se relaciona con temas de salud y vida sana. Esta cifra aumenta a 93% en el segmento de trabajadores afiliados.

Cumpleaños

Porque las Ganas de Vivir está presente en nuestra Sucursales, todos los meses celebramos un año más de vida de nuestros pensionados; es por esto que reunimos a los pensionados cumpleaños del mes y los invitamos a festejar y compartir este día tan especial con nosotros, participando sucursales de Región Metropolitana, Quinta y Octava Región.



“Tuve la fortuna de ser la primera en la zona de vivir esta experiencia, la cual si bien promovía el saludar a nuestros afiliados cumpleaños, superó mis propias expectativas, ya que el compartir un trozo de torta trascendió más allá del saludo de cumpleaños, en el lapso de una hora los asistentes disfrutaron de la compañía de sus pares, se rieron y sorprendieron con el show de magia, se sintieron reconocidos y valorados, felicitaban la iniciativa de Los Héroes, única para ellos ... solo se veían caras de felicidad y palabras de agradecimiento. En lo personal me siento orgullosa de haber sido pionera y partícipe de estas actividades de las que no está ajena la emoción, ya que pequeños gestos son valorados en gran medida. Entusiasmada de que acciones como estas se repliquen por mucho más tiempo”

Yennifer Pérez
Agente Sucursal San Pedro de La Paz

15. Celebración de cumpleaños:

Esta actividad se implementó el año 2014 en nuestras sucursales y tiene por objetivo acompañar a nuestros pensionados en este importante día. Se realizaron 64 cumpleaños, con un promedio de 30 asistentes en cada encuentro.



16. Cupones de descuentos:

Generamos campañas mensuales con importantes descuentos ofrecidos por instituciones en convenio, con el propósito de apoyar a nuestros afiliados. El total de cupones entregados durante el 2014 fue de 98.358

17. Talleres en las Sucursales:

Se realizaron 8 tipos de talleres y 4 tipos de actividades recreativas en 32 sucursales de Los Héroes. La asistencia fue de un total de 18.272 personas durante el período 2014. Entre las actividades destacan: Baile Entretenido, Taller de Literatura, Charlas Sicológicas, Finanzas Domésticas, Taller de Memoria y Manualidades.

18. Convenios para afiliados:

Para complementar la cartera de beneficios, creamos una serie de convenios en distintas áreas para que nuestros pensionados puedan acceder de forma preferencial a descuentos diseñados exclusivamente para ellos. Entre los distintos ámbitos destacan: convenios en cultura, entretenimiento, educación, gastronomía, salud, comercio, entre otros. Para ver más detalles revisar el sitio web www.losheroes.cl.



ACTIVIDADES Y BENEFICIOS EXCLUSIVOS PARA LOS TRABAJADORES

1. Implementación del servicio de Asistencia a Sala de Urgencia:

Iniciativa para trabajadores afiliados, que posibilita cubrir los gastos asociados a emergencias médicas no cubiertas por la Isapre o Fonasa.

2. Campeonatos de Fútbol Inter-empresas:

Actividad deportiva que busca promover el deporte y la entretención. Un ejemplo de éste, son los 3 campeonatos realizados en conjunto con Gendarmería de Chile. Este evento se realizó en 3 regiones del país, y participaron 14 equipos por campeonato.

3. Educación:

Convenios con Universidades, Convenios con Institutos, Estímulos en Excelencia Académica.

4. Programa de Difusión de Beneficios:

Es un plan anual de trabajo diseñado por Los Héroes con acciones de auspicio de eventos, destinadas a fortalecer vínculos con el segmento de empresas y trabajadores, dando a conocer y promocionando las actividades, prestaciones, beneficios y centros recreativos.

Si usted es pensionado ¿qué debe saber para afiliarse?

- > Manifestar su decisión voluntariamente.
- > Concurrir personalmente a una sucursal.
- > La afiliación debe ser realizada por personal de Los Héroes. No hay personal externo dedicado a esta función.

Todas las afiliaciones son grabadas audiovisualmente para verificar que el personal de Los Héroes explique al pensionado el descuento del 1% de su pensión bruta, los beneficios que ofrece la entidad, el tiempo de permanencia mínimo de 6 meses y, en caso de pertenecer a otra Caja, su desafiliación automática de aquella al incorporarse a Los Héroes.



BENEFICIOS ENTREGADOS A TRABAJADORES

Tipo de beneficio	Número de beneficios entregados	Gasto Total	% de Gasto Total
Salud	1.408.976	1.303.392.879	48,95%
Recreación	62.599	543.228.741	21,26%
Bonos en dinero	45.394	722.622.409	26,94%
Educación	3.129	87.602.000	3,27%
Total general	1.520.098	2.656.846.030	100,00%

% Cobertura 54%

BENEFICIOS ENTREGADOS A PENSIONADOS

Tipo de beneficio	Número de beneficios entregados	Gasto Total	% de Gasto Total
Salud	1.478.509	852.356.268	22,66%
Recreación	415.408	952.324.557	26,38%
Bonos en dinero	150.662	1.957.176.751	50,96%
Total general	2.044.579	3.761.857.576	100,00%

% Cobertura 60%

VALOR GENERADO TRABAJADORES

Actividad	Descripción	Alcance total (cantidad de personas impactadas)
Salud	Convenio en salud, descuento en farmacias, Red Dental, entre otros.	302.979 trabajadores
Recreación	Eventos, conciertos.	
Bonos en Dinero	Prestaciones en dinero (nacimiento, matrimonio, etc.)	
Educación	Convenios con universidades, convenios con institutos, estímulos de excelencia académica.	

VALOR GENERADO PENSIONADOS

Actividad	Descripción	Alcance total (cantidad de personas impactadas)
Salud	Convenios de salud, descuento en farmacias, Red Dental, entre otros.	327.362 pensionados
Recreación	Onces temáticas, conciertos.	
Bonos en Dinero	Devolución del 2 %, prestaciones en dinero (bodas de oro, bodas de plata, etc.)	



► Marcelo Guerrero Pec Sucursal Estación Central

Contribución social con la comunidad y sociedad

Los Héroes entiende que el entorno, en el que se inserta su Contribución Social, es clave para que ésta sea efectiva y realmente valorada por sus grupos de interés y la comunidad. Por un lado, queremos ser proactivos en escuchar y entender ese entorno y, por otro lado, incorporar esa información en la toma de decisiones para la generación de planes de acción y actividades.

Precisamente, ser activos en el monitoreo del entorno fue lo que nos permitió durante el 2014 activar nuestra presencia digital y en redes sociales, fortalecer las relaciones y el conocimiento de las asociaciones con las que trabajamos, generar programas y planes de integración con la comunidad, las autoridades, la opinión pública, entre otros.





Principales asociaciones con las que nos relacionamos

En el ámbito empresarial:

- › Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmeccánicos, ASIMET.
- › ACCION, ex Acción RSE.
- › La Unión Social de Empresarios Cristianos, USEC.
- › CHILEDIGITAL.

En el ámbito de las asociaciones sociales o servicios públicos:

- › Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA.
- › Central Unitaria de Jubilados, Pensionados y Montepiados de Chile (CUPEMCHI).
- › Unión Nacional de Pensionados (UNAP).
- › Asociación Chilena de Pensionados y Montepiados (ACHIPEN).
- › Instituto del Envejecimiento.
- › Fundación del Adulto Mayor Clotario Blest.
- › Fútbol Más.

Actividades y beneficios para la comunidad

“El principal valor de este reconocimiento es el de darle la categoría de ejemplaridad -y de modelo- a personas que se entregan por los demás, que enfrenta las dificultades con generosidad y que viven la vida auténticamente”.

Benito Baranda,
Director América Solidaria,
Presidente del Jurado Nuevos Héroes.

1. Nuevos Héroes

Programa social que ya lleva su Quinta Edición. La iniciativa hace un llamado, abierto y transversal, a que cualquier persona pueda nominar a un vecino, familiar o conocido como Nuevo Héroe del año. Un Nuevo Héroe es una persona que, de manera desinteresada, se esfuerza y entrega todo de sí mismo en beneficio de su comunidad, una persona o la sociedad en general. Son Héroes, muchas veces anónimos y no reconocidos, que representan -desde las cosas simples- valores que Los Héroes también comparte y que contribuyen a una sociedad mejor.

Es un programa inclusivo, transversal y multiacceso ya que se puede participar independientemente de si se es afiliado o no, y cualquiera sea la edad, la región y el canal que se tenga para hacerlo (web, sucursal, call center, reclutamiento en la calle, carta, etc).





DIEGO AGUILERA
“EL PATCH ADAMS DE COPIAPÓ”

Este joven estudiante de enfermería mantiene y dirige el Circo Kalapurka, para que niños y jóvenes de Copiapó y sus alrededores tengan un tiempo de esparcimiento, recreación y desarrollo artístico, dándole un nuevo sentido a sus vidas. En sus rutinas desarrollan trabajo en equipo, entrenamiento físico, solidaridad y –sobre todo- conciencia social, ya que además visitan a niños y jóvenes enfermos en los hospitales.

“Me parece fantástico que la comunidad reconozca a sus propios héroes, estamos contentos y con mucho ánimo de llegar de vuelta y a seguir haciendo las labores de ayudar en los hospitales y seguir trabajando con los niños”.

“Cuando nos avisaron que estábamos entre los finalistas, ya nos dimos por pagados porque alguien nos reconocía y reconocía lo que hacemos. Nuestro trabajo es visitar jóvenes y niños enfermos y estar con él y cambiar su estado de ánimo. Si logramos que salude, sonría y se mueva, significa que lo que hacemos está llegando... y si está llegando significa que podemos cambiar el mundo”, explicó Diego.

2. Embajador Nuevos Héroes

Como una manera de profundizar en el impacto que tiene Nuevos Héroes tanto externa, como internamente para Los Héroes, se implementó hace tres años la posibilidad de que colaboradores de Los Héroes pudieran ser embajadores de nuestra institución ante los finalistas cuando viajan a Santiago a recibir su reconocimiento. Son 48 horas de compartir, acompañar, conversar y conocerse. Para ambas partes se ha vuelto una instancia de profundo crecimiento personal.

3. Héroes del Barrio

Chile es un país de fútbol. Es así como se genera este programa, gracias a la comunidad. Su misión es promover el desarrollo de la resiliencia en niñas, niños y adolescentes que viven en contextos de vulnerabilidad biopsicosocial, con el fin de darles la oportunidad de potenciar sus recursos personales en beneficio de su bienestar y el de sus comunidades.

Los Héroes se une a la Fundación Fútbol Más, apoyando el desarrollo de más de 3.500 niños, niñas y adolescentes que viven en contextos de vulnerabilidad social.



Desde hace más de 50 años, y a pesar de su delicado estado de salud, cada año fabrica juguetes de madera para los niños de su ciudad. Sin importar edad o condición social, cada Navidad regala juegos, trompos, caballitos y camiones de madera, hechos por sus propias manos y financiados por él mismo. Para esto involucra a sus hijos y a sus vecinos, quienes se sienten orgullosos de esta iniciativa.

Enrique fernandez
Nuevos héroes
“El viejo pascuero de putaendo”



“Al inicio piensas que como voluntaria vas a motivar un barrio, pero terminas recibiendo la mejor parte: alegría, cariño y ver que aún existen comunidades unidas. Ser voluntario transforma tu interior”.

Lizzy Pedreros, voluntaria Los Héroes

Voluntariado Héroes del Barrio:

Con el objetivo de promover la participación activa por parte de los colaboradores en acciones de contribución social, que van en ayuda de los segmentos de mayor vulnerabilidad y riesgo social, durante el 2014 se lanzó el programa de Voluntariado Corporativo Héroes del Barrio.

Los 92 voluntarios que participaron, colaboraron en diversas actividades que tienen por misión promover la resiliencia y la felicidad en niñas, niños y adolescentes que viven en contextos de vulnerabilidad social.

El desarrollo del voluntariado corporativo es un ejemplo del rol social de Los Héroes expresado en la seguridad social y preocupación por la comunidad. En este sentido, nuestra contribución responde al objetivo máximo de mejorar la calidad de vida de las personas y hoy lo hacemos apoyando a niños y adolescentes. Fieles a nuestro compromiso y sensibilidad, queremos desarrollar la responsabilidad social con acciones que realcen nuestra razón de ser y retribuyan a la comunidad la confianza que deposita en nosotros.

4. Campañas de sensibilización social

Cada año, Los Héroes busca colaborar en la concientización social de algunas iniciativas relevantes para los públicos a los que atiende. Fue así que, durante 2014, realizamos una campaña de sensibilización enfocada a la seguridad de los adultos mayores. El objetivo fue reforzar las medidas de seguridad que se deben considerar al momento de cobrar las pensiones. Esto, debido a una serie de denuncias de engaños a adultos mayores registrados en algunos puntos del país.

Las acciones de esta campaña fueron:

- › Creación y distribución de Decálogo de Seguridad en todas las sucursales.
- › Campaña audiovisual a través de TV Los Héroes.
- › Coordinación con Carabineros y el Plan Cuadrante municipal, para reforzar la seguridad especialmente los días y horarios con mayor afluencia de público.
- › Campaña viral en redes sociales “Salvemos la Navidad”, difusión Canal WOKI TOKI y medios propios.

“En coordinación con IPS, estamos entregando información en nuestras sucursales para advertir a los pensionados sobre estos lamentables hechos. El objetivo es prevenir cualquier tipo de engaño o abuso hacia las personas mayores”, explicó Soledad Masalleras, gerente de la Red Comercial de Los Héroes.

Campaña Salvemos la Navidad

Como una manera de responder a las preocupaciones de sus afiliados, Los Héroes lanzó una campaña que busca evitar robos y engaños especialmente a los adultos mayores. La iniciativa fue lanzada el domingo 14 de diciembre a las 23:00 horas por el canal de You Tuve de Woki Toki, conocido por sus “42 Frases”. La campaña tuvo más de 170 mil visualizaciones y fue replicada en los principales portales de noticias del país.



› Campaña Salvemos la Navidad



► Viejo Pascuero Los Héroes en Paso el León

5. Campaña de vacunación

En conjunto con la Subsecretaría de Salud e IPS, y como lo hacemos todos los años, activamos en nuestra Red la campaña de vacunación contra la influenza que se desarrolla el Ministerio de Salud durante los meses de abril y mayo.

De esta manera, pusimos a disposición de la campaña 210 sucursales que cuentan con sala multiuso, para que tanto afiliados como beneficiarios del Estado sean inmunizados contra la enfermedad de manera gratuita, especialmente los adultos mayores que son el principal objetivo de esta campaña.

Cabe señalar que los implementos y el personal debidamente capacitado son dispuestos por la autoridad de salud.

6. Viejo Pascuero Los Héroes en Paso del León

Los Héroes realiza más de 1.500 pagos rurales en todo Chile y uno de los puntos más emblemáticos, por su aislamiento y dificultad de acceso, es Paso del León, localidad ubicada en el sector cordillerano de la comuna de Cochamó, X Región.

Ahí se pagan beneficios del Estado a 36 familias entre pensiones y asignaciones familiares. Son familias que viven de la agricultura y de la crianza de animales, para muchos de los cuales estos beneficios son su único ingreso seguro. No tienen comercio ni tampoco cuentan con bancos cercanos. El equipo de Pagos Rurales de Los Héroes llega a este remoto destino cada tres meses.

Coincidiendo con el pago que se debe llevar en el mes de Diciembre, Los Héroes implementó una iniciativa en respuesta al requerimiento recibido directamente de los propios pobladores y Carabineros de la zona. Los niños y las familias de Paso del León, no reciben visitas, ni regalos, ni actividades relacionadas con la Navidad.

Frente a esto, se organizó de manera interna y con el apoyo desinteresado de distintos colaboradores, un “Viaje sorpresa del Viejo Pascuero a Paso del León”. Un equipo de Los Héroes con una bolsa llena de regalos y el Viejito Pascuero “en persona” llegaron a saludar a 17 niños de la localidad que nunca habían visto a este personaje.

“Agradezco la oportunidad que me dieron de hacer este viaje y hacer de Viejo Pascuero. Para mí, la felicidad de esos niños fue realmente emocionante y alucinante. Verlos nerviosos, ansiosos, saltando de alegría y corriendo eufóricos hacia mí, es una imagen que aún me emociona y que difícilmente podré olvidar”.

“También hubo adultos que nos dijeron “nosotros nunca habíamos visto al Viejito Pascuero”. La magia de esos testimonios es una retribución súper potente. Me siento orgulloso de ser parte de esa alegría y ser parte del equipo que ha dignificado el pago a estas personas, que ahora se sienten realmente reconocidos, “antes no existíamos” me comentaron muchos. Hoy eso ha cambiado”. Rino Dimetti, Subgerente Operaciones de Sucursales

7. Redes Sociales y Monitoreo

Como parte de nuestro esfuerzo y siguiendo nuestra misión, de vincularnos con todos nuestros públicos de interés -en especial la comunidad y opinión pública en general- desde el año 2014 implementamos un sistema de monitoreo de redes sociales.

Esto nos permite detectar tempranamente las preguntas, opiniones y reclamos de nuestros afiliados y de la comunidad en general pudiendo dar respuesta más efectiva a sus requerimientos y con ello mejorar nuestra relación con ellos.

Por otro lado, activamos nuestra participación en Facebook a través de una página que busca difundir los beneficios y convenios que Los Héroes tiene para sus afiliados. Con esto ampliamos la cobertura y los canales de comunicación conocidos o tradicionales -las sucursales-, call center y website-, incorporando una nueva forma de interactuar con la comunidad.





Valor Generado

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	IMPACTO
Nuevos Héroes	Postulación de Héroes	1007 personas
	Votación on line	24.000
	Finalistas y su comunidad	9 personas (apoyo regional)
	Embajadores	12 colaboradores
Héroes del Barrio	Niños participantes	429 (Región Metropolitana 309 y regiones 120).
	Voluntarios	92 (61 Región Metropolitana y 31 Regiones)
	Barrios:	7 distribuidos en 4 comunas (3 Barrios Puente Alto, 1 Maipú, 1 Peñalolén, 2 Concepción).
Campañas de Sensibilización	Sucursales	229
	Campaña Viral	172.000
Campaña de Vacunación	Sucursales	210
Voluntariado Navidad		
Redes Sociales	Facebook Comunidad	20.500

Contribución social con los colaboradores

Los Héroes considera a las personas como un eje clave en la estrategia y creación de valor, por ello promueve los intereses de vida de los colaboradores, para que estos generen vínculos más estables con su familia y sociedad. El rol de los colaboradores es clave porque es a través de ellos que entregamos un servicio, digno, cálido y eficiente. Es por ello que para Los Héroes, los colaboradores son parte importante de lo que entendemos por contribución social.

ACTIVIDADES Y BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES:

Actividad	Objetivo
Voluntariado Corporativo	Con el objetivo de promover la participación activa por parte de los colaboradores en acciones de contribución social, que van en ayuda de los segmentos de mayor vulnerabilidad y riesgo social, durante el 2014 se lanzó el programa de Voluntariado Corporativo Héroes del Barrio.
Gestión Clima Laboral	Busca el desarrollo de condiciones de trabajo y ambiente laboral óptimos para que los colaboradores se desempeñen con satisfacción y compromiso.
Gestión de Desempeño	Desarrollo sistema integral de gestión del desempeño que fomenta el alineamiento de los colaboradores con la estrategia de Los Héroes, comunicación y retroalimentación permanente de objetivos y competencias
Comunicaciones Internas	Medios comunicacionales internos (Intranet, Newsletter, Comunicados, Visitas a sucursales y áreas centrales, Reuniones Cascada, entre otros) desarrollados para determinados segmentos de colaboradores, con la finalidad de mantener una comunicación oportuna, constante y fluida respecto de información relevante de Los Héroes y temas específicos.
Apoyo Familiar Bono por Nacimientos Seguro de Salud Seguro de Vida Bonificación dental Bono y asignación de matrícula Préstamos de Emergencia y Ayuda Social Pago por parte de Los Héroes de los 3 primeros días de licencia médica Valor preferencial Parques recreacionales/ vacacionales.	Programa orientado a la entrega de beneficios que van a favor del bienestar de la familias de los colaboradores, salud y educación de estos.



Actividad	Objetivo
Gestión del Tiempo Tarde libre cumpleaños Días adicionales de vacaciones en temporada baja. Teletrabajo Permiso por matrimonio, nacimiento o muerte de un familiar. Salida 1 hora y 15 minutos, más temprano los viernes, en áreas centrales.	Programa orientado a conciliar el tiempo personal y familiar con el profesional, salud y educación de estos.
Ambiente de Trabajo Día de la mamá Día del papá Día del niño Fechas especiales: Fiestas patrias, Aniversario; Día de la secretaría	
Desarrollo Personal y Profesional Programa "Despega" de Movilidad Interna.. "Sigue Creciendo", se entregan becas de cofinanciamiento de estudios superiores, diplomados y postgrados Capacitaciones presenciales y a distancia. Programa Desarrollo de Liderazgo. Programa "Bienvenidos" de Inducción al cargo.	Programa orientado a reconocer a los integrantes de las familias de los colaboradores como también a desarrollo personal y profesional de estos.

Sistema de Bonos y Comisiones

Bono anual de Gestión: Los Héroes cuenta con un sistema de incentivos, que busca promover el desarrollo y permanencia de los colaboradores. Recoge metas individuales, y se sustenta en la realidad económica de la organización. Se aprueba a nivel de Gobierno Corporativo y está alineado a las prácticas a nivel de mercado.

Dada la particularidad de la industria de Cajas de Compensación, el incentivo tiene un especial énfasis en el control de riesgos (de agencia, reputacionales, operacionales, estratégicos, financieros y de crédito) y la coherencia con los valores institucionales.

Sistema de gestión de comisiones: Está enfocado a la fuerza de venta y los incentivos son acorde a la renta. Busca alienar a los equipos comerciales al logro de los objetivos establecidos por la institución. Se basa en sistemas que se utilizan a nivel de práctica de mercado en la industria financiera. Al igual que el bono de gestión, considera un especial énfasis en el control de riesgos (de agencia, reputacionales, operacionales, estratégicos, financieros y de crédito) y la coherencia con los valores institucionales.

Contribución Social Consolidada

Con el objeto de ir midiendo el aporte que realiza Los Héroes a sus diferentes grupos de interés, se ha realizado un resumen del alcance al que estamos llegando en términos de Contribución Social. Los Héroes ha realizado este ejercicio considerando a los afiliados y a la comunidad en general, y durante el 2015 el desafío es ir ampliando esta tabla de alcances, incorporando a otros grupos de interés en este análisis.

CONTRIBUCIÓN SOCIAL CONSOLIDADA

Grupos de interés	Alcance total (cantidad de personas impactadas)
Trabajadores	302.979 personas
Pensionados	327.362 personas
Comunidad en general	194.040 personas
Totales	824.381 personas



► Jeanette Vásquez, sucursal Puerto Montt

Buscamos conocer a nuestros afiliados y su entorno



Productos Financieros





Productos Financieros

Los productos financieros permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer ciertas necesidades. Muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero, debido a su situación económica, por lo que estos productos permiten la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, nos permiten generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social.

Los principales productos financieros fueron los siguientes:

› Crédito Social

a) Crédito Social de fines generales: Consiste en la entrega de financiamiento especialmente diseñado para satisfacer necesidades relativas a bienes de consumo, capital de trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otros requerimientos de la misma naturaleza.

b) Crédito de Consumo Universal: Es un crédito social de libre disponibilidad cuyas características se pueden comparar entre distintas entidades financieras que ofrecen el mismo producto. Tiene un plazo máximo de 36 meses.

c) Crédito de Educación Superior: Financiamiento para estudios del afiliado, de su cónyuge o hijos acreditados como causantes de asignación familiar, en cualquier institución educacional reconocida por el Mineduc, Centros de Formación Técnica, Institutos profesionales y Universidades.

d) Crédito más Salud: Permite realizar el pago en centros médicos y realizar compras en farmacias en convenio, a través de un crédito Social otorgado por los Héroes el que será destinado íntegramente a efectuar tales pagos, no considerando la entrega de su monto al afiliado, si no que directamente a la farmacia o centro médico.

e) Crédito Sin Interés: Busca ayudar a los afiliados con un crédito de un monto acotado para casos de emergencia y sin interés. Este beneficio se entrega en montos segmentados según las condiciones del solicitante. De esta forma, Trabajadores y Pensionados pueden acceder a financiamiento y pagarlo en 3 cuotas con una tasa de interés 0%.

› Seguros

Los Héroes busca entregar protección a sus afiliados ante las diferentes contingencias que los puedan afectar, lo anterior se materializa a través de acuerdos con compañías de seguros para ofrecer productos adecuados a las necesidades de nuestros afiliados, como son los Seguros de Hogar, Seguros de Vida y Asistencia Sala de Urgencia

Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)

A través de acuerdos con compañías de Seguros, Los Héroes ofrece el SOAP en toda su red de sucursales, en condiciones preferenciales para sus afiliados.

› Ahorro para leasing habitacional

Es una cuenta de ahorro para la vivienda que permite al ahorrante hacer aportes mediante descuento por planilla por medio de su empleador, herramienta segura y confiable que permite completar el ahorro previo y acceder a una vivienda postulando al subsidio habitacional, a través de un contrato de arrendamiento con promesa de compraventa, conocido generalmente como leasing habitacional.

› Transparencia y endeudamiento responsable

Con el fin de entregar la mejor asesoría a sus afiliados para resolver sus necesidades financieras, Los Héroes ha dado especial relevancia al cumplimiento de la normativa y a la transparencia de la información.

Lo anterior se traduce en acciones concretas que posibilitan que los afiliados tengan información clara y completa sobre los créditos y seguros, en términos de su tasa, las cuotas y el plazo de pago, entre otros; e información útil sobre endeudamiento responsable. Algunas de estas acciones son:

- a) Única institución con grabación audiovisual del otorgamiento del crédito a los pensionados.
- b) Guía de Educación Financiera disponible en nuestra página web. Programas sobre endeudamiento responsable en nuestra Red Televisiva.
- c) Autorregulación: créditos para pensionados básicos solidarios (PBS) sólo hasta 48 meses

Los Héroes mantiene un estricto cumplimiento de los límites de endeudamiento y condiciones para el otorgamiento de crédito establecidos en la normativa vigente con el fin de resguardar a nuestros afiliados pensionados y trabajadores.

› Condiciones Objetivas de Aprobación de Productos

Para acceder y operar dentro de las Políticas de Crédito de Los Héroes es necesario que los antecedentes del afiliado tengan un adecuado respaldo a través de la documentación mínima exigida, sean verificables cuando corresponda y contengan toda la información completa.

Además del cumplimiento de dichos requisitos, el otorgamiento de los productos queda sujeto al cumplimiento de las políticas de crédito vigente.

› Devolución Pagos en Exceso

Los pagos en exceso de crédito social se generan debido a la naturaleza misma de la operatoria de descuento por parte del empleador y el desfase normal que existe en la remesa de estos fondos a las Cajas de Compensación. Por lo mismo, el proceso de devolución de dineros pagados en exceso es un proceso regulado por la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso) y es parte de la operatoria habitual que tienen las Cajas de Compensación.

Para facilitar el proceso de devolución, Los Héroes ha sido proactivo en informar públicamente los pagos disponibles a sus afiliados, a través de nuestra web, sucursales, call center y publicaciones en medios de prensa.



BENEFICIOS SOCIALES: EL CRÉDITO SOCIAL

Los créditos sociales son un tipo de beneficio que consiste en un préstamo en dinero que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.) otorgan a sus afiliados para satisfacer las necesidades del trabajador o del pensionado afiliado. Estos créditos pueden clasificarse en:

Créditos sociales de consumo: Préstamos para financiar bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, ahorro previo para la adquisición de viviendas, contingencias familiares y otras necesidades de análoga naturaleza.

Créditos hipotecarios: Préstamos destinados a la adquisición, construcción, ampliación y reparación de viviendas, y al refinanciamiento de mutuos hipotecarios.

Créditos educacionales: Préstamos destinados a financiar estudios superiores.

Créditos para microempresarios: Préstamos destinados a financiar proyectos o la ampliación de proyectos ya iniciados de los afiliados a las C.C.A.F.

Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Buscamos conocer a nuestros afiliados y su entorno





Servicios Transaccionales





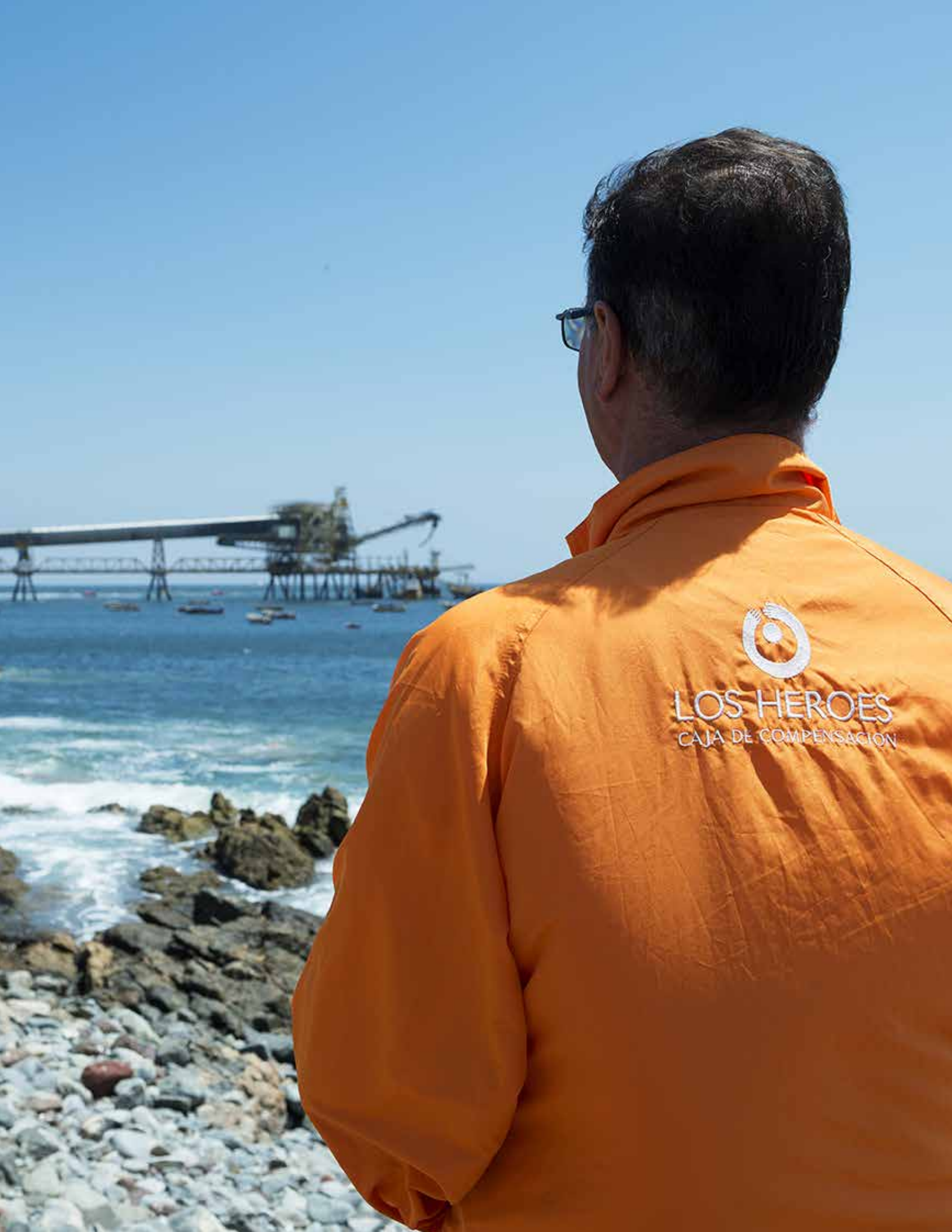
Como una manera de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, Los Héroes pone a disposición de usuarios y afiliados, servicios transaccionales de pago. Estos servicios son ofrecidos en nuestra red de sucursales y en nuestros puntos de pagos rurales.

A continuación se resumen las transacciones más comunes:

SERVICIOS TRANSACCIONALES	DESCRIPCIÓN
Pago de Pensiones y Subsidios del Estado para beneficiarios del IPS	En octubre del 2010, Los Héroes se adjudicó la licitación del Ministerio del Trabajo y Previsión Social para la atención y pago de beneficios sociales del Instituto de Previsión Social. Esto implica que la organización a lo largo del país, realiza los pagos de pensiones, subsidios y beneficios sociales del IPS a través de la red de sucursales y puntos de pago rurales.
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 Habitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal.
Administración de Beneficios del Estado	Tramitación de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA; recaudación de cotizaciones y pago de subsidios de incapacidad laboral y de los permisos maternales y postnatales parentales. Reconocimiento de cargas familiares y pago de asignaciones familiares y, finalmente, el pago del subsidio de cesantía para quienes no se han adscrito el nuevo sistema legal del seguro de cesantía.
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.
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).

Buscamos conocer a nuestros afiliados y su entorno





LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION

6

Estructura Operativa y Entidades Relacionadas

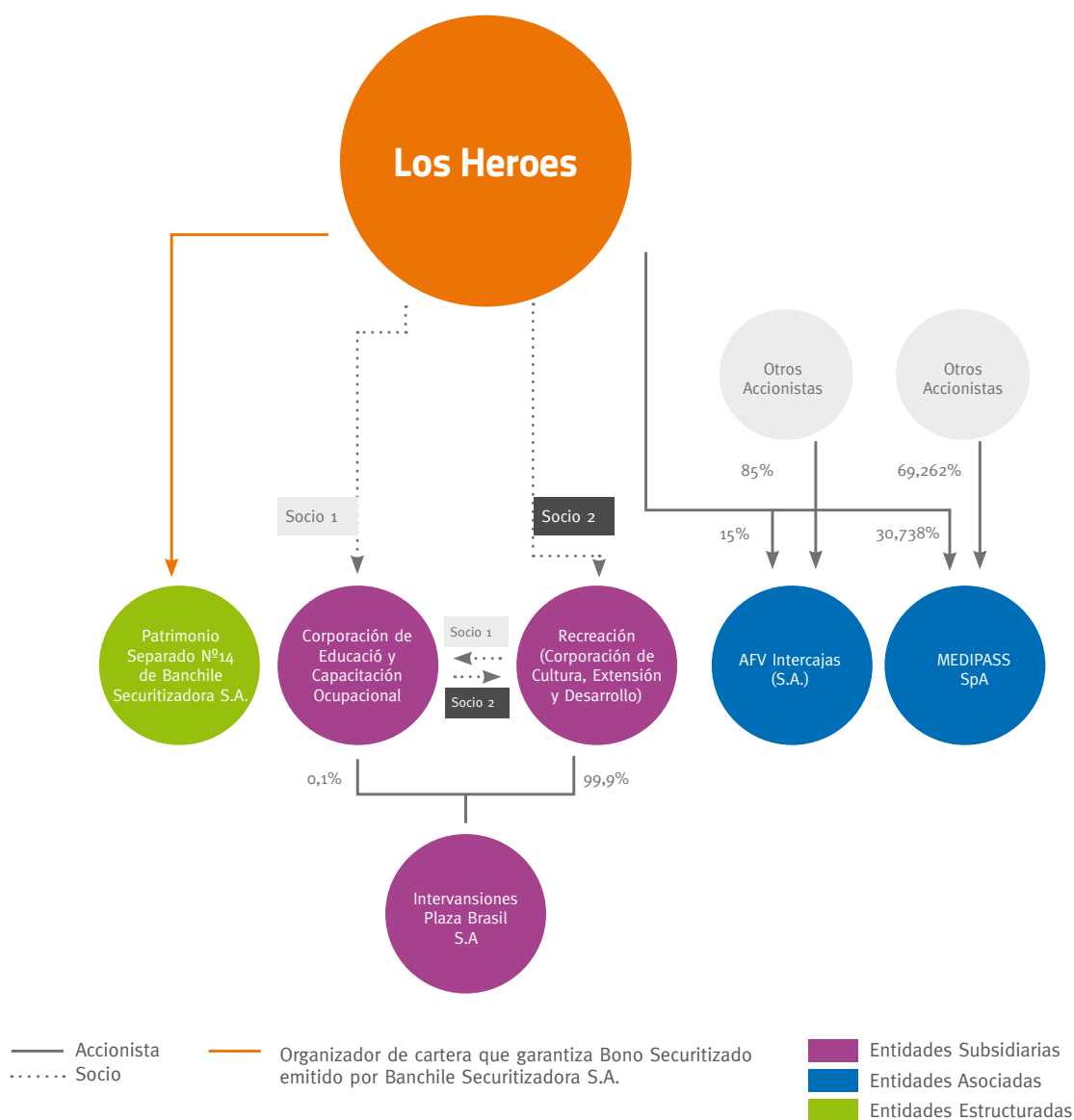




Estructura operativa y entidades relacionadas

Con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos y complementar la oferta de valor a nuestros afiliados y familias, desde Los Héroes participamos, como socios o accionistas en distintas entidades.

Esta participación tiene tres figuras establecidas: subsidiarias, estructuradas y asociadas.



Entidades Subsidiarias

Son aquellas que están controladas por otra entidad (controladora).

- › Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes Recreativa
- › Inversiones Plaza Brasil S.A (Filial)
- › Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Los Héroes tienen 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 entidades.

Entidades Estructuradas

Los Héroes 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 estas entidades 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 sus activos, con el fin de obtener los beneficios de sus actividades. Posee como entidad estructurada:

Patrimonio separado N°14 de Banchile Securitizadora S.A. (Entidad estructurada con quien Los Héroes 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 en el año 2005 por un monto de \$36.000 millones de pesos, la segunda en el año 2008 por un monto de \$34.000 millones de pesos; ambos bonos ya fueron pagados. La tercera colocación, que se encuentra

actualmente vigente, fue de MM\$60.000 millones de pesos, originando el patrimonio separado N° 14 de Banchile Securitizadora.

Entidades Asociadas

Son entidades sobre las cuales 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:

- › Sistemas Tecnológicos SpA, Medipass SpA.
- › AFV Intercajas S.A.

En ambas sociedades participa un Director que representa a la institución.



Descripción de las entidades relacionadas

Recreativa Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes

Entidad Subsidiaria
Corporación formada el año 1991

Recreativa es una corporación sin fines de lucro, que tiene por misión entregar servicios a nuestros públicos de interés en recreación y producción de eventos, dando énfasis en nuestros afiliados. El objetivo es desarrollar actividades de cultura, extensión y desarrollo destinadas a otorgar momentos de entretenimiento, descanso y esparcimiento.

Nuestras principales áreas de interés están focalizadas en cultura, recreación, eventos, deportes, y otros.

Si bien la corporación fue creada para entregar este tipo de beneficios, con el tiempo y dada la dinámica de la industria, Recreativa tuvo que expandirse a otros nichos por la alta demanda de los afiliados de otros servicios complementarios. Es así entonces que se creó hace algunos años un área de producción de eventos, donde hay equipos que ofrecen a nuestros afiliados soluciones para sus celebraciones, eventos y actividades conmemorativas y otras.

El modelo de negocios de Recreativa, está constituido por dos pilares:

CENTROS RECREATIVOS

Contamos con 7 complejos recreacionales donde ofrecemos servicios de hotelería, alimentación y recreación.

PRODUCTORA

Eventos de fin de año, celebraciones para ocasiones importantes como el día del trabajador, día de la secretaria, aniversarios, fiestas de Navidad y en general eventos culturales, deportivos y artísticos.



**“Entregamos recreación
pero con la diferencia,
que nuestra misión
es tener un sentido de
contribución social”**

Sebastián González
Gerente General Recreativa

117.000

PERSONAS BENEFICIADAS

505

EVENTOS

Administración de Centros Recreativos

Uno de los pilares de negocios de Recreativa es la administración de centros y parques de recreación. Este modelo se trabaja desde cuatro ámbitos:

- › **Hotelería:** Corresponde al negocio generado por cabañas y hoteles.
- › **Alimentos y Bebidas:** Son los restaurantes y quioscos que se encuentran en los centros recreacionales. Algunos son concesionados y otros operados por Recreativa.
- › **Ingreso a los centros recreacionales:** Es la recaudación generada por el cobro de ingreso a los parques. Cuenta con una tarifa preferencial para los afiliados a la Caja Los Héroes que consiste en un descuento de un 30%.
- › **Socios Parques:** Es un negocio a menor escala, que consiste en el pago de una membresía anual con el objetivo de potenciar la asistencia y uso de los centros recreacionales en condiciones preferenciales.



eActiva
LOS HÉROES

260.000

VISITAS A LOS CENTRO
RECREACIONALES

19.400

PERSONAS ASISIERON
A LOS CONCIERTOS

Administración de centros recreativos

1.

CENTRO VACACIONAL Y RECREACIONAL SAN JUAN

Ubicado en la V Región, a 9 km de la Autopista del Sol, por la carretera Leyda-Rocas de Santo Domingo; este parque ofrece un descanso en medio de un paraje silvestre, ideal para la recreación y muy cerca de la costa.



2.

CENTRO VACACIONAL APART HOTEL LA HERRADURA

Ubicado en pleno corazón del famoso balneario de la IV región y a sólo 150 mts. de la playa; este Apart Hotel ofrece todas las comodidades para disfrutar de unas merecidas vacaciones.

3.

CENTRO VACACIONAL Y RECREACIONAL CHILLÁN

Muy cerca del centro de Ski Termas de Chillan, se encuentra este centro recreacional y vacacional, que ofrece un fantástico paisaje de belleza sobrecogedora ideal para disfrutar en familia.





4.

CENTRO VACACIONAL JUAN LÓPEZ

A 31 Km de la ciudad de Antofagasta, cercana al monumento natural La Portada. Famosa por su fina arena gris, la playa Juan López está ubicada a sólo 200 metros de las cabañas y en el privilegiado marco natural del enigmático desierto de Atacama.

5.

CENTRO VACACIONAL Y RECREACIONAL SAN JOSÉ

A sólo 56 km de Santiago, a orillas del río en el imponente Cajón del Maipo, se encuentra un lugar ideal para disfrutar de entretenidos fines de semana, en una extensa superficie de áreas verdes de la zona cordillerana.



6.

CENTRO VACACIONAL Y RECREACIONAL LA HUAYCA

A 90 Km de la ciudad de Iquique, por el camino que une La Tirana con Pica, los asistentes pueden maravillarse de la vegetación existente en el medio de la aridez de su entorno natural y disfrutar de las aguas que provienen de las napas subterráneas del desierto chileno.

7.

CENTRO VACACIONAL Y RECREACIONAL LAGO LLANQUIHUE

Ubicado entre Llanquihue y Frutillar, en el sector denominado Bahía Domeyko, se puede disfrutar de toda la belleza del sur chileno con los elementos necesarios para una estadía placentera.



Producción de Eventos

Otros de los pilares de negocio de Recreativa es la producción de eventos. Esta unidad de negocio lleva más de ocho años en el mercado prestando servicios a las empresas. La tarea es consolidar valores corporativos a través de experiencias y eventos memorables.

Los eventos realizados se clasifican en :

Recrea Niños: Eventos con actividades dirigidos a la entretención de los más pequeños.

Disconnecting Day: Ofrece actividades al aire libre, para que los trabajadores puedan desconectarse y vivir una experiencia fuera de lo cotidiano. Algunas de las actividades que realizan son canopy, bungee, rafting, parapente. Además busca fortalecer los lazos entre trabajadores y generar compromisos con la compañía.

Entrénate: Es una feria fitness orientada a promover el deporte y la vida sana, está dirigida a la familia.

Fiestas: Recreativa produce eventos ajustándose a las necesidades que requiera la empresa, puede ser de fin de año, Fiestas Patrias, Navidad o cualquier temática que se solicite.





Hitos 2014

- › Implementación de una nueva zona de 2.000 m2 con juegos para niños y jóvenes en el centro recreacional San José. El proyecto contempla la incorporación de juegos de cuerda e inflables y una terraza de descanso.
- › Política tarifaria preferencial para afiliados en cabañas: Para todos nuestros afiliados se mejoró la política de descuentos especiales respecto al público general, el que fluctúa entre el 30% y 40% según temporada (baja y alta, respectivamente).
- › Lanzamiento de nuevo producto Tinas Hot Tube en cabañas de Llanquihue.
- › Lanzamiento de nuevo Producto “Foddie”, que es un servicio de alimentación para eventos con diferentes modelos de atención; puede ser realizado en empresas, centros de eventos u otros espacios.
- › Reestructuración en la operación de los centros recreacionales con foco en la mejora del servicio y la eficiencia.
- › Desarrollo de un nuevo control de acceso al centro recreacional San José. El proyecto contempla el mejoramiento del servicio de acceso y el control en la recaudación, a través de un procedimiento de fiscalización vía pulseras y un software de registro de venta.
- › Producción de eventos internacionales masivos por primera vez a cargo de Recreativa .

Socios Actuales:

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

Nota: Recreativa es accionista en la sociedad Inversiones Plaza Brasil S.A., con 999 acciones.

Directorio

Presidente: Gabriel Riveros Infante
Vicepresidente del Directorio de CCAF Los Héroes

Director: Gastón Lewin Gómez
Director de CCAF Los Héroes

Director: Jorge Leyton Díaz
Gerente General de CCAF Los Héroes

Director: Alejandro Muñoz Rojas
Gerente de Productos y Beneficios de CCAF Los Héroes

Director: Felipe Arriagada Subercaseaux
Gerente de Administración Finanzas de CCAF Los Héroes

Los miembros del Directorio no perciben dieta por su gestión.

Ejecutivos

Gerente General: Sebastián González Michell

Gerente Comercial: Gonzalo Grob Duhalde

Gerente de Administración y Finanzas: Luis Oñate Olivares

El control de la Corporación lo ejerce la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.

Los Héroes, encargó contractualmente a esta corporación la administración y operación de siete centros recreacionales de propiedad de la CCAF Los Héroes, por cuenta de ésta última, principalmente, en beneficio de los afiliados de la Caja. La entidad también presta a Los Héroes servicios de hotelería, turismo, producción de eventos y similares.

Dotación de Recreativa

Cargos	Dotación
Gerentes y ejecutivos principales	4
Profesionales y técnicos	14
Trabajadores	102
Total	120





Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Categoría: Entidad Subsidiaria

Naturaleza Jurídica: Corporación formada el año 1996. Actualmente esta corporación está sin actividad, con su giro suspendido ante el SII.

Objeto social y actividades que desarrolla: 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.

Socios Actuales:

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

Directorio

Presidente: Alfredo Kunze Schütze
Presidente del Directorio de CCAF Los Héroes

Director: Gabriel Riveros Infante
Vicepresidente del Directorio de CCAF Los Héroes

Director: Jorge Leyton Díaz
Gerente General de CCAF Los Héroes

Los miembros del Directorio no perciben dieta por su gestión.

Ejecutivos

Gerente General: Jorge Leyton Díaz

El control de la Corporación lo ejerce la CCAF Los Héroes

Inversiones Plaza Brasil S.A.

Categoría: Entidad Subsidiaria

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 Pefaur, inscrita en el registro de comercio a fojas 20.339 número 16.419, del año 1995

Objeto social y actividades que desarrolla:

1. Adquirir, a cualquier título, y enajenar todo tipo de inmuebles, terrenos, predios agrícolas o urbanos, viviendas, locales comerciales y oficinas;
2. 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;
3. Prestar a terceros, por sí misma o asociada con otros, todo tipo de servicios, asesoría y, en general, consultorías;
4. Desarrollar y promover, por sí misma o en asociación con tercero, 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.
5. 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.

Socios Actuales – Accionistas actuales:

- 1) Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
- 2) Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

Directorio

Presidente: Alfredo Kunze Schütze
Director: Gabriel Riveros Infante
Director: Jorge Leyton Díaz

Los miembros del Directorio no perciben dieta por su gestión.
Ejecutivos

Gerente General: Jorge Leyton Díaz



Porcentaje de participación:

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

Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:

Directores anteriormente mencionados.

Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan:

Nota: * Actualmente esta corporación se encuentra sin actividad*

Sistemas Tecnológicos SpA, Medipass SpA.

Categoría: Entidad Asociada

Naturaleza Jurídica: Sociedad por Acciones (SpA)

Objeto social y actividades que desarrolla:

1. Operador de Licencia Médica Electrónica y servicios asociados.
2. Creación y desarrollo, exportación e importación, licenciamiento, comercialización, distribución y venta de productos y servicios de certificación digital y seguridad informática.

Accionistas Actuales: CCAF Gabriela Mistral, CCAF La Araucana, CCAF Los Andes y CCAF Los Héroes.

Directorio

Presidente: Jaime Fernández Dodds - Representante CCAF Los Andes

Vicepresidente: Oscar Pradenas Villa - Representante CCAF La Araucana

Director: Germán Lafrentz Heinsen - Gerente de Asuntos Corporativos y Negocios de CCAF Los Héroes.

Director: Carlos López Alonso Representante CCAF Gabriela Mistral

Gerente General: Alfonso Escobar Urbina

Porcentaje de participación:

31-12-2012: 29,03%

31-12-2013: 30,15%

31-12-2014: 30,74%

Capital Suscrito y pagado \$ 2.157.542.057

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

Participación total de los accionistas a diciembre 2014:

CCAF	Acciones	%
Los Andes	81.022	30,738%
Los Héroes	81.022	30,738%
La Araucana	81.022	30,738%
Gabriela Mistral	20.523	7,786%
Totales	263.589	100,000%

Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan: Medipass procesa actualmente licencias médicas electrónicas, siendo uno de los 2 únicos operadores certificados por Fonasa para dicho servicio. Durante el 2014, se emitieron casi 19.000 licencias médicas, con casi 31.000 empresas inscritas y 1.900 profesionales de la salud, utilizando esta plataforma.

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.

Administradora de Fondos para la Vivienda Intercajas S.A.*

Categoría: Entidad Asociada

Naturaleza Jurídica: Sociedad Anónima
– Administradora de Fondos para la Vivienda en liquidación.

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

Accionistas Actuales:

Accionistas y porcentajes de titularidad:
Metlife Chile Inversiones S.A. 40%
CCAF La Araucana 30%
CCAF 18 de Septiembre 15%
CCAF Los Héroes 15%

Directorio

Presidente: Andrés Merino Cangas - Representante Metlife Chile Inversiones

Director: Juan Luis Díaz Ramírez - Representante CCAF La Araucana

Director: Oscar Pradenas Villa - Representante CCAF La Araucana

Director: Claudio Castro Poblete - Representante CCAF 18 de Septiembre

Director: Germán Lafrentz Heinsen - Gerente de Asuntos Corporativos y Negocios de CCAF Los Héroes

Ejecutivos

Gerente General: Andrés Giaconi Muñoz

Porcentaje de participación:

31-12-2012: 15,00%

31-12-2013: 15,00%

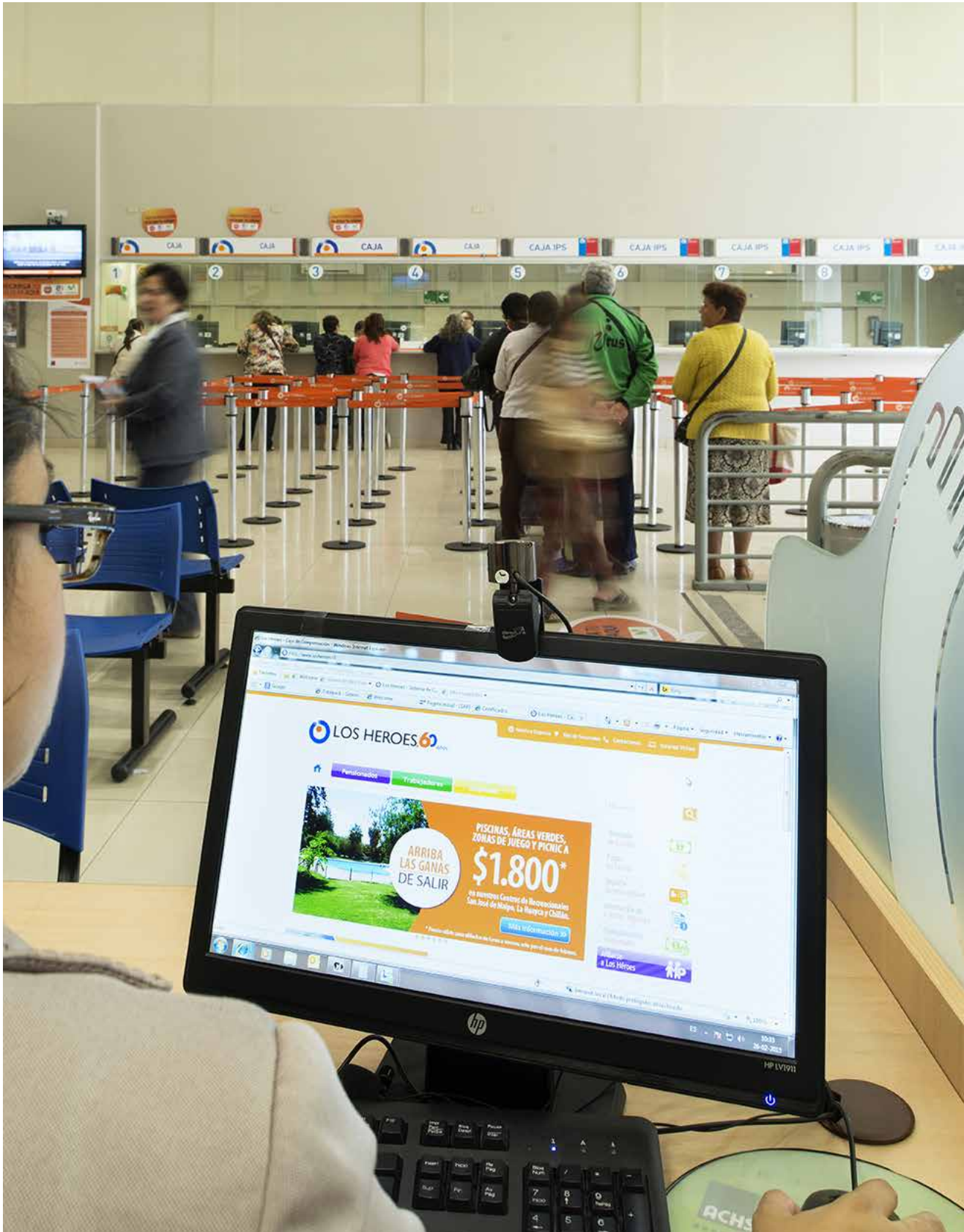
31-12-2014: 15,00%

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

Hasta el 02 de marzo de 2015 existió un Contrato de Administración de Fondo para la Vivienda en virtud del cual Los Héroes encargó a la Administradora de Fondos para la Vivienda Intercajas S.A. la constitución y administración de un Fondo para la Vivienda donde se gestionaban los recursos de 1.030 ahorrantes que poseen cuentas de ahorro para la vivienda en Los Héroes, con un saldo total de MM\$1.708.

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

* El 03/03/2015 la Junta de Accionistas acordó disolver esta AFV.

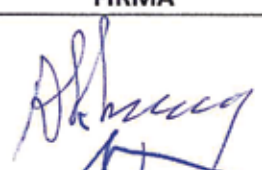
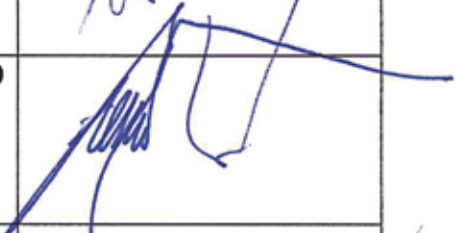
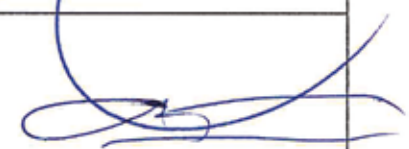
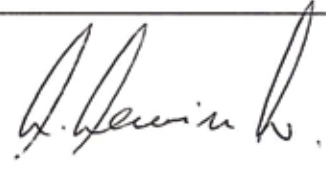
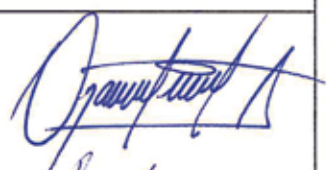
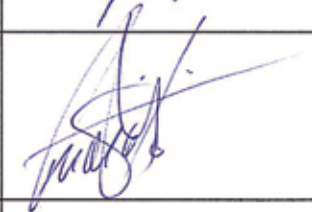
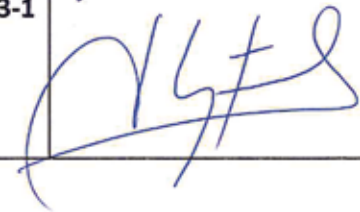


Declaración de Responsabilidad y suscripción de la Memoria

Razón Social: **Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes**

RUT: **70.016.330-k**

Los abajo firmantes declaramos que tomamos conocimiento y nos hacemos responsables de la veracidad de la información incorporada en la Memoria Anual 2014, de conformidad a lo previsto en la circular N° 2.982-2014, de la Superintendencia de Seguridad Social y en la Norma de Carácter General N° 346- 2013, de la Superintendencia de Valores y Seguros.

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	
Antonio Bascuñán Valdés	Director Empresarial	2.069.899-3	
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	
Marcelo Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	
Marcelo Solís Hernández	Director Laboral	14.268.962-6	
Jorge Leyton Díaz	Gerente General	8.035.213-1	

Santiago, abril 2015



Información Financiera



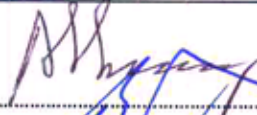
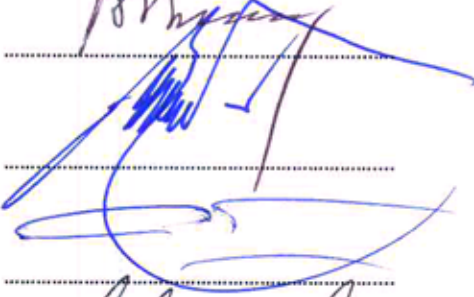
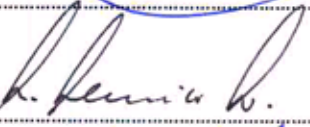
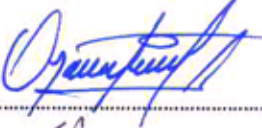
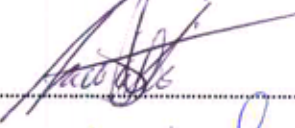
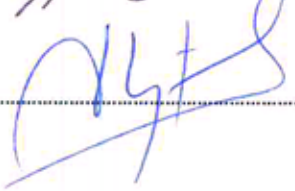
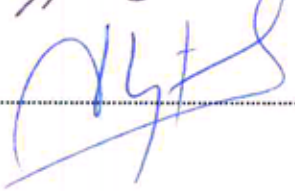
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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 2014, de acuerdo al siguiente detalle:

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

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	
Antonio Bascuñán Valdés	Director Empresarial	2.068.899-3	
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	
Marcelo Solís Hernández	Director Laboral	14.268.962-6	
Jorge Leyton Díaz	Gerente General	8.035.213-1	

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 30 de marzo de 2015



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 2014 y 2013 y los correspondientes estados consolidados 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

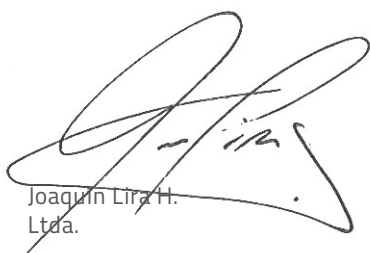
Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo 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 2014 y 2013 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.
Ltda.

KPMG



Resumen de Hechos Relevantes del Período.

Hechos Relevantes Informados Durante el Ejercicio 2014 (actual):

1) En el marco del proceso de negociación colectiva iniciado por el Sindicato de Trabajadores de CCAF Los Héroes, no se logró un acuerdo entre las partes dentro de la gestión de buenos oficios realizada por la Dirección del Trabajo, por lo que el día 8 de Enero se inició la huelga legal, la que terminó el día 14 de dicho mes con la suscripción del nuevo contrato colectivo. Durante su transcurso se mantuvo la operación de 220 sucursales de un total de 230.

2) Con fecha 29 de abril de 2014, asumieron sus cargos los directores y se constituyó el Directorio de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, por el período Abril 2014-Abril 2017.

El Directorio quedó integrado por las siguientes personas:

Alfredo Kunze Schütze, director representante del estamento empresarial, Presidente.

Gabriel Riveros Infante, director representante del estamento laboral, Vicepresidente.

Antonio Bascuñán Valdés, director representante del estamento empresarial.

Gastón Lewin Gómez, director representante del estamento empresarial.

Marcelo Oyarce Cifuentes, director representante del estamento laboral.

Marcelo Solís Hernández, director representante del estamento laboral.

3) El 5 de septiembre se informó que el día 4 de ese mes se adjudicó el contrato del proyecto de sucursal virtual, sitio público e intranet al proveedor Azurian, por un monto de \$366.346.000, para apoyar la atención virtual de nuestros afiliados y público en general.

4) El 2 de octubre de 2014 se colocó en el mercado financiero el bono corporativo que se indica, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita el 07 de marzo de 2012 bajo el N°708 en el registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros.

› Bono serie G (BHER-G0914)

› Monto UF1.200.000

› Vencimiento: 01 de septiembre de 2019

5) El 22 de octubre de 2014 se informó que el día 14 de ese mes se adjudicó el contrato de Gestión Documental al proveedor Mega Archivos S.A., con un costo mensual de \$29.770.293, monto 28% inferior al costo mensual actual.

6) El 25 de noviembre de 2014 se informó que el día 24 de ese mes se suscribió el contrato para la atención de servicios de caja en 134 sucursales, en reemplazo de la empresa Servicios Support Limitada, entidad que presentó dificultades para continuar con el servicio.

7) El 10 de diciembre de 2014 se informó que el día 9 de ese mes Los Héroes fue notificada de la demanda colectiva interpuesta por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile Odecu, en el 26 Juzgado Civil de Santiago. La cuantía de la demanda no está determinada; no obstante el libelo menciona tres casos por un monto nominal de crédito otorgado de \$1.894.823.

Hechos Relevantes Informados Durante el Ejercicio 2013:

1) Con fecha 25 de enero de 2013 se colocó en el mercado financiero el bono corporativo que se indica, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita el 07 de marzo de 2012 bajo el N°708 en el registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros.

› Bono serie A (BHER-A1212)

› Monto \$34.150.000.000

› Vencimiento: 01 de diciembre de 2017

2) Con fecha 19 de junio de 2013 se colocó en el mercado financiero el bono corporativo que se indica, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita el 07 de marzo de 2012 bajo el N°708 en el registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros.

› Bono serie C (BHER-Co413)

› Monto \$25.000.000.000

› Vencimiento: 01 de abril de 2018

3) Con fecha 14 de octubre de 2013 se colocó en el mercado financiero el bono corporativo que se indica, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita el 07 de marzo de 2012 bajo el N°708 en el registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros.

› Bono serie E (BHER-E0813)

› Monto UF1.000.000

› Vencimiento: 01 de agosto de 2018

Índice

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados	173
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	175
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	176
Estados de Flujo de Efectivo Consolidados	178
Nota - 1 Entidad que reporta	179
Nota - 2 Principales criterios contables utilizados	181
Nota - 3 Cambio en las estimaciones contables	193
Nota - 4 Administración del riesgo	193
Nota - 5 Efectivo y equivalentes al efectivo	202
Nota - 6 Colocaciones de crédito social corrientes (neto)	203
Nota - 7 Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (neto)	213
Nota - 8 Instrumentos financieros	218
Nota - 9 Otros activos no financieros corrientes	222
Nota - 10 Colocaciones de crédito social (neto), no corrientes	223
Nota - 11 Cuentas por cobrar, no corrientes	224
Nota - 12 Otros activos no financieros no corrientes	224
Nota - 13 Otros activos financieros no corrientes	225
Nota - 14 Inventarios	226
Nota - 15 Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	226
Nota - 16 Propiedades, plantas y equipo, neto	228
Nota - 17 Activos intangibles distintos de la plusvalía	232
Nota - 18 Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	233
Nota - 19 Cuentas por cobrar y pagar con entidades y partes relacionadas	234
Nota - 20 Estados de cambios en el patrimonio consolidados	236
Nota - 21 Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes	236
Nota - 22 Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes	242
Nota - 23 Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	245
Nota - 24 Otros pasivos no financieros corrientes	246
Nota - 25 Activos (pasivos) por impuestos corrientes	246
Nota - 26 Cuentas por pagar, no corrientes	246
Nota - 27 Otros pasivos no financieros, no corrientes	247
Nota - 28 Otras provisiones a corto plazo	247
Nota - 29 Deterioro por riesgo de crédito	247
Nota - 30 Pérdida por deterioro de valor reconocida en el resultado del período	248
Nota - 31 Ingresos financieros	248
Nota - 32 Ingresos por intereses y reajustes	248
Nota - 33 Ingresos de actividades ordinarias	249
Nota - 34 Otros ingresos	249
Nota - 35 Gastos por beneficios a los empleados	250
Nota - 36 Otros gastos por naturaleza	250
Nota - 37 Gastos por intereses y reajustes	251
Nota - 38 Resultados por unidades de reajuste	252
Nota - 39 Otras ganancias (pérdida)	252
Nota - 40 Información financiera por segmento	252
Nota - 41 Notas al flujo de efectivo	256
Nota - 42 Contingencias y restricciones	257
Nota - 43 Sanciones	261
Nota - 44 Medio Ambiente	261
Nota - 45 Cauciones obtenidas de terceros	262
Nota - 46 Hechos posteriores	262

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

Al 31 de Diciembre de 2014 y 2013

ACTIVOS	Notas	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	58.185.244	71.050.718
Otros activos financieros, corrientes		-	-
Otros activos no financieros, corrientes	9	119.006	112.518
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	6	120.290.622	106.476.261
Deudores previsionales (neto)	6.2	3.989.418	5.205.760
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	7	10.709.165	9.136.475
Inventarios	14	32.433	28.728
Activos por impuestos corrientes	25	33.719	16.894
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		193.359.607	192.027.354
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios		-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		-	-
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		193.359.607	192.027.354
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros activos financieros, no corrientes	13	749.204	191.211
Otros activos no financieros, no corrientes	12	108.004	101.759
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	10	192.649.048	193.027.169
Cuentas por cobrar, no corrientes	11	570.648	595.248
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	15	230.262	251.699
Activos intangibles distintos de la plusvalía	17	99.777	317.071
Propiedades, plantas y equipo, neto	16	33.851.689	36.116.615
Activos por impuestos diferidos	18	16.641	10.924
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		228.275.273	230.611.696
TOTAL ACTIVOS		421.634.880	422.639.050

Las notas adjuntas número 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

Al 31 de Diciembre de 2014 y 2013

PASIVOS	Notas	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, corrientes	21(b)	72.395.098	73.824.488
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	22	54.801.768	49.333.579
Otras provisiones a corto plazo	28	84.000	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	23	2.471.711	3.898.307
Otros pasivos no financieros, corrientes	24	484.140	360.960
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES DISTINTOS DE LOS PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA		130.236.717	127.417.334
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
PASIVOS CORRIENTES TOTALES		130.236.717	127.417.334
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros pasivos financieros, no corrientes	21(b)	150.249.229	162.403.978
Pasivo por impuestos diferidos		-	-
Cuentas por pagar, no corrientes	26	347.128	188.608
Otros pasivos no financieros, no corrientes	27	93.455	87.211
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		150.689.812	162.679.797
TOTAL PASIVOS		280.926.529	290.097.131
PATRIMONIO			
Fondo social		127.701.095	125.150.365
Otras reservas		9.489.791	4.841.887
Ganancias (pérdidas) acumuladas		3.517.465	2.549.667
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		140.708.351	132.541.919
Participación no controladora		-	-
TOTAL PATRIMONIO		140.708.351	132.541.919
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		421.634.880	422.639.050

Las notas adjuntas número 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2014 y 2013

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS	Notas	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2013 31.12.2013 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	32	72.336.935	76.611.255
Ingresos de actividades ordinarias	33	38.548.658	36.912.343
Otros ingresos	34	11.698.061	11.293.676
Gastos por intereses y reajustes	37	(15.786.271)	(19.238.458)
Deterioro por riesgo de crédito	29	(9.544.211)	(8.740.403)
Materias primas y consumibles utilizados		(1.188.724)	(1.126.087)
Gastos por beneficios a los empleados	35	(28.236.978)	(27.750.256)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	16-17	(9.994.938)	(9.685.542)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	30	(586.464)	(13.467)
Otros gastos, por naturaleza	36	(54.795.925)	(58.667.561)
Otras ganancias (pérdida)	39	273.557	733.098
Ingresos financieros	31	916.927	2.596.821
Costos financieros		(10.376)	(158.275)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	15	(154.770)	(142.819)
Resultados por unidades de reajuste	38	34.460	(12.016)
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTO		3.509.941	2.612.309
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	18	7.524	(62.642)
GANANCIA (PÉRDIDA) PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS		3.517.465	2.549.667
GANANCIA (PÉRDIDA) PROCEDENTE DE OPERACIONES DISCONTINUADAS		-	-
Ganancia (pérdida)		3.517.465	2.549.667
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		3.517.465	2.549.667
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)		3.517.465	2.549.667

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2014 y 2013

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS	Notas	01.01.2014	01.01.2013
		31.12.2014	31.12.2013
Estado del Resultado Integral		M\$	M\$
Ganancia (pérdida)		3.517.465	2.549.667
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	16(c)	5.493.978	-
TOTAL OTRO RESULTADO INTEGRAL QUE NO SE RECLASIFICARÁ AL RESULTADO DEL PERIODO, ANTES DE IMPUESTOS		5.493.978	-
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	(840.855)	(1.451)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		(840.855)	(1.451)
TOTAL OTROS COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL, ANTES DE IMPUESTO		4.653.123	(1.451)
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con cambios en el superávit de revaluación de otro resultado integral	18 b)	(5.219)	-
TOTAL IMPUESTO A LAS GANANCIAS RELACIONADOS CON COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL QUE SE RECLASIFICARÁN A RESULTADO DEL PERIODO		(5.219)	-
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del período			
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		(5.219)	-
OTRO RESULTADO INTEGRAL		4.647.904	(1.451)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		8.165.369	2.548.216
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		8.165.369	2.548.216
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		8.165.369	2.548.216

Las notas adjuntas número 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2014 y 2013

	Otras reservas					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	Ganancia acumuladas			
	M\$	M\$ (1)	M\$(2)	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2014	125.150.365	4.843.338	(1.451)	4.841.887	2.549.667	132.541.919	-	132.541.919
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO INICIAL RE EXPRESADO	125.150.365	4.843.338	(1.451)	4.841.887	2.549.667	132.541.919	-	132.541.919
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	3.517.465	3.517.465	-	3.517.465
Otro resultado integral	-	5.488.759	(840.855)	4.647.904	-	4.647.904	-	4.647.904
RESULTADO INTEGRAL	-	5.488.759	(840.855)	4.647.904	3.517.465	8.165.369	-	8.165.369
Incremento (disminución) del fondo social	2.549.667	-	-	-	(2.549.667)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios (3)	1.063	-	-	-	-	1.063	-	1.063
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO	2.550.730	5.488.759	(840.855)	4.647.904	967.798	8.166.432	-	8.166.432
SALDO FINAL DEL PERÍODO ACTUAL 31.12.2014	127.701.095	10.332.097	(842.306)	9.489.791	3.517.465	140.708.351	-	140.708.351

(1) Ver detalle de revalorización de Propiedad, Plantas y Equipos en nota N° 16 (M\$5.493.978) y efecto en impuestos diferidos en Nota N° 18 (M\$(5.219))

(2) Ver detalle en nota 8.4

(3) Efecto de cambio de tasa de impuesto por M\$1.063 (ver nota 18)

	Otras reservas					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	Ganancia acumuladas			
	M\$	M\$	M\$ (1)	M\$	M\$	M\$	M\$	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
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 en nota 8.4

Las notas adjuntas número 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

Estados de Flujo de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2014 y 2013

	Notas	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2013 31.12.2013 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	40a	70.081.722	78.902.766
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		245.187	243.481
Otros cobros por actividades de operación	40b	2.738.753.487	2.584.670.178
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(55.655.045)	(54.585.446)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(26.693.677)	(23.645.117)
Otros pagos por actividades de operación	40c	(2.706.274.828)	(2.523.480.324)
Intereses pagados		(16.126.379)	(21.185.383)
Intereses recibidos		612.299	2.326.340
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		53.787	105.669
Otras entradas (salidas) de efectivo	40d	(2.096.324)	(2.318.450)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		2.900.229	41.033.714
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		(133.333)	(152.001)
Importe procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		5.964	191.839
Compras de propiedades, planta y equipo		(500.616)	(707.861)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	12.200.000
FLUJO DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(627.985)	11.531.977
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		28.565.709	81.981.414
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		9.000.000	-
TOTAL IMPORTES PROCEDENTES DE PRÉSTAMOS		37.565.709	81.981.414
Pagos de préstamos		(52.703.427)	(120.816.098)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		-	(308.688)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
FLUJO DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		(15.137.718)	(39.143.372)
Incremento (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(12.865.476)	13.422.319
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		(12.865.474)	13.422.319
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período		71.050.718	57.628.399
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO		58.185.244	71.050.718

Las notas adjuntas número 1 al 46 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

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 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.

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 septiembre 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 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.

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 monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación. Ejemplos de éstos son los riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional y 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 esto. La revisión deberá abarcar todos 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 dos asesores profesionales externos.

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 participa un asesor profesional externo.

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.

Comité de estrategia y negocios: Tiene por objetivo estudiar, analizar y formular propuestas al Directorio para adoptar decisiones relacionadas con la definición y control de la estrategia social de Los Héroes y sus funciones principales. Debe aprobar los ajustes a lineamientos estratégicos, asegurando su coherencia con la visión y misión social. Adicionalmente se encarga de realizar seguimiento al modelo de atención y gestión Comercial y de negocio de Los Héroes, gestionando los riesgos estratégicos. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Subsidiarias: Servicios a otras empresas

Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A.

Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Sociedad estructurada: Financiamiento

Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N° 14)

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 2014 y 2013 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
72.286.300-3	Chile	Pesos
74.247.600-6	Chile	Pesos
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, 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 2014 y 2013.

Bajo normas impartidas por la SUSESO/SVS

Bajo IFRS

MAYOR (MENOR) PROVISIÓN ENTRE AMBOS MÉTODOS

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 2014 y 2013, 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:

Deterioro de la cartera de crédito		
31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$	
15.280.024	14.003.715	Ver Nota N° 6 (3) c)
13.091.989	12.950.519	
2.188.035	1.053.196	

Como consecuencia de estudios realizados por Los Héroes CCAF durante los últimos 4 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.

En lo referente al tratamiento de los impuestos, se han complementado las disposiciones contables vigentes con lo establecido en el Oficio Circular N° 856 del 17 de octubre de 2014, emitida por la Superintendencia de Valores y Seguros de acuerdo a lo descrito en nota N° 18.

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 30 de marzo de 2015.

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 2014 y 2013; estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los períodos 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 2014 y 2013, 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	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Efectivo y efectivo equivalente	7.722.653	8.725.008
Colocaciones de crédito social, corrientes (*)	12.378.231	19.465.871
Deudores previsionales (*)	212.608	977.817
ACTIVOS CORRIENTES TOTALES	20.313.492	29.168.696
Colocaciones de crédito social, no corrientes (*)	14.753.580	33.318.759
ACTIVOS NO CORRIENTES TOTALES	14.753.580	33.318.759
Pasivos		
Otros pasivos financieros corrientes	1.832.964	8.639.280
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	67.331	53.601
PASIVOS CORRIENTES TOTALES	1.900.295	8.692.881
Otros pasivos financieros no corrientes	8.592.282	38.562.992
PASIVOS NO CORRIENTES TOTALES	8.592.282	38.562.992
(*) La cartera securitizada se encuentra provisionada por Los Héroes según se explica en nota 6.3 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 2014 y 2013 se detallan a continuación:		
Resultados	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	11.403.593	12.723.964
Otros gastos, por naturaleza	(163.785)	(166.865)
Costos financieros	(2.294.960)	(4.032.170)
Ingresos financieros	311.684	281.664
Otras ganancias (pérdida)	(1.572)	554
GANANCIA	9.254.960	8.807.147

Producto de la entrada en vigencia de la NIIF 10, Los Héroes CCAF al 31 de diciembre de 2014 y 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 2014 y 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:

	31.12.2014	31.12.2013
Unidad de fomento	24.627,10	23.309,56

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 determinan 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:

	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 15).

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 estima 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 aquellos 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 en los resultados del período 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 financieros

m.1) Activos financieros excepto derivados

m.1.1) 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.

m.1.2) 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. 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 "Gastos por Intereses y Reajustes" 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 Héroe 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 Héroe 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 Héroe 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) Colocaciones de crédito social, Deudor Previsional, Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes

Corresponden a:

- i) Colocaciones de crédito social, Deudor Previsional y Mutuos Hipotecarios: Son 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 de interés efectiva.
- ii) Cuentas por Cobrar al Instituto de Previsión Social (IPS) 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 inmatrimales.

o) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando:

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

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

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

p) Beneficios a los empleados

i) Vacaciones del personal

Los Héroes CCAF y sus 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.

q) Activos y pasivos contingentes

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

r) Transacciones con partes relacionadas

Los Héroes CCAF y sus subsidiarias y sociedades estructuradas revelan en notas a los estados financieros (ver detalle en nota 19) 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.

s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos

s.1) Ingresos por intereses y reajustes

- **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 interés 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.

s.2) 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 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° 32.

s.3) Otros ingresos

▪ Ingresos por prestación de servicios

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

▪ Ingresos por prestaciones adicionales y complementarias

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

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

▪ Aporte 1% pensionado

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

t) Clasificación corriente y no corriente

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

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

u) Información por Segmentos

Un segmento de operación es un componente de una entidad:

- 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.

v) Bases de medición

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

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

w) Uso de estimaciones y juicios

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

- i) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- ii) Para los instrumentos financieros que corresponden a pagarés del Banco Central, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.

- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos e indicadores de morosidad.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes CCAF y sus 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:

▪ Colocaciones de crédito social, (neto)	(Nota 6, 10)
▪ Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(Nota N° 7)
▪ Otros activos no financieros corrientes	(Nota N° 9)
▪ Otros activos no financieros no corrientes	(Nota N° 12)
▪ Propiedades, Plantas y equipos	(Nota N° 16)
▪ Activos intangibles distintos de la plusvalía	(Nota N° 17)
▪ 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° 18)
▪ Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(Nota N° 23)
▪ Otras provisiones a corto plazo	(Nota N° 28)

(x) Nuevos pronunciamientos contables

- a) Las siguientes nuevas normas e interpretaciones han sido adoptadas en los estados financieros:

Nuevas NIIF y modificaciones.	Fecha de aplicación obligatoria
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.
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 La Modificación se centró en cuatro principales áreas: el significado de “actualmente tiene un derecho legal de compensación”, la aplicación y liquidación de la realización simultánea, la compensación de los montos de garantías y la unidad de cuenta para la aplicación de los requisitos de compensación.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de Enero de 2014. Se permite adopción anticipada.
NIIF 7 Modificaciones en las revelaciones de activos financieros y pasivos financieros.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de Enero de 2014. Se permite adopción anticipada.
Nuevas Interpretaciones	
CINIIF 21, Gravámenes	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de Enero de 2014. Se permite adopción anticipada.

La aplicación de estas nuevas Normas Internacionales de Información Financiera no han tenido impacto significativo en las políticas contables de Los Héroes CCAF 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 y modificaciones	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018
NIIF 14 Cuentas Regulatorias Diferidas	Períodos anuales que comienzan en o después del 01 de enero de 2016. Se permite adopción anticipada.
NIIF 15 Ingreso de Contratos con Clientes	Períodos anuales que comienzan en o después del 01 de enero de 2017. Se permite adopción anticipada.
Enmiendas a NIIFs	
NIC 19, Beneficios a los empleados – contribuciones de empleados	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de julio de 2014 (01 de enero 2015). Se permite adopción anticipada.
NIC 16 y NIC 41 : Plantas para Producir Frutos	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016. Se permite adopción anticipada.
NIIF 11 – Contabilidad de combinación de negocios para participaciones en una operación conjunta.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016. Se permite adopción anticipada.
NIIF 2, Pagos basados en acciones _ aclaración de definiciones	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de julio de 2015. Se permite adopción anticipada.
NIIF 3 Combinación de Negocios - aclara concepto de pasivo financiero en el caso del pago de una obligación por una contraprestación contingente.	Aplicable prospectivamente para las combinaciones de negocio cuya fecha d adquisición en o después del 1 de julio de 2016. Se permite adopción anticipada (siempre que se aplique en conjunto las enmiendas de la NIIF 9 y NIC 37).
NIC 27 – Modelo de la participación en los estados financieros separados.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2016. Se permite adopción anticipada
NIC 16 y NIC 38 Amortización basada en ingreso.	Períodos anuales que comienzan en o después del 01 de enero de 2016. Aplicación prospectiva.

La Administración de la Caja estima que la futura adopción de estas Normas, Enmiendas e Interpretaciones antes descritas no tendrá un impacto significativo en los Estados Financieros Consolidados de la Caja.

Nota - 3 Cambio en las estimaciones contables

A partir del 1 de enero de 2014, Los Héroes CCAF ha efectuado un cambio en la estimación para calcular la tasa efectiva de los Créditos Sociales de acuerdo a lo indicado en NIC 39. Este cambio considera las comisiones de ventas pagadas a la fuerza de venta externa y personal interno, debido principalmente a las nuevas condiciones contractuales establecidas para la fuerza de venta. Producto de lo anterior, estas comisiones forman parte integral del costo de la colocación. Al considerar estas comisiones como parte de la tasa efectiva de los créditos sociales (ver Notas 6 y 10) implicó un menor gasto en resultados de M\$2.090.680 al 31 de diciembre de 2014.

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. 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.

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 riesgos 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. Además vela por los riesgos de reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otros.

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, estratégico y reputacional.

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 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 atinentes de los requerimientos de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financiero 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.

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

- a) Riesgo de Crédito
- b) Riesgo Financiero
 - i) Riesgo de Mercado
 - ii) Riesgo de Liquidez
 - iii) Inversiones Financieras. Riesgo de contraparte
 - iv) 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 que fue 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.”

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,.

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 septiembre de 2014 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 2014 se cuenta con aval en el 1,31% 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 2014 y 2013:

	% Total Stock de Colocaciones Dic 2014	% Total Stock de Colocaciones Dic 2013
Pensionado	43,8%	54,5%
Trabajador	56,2%	45,5%
TOTAL	100,0%	100,0%

Se observa un aumento en la participación del segmento trabajadores al comparar con el cierre del año anterior, superando a este cierre las colocaciones de pensionados, esto en línea con la estrategia definida por Los Héroes CCAF.

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 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”.

Para el 31 de diciembre de 2014 y 2013 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:

	Dic-14	Dic-13
Gobierno Central	33%	24%
Servicios	9%	10%
Municipios	8%	9%
Manufacturero	6%	7%
Minería	4%	5%
Comercio	4%	5%
Educación	3%	4%
Forestal	2%	3%
Alimentación	3%	3%
Otros	28%	30%
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 registrados por el segmento trabajadores.

En relación a la antigüedad de impagos, el siguiente cuadro resume las provisiones por tipo y por categoría de riesgo. Los créditos sociales de consumo se clasifican para efectos de provisión estándar por riesgo de crédito, de acuerdo con la morosidad de las obligaciones de sus deudores. Para este efecto, considerará la siguiente situación de morosidad, debiendo quedar clasificado, en la categoría que corresponda, el saldo de los créditos que se señalan:

Categoría "A": préstamos cuyos deudores mantienen todos sus pagos al día.

Categoría "B": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad inferior o igual a 1 mes.

Categoría "C": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 1 mes e inferior o igual a 2 meses.

Categoría "D": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 2 meses e inferior o igual a 3 meses.

Categoría "E": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superiores a 3 meses e inferior o igual a 4 meses.

Categoría "F": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superiores a 4 meses e inferior o igual a 5 meses.

Categoría "G": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superiores a 5 meses e inferior o igual a 6 meses.

Categoría "H": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 6 meses y hasta 12 meses

Información de Provisiones en M\$ a Diciembre 2014			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar M\$	Provisión Complementaria M\$	Total Provisión M\$
A	1.521.552	1.021.646	2.543.198
B	1.166.869	184.400	1.351.269
C	730.699	75.762	806.461
D	791.539	48.303	839.842
E	947.754	41.498	989.252
F	913.722	45.371	959.093
G	772.687	44.460	817.147
H	4.085.820	259.933	4.345.753
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	2.541.942	-	2.541.942
TOTAL CRÉDITO SOCIAL	13.472.584	1.721.373	15.193.957
Hipotecario	37.448		37.448
Más Salud	48.619		48.619
TOTAL	13.558.651	1.721.373	15.280.024

El stock de provisiones total de Crédito Social Los Héroes es M\$15.280.024 que se compone de la cartera vigente de crédito social con M\$15.193.957, para los créditos sociales hipotecarios de M\$37.448 y producto Más Salud con M\$48.619. El índice de provisiones de la cartera de créditos sociales (stock de provisiones/cartera crédito social) es de un 4,64% al cierre de Diciembre 2014, este indicador es 39 puntos base superior a lo registrado en diciembre 2013. Este aumento se explica por el cambio en la composición de cartera, donde tal como se mencionó anteriormente, la cartera del segmento trabajadores ha incrementado su participación a un 56,2% de la cartera de colocaciones de crédito. Ambos segmentos, trabajadores y pensionados, registran separadamente indicadores de riesgo de crédito estables en el periodo analizado. Para los créditos sociales hipotecarios el índice de provisiones es 1,46% a Diciembre 2014.

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.

Al cierre de Diciembre 2014 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 las colocaciones de los bonos corporativos 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 2014 no ha excedido sus límites de Riesgo de Mercado.

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

LIBRO	Exposición				Límite normativo	Exposición al	
	Posición (M\$)	Monto (M\$)	Monto (M\$)	%	Base	31-12-2014	31-12-2013
Libro Negociación ⁵	-	-	750.114	5,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro Caja Corto Plazo ⁶	99.785.893	1.535.099	3.000.454	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	10,23%	10,22%
Libro Caja Largo Plazo ⁷	175.870.923	3.462.469	13.635.354	10%	Patrimonio	2,54%	2,29%

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

⁵ Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.

⁶ 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.

⁷ 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.

En resumen, al 31 de diciembre de 2014, 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. A diciembre 2014 el nivel de la exposición del Libro de Caja de Corto Plazo se observa que está muy por debajo del límite normativo (20%) y similar al mismo mes del año 2013 (10,22%), en tanto que la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja registra un aumento de 2,29% a 2,54%.

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 Los Héroes CCAF.

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 29 a 41 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 2014:

	Impacto M\$	% Patrimonio	% Margen Trimestral promedio
Efecto en las variaciones de tasa y reajustabilidad	340.909	0,25%	2,27%

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.

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)

Plazo Promedio Residual Activos

Plazo Promedio Residual Pasivos

Mar-14	Jun-14	Sept-14	Dic-14
3,0	3,0	2,9	3,1
2,2	2,1	2,3	2,4

Se ha establecido para el control de liquidez 26 límites, 10 que dicen relación con inversión y reserva, 10 de atomización y endeudamiento y 6 que permiten monitorear descalce en brechas de liquidez. Durante el 2014 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 vigente⁸, 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.

⁸ Circular N° 2.502 de SUSESO del 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos
31.12.2014

INGRESOS M\$					
DETALLE DE CUENTA	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Disponible	43.006.903	43.006.903	43.006.903	43.006.903	43.006.903
Inversiones Financieras	8.184.437	8.184.437	8.184.437	8.184.437	8.184.437
Colocaciones de Crédito Social	11.991.316	55.140.939	83.282.938	174.185.909	425.208.598
Mutuos Hipotecarios No Endosables	3.446	10.337	20.673	41.346	203.938
Mutuos Hipotecarios Endosables	10.394	31.182	62.364	124.727	618.460
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	539.895	11.393.156	13.772.079	19.449.129	97.245.647
Ingresos por SIL	3.035.050	9.445.165	18.958.669	37.994.562	133.174.028
Ing. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.277.298	4.017.114	7.997.773	15.970.253	79.802.423
Cotización Previsional	20.342	61.025	122.050	244.100	854.351
Deudores por venta de servicios a terceros	-	1.989.649	3.325.003	7.990.235	39.317.589
Deudores varios	-	9.524	15.874	38.097	190.486
Ingresos por Comisiones	-	8.931.442	14.905.449	35.775.748	55.017.710
Otros Ingresos	55.715	174.111	327.328	696.443	3.482.213
IPS	200.619.396	583.194.020	1.166.283.689	2.395.037.343	3.178.433.664
AFP	15.776.859	47.291.125	94.604.280	189.427.196	946.975.728
TOTAL INGRESOS	284.521.051	772.880.129	1.454.869.509	2.928.166.428	5.011.716.175

Tabla con flujos y vencimientos para egresos
31.12.2014

EGRESOS M\$					
DETALLE DE CUENTA	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Prestamos con Instituciones Privadas y Públicas	362.678	9.827.587	21.480.214	60.240.002	106.972.908
Pasivos Financieros	1.652.440	10.935.388	18.997.341	38.048.591	164.697.320
Egresos por Prestaciones Adicionales	258.967	771.599	1.513.456	3.052.726	15.197.254
Egresos por Prestaciones Complementarias	3.589.210	13.050.697	19.789.294	31.039.612	155.198.058
Egresos por SIL	3.200.127	9.573.409	19.018.609	38.322.650	134.842.857
Egr. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.428.385	4.055.567	7.993.573	16.031.440	79.863.201
Obligaciones con terceros	4.304.342	7.971.004	7.971.004	7.971.004	39.855.022
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-	-
Gastos de Administración	6.317.981	18.953.943	37.907.886	75.815.773	379.078.865
Otros Egresos	305.874	955.856	1.797.010	3.823.426	19.117.128
IPS	196.439.411	574.577.232	1.149.813.300	2.383.142.675	3.153.251.498
AFP	15.459.617	46.342.200	92.872.913	187.074.664	935.166.843
TOTAL EGRESOS	233.319.032	697.014.482	1.379.154.600	2.844.562.563	5.183.240.954

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Riesgo de Liquidez				
Brechas de Liquidez	31 diciembre 2013	31 diciembre 2014	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(59,58)%	(56,39)%	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(49,20)%	(40,16)%	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(65,63)%	(59,51)%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(43,17)%	(59,39)%	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(21,76)%	(65,68)%	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 regulador⁹.

iv) Solvencia: requerimientos de capital

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2014, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo al siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo : MM\$362.564
Patrimonio mínimo exigido (16%) : MM\$ 58.010
Fondo Social Los Héroes CCAF : MM\$127.700

La relación Fondo Social / APRC al cierre de diciembre de 2014 de Los Héroes es 35,22% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido.

c) Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o falla 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:

- ✓ Procesos Internos
- ✓ Personas
- ✓ Sistemas
- ✓ Eventos Externos

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 el 1 de Enero del año 2014.

⁹ Art.31 Ley N° 18.833 del año 1989. Circular N° 2.052 del 10 de abril del 2003 y sus modificaciones posteriores

La administración y gestión 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, entre otros)
- Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización (orientado a la cultura de control), realizando difusión, publicaciones, capacitaciones, inducciones, entre otros, con foco en el riesgo operacional.

Por lo anterior, Los Héroes ha centrado sus esfuerzos en los principales procesos que sustentan el negocio y ha aplicado buenas prácticas metodológicas para administrar y gestionar los riesgos presentes en ellos.

En función del monitoreo y revisión de riesgos, Los Héroes dispone del Comité Ejecutivo de Riesgo, orientado a tratar las temáticas atinentes al control interno de la Corporación. Adicionalmente, estas materias son presentadas en el Comité de Riesgo del cual participa la Alta Administración.

Desde el punto de vista de Seguridad de la Información, Los Héroes cuenta con un inventario de activos de la información debidamente evaluado, acompañado del procedimiento respectivo de tratamiento de la información.

En lo que respecta a Continuidad de Negocio, Los Héroes realiza anualmente pruebas Tecnológicas que aseguren la operatividad de los sistemas críticos para la atención de los Clientes.

La unidad de cumplimiento que reporta a Contraloría desarrolla las siguientes actividades, las que son reportadas al Comité de Auditoría.

- 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

d) 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.

e) 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	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Disponible (a)	42.292.115	46.905.108
Depósitos a plazo (b)	7.288.971	-
Pactos de retroventa (c)	8.604.158	24.145.610
TOTALES	58.185.244	71.050.718

Estas inversiones son fácilmente convertibles en efectivo en el corto plazo y están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

a) Disponible

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

b) Depósitos a plazo

El detalle de los depósitos a plazo, con vencimientos originales menores de tres meses al 31 de diciembre de 2014 y 31 de diciembre de 2013 es el siguiente:

31.12.2014

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Intereses del período M\$	31.12.2014 M\$
20.11.2014	97.004.000-5	Banco Chile	DP	Pesos	5.231.368	3,00	29.01.2015	21.972	5.253.340
15.12..2014	97.004.000-5	Banco Chile	DP	Pesos	2.032.176	3,00	29.01.2015	3.455	2.035.631
					7.263.544			25.427	7.288.971

31.12.2013

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

c) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos de retroventa al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

31.12.2014

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Intereses del período M\$	31.12.2014 M\$
30.12.2014	96.564.330-3	Corredores Banco Estado	Pacto	Pesos	3.381.000	3,00	02.01.2015	3.381.000	282	3.381.282
30.12.2014	96.564.330-3	Corredores Banco Estado	Pacto	Pesos	4.800.000	3,24	05.01.2015	4.800.000	432	4.800.432
30.12.2014	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	422.384	2,1	05.01.2015	422.384	50	422.444
					8.603.384			8.603.384	764	8.604.158

31.12.2013

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Intereses 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	4,6	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	5,0	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	5,0	02.01.2014	5.180.000	725	5.180.725
30.12.2013	96.489.000-5	IMTrust	Pactos	Pesos	1.009.443	4,7	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	4,1	02.01.2014	8.718.268	1.526	8.719.794
					24.133.711			24.133.711	11.899	24.145.610

Nota - 6

Colocaciones de crédito social corrientes (neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

		31.12.2014			31.12.2013		
		Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*)	(6.1)	122.140.497	(1.849.875)	120.290.622	108.069.876	(1.593.615)	106.476.261
SUBTOTAL		122.140.497	(1.849.875)	120.290.622	108.069.876	(1.593.615)	106.476.261
Deudor previsional (**)	(6.2)	14.505.038	(10.515.620)	3.989.418	14.657.402	(9.451.642)	5.205.760
TOTAL CARTERA		136.645.535	(12.365.495)	124.280.040	122.727.278	(11.045.257)	111.682.021

(*) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales vigentes por un monto ascendente a M\$1.056.054 (Ver porción de largo plazo en Nota N° 10).

(**) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales con mora más de 60 días por un monto ascendente a M\$45.779.

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)

Corresponde a operaciones de préstamo de dinero que se valorizan de acuerdo a lo descrito en nota 2ñ). La composición de la cartera de crédito social es la siguiente:

		31.12.2014			31.12.2013		
		Valor bruto M\$	Deterioro(*) M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$(*)	Valor neto M\$
Crédito social	(6.1.1)	119.998.126	(1.835.018)	118.163.108	106.020.429	(1.584.428)	104.436.001
Mutuos hipotecarios no endosables	(6.1.1)	26.195	(1.319)	24.876	23.916	(1.313)	22.603
Mutuos hipotecarios endosables	(6.1.2)	2.093.272	(13.538)	2.079.734	1.778.671	(7.874)	1.770.797
Documentos (cuentas por cobrar)	(6.1.2)	22.904	-	22.904	14.439	-	14.439
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción	(6.1.3)	-	-	-	232.421	-	232.421
TOTALES		122.140.497	(1.849.875)	120.290.622	108.069.876	(1.593.615)	106.476.261

(*) 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).

6.1.1 El detalle de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

31.12.2014

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Trabajadores			
Consumo (*)	62.751.719	(1.527.502)	61.224.217
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	26.195	(1.319)	24.876
SUB-TOTAL	62.777.914	(1.528.821)	61.249.093

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Pensionados			
Consumo	57.246.407	(307.516)	56.938.891
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	-	-	-
SUB-TOTAL	57.246.407	(307.516)	56.938.891

TOTAL	120.024.321	(1.836.337)	118.187.984
--------------	--------------------	--------------------	--------------------

(*) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$1.056.054 (ver porción largo plazo en nota N° 10)

31.12.2013

Trabajadores

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	51.368.064	(1.276.936)	50.091.128
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	23.916	(1.313)	22.603
SUB-TOTAL	51.391.980	(1.278.249)	50.113.731

Pensionados

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	54.652.365	(307.492)	54.344.873
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	-	-	-
SUB-TOTAL	54.652.365	(307.492)	54.344.873

TOTAL	106.044.345	(1.585.741)	104.458.604
--------------	--------------------	--------------------	--------------------

6.1.2 Activos por mutuos hipotecario endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2014

31.12.2014	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	114	9	-	123
Monto (1) M\$	1.963.564	129.708	-	2.093.272
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(13.538)	-	-	(13.538)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.950.026	129.708	-	2.079.734

31.12.2013

31.12.2013	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	103	7	-	110
Monto (1) M\$	1.694.139	84.532	-	1.778.671
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(7.874)	-	-	(7.874)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.686.265	84.532	-	1.770.797

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2014

Concepto	Monto Nominal M\$		Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
	Trabajador	Pensionado		
Dividendos por cobrar	20.345	876	-	21.221
Seguros de desgravamen	325	14	-	339
Seguros de incendio y sismo	683	25	-	708
Seguros de cesantía	636	-	-	636
TOTAL	21.989	915	-	22.904

31.12.2013

Concepto	Monto Nominal M\$		Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
	Trabajador	Pensionado		
Dividendos por cobrar	12.998	249	-	13.247
Seguros de desgravamen	316	5	-	321
Seguros de incendio y sismo	452	9	-	461
Seguros de cesantía	410	-	-	410
TOTAL	14.176	263	-	14.439

6.1.3 Mutuos hipotecario endosables en proceso de inscripción (neto)

31.12.2014

Sin trámite de inscripción en el CBR	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) - (2)	-	-	-
En proceso de inscripción en el CBR	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) - (2)	-	-	-

31.12.2013

Sin trámite de inscripción en el CBR

	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	-	-	-
Monto (1) M\$	-	-	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) – (2)	-	-	-

En proceso de inscripción en el CBR

	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
N° de mutuos	11	-	11
Monto (1) M\$	232.421	-	232.421
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	-	-	-
Monto neto (3) = (1) – (2)	232.421	-	232.421

6.2 Deudores previsionales (neto)

El detalle de los deudores previsionales con más de 60 días y hasta 12 meses de morosidad al 31 de diciembre de 2014 y 2013, es el siguiente:

31.12.2014

Trabajadores

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (*)	12.938.730	(9.295.551)	3.643.179
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	240.301	(22.590)	217.711
SUB-TOTAL (1)	13.179.031	9.318.141	3.860.890

Pensionados

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	1.326.007	(1.197.479)	128.528
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	-	-	-
SUB-TOTAL (2)	1.326.007	(1.197.479)	128.528

Otras Deudas

SUB-TOTAL (3)	-	-	-
----------------------	----------	----------	----------

TOTAL (1) + (2) + (3)	14.505.038	(10.515.620)	3.989.418
------------------------------	-------------------	---------------------	------------------

(*) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$45.779

31.12.2013

Trabajadores

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	12.373.337	(7.601.154)	4.772.183
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	237.017	(20.096)	216.921
SUB-TOTAL (1)	12.610.354	(7.621.250)	4.989.104

Pensionados

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	2.047.048	(1.830.392)	216.656
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	-	-	-
SUB-TOTAL (2)	2.047.048	(1.830.392)	216.656

Otras Deudas

SUB-TOTAL (3)	-	-	-
----------------------	---	---	---

TOTAL (1) + (2) + (3)	14.657.402	(9.451.642)	5.205.760
------------------------------	-------------------	--------------------	------------------

6.3 Información adicional de la cartera de crédito

- a) La estratificación de la cartera de crédito social, créditos hipotecarios y deudor previsional por tramos de morosidad y tipo de cartera es la siguiente:

Al 31.12.2014

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	320.144	65.215	6.292	223	2.542	123	1.892	88
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	254.422.284	26.954.151	6.331.396	180.833	2.154.748	39.553	1.354.039	38.433
Nº de clientes cartera repactada	66.397	-	1.800	-	1.049	-	549	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	25.762.055	-	1.445.143	-	878.158	-	399.215	-
Total cartera bruta en miles de pesos	280.184.339	26.954.151	7.776.539	180.833	3.032.906	39.553	1.753.254	38.433
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(6.755.231)	(60.109)	(1.509.218)	(3.021)	(759.889)	(6.682)	(583.809)	(9.760)
Total cartera neta en miles de pesos	273.429.108	26.894.042	6.267.321	177.812	2.273.017	32.871	1.169.445	28.673
	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	1.684	101	1.531	46	1.323	41	1.051	33
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.228.226	61.591	1.215.212	20.934	982.574	26.515	786.759	22.275
Nº de clientes cartera repactada	472	-	310	-	241	-	222	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	314.264	-	251.110	-	206.308	-	197.206	-
Total cartera bruta en miles de pesos	1.542.490	61.591	1.466.322	20.934	1.188.882	26.515	983.965	22.275
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(610.404)	(20.890)	(653.680)	(6.816)	(616.961)	(11.398)	(563.837)	(11.024)
Total cartera neta en miles de pesos	932.086	40.701	812.642	14.118	571.921	15.117	420.128	11.251
	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera	
Detalle de cartera bruta								
Nº de clientes cartera no repactada	1.232	-	4.666	1	342.357	65.871	408.228	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	777.623	-	3.173.058	135	272.425.919	27.344.420	299.770.339	
Nº de clientes cartera repactada	263	-	878	-	72.181	-	72.181	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	208.090	-	686.544	-	30.348.093	-	30.348.093	
Total cartera bruta en miles de pesos	985.713	-	3.859.602	135	302.774.012	27.344.420	330.118.432	
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(602.351)	-	(2.494.944)	-	(15.150.324)	(129.700)	(15.280.024)	
Total cartera neta en miles de pesos	383.362	-	1.364.658	135	287.623.688	27.214.720	314.838.408 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2014 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$123.178.207 y en el activo no corriente por M\$191.660.201 (Ver nota N° 10). Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.

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	329.535	115.725	7.336	738	3.789	432	4	-
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	240.722.673	52.262.151	6.110.102	504.161	2.603.948	189.319	71.405	-
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	244.165.997	52.282.235	6.720.346	504.161	3.098.465	189.319	71.405	-
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(5.163.850)	(516.963)	(1.214.154)	(87.374)	(780.590)	(35.143)	(757)	-
Total cartera neta en miles de pesos	239.002.147	51.765.272	5.506.192	416.787	2.317.875	154.176	70.648	-
	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	3.183	676	2.095	298	1.653	201	1.509	121
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.674.336	238.912	1.271.452	110.683	880.171	92.389	796.189	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	2.047.156	238.912	1.523.569	110.683	1.092.816	92.389	962.166	58.945
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(1.312.857)	(85.194)	(543.198)	(31.933)	(516.781)	(25.203)	(459.359)	(38.507)
Total cartera neta en miles de pesos	734.299	153.718	980.371	78.750	576.035	67.186	502.807	20.438
	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera	
Detalle de cartera bruta								
Nº de clientes cartera no repactada	3.033	293	18.370	313	370.507	118.797	489.304	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.569.350	129.085	3.124.104	156.718	258.823.730	53.742.363	312.566.093	
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	1.763.015	129.085	3.505.523	156.718	264.950.458	53.762.447	318.712.905	
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(573.191)	(24.798)	(2.498.136)	(95.727)	(13.062.873)	(940.842)	(14.003.715)	
Total cartera neta en miles de pesos	1.189.824	104.287	1.007.387	60.991	251.887.585	52.821.605	304.709.190	(*)

(*) Al 31 de diciembre de 2013 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional 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).

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2014

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

Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$

1.250	-	361	-
764.091	-	1.835.649	-

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

c) Deterioro de la cartera de crédito

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

31.12.2014

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2014	14.003.715
Traspaso cartera 100% provisionada del periodo (1)	(6.859.510)
Constitución de provisiones	9.544.211
Recuperación de castigos	(1.408.392)
SALDO DE PROVISIÓN AL 31.12.2014 (2)	15.280.024

(1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del periodo enero a diciembre de 2014 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\$12.365.495 clasificada en corriente y M\$2.914.529 clasificada como no corriente (Ver Nota N° 10). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N° 4a). El cargo a resultados por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2014 ascendió a M\$ 9.544.211.

31.12.2013

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2013	36.984.282
Provisión cartera con más de 12 meses de morosidad (1)	(30.441.404)
Constitución de provisiones	8.740.403
Recuperación de castigos	(1.279.566)
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, sin tener efecto en resultados.

(2) Provisión compuesta por M\$11.045.257 clasificada en corriente y M\$2.958.459 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.

El detalle del deterioro de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:
31.12.2014

	Por mutuo hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo idiosincrático M\$	Por riesgo sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	11.650.211	1.598.948	-	13.249.159
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	13.538	-	-	-	13.538
Mutuos hipotecarios no endosables	23.909	-	-	-	23.909
SUB-TOTAL	37.447	11.650.211	1.598.948	-	13.286.606
Consumo	-	1.870.993	122.425	-	1.993.418
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	-	-	-	-	-
SUB-TOTAL	-	1.870.993	122.425	-	1.993.418
TOTAL STOCK DE PROVISIONES	37.447	13.521.204	1.721.373	-	15.280.024

31.12.2013

	Por mutuo hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo idiosincrático M\$	Por riesgo sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	9.201.882	2.060.515	-	11.262.397
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	7.874	-	-	-	7.874
Mutuos hipotecarios no endosables	21.409	-	-	-	21.409
SUB-TOTAL	29.283	9.201.882	2.060.515	-	11.291.680
Consumo	-	2.485.443	226.592	-	2.712.035
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	-	-	-	-	-
SUB-TOTAL	-	2.485.443	226.592	-	2.712.035
TOTAL	29.283	11.687.325	2.287.107	-	14.003.715

Nota - 7

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (neto)

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

	31.12.2014			31.12.2013		
	Valor bruto	Deterioro	Valor neto	Valor bruto	Deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	3.915.644	(453.280)	3.462.364	4.010.018	(365.967)	3.644.051
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	749.426	(38.469)	710.957	408.395	(44.424)	363.971
Deudores por venta de propiedades	58.245	-	58.245	52.377	-	52.377
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	473.216	(3.782)	469.434	320.502	(18.266)	302.236
Deudores varios (4)	4.276.964	(1.173.307)	3.103.657	2.908.191	(888.801)	2.019.390
Cheques protestados (5)	156.127	(137.574)	18.553	147.374	(136.195)	11.179
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	2.885.955	-	2.885.955	2.743.271	-	2.743.271
TOTALES	12.515.577	(1.806.412)	10.709.165	10.590.128	(1.453.653)	9.136.475

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

31.12.2014

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
MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Cuenta por cobrar fondos nacionales	-	3.105.634	40.476	5.930	-	-	-	-	763.604	3.915.644	-
Deudores por venta de servicios a terceros	622.420	78.431	6.313	931	1.181	1.682	1.915	952	415	749.426	-
Deudores por venta de propiedades	58.245	-	-	-	-	-	-	-	-	58.245	519.440
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas	228.943	61.735	163.954	14.272	346	-	-	-	3.966	473.216	-
Deudores varios	763.426	1.765.755	280.391	243.479	153.415	147.404	58.057	27.950	60.522	4.276.964	-
Cheques protestados	-	17.134	796	621	-	9	-	-	-	137.567	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2.885.955	-	-	-	-	-	-	-	-	2.885.955	-
Saldo bruto al 31.12.2014	4.558.989	5.028.689	491.930	265.233	154.942	149.095	59.972	28.902	60.937	12.515.577	519.440
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(145.564)	(90.000)	(27.678)	(42.734)	(118.587)	(46.671)	(26.494)	(13.811)	(39.142)	(1.255.731)	-
Saldo neto al 31.12.2014	4.413.425	4.938.689	464.252	222.499	36.355	102.424	33.478	15.091	21.795	10.709.165	519.440

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
MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Cuenta por cobrar fondos nacionales	2.912.930	-	-	6.479	-	-	7.705	669.608	15.094	398.202	4.010.018
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	7.182	695.238	2.908.193
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	6.690.696	1.024.742	396.818	13.944	175.424	208.815	83.539	688.157	29.095	10.590.130	595.248
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(110.911)	(46.569)	(44.245)	-	(59.249)	(33.081)	(24.479)	(57.830)	(9.936)	(1.067.353)	-
Saldo neto al 31.12.2013	6.579.785	978.173	352.573	13.944	116.175	175.734	59.060	630.327	19.159	9.136.477	595.248

La descripción de los conceptos de los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes se detallan a continuación:

(1) Al 31 de diciembre de 2014 M\$2.886.889 corresponde al déficit generado en los fondos de curativa, maternal y asignación familiar que se declaran a la SUSESO liquidándose al mes siguiente (M\$2.857.813 al 31 de diciembre de 2013) y M\$ 1.028.755 corresponden a retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$1.152.205 al 31 de diciembre de 2013). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$453.280 (M\$365.967 al 31 de diciembre de 2013).

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

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	25.277	25.592
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	140.069	66.693
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	51.120	36.171
Cía. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	154	154
Seguros de visa SURA	96.549.050-7	Servicios recaudación primas de seguros	22	22
Cía. Seguros de Vida Cardif S.A.	96.837.630-6	Servicios recaudación primas de seguros	4	6
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	25.764	44.820
FONASA	61.603.000-0	Convenio venta de bonos	8.099	10.843
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	11.236	5.863
Varios Cías de seguros		Servicios de recaudación primas de seguros	201.073	21.981
Varios deudores		Prestaciones complementarias	50.020	96.145
ITAU Chile Cía de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación de seguros	90.076	-
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	133.680	94.629
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	12.832	5.476
SUBTOTALES			749.426	408.395
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(38.469)	(44.424)
TOTALES			710.957	363.971

(*) 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	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Saldo inicial	44.424	12.521
Constitución de provisión	-	53.263
Aplicación provisión	(5.955)	(21.360)
Movimientos, subtotal	(5.955)	31.903
SALDO FINAL	38.469	44.424

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

Entidad	Concepto	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	51.437	154.516
Productora	Eventos	331.792	157.772
Varios deudores	Turismo	795	8.214
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	89.192	-
SUBTOTALES		473.216	320.502
Deterioro deudores		(3.782)	(18.266)
TOTALES		469.434	302.236

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

Entidad/persona	Concepto	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	118.584	154.519
Varios deudores	Deudores anticipo SIL	359.366	354.303
Cía. de Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (1)	1.716.683	1.884.797
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	219.340	141.020
Fondos por rendir	Fondos por rendir	3.306	3.807
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	193.790	43.154
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS	1.535.662	58.529
Varios deudores	Varios	130.233	268.062
SUBTOTALES		4.276.964	2.908.191
Deterioro de Deudores Varios		(1.173.307)	(888.801)
TOTALES		3.103.657	2.019.390

(1) Corresponde a los montos por cobrar a las compañías de seguros asociado a las pólizas de seguros de desgravamen de los créditos sociales, al 31 de diciembre de 2014 incluye un monto bruto de M\$30.220 que se encuentran securitizados (M\$71.123 al 31 de diciembre de 2013). El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2014 asciende a M\$ 670.406 (M\$396.677 al 31 de diciembre de 2013).

El detalle por tramos de morosidad es el siguiente:

31.12.2014

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	1.314	166	-	-	923	2	955	58
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	471.303	18.174	-	-	247.074	864	209.233	11.107
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	471.303	18.174	-	-	247.074	864	209.233	11.107
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(144.441)	(1.123)	-	-	(27.566)	(112)	(35.163)	(2.064)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	326.862	17.051	-	-	219.508	752	174.070	9.043
	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	470	-	399	-	121	-	51	-
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	149.706	-	146.641	-	56.691	-	25.158	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	149.706	-	146.641	-	56.691	-	25.158	-
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(36.598)	-	(46.671)	-	(24.579)	-	(12.859)	-
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	113.108	-	99.970	-	32.112	-	12.299	-
	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	81	2	479	-	4.793	228	5.021	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	58.936	75	321.721	-	1.686.463	30.220	1.716.683	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	58.936	75	321.721	-	1.686.463	30.220	1.716.683	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(39.454)	(75)	(299.701)	-	(667.032)	(3.374)	(670.406)	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	19.482	-	22.020	-	1.019.431	26.846	1.046.277	

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								
Nº 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	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera	
Detalle de cartera fallecidos								
Nº de clientes	28	-	187	-	4.430	167	4.597	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	12.191	-	76.252	-	1.813.674	71.123	1.884.797	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	12.191	-	76.252	-	1.813.674	71.123	1.884.797	
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	4.741	-	7.903	-	1.424.501	63.619	1.488.120	

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

Movimientos	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Saldo inicial	888.801	1.145.403
Constitución de provisión (*)	284.506	141.577
Aplicación provisión (**)	-	(398.179)
Movimientos, subtotal	284.506	(256.602)
SALDO FINAL	1.173.307	888.801

(*) Entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2014 el cargo a resultados corresponde principalmente a deterioro de las cuentas por cobrar a compañías de seguros. 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 2013 se reverso la provisión asociada a las compañías de seguros por M\$398.179.

- (5) Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, existen cheques protestados por M\$156.127 y M\$147.374, respectivamente. Se estimó un deterioro de M\$137.574 y M\$136.195 respectivamente, 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 2014.

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 2014	Activos a valor					Total
	Efectivo y equivalente de efectivo	Préstamos y cuentas por cobrar	razonable con cambios en resultado	Derivados de cobertura	Mantenidos hasta el vencimiento	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	42.292.115	-	-	-	15.893.129	58.185.244
Colocaciones de crédito social (neto)	-	310.894.769	-	-	-	310.894.769
Deudor previsional	-	3.943.639	-	-	-	3.943.639
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	9.423.220	-	-	-	9.423.220
Otros activos financieros no corrientes	-	121.703	-	627.501	-	749.204
TOTAL	42.292.115	324.383.331	-	627.501	15.893.129	383.196.076

31 de diciembre de 2013	Activos a valor					Total
	Efectivo y equivalente de efectivo	Préstamos y cuentas por cobrar	razonable con cambios en resultado	Derivados de cobertura	Mantenidos hasta el vencimiento	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	46.905.108	-	-	-	24.145.610	71.050.718
Colocaciones de crédito social (neto)	-	299.503.430	-	-	-	299.503.430
Deudor previsional	-	5.205.760	-	-	-	5.205.760
Deudores comerciales y cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	9.330.294	-	-	-	9.330.294
Otros activos financieros no corrientes	-	191.211	-	-	-	191.211
TOTAL	46.905.108	314.230.695	-	-	24.145.610	385.281.413

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.

Los 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 2014	Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados			
	M\$	Derivados de cobertura	Otros pasivos financieros	Total
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	72.395.098	72.395.098
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	55.148.896	55.148.896
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	150.249.229	150.249.229
TOTAL	-	-	277.793.223	277.793.223

31 de diciembre de 2013	Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados			
	M\$	Derivados de cobertura	Otros pasivos financieros	Total
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	73.824.488	73.824.488
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	49.522.187	49.522.187
Otros pasivos financieros no corrientes	-	103.253	162.300.725	162.403.978
TOTAL	-	103.253	285.647.400	285.750.653

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 de los instrumentos derivados (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 2014	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Total M\$
Activos				
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	-	627.501	-
TOTAL ACTIVOS		-	627.501	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	8.4	-	-	-
TOTAL PASIVOS		-	-	-
31 de diciembre de 2013	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Total M\$
Activos				
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.

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). Al 31 de diciembre de 2014 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$36.808. Al 31 de diciembre de 2013 la administración decidió no afectar la valorización del instrumento derivado al cierre del ejercicio 2013 por estos ajustes, dado a que no fueron significativos, el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$13.972.

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 - designados como instrumentos de cobertura (NIIF 7.22)

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 (CCS) al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

Instrumento derivados	Contraparte	Clasificación	31.12.2014				31.12.2013			
			Activos		Pasivos		Activos		Pasivos	
			Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cross Currency Swaps (1)	IM Trust	Cobertura de flujo de caja	-	897.177	-	-	-	-	-	103.253
Cross Currency Swaps (2)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	269.676	-	-	-	-
Total			-	897.177	-	269.676	-	-	-	103.253

- (1) 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 de febrero de 2015 y finalizando en agosto del 2018.
- (2) El 02 de octubre de 2014, Los Héroes firmó un contrato de swap de moneda con BCI 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 G), por un millón doscientas mil U.F, equivalente aproximadamente a M\$29.007.420 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de marzo del año 2016 y finalizando en septiembre de año 2019.

Monto reconocido en "Otras Reservas" al 31 de diciembre de 2014 y 2013:

	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Saldo reconocidos en Otras Reservas	842.306	1.451
Saldo al inicio	1.451	-
Aumento (disminución) otras reservas	840.855	1.451
SALDO AL CIERRE	842.306	1.451

Efecto CCS

	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(1.191.405)	(653.212)
Ingresos por interés devengados en UF	619.895	355.552
SALDO NETO DE GASTO FINANCIERO (PASIVO) (1)	(571.510)	(297.660)
Mark to Market (MtM) al 31.12.2014 (2)	627.501	(103.253)
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(1.199.011)	(194.407)
Reajuste (UF) acumulado de los bonos corporativos Serie E y G en UF (partida cubierta)	2.041.317	195.858
SALDO DE LA CUENTA DE PATRIMONIO (PARTE EFECTIVA)	842.306	1.451

A continuación se detallan los vencimientos de las coberturas en pesos a pagar a IMTrust y BCI, el monto a recibir se calza con el monto a pagar por la partida cubierta (Bonos Series E y G). Ver detalle de los flujos no descontados de los Bonos Series E y G en nota 21 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	M\$ 785.562	M\$ 4.447.356	M\$ 7.043.411	M\$ 6.656.501	M\$ 6.264.253	M\$ 2.985.634
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	02.10.2014	01.09.2019	-	1.622.045	8.772.522	8.367.011	7.961.500	7.555.988
Total						-	1.622.045	8.772.522	8.367.011	7.961.500	7.555.988

Nota - 9

Otros activos no financieros corrientes

	31.12.2014			31.12.2013		
	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)	968.716	(968.716)	-	968.290	(968.290)	-
Cotización declarada y no pagada	5.814	-	5.814	14.335	-	14.335
Gastos pagados por anticipado (3)	100.891	-	100.891	73.387	-	73.387
Bonificación zona extrema DL 889	2.831	(2.831)	-	2.831	(2.831)	-
Otros	12.301	-	12.301	24.796	-	24.796
Totales	1.240.019	(1.121.013)	119.006	1.233.105	(1.120.587)	112.518

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

Movimientos	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Saldo inicial	1.120.587	1.120.242
Constitución de provisión	-	345
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	-	345
SALDO FINAL	1.120.587	1.120.587

- (1) Corresponde a la diferencia entre el patrimonio del fondo administrado por AFV Intercajas S.A. y el sistema de cuentas de ahorro, registrada conforme a la autorización de SUSESO en Oficio N° 47.272 del 14 de julio de 2008. Este monto se encuentra 100% provisionado.
- (2) Corresponde a menores aportes de cotizaciones previsionales que se deben cobrar a las empresas afiliadas, 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\$968.716.
- (3) Esta partida se compone principalmente de pólizas de seguros tomados por Los Héroes cubriendo riesgos de incendio, responsabilidad civil, accidentes, etc. por M\$95.965.

Nota - 10

Colocaciones de crédito social (neto), no corrientes

	31.12.2014			31.12.2013		
	Valor bruto	Deterioro(*)	Valor neto	Valor bruto	Deterioro(*)	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (1)	195.044.137	(2.914.529)	192.129.608	195.467.069	(2.958.459)	192.508.610
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	519.440	-	519.440	518.559	-	518.559
TOTALES	195.563.577	(2.914.529)	192.649.048	195.985.628	(2.958.459)	193.027.169

(*) Ver nota 6.3 (c) referida a deterioro de la cartera de crédito.

(1) El detalle de la cartera de crédito social no corriente por tipo de crédito es la siguiente:

31.12.2014

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Trabajadores			
Consumo (*)	109.664.627	(2.426.106)	107.238.521
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	519.440	-	519.440
SUB-TOTAL	110.184.067	(2.426.106)	107.757.961

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Pensionados			
Consumo	85.379.510	(488.423)	84.891.087
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	-	-	-
SUB-TOTAL	85.379.510	(488.423)	84.891.087

TOTAL	195.563.577	(2.914.529)	192.649.048
--------------	--------------------	--------------------	--------------------

(*) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efecto del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales (porción largo plazo) por un monto ascendente a M\$988.847.

31.12.2013

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Trabajadores			
Consumo	80.154.084	(2.384.307)	77.769.777
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	518.559	-	518.559
SUB-TOTAL	80.672.643	(2.384.307)	78.288.336

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Pensionados			
Consumo	115.312.985	(574.152)	114.738.833
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	-	-	-
SUB-TOTAL	115.312.985	(574.152)	114.738.833

TOTAL	195.985.628	(2.958.459)	193.027.169
--------------	--------------------	--------------------	--------------------

Nota - 11

Cuentas por cobrar, no corrientes

	31.12.2014			31.12.2013		
	Valor bruto	Deterioro	Valor neto	Valor bruto	Deterioro	Valor neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	570.648	-	570.648	595.248	-	595.248
TOTALES	570.648	-	570.648	595.248	-	595.248

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

Nota - 12

Otros activos no financieros no corrientes

	31.12.2014			31.12.2013		
	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	88.472	-	88.472	82.227	-	82.227
Bonificación zona extrema DL 889 (1)	25.219	(18.542)	6.677	25.219	(18.542)	6.677
Otros deudores (1) (2)	359.416	(351.545)	7.871	182.014	(174.143)	7.871
TOTALES	478.091	(370.087)	108.004	294.444	(192.685)	101.759

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

Movimientos	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Saldo inicial	192.685	192.685
Constitución de provisiones (2)	177.402	-
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	-	-
SALDO FINAL	370.087	192.685

(2) "Este monto aumenta respecto al año 2013, ya que en diciembre de 2014 se reclasificaron M\$177.402, desde la cartera de crédito social hacia la cuenta "Otros deudores" derivado de un fraude cometido en perjuicio de la entidad".

Nota - 13

Otros activos financieros no corrientes

	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	627.501	-
Garantía de arriendos (2) (3)	106.972	182.003
Cheques y otros documentos en garantía (3)	14.731	9.208
TOTALES	749.204	191.211

(1) Corresponde al valor razonable del Cross Currency Swap contratado por los Héroes CCAF, con el objeto de cubrir la volatilidad de la inflación, ver detalle en nota 8.4 "Instrumentos derivados".

(2) 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".

(3) Los movimientos al 31 de diciembre de 2014 y 2013 son los siguientes:

31.12.2014

Movimientos	Cheques y otros documentos en garantía	Garantía de arriendo	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2014	9.208	182.003	191.211
Deterioro	(783)	(79.059)	(79.842)
Recuperación de garantía	-	-	-
Otros incrementos (disminución)	6.306	4.028	10.334
SALDO AL 31.12.2014	14.731	106.972	121.703

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

Nota - 14 Inventarios

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

Conceptos	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Material corporativo	28.655	20.797
Otros insumos	3.778	7.931
TOTALES	32.433	28.728

Nota - 15

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:

		País de origen	% participación		Valor de inversión		Resultados		
Rut	Sociedad		N° de acciones	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2013	01.01.2014	01.01.2013
				%	%	M\$	M\$	31.12.2014	31.12.2013
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA" (1) (2)	Chile	81.022	30,738	30,147	163.855	191.637	(161.115)	(146.353)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A. (3)	Chile	60	15	15	66.407	60.062	6.345	3.534
						230.262	251.699	(154.770)	(142.819)

(1) Con fecha 05 de agosto de 2014, Los Héroes CCAF suscribió y pago 16.292 acciones por un monto ascendente a M\$133.333, producto de lo anterior la participación aumento de un 30,147% a un 30,738%.

(2) Al 31 de diciembre de 2013 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 2014 de M\$20.809. 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.

(3) 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 2014 y 2013 de la sociedad registrada por el método de la participación:

31.12.2014

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"	410.516	393.127	358.521	-	43.706	(500.165)	456.459
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	395.272	49.897	5.049	-	122.778	(80.474)	42.304

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

El movimiento de las participaciones en empresas asociadas durante los períodos 2014 y 2013 son los siguientes:

31.12.2014

Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	251.699
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(154.770)
Dividendos recibidos	
Otros incrementos (decrementos) (*)	133.333
MOVIMIENTOS, SUBTOTAL	(21.437)
SALDO FINAL	230.262

31.12.2013

Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	242.517
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(142.819)
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos) (*)	152.001
MOVIMIENTOS, SUBTOTAL	9.182
SALDO FINAL	251.699

(*) Corresponden a aumentos de capital en inversión en Medipass SpA

Nota - 16 Propiedades, plantas y equipo, neto

a) Composición:

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

Concepto	31.12.2014			31.12.2013		
	PPE bruto	Depreciación acumulada (2)	PPE neto	PPE bruto	Depreciación acumulada	PPE neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos (2)	9.440.387	-	9.440.387	6.461.551	-	6.461.551
Edificios e instalaciones fijas (2)	14.431.828	(502.734)	13.929.094	12.872.301	(1.024.357)	11.847.944
Equipamiento de tecnología de la información	3.257.363	(2.788.180)	469.183	3.237.074	(2.523.427)	713.647
Vehículo de motor	210.607	(109.572)	101.035	152.600	(101.292)	51.308
Otras propiedades, planta y equipos	1.815.834	(1.498.310)	317.524	1.638.801	(1.386.952)	251.849
Otros activos fijos (1)	35.295.735	(25.701.269)	9.594.466	35.287.103	(18.496.787)	16.790.316
TOTALES	64.451.754	(30.600.065)	33.851.689	59.649.430	(23.532.815)	36.116.615

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 que vence el 30 de abril de 2016.

Los gastos por los arriendos comprometidos de las sucursales es el siguiente:

	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Hasta 1 año	4.699.959	4.574.054
De 1 a 5 años	2.431.306	6.572.423
Más de 5 años	-	-
TOTAL	7.131.265	11.146.477

(2) Producto de la retasación de los edificios y terrenos registrada en el mes de diciembre de 2014, implicó que la depreciación acumulada de los edificios e instalaciones fijas a esa fecha fue eliminada contra el valor libro de los activos brutos, de manera que lo que se reexpresó fue el valor neto resultante, hasta alcanzar el valor revaluado del activo.

b) Movimientos:

Los movimientos al 31 de diciembre de 2014 y 2013 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

31.12.2014

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 01.01.2014	6.461.551	11.847.944	713.647	51.308	251.849	16.790.316	36.116.615
Adiciones	-	322.928	24.744	73.220	189.412	8.632	618.936
Retiros	-	-	(304)	(4.330)	-	-	(4.634)
Depreciación	-	(756.920)	(268.904)	(19.163)	(123.737)	(7.204.482)	(8.373.206)
Incremento por revaluación (ver letra c))	2.978.836	2.515.142	-	-	-	-	5.493.978
Otros incrementos (disminución)	-	-	-	-	-	-	-
SALDO AL 31.12.2014	9.440.387	13.929.094	469.183	101.035	317.524	9.594.466	33.851.689

La valorización al costo y por el método de la reevaluación de las Propiedades, plantas y equipos (PPE) revaluados es la siguiente:

Categoría	Valorización al costo al 31.12.2014	Valorización al costo al 31.12.2013	Valorización de acuerdo al método de revaluación al 31.12.2014	Valorización de acuerdo al método de revaluación al 31.12.2013
	M\$	M\$	M\$	M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	6.787.591	7.453.690	13.482.953	11.102.077
Terrenos	5.352.629	5.352.629	9.440.387	6.461.551
SALDOS	12.140.220	12.806.319	22.923.340	17.563.628

31.12.2013

Movimientos	Edificios e Instalaciones		Equipamiento de TI, neto	Vehículo de motor, neto	Otras propiedades, planta y equipo, neto		Otros activos fijos	Total
	Terrenos	fijas y accesorios, neto						
	M\$	M\$			M\$	M\$		
Saldo al 01.01.2013	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	

c) Revalorización de las Propiedades, Plantas y Equipos

Entre los meses de julio y agosto de 2014, Los edificios corporativos, 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.

Producto de lo antes mencionado se registró un aumento en el valor de Terrenos y Edificios e Instalaciones por un monto ascendente a M\$2.978.836 y M\$2.515.142, respectivamente, dicho aumento se registró en la cuenta de patrimonio "Superávit por reevaluación" por un monto ascendente a M\$5.493.978.

Los métodos de tasación utilizados por el tasador independiente corresponden a los siguientes:

1. Enfoque de mercado: tiene por objetivo determinar el valor de mercado, que corresponde a la cantidad estimada, expresada en términos de dinero que razonablemente se puede esperar de una propiedad en un intercambio entre un vendedor y un comprador voluntario, con equidad para ambos, bajo ninguna presión para comprar o vender y ambos plenamente conscientes de todos los hechos relevantes, en una fecha específica.
2. Enfoque de ingreso: Cuando no exista evidencia de un valor de mercado, como consecuencia de la naturaleza específica del activo y porque rara vez es vendido, salvo

como parte de una entidad de negocio en funcionamiento, el valor razonable se debe estimar a través de métodos que tengan en cuenta los ingresos que genera el mismo. Para aquellos activos que fueron posibles encontrar comparables de renta, el ingreso considera la actualización de los flujos asociados a los activos bajo análisis. Los flujos proyectados se estimaron proyectando arriendos proyectados. Para la proyección de arriendos se consideraron cánones mensuales de arriendos de activos similares, superficies potenciales arrendables, vacaciones estimadas, corredor de propiedades, administración de contratos e impuestos esperados, para un periodo definido según el tipo de activo.

3. Enfoque de Costos: Cuando no exista evidencia de un valor de mercado, se utiliza este enfoque. En una primera parte se determina el Costo de Reposición a Nuevo (C.R.N) del inmueble tasado. Posteriormente se deduce la pérdida de valor causada por el deterioro físico, obsolescencia funcional u obsolescencia económica. La lógica detrás de este enfoque es el principio de sustitución, un comprador prudente no pagará más por una propiedad que el costo de adquirir una propiedad sustituta de utilidad equivalente.

Principales supuestos utilizados

1. Costo de reposición a Nuevo (CRN)

Corresponde al costo actual de un activo similar nuevo, el cual posea una utilidad equivalente al activo tasado, a partir de una fecha determinada.

En los activos analizados se utilizaron estas metodologías para la estimación el costo nuevo reposición CRN.

Directa: Estimación del CRN mediante cotizaciones o presupuestos recientes para activos de especificaciones técnicas y diseño equivalentes. Se estimaron los costos de reposición a nuevo CRN en el caso de propiedades especializadas o con mercado limitado, que rara vez se venden en el mercado si no es como parte de un negocio, y para las cuales no existe información de mercado fácilmente disponible. Para la estimación del costo de reposición de las edificaciones se han ponderado aspectos técnicos como data de las edificaciones, tipo y calidad de estructura, terminaciones, y estado de conservación, considerando además las instalaciones anexas como también sus obras complementarias. Esta información ha sido comparada y ponderada con información de presupuestos reales de ejecución de este tipo de construcciones provenientes de evaluaciones de proyectos realizados por el tasador independiente.

Indirecta: Estimación del CRN a través de la multiplicación del valor de adquisición original por coeficientes de actualización de precios de la industria.

Este método de valorización de activos se utiliza para obtener el CRN en aquellos bienes muy específicos o escasos, que no tienen un mercado definido donde se obtenga información sobre precios y demandas. Por lo tanto, la valorización se realiza indirectamente a través de un costo de construcción indicado en un contrato, ajustado por un factor de actualización, correspondiente a la variación del ICE (Índice de costos de edificación) acumulado desde el año de entrada en funcionamiento.

Descomponetización del CRN

Para aplicar la valorización por componentes, se estimó un porcentaje del CRN unitario para cada elemento de la edificación (obra gruesa, terminaciones e instalaciones).

La descomposición del valor se realiza una vez obtenido este valor, siendo desglosado en obra gruesa, terminaciones e instalaciones con un factor de acuerdo al tipo de bien, realizando una estimación sobre su composición. El factor está calculado en base a los estados de pago de una construcción de similares características, separando los costos incurridos en cada ítem, y asignando un porcentaje respecto del valor total.

2. **Vida útil técnica (VU):** Corresponde al periodo de tiempo durante el cual se espera que un activo realice la función

para la cual fue diseñado. Para estas valorizaciones se presentan vidas útiles ajustadas dentro de un rango razonable para cada tipo de materialidad y componentes de acuerdo a las bases internas del tasador independiente.

3. **Antigüedad:** Corresponde al período que refleja el tiempo transcurrido entre la fecha de adquisición y la fecha de observación de un activo. Como parte de la revalorización se utilizó el año de recepción final de los activos, y en los casos que no fue posible obtener este antecedente, se utilizó un año estimado de utilización del activo.
4. **Vida útil remanente (VUR):** Corresponde al período estimado durante el cual se espera que un activo de una edad efectiva sea usado antes de ser retirado de servicio. Para la valorización se utilizó la vida útil remanente corregida, que se obtuvo de la resta entre la vida útil total y la Antigüedad a la fecha de la valorización. Todo lo anterior expresado en años.
5. **Depreciación:** Para estimar la depreciación de las edificaciones se utilizó el método Ross-Heidecke. La Metodología consiste en considerar:
 - La edad de la edificación que se va a valorar
 - Estimar la vida útil probable de la edificación a valorar
 - Calificar el estado de conservación de la edificación a valorar
6. **Valor residual:** Se utiliza para construcciones de cualquier tipo. Corresponde al valor del activo al término de su vida útil. Una manera de determinarlo es como un % del CRN. Los héroes no asigno valor residual a las Propiedades, Plantas y Equipos.
7. **Comparables de mercado:** Los criterios utilizados para determinar la jerarquía del valor razonable de acuerdo a lo especificado en NIIF 13 se detalla a continuación:
 - **Nivel 1:** Precios cotizados sin ajustar
 - **Nivel 2 :** Variables observadas en el mercado distintas del nivel 1
 - **Nivel 3:** Variables no observables en el mercado.

El detalle de los enfoques utilizados y los niveles de jerarquía del valor razonable utilizados en la tasación de los edificios centrales, centros recreacionales y sucursales se detallan a continuación:

Edificios Centrales

Tipo de activo

Terreno

Edificaciones (Obras gruesas, terminaciones e instalaciones)

Obras complementarias

Enfoque (1)			Jerarquía del valor razonable (1)		
Mercado	Ingreso	Costo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
X			X		
X	X		X		
X	X		X		

Centros recreacionales

Tipo de activo

Terreno

Edificaciones (Obras gruesas, terminaciones e instalaciones) (2) (3)

Obras complementarias

Enfoque (1)			Jerarquía del valor razonable (1)		
Mercado	Ingreso	Costo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
X			X		
	X	X	X	X	
		X		X	

Sucursales

Tipo de activo

Terreno

Edificaciones (Obras gruesas, terminaciones e instalaciones) (2) (3) (4)

Obras complementarias

Enfoque			Jerarquía del valor razonable		
Mercado	Ingreso	Costo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
X			X		
X	X	X	X	X	
X		X	X	X	

- (1) Para los enfoques de Mercado e Ingreso se utilizaron datos observables de mercado con jerarquía del valor razonable nivel 1, y para el enfoque de costo se utilizaron datos observables de jerarquía del valor razonable nivel 2.
- (2) Se utilizó el enfoque del costo en algunos centros recreacionales y sucursales para valorizar las edificaciones y obras gruesas y complementarias debido a que no existía evidencia suficiente si el activo se transa con regularidad en un mercado con bienes de atributos similares, por lo tanto, la valorización del activo será considerando la alternativa de reponerlo en el mercado. Los tasadores independientes utilizaron el método "Directo" para las edificaciones existentes, se estimaron los costos de reposición a nuevo CRN, menos la depreciación y deterioros de valor, a fin de establecer el valor de uso actual en el caso de propiedades especializadas o con mercado limitado.
- (3) Se utilizó además el enfoque de ingreso por renta en algunos centros recreacionales y sucursales para la valorización de las edificaciones y obras gruesas debido a que para estos tipos de activos fue posible encontrar comparables de arriendo. Para estimar el valor de cada una de las propiedades se realizó una búsqueda de inmuebles en arriendo dentro del mismo sector y con destino similar. Los niveles de datos observables utilizados están categorizados con jerarquía del valor razonable de nivel 1.
- (4) Se utilizó el enfoque de mercado en la valorización de algunas sucursales, debido a que existe evidencia suficiente de que la propiedad se transa con regularidad en un mercado de compra y venta con bienes de atributos similares. Para la determinación de este valor, se considera una muestra de mercado con referencias equivalentes en atributos de cada uno de los bienes considerados en la valorización. Para estimar el valor de la propiedad, se realizó una búsqueda de oficinas y locales ofertados como tal, dentro del mismo sector y con destino similar. En el análisis se homologaron los comparables de mercado según tipo de referencia, y atributos de ubicación, superficie, estado y atractivo, para determinar un valor razonable ajustado a las características del activo analizado.

Nota - 17

Activos intangibles distintos de la plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

Concepto	31.12.2014			31.12.2013		
	Intangibles bruto M\$	Amortización acumulada M\$	Intangibles neto M\$	Intangibles bruto M\$	Amortización acumulada M\$	Intangibles neto M\$
Servicio de implementación y licencias proyecto SAP (1)	780.065	(757.497)	22.568	2.427.810	(2.391.701)	36.109
Otras licencias (1) (2)	941.444	(864.235)	77.209	4.311.935	(4.030.973)	280.962
TOTALES	1.721.509	(1.621.732)	99.777	6.739.745	(6.422.674)	317.071

(1) Al 31 de diciembre de 2014 se depuraron las partidas 100% amortizadas por un monto de M\$6.422.674.

(2) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.

Los movimientos de los activos intangibles para los periodos 2014 y 2013 son los siguientes:

Al 31.12.2014

Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP M\$	Otras licencias M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2014	36.109	280.962	317.071
Adiciones (*)	743.956	660.482	1.404.438
Amortización del período	(757.497)	(864.235)	(1.621.732)
SALDO AL 31.12.2014	22.568	77.209	99.777

Al 31.12.2013

Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP M\$	Otras licencias M\$	Total 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

(*) Corresponde principalmente al cobro de los derechos de uso de las licencias SAP y otras licencias que se amortizan en el período de 12 meses.

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 los derechos de uso 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 - 18

Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$30.464 y M\$80.478 (ver Nota N° 25), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$145.065 y M\$402.391 entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	6.265.225	5.621.681
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	335.958	317.540

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$16.641 (activo), M\$10.924 (activo) respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2014		31.12.2013	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	16.135	-	6.406	-
Provisión de bonos de productividad	611	-	4.765	-
Provisión bienestar	13	-	153	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	2.114	-	3.762	-
Otras provisiones	2.083	-	98	-
Diferencia activo fijo tributario- financiero	1.184	-	-	2.896
Retasación de Propiedades, Plantas y equipos	-	5.219	-	-
Serv. de implementación y gastos activados software	-	85	-	647
Activo por leasing	-	195	-	717
TOTALES	22.140	5.499	15.184	4.260
ACTIVOS NETOS POR IMPUESTO DIFERIDO	16.641	-	10.924	-

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 diciembre de 2014 y 2013 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (1)	1.566.306	1.124.336
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes (1)	83.990	63.508

(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 2014 y 2013 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2014 31.12.2014		01.01.2013 31.12.2013	
	Base imponible	Impuesto tasa	Base imponible	Impuesto tasa
	M\$	21% M\$	M\$	20% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	3.593.941	754.728	2.612.309	522.462
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	45.901.862	9.639.391	46.173.672	9.234.734
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	73.767.777	15.491.233	75.545.834	15.109.167
Ingresos exentos	(113.915.775)	(23.922.313)	(115.345.275)	(23.069.055)
Otros incrementos (decrementos) (*)	(9.383.633)	(1.970.563)	(8.673.330)	(1.734.666)
TOTAL (INGRESO) GASTO POR IMPUESTO		(7.524)		62.642
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%				
Total gasto por impuesto a la renta		30.464		80.478
Reverso provisión por devolución de impuesto		(28.114)		(20.376)
Total gasto(ingreso) por impuesto diferido		(9.874)		2.540
RECONCILIACIÓN DE GASTO (INGRESO)		(7.524)		62.642
RECONCILIACIÓN TASA EFECTIVA		-		2,39%

(*) Corresponde principalmente a los resultados del patrimonio separado que garantiza el bono securitizado con la cartera de crédito social, estas operaciones están exentas de impuesto.

- d) Con fecha 29 de septiembre de 2014, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.780, que introduce modificaciones al sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. La mencionada ley establece la sustitución del sistema tributario actual, a contar de 2017, por dos sistemas tributarios alternativos: el sistema de renta atribuida y el sistema parcialmente integrado.

La misma Ley establece un aumento gradual de la tasa de impuesto a la renta de las sociedades. Así, para el año 2014 dicho impuesto se incrementará a 21%, a 22,5% el año 2015 y a 24% el año 2016. A contar del año 2017 los contribuyentes sujetos al régimen de renta atribuida tendrán una tasa de 25%, mientras que las sociedades acogidas al sistema parcialmente integrado aumentarán su tasa a 25,5% el año 2017 y a 27% a contar del año 2018. Asimismo, la referida ley establece que a las sociedades anónimas se le aplicará por defecto el sistema parcialmente integrado, a menos que una futura Junta Extraordinaria de Accionistas acuerde optar por el sistema de renta atribuida.

De acuerdo a lo indicado en nota 2 I) y asumiendo la aplicación del sistema parcialmente integrado, atendido a que ese es el sistema que por defecto deben aplicar las sociedades y que no se ha celebrado una Junta Extraordinaria de Directorio que haya acordado adoptar el sistema alternativo, Los Héroes CCAF ha reconocido las variaciones en sus activos y pasivos por impuestos diferidos, que se producen como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría, directamente en Patrimonio. En concreto, al 31 de diciembre de 2014 el abono neto registrado en el Patrimonio de Los Héroes CCAF ascendió a M\$1.063.

Nota - 19

Cuentas por cobrar y pagar con entidades y partes relacionadas

a) Al 31 de diciembre de 2014 y 2013 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	31.12.2014		31.12.2013	
						Efectos en resultado (cargo)/abono		Efectos en resultado (cargo)/abono	
						Monto M\$	M\$	Monto M\$	M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	1.515	(1.515)	1.455	(1.455)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	45.000	(45.000)	40.000	(40.000)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	Chile	Pesos	Los Héroes designa Director	Comisión administración	25.481	(25.481)	25.198	(25.198)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	Chile	Pesos	Los Héroes designa Director	Comisión por giro	25.063	25.063	25.892	25.892
TOTALES						97.059	(46.933)	92.545	(40.761)

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.

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	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Dietas del Directorio	48.380	46.464
Otros gastos del Directorio	250.115	255.550
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.564.352	1.527.351
TOTALES	1.862.847	1.829.365

- 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	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Cuotas Sociales (1)	807.800	855.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	3.291.514	2.524.998
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Servicios contables y arriendo	36.015	71.762
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Administración común	Aporte social	5.000	-
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Administración común	Servicios contables	-	1.216
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración (2)	192.274	286.894
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio venta cartera (2)	425.216	919.003
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Interés devengado bonos propios (2)	2.665	5.625

- (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:

Banchile Securitizadora S.A.

- Durante el período de revolving, el Emisor (Patrimonio Separado) deberá comprar derechos sobre flujos de pago, y adicionalmente se menciona el tratamiento de destino de los ingresos brutos de caja¹⁰, el cual establece que los excedentes disponibles previo pago o abono de los conceptos descritos en la mencionada cláusula se entregarán al Originador (Los Héroes CCAF).
- Se establece la mantención de un fondo de reposición, cuya finalidad es completar el valor mínimo de la cartera exigible, además señala que en caso que el originador (Los Héroes CCAF) no pudiera completar sólo con derechos sobre flujo de pago el valor mínimo de la cartera, por no contar con Derechos sobre Flujos de Pagos suficientes, el déficit deberá ser abonado en un fondo de reposición en el Patrimonio Separado hasta que las cuentas por cobrar totales elegibles completen nuevamente el valor mínimo de la cartera.
- Establece las obligaciones del administrador de los créditos que Banchile Securitizadora S.A. encarga a Los Héroes CCAF, la duración de este contrato regirá durante el período de vigencia del Patrimonio Separado, y sólo se terminará en forma anticipada en caso de algún incumplimiento, en consecuencia, las partes no podrán unilateralmente poner término al contrato.
- Los Héroes CCAF mantiene como parte de esta transacción un bono Subordinado o Serie C que se liquidará al final, después de pagar a los tenedores del bono principal (bono serie A y

B), en la medida que existan fondos remanentes suficientes para ello. En lo principal, a través de este bono, Los Héroes CCAF tiene derecho a los excedentes que puedan producirse en la operación, vinculándola al comportamiento de la cartera vendida.

- El Bono Subordinado o Serie C representa el 7,5% del monto de la emisión, siendo varias veces superior al riesgo histórico de la cartera de Los Héroes CCAF, el cual de acuerdo al análisis de los clasificadores de riesgo para esta misma emisión, dada la estructura que debe tener el portafolio de la cartera según el contrato de emisión fluctúa entre el 2% y 2,5% para los últimos años, de lo que se puede concluir que a través del monto de la subordinación Los Héroes CCAF mantiene el riesgo histórico de la cartera de créditos cedidos al Patrimonio Separado.

Nota - 20 Estados de cambios en el patrimonio consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2014 y 2013 varió por la incorporación de los excedentes del año 2013 y 2012, respectivamente.

¹⁰ 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 - 21

Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes

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

Conceptos	31.12.2014		31.12.2013	
	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	60.851.190	46.732.906	65.769.824	47.853.247
Obligaciones con el público (Bono securitizado) (1) (a.2)	2.448.907	10.281.760	11.315.994	46.271.658
Interés por pagar boletas en garantía (a.3)	284.646	463.367	296.775	275.242
Obligación con el público bono corporativo (2) (3) (4) (5)(a.4)	17.637.562	106.918.858	7.906.803	91.191.321
Obligación neta Cross Currency Swap (flujo no descontados)	-	-	-	2.095.642
TOTALES	81.222.305	164.396.891	85.289.396	187.687.110

- (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) El 25 de enero de 2013 se colocó bono corporativo Serie A por M\$34.150.000, tasa de colocación 7,5% anual.
(3) El 19 de junio de 2013 se colocó bono corporativo Serie C por M\$25.000.000, tasa de colocación 6,65%.
(4) El 11 de octubre de 2013 se colocó bono corporativo Serie E por UF 1.000.000, tasa de colocación 3,8%.
(5) El 02 de octubre de 2014 se colocó bono corporativo Serie G por UF 1.200.000, tasa de colocación 2,95%.

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

31.12.2014

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento								Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente	
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	6,3515	6,3515	6.317.341	13.513.538	19.830.879	-	-	-	-	-	-	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	4,2960	4,2960	-	-	-	1.630.849	-	-	-	-	1.630.849	1.500.000
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	6,1382	6,1382	433.051	4.375.161	4.808.212	24.023.210	-	-	-	-	24.023.210	26.304.784
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	4,4102	4,4102	-	8.357.698	8.357.698	-	-	-	-	-	-	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	6,6000	6,6000	-	2.130.167	2.130.167	-	-	-	-	-	-	2.000.000
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	5,1535	5,1535	259.448	8.665.839	8.925.287	12.303.631	-	-	-	-	12.303.631	19.839.304
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	5,5873	5,5873	2.801.641	13.322.474	16.124.115	8.657.484	-	-	-	-	8.657.484	23.350.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	16.106	47.540	63.646	60.387	57.345	-	-	-	117.732	-
Sobregiro contable	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	-	FIJA	-	-	611.186	-	611.186	-	-	-	-	-	-	611.186
Total									10.438.773	50.412.417	60.851.190	46.675.561	57.345	-	-	-	46.732.906	100.708.804

31.12.2013

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento								Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente	
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes 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 Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9314	6,9314	2.002.288	9.772.326	11.774.614	3.928.575	7.032.439	-	-	-	10.961.014	20.304.784
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1451	7,1451	124.507	14.863.969	14.987.876	-	-	-	-	-	-	14.350.000
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes 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 Héroes 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 Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB	6,5000	6,5000	63.727	3.995.509	4.060.246	-	-	-	-	-	-	3.830.000
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes 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 Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	-	-	2.681.283	2.681.283	-	-	-	-	-	-	2.500.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FLUA	5,0800	5,0800	15.951	46.922	62.873	60.241	57.156	54.277	-	-	171.674	-
Sobregiro contable	-	Los Héroes 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	40.709.375	7.089.595	54.277	-	-	47.853.247	104.319.442

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

31.12.2014

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento									
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente						
							0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total Pasivo no corriente	Total nominal
Bono serie 14A(*)	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	565.068	1.648.635	2.213.703	2.077.930	1.965.358	1.841.186	874.070	-	6.758.544	7.656.747
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	58.801	176.403	235.204	235.205	235.204	235.205	2.817.602	-	3.523.216	2.700.000
TOTALES							623.869	1.825.038	2.448.907	2.313.135	2.200.562	2.076.391	3.691.672	-	10.281.760	10.356.747

(*) El bono Serie 14 A se va amortizando en base al comportamiento de pago de la cartera securitizada, el 01 de febrero de 2015 se pagaron M\$7.074.324 de capital quedando un saldo pendiente de M\$582.423.

31.12.2013

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento									
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente						
							0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total Pasivo no corriente	Total nominal
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	2.825.373	8.255.417	11.080.790	10.425.049	9.903.714	9.315.179	8.726.642	4.142.654	42.513.238	44.354.975
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	58.801	176.403	235.204	235.205	235.204	235.205	235.204	2.817.602	3.758.420	2.700.000
TOTALES							2.884.174	8.431.820	11.315.994	10.660.254	10.138.918	9.550.384	8.961.846	6.960.256	46.271.658	47.054.975

a.3)Interés por pagar boletas en garantías expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2014

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente				Pasivo no corriente					Nominal	
							Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente	M\$	UF
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,8000	0,8000	12.723	38.310	51.033	51.173	44.327	-	-	-	95.500	-	255.480
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	\$	al Final	Tasa Fija	0,3500	0,3500	4.218	4.288	8.506	-	-	-	-	-	-	2.396.792	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,9000	0,9000	57.765	167.342	225.107	217.083	150.784	-	-	-	367.867	-	967.358
Total									74.706	209.940	284.646	268.256	195.111	-	-	-	463.367	2.396.792	1.222.838

31.12.2013

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente				Pasivo no corriente					Monto boleto en garantía	
							Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente	M\$	UF
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	48.359	12.057	-	-	-	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	205.250	9.576	-	-	-	214.826	-	966.358
Total									93.323	203.452	296.775	253.609	21.633	-	-	-	275.242	7.200.000	1.221.838

a.4)Obligaciones por el público (bono corporativo) expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2014

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa colocación	Tasa efectiva	Periodicidad		Pasivo corriente			Vencimiento					Total	
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Pasivo corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 años M\$	3 a 4 años M\$	4 a 5 años M\$	5 a 10 años M\$	Total Pasivo no corriente M\$	Total nominal M\$
Bono serie E	708	UF	3,80%	3,95%	Semestral	Semestral	3.529.854	3.473.418	7.003.272	6.777.538	6.551.806	6.326.074	-	-	19.655.418	24.627.100
Bono serie A	708	Pesos	7,50%	7,62%	Semestral	Al final	-	2.449.033	2.449.033	2.449.033	36.599.033	-	-	-	39.048.066	34.150.000
Bono serie C	708	Pesos	6,65%	6,81%	Semestral	Semestral	3.771.691	3.679.306	7.450.997	7.081.459	6.711.922	3.217.384	-	-	17.010.765	21.875.000
Bono serie G	708	Pesos	2,95%	3,0%	Semestral	Semestral	367.130	367.130	734.260	8.076.501	7.892.935	7.709.369	7.525.804	-	31.204.609	29.552.520
TOTALES							7.668.675	9.968.887	17.637.562	24.384.531	57.755.696	17.252.827	7.525.804	-	106.918.858	110.204.620

31.12.2013

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa colocación	Tasa efectiva	Periodicidad		Pasivo corriente			Vencimiento					Total	
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Pasivo corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 años M\$	3 a 4 años M\$	4 a 5 años M\$	5 a 10 años M\$	Total Pasivo no corriente M\$	Total nominal M\$
Bono serie E	708	UF	3,80%	3,95%	Semestral	Semestral	427.310	427.310	854.620	6.628.597	6.414.941	6.201.287	5.987.631	-	25.232.456	23.309.560
Bono serie A	708	Pesos	7,50%	7,62%	Semestral	Al final	-	2.449.033	2.449.033	2.449.033	2.449.033	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	7.450.998	7.081.460	6.711.933	3.217.375	-	24.461.766	25.000.000
TOTALES							427.310	7.479.493	7.906.803	16.528.628	15.945.434	49.512.253	9.205.006	-	91.191.321	82.459.560

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

Conceptos	31.12.2014		31.12.2013	
	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	56.974.957	44.946.197	61.102.788	45.354.962
Obligaciones con el público (Bono securitizado) (1) (b.2)	1.832.965	8.592.282	8.639.280	38.562.992
Interés por pagar boletas en garantía (b.3)	31.996	-	27.704	-
Obligaciones con el público (bono corporativo) (2) (3) (4) (5)(b.4)	13.555.180	96.710.750	4.054.716	78.382.771
Obligación Cross Currency Swap (ver nota 8.4)	-	-	-	103.253
TOTALES	72.395.098	150.249.229	73.824.488	162.403.978

- (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) 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.
- (3) Con fecha 19 de junio de 2013 se colocó un bono corporativo Serie C por M\$25.000.000 a una tasa de colocación de un 6,65%.
- (4) 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%.
- (5) Con fecha 02 de octubre de 2014 se colocó un bono corporativo Serie G por UF 1.200.000 a una tasa de colocación de un 2,95%.

b.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2014

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento								Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente	
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	6,3515	6,3515	6.239.766	13.103.530	19.343.296	-	-	-	-	-	-	19.103.530
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	4,2960	4,2960	18.974	-	18.974	1.500.000	-	-	-	-	1.500.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	6,1382	6,1382	394.451	3.250.000	3.644.451	23.054.785	-	-	-	-	23.054.785	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	4,4102	4,4102	197.076	8.000.000	8.197.076	-	-	-	-	-	8.000.000	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	6,6000	6,6000	24.567	2.000.000	2.024.567	-	-	-	-	-	2.000.000	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	5,1535	5,1535	39.983	7.909.304	7.949.287	11.930.000	-	-	-	-	11.930.000	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FIJA	5,5873	5,5873	2.630.189	12.500.000	15.130.189	8.350.000	-	-	-	-	8.350.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	14.151	41.780	55.931	55.706	55.706	-	-	-	111.412	-
Sobregiro contable		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FIJA			611.186	-	611.186	-	-	-	-	-	-	611.186
Total									10.170.343	46.804.614	56.974.957	44.890.491	55.706	-	-	-	44.946.197	100.708.804

31.12.2013

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento								Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente	
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9530	6,9530	285.948	8.807.554	8.893.502	13.322.000	-	-	-	-	13.322.000	21.929.554
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,9314	6,9314	1.889.351	9.030.000	10.919.351	3.250.000	6.624.784	-	-	-	9.874.784	20.304.784
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1451	7,1451	237.859	14.350.000	14.587.859	-	-	-	-	-	-	14.350.000
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7714	6,7714	5.603.567	-	5.603.567	2.000.000	-	-	-	-	2.000.000	7.000.000
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,5584	7,5584	174.224	11.509.304	11.683.528	5.000.000	-	-	-	-	5.000.000	16.509.304
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB	6,5000	6,5000	707	3.830.000	3.830.707	-	-	-	-	-	-	3.830.000
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,6493	6,6493	102.188	2.500.000	2.602.188	15.000.000	-	-	-	-	15.000.000	17.500.000
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,1520	7,1520	33.277	2.500.000	2.533.277	-	-	-	-	-	-	2.500.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	13.464	39.545	53.009	52.726	52.726	52.726	-	-	158.178	-
Sobregiro contable		Los Héroes 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									8.736.385	52.966.403	61.102.788	38.624.726	6.677.510	52.726	-	-	45.354.962	104.319.442

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

31.12.2014

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Bono serie 14* (*)	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	517.860	1.276.117	1.793.977	1.638.516	1.701.490	1.701.490	850.786	-
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	38.988	-	38.988	-	-	-	-	2.700.000
TOTALES							556.848	1.276.117	1.832.965	1.638.516	1.701.490	1.701.490	850.786	2.700.000
														8.592.282
														10.356.747

(*) El bono Serie 14 A se va amortizando en base al comportamiento de pago de la cartera securitizada, el 01 de febrero de 2015 se pagaron M\$7.074.324 de capital quedando un saldo pendiente de M\$582.423.

31.12.2013

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	2.551.892	6.048.401	8.600.293	7.686.976	8.064.535	8.064.535	8.064.534	4.032.302
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,51%	Trimestral	Trimestral	38.987	-	38.987	-	-	-	-	2.650.110
TOTALES							2.590.879	6.048.401	8.639.280	7.686.976	8.064.535	8.064.535	8.064.534	6.682.412
														38.562.992
														47.054.975

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	Tasa de interés	Plazo
	M\$	%	
14A	52.800.000	7,5	9 años y 9 meses
14B	2.700.000	9,0	9 años y 9 meses
14C (1)	4.500.000	0,0	10 años

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

Con fecha 3 de febrero de 2014, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Emisión, se realizó prepago anticipado parcial de Títulos de Deuda de Securitización de la serie BCHIS-P14A. Este prepago se efectuó a prorrata de los títulos de deuda de la serie BCHIS-P14A, vigentes a la fecha del prepago, junto con el vencimiento del cupón N° 18 de esta emisión, el monto total de capital cancelado ascendió a M\$8.869.500.

Con fecha 2 de mayo de 2014, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Emisión, se realizó prepago anticipado parcial de Títulos de Deuda de Securitización de la serie BCHIS-P14A. Este prepago se efectuó a prorrata de los títulos de deuda de la serie BCHIS-P14A, vigentes a la fecha del prepago, junto con el vencimiento del cupón N° 19 de esta emisión, el monto total de capital cancelado ascendió a M\$10.655.275.

Con fecha 1 de agosto de 2014, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Emisión, se realizó prepago anticipado parcial de Títulos de Deuda de Securitización de la serie BCHIS-P14A. Este prepago se efectuó a prorrata de los títulos de deuda de la serie BCHIS-P14A, vigentes a la fecha del prepago, junto con el vencimiento del cupón N° 20 de esta emisión, el monto total de capital cancelado ascendió a M\$9.054.925.

Con fecha 3 de noviembre de 2014, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Emisión, se realizó prepago anticipado parcial de Títulos de Deuda de Securitización de la serie BCHIS-P14A. Este prepago se efectuó a prorrata de los títulos de deuda de la serie BCHIS-P14A, vigentes a la fecha del prepago, junto con el vencimiento del cupón N° 21 de esta emisión, el monto total de capital cancelado ascendió a M\$8.118.528.

b.3) Interés por pagar boletas en garantía

31.12.2014

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés		Efectiva	Pasivo de interés								Nominal					
						Tipo	Vigente		Pasivo corriente							Pasivo no corriente						
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente					
						M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF						
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,8000	0,8000	12.723	-	12.723	-	-	-	-	-	-	255.480				
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	\$	al Final	Tasa Fija	0,3500	0,3500	2.726	-	2.726	-	-	-	-	-	2.396.792	-				
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,9000	0,9000	16.547	-	16.547	-	-	-	-	-	-	967.358				
Total									31.996	-	31.996	-	-	-	-	-	2.396.792	1.222.838				

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 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Total No Corriente			
									MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS		M\$	UF	
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 Corbanca	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	

b.4) Obligación bono corporativo

31.12.2014

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa colocación	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total nominal M\$
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					Total Pasivo no corriente M\$	
							0 a 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Pasivo corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 años M\$	3 a 4 años M\$	4 a 5 años M\$	5 a 10 años M\$		
Serie E	708	UF	3,8%	3,95%	Semestral	Semestral	3.454.607	3.078.388	6.532.995	6.156.775	6.156.775	6.045.027	-	-	18.358.577	24.627.100
Serie A	708	Pesos	7,5%	7,62%	Semestral	Al final	-	204.086	204.086	-	33.891.698	-	-	-	33.891.698	34.150.000
Serie C	708	Pesos	6,65%	6,81%	Semestral	Semestral	3.448.345	3.125.000	6.573.345	6.250.000	6.250.000	2.887.505	-	-	15.387.505	21.875.000
Serie G	708	UF	2,95%	3,0%	Semestral	Semestral	244.754	-	244.754	7.388.130	7.388.130	7.388.130	6.908.580	-	29.072.970	29.552.520
TOTALES							7.147.706	6.407.474	13.555.180	19.794.905	53.686.603	16.320.662	6.908.580	-	96.710.750	110.204.620

31.12.2013

Identificación	registro SVS	N° Moneda	Tasa colocación	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento									
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente						
							0 a 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Pasivo corriente M\$	1 a 2 años M\$	2 a 3 años M\$	3 a 4 años M\$	4 a 5 años M\$	5 a 10 años M\$	Total Pasivo no corriente M\$	Total nominal M\$
Serie E	708	UF	3,8%	3,95%	Semestral	Semestral	356.092	-	356.092	5.827.390	5.827.390	5.827.390	5.664.079	-	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	6.250.000	6.250.000	6.250.000	2.682.934	-	21.432.934	25.000.000
TOTALES							929.716	3.125.000	4.054.716	12.077.390	12.077.390	45.880.978	8.347.013	-	78.382.771	82.459.560

Nota - 22

Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes

Conceptos	31.12.2014 M\$	31.12.2013
Beneficios por pagar (a)	9.745.017	9.926.113
Obligaciones con terceros (b)	38.779.264	32.659.904
Cuentas por pagar fondos nacionales	87	47.695
Retenciones (c)	1.860.744	1.627.559
Otras cuentas por pagar (d)	4.409.956	4.823.772
Cuentas por pagar menores aporte	-	13.148
Mutuos hipotecarios por pagar	5.537	3.306
Mutuos hipotecarios endosables por pagar (e)	1.163	232.082
TOTALES	54.801.768	49.333.579

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2014

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Cuentas por pagar Menores aporte	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Endosables por pagar	Hipotecarios
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	9.212.557	38.779.264		87	1.860.744	4.409.956	-	5.537	1.163
31-60	532.460	-		-	-	-	-	-	-
61-90	-	-		-	-	-	-	-	-
91-120	-	-		-	-	-	-	-	-
121-365	-	-		-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-		-	-	-	-	-	-
Total	9.745.017	38.779.264		87	1.860.744	4.409.956	-	5.537	1.163

31.12.2013

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Cuentas por pagar Menores aporte	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Endosables por pagar	Hipotecarios
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	9.172.648	32.659.904		47.695	1.627.559	4.823.772	13.148	3.306	232.082
31-60	753.465	-		-	-	-	-	-	-
61-90	-	-		-	-	-	-	-	-
91-120	-	-		-	-	-	-	-	-
121-365	-	-		-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-		-	-	-	-	-	-
Total	9.926.113	32.659.904		47.695	1.627.559	4.823.772	13.148	3.306	232.082

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Crédito condición especial (1)	532.460	753.465
Prestaciones complementarias	9.065.033	8.938.128
Beneficios por pagar	147.524	234.520
TOTALES	9.745.017	9.926.113

(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	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Proveedores	5.063.256	3.720.401
Recaudación convenios por depositar (1)	1.812.363	1.250.103
Pago en exceso crédito social (2)	623.933	666.659
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	30.563.758	26.334.250
Otras cuentas por pagar patrimonio separado Banchile Securitizadora S.A.	67.331	53.609
Acreedores por cheques caducados (4)	229.358	261.788
Acreedores varios (5)	419.265	373.094
TOTALES	38.779.264	32.659.904

- (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° 26).
- (5) El aumento se explica por una transferencia electrónica de prestaciones complementarias que quedó pendiente de efectuar en el banco el último día del mes.

c) Retenciones:

Detalle	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Gastos notariales	48.626	35.120
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	947.945	866.697
Obligaciones previsionales	472.196	410.389
Impuestos por pagar	341.004	269.343
Otros descuentos personal	50.973	46.010
TOTALES	1.860.744	1.627.559

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

	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	4.409.956	4.823.772
TOTALES	4.409.956	4.823.772

- (1) Corresponde al devengo de gastos por servicios prestados según contratos los cuales no se han facturado a la fecha de cierre de los estados financieros. Los contratos están asociados a los servicios de vigilancia, mantención de los sistemas de información, aseo, transporte de valores, cajeros y paramédicos. Adicionalmente se devengan los gastos de marketing a eventos asociados al programa de difusión de beneficios.

(e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos

31/12/2014

Fines del mutuo	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	N°	Monto \$	N°	Monto	N°	Monto \$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	1.163	-	-	2	1.163
Total (3) = (1) + (2)	2	1.163	-	-	2	1.163

31.12.2013

Fines del mutuo	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	N°	Monto \$	N°	Monto	N°	Monto \$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	1.025	-	-	2	1.025
Total (3) = (1) + (2)	2	1.025	-	-	2	1.025

e.2) Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción

31.12.2014

	Sin trámite de inscripción en CBR		En proceso de inscripción en CBR		Total	
	N°	M\$	N°	M\$	N°	M\$
Personas naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

31.12.2013

	Sin trámite de inscripción en CBR		En proceso de inscripción en CBR		Total	
	N°	M\$	N°	M\$	N°	M\$
Personas naturales (1)	-	-	11	231.057	11	231.057
Personas jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	11	231.057	11	231.057

Nota - 23

Provisiones corrientes por beneficios a los empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Detalle	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Provisión de vacaciones	1.742.962	1.479.663
Otras provisiones del personal	15.000	82.898
Provisión incentivo del personal (1)	713.749	2.335.746
TOTAL	2.471.711	3.898.307

(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. Al 31 de diciembre de 2013 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:

31.12.2014

	Provisión de vacaciones M\$	Otras provisiones del personal M\$	Provisión incentivo del personal M\$
Saldo al 01.01.2014	1.479.663	82.898	2.335.746
Constitución de provisiones	1.768.683	-	820.398
Aplicación de provisiones	(1.505.384)	(67.898)	(2.442.395)
Otro incremento (disminución)	-	-	-
SALDO AL 31.12.2014	1.742.962	15.000	713.749

31.12.2013

	Provisión de vacaciones M\$	Otras provisiones del personal M\$	Provisión incentivo del personal 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

Nota - 24

Otros pasivos no financieros corrientes

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

Detalle	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Aportes devengados	7.178	16.934
Asignación familiar por compensar	(1.363)	(2.600)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	428.825	248.779
Fondo por traspasar AFV	1.858	8.169
Reservas de cabañas	41.408	81.915
Varios	6.234	7.763
TOTALES	484.140	360.960

(1) Corresponde a cuotas de créditos sociales pendientes de aplicar, y se generan porque las empresas depositan los últimos días del mes y estos pagos se aplican los primeros días del mes siguiente.

Nota - 25

Activos (pasivos) por impuestos corrientes

Concepto	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Pagos provisionales mensuales	44.183	77.372
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 18)	(30.464)	(80.478)
Crédito por capacitación	20.000	20.000
TOTALES	33.719	16.894

Nota - 26

Cuentas por pagar, no corrientes

Concepto	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	347.128	188.608
TOTALES	347.128	188.608

(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 - 27

Otros pasivos no financieros, no corrientes

Detalle	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	125.055	117.367
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.571	8.571
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(40.171)	(38.727)
TOTALES	93.455	87.211

(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 - 28

Otras provisiones a corto plazo

Detalle	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (*)	84.000	-
TOTALES	84.000	-

(*) Durante el año 2015 se han presentado demandas laborales contra Los Héroes como responsable solidario/subsidiario, por ex trabajadores de la empresa Servicios Support, por no pago de indemnizaciones, sueldos y feriados. Dicha empresa prestaba servicios de cajeros externos hasta noviembre 2014, fecha en que Los Héroes se vio obligada a poner término al contrato y cambiar de proveedor, porque Support informó que su situación financiera le impedía continuar entregando el servicio e iba a despedir a su personal. El monto de las demandas presentadas el año 2015, hasta la fecha, asciende a M\$84.000.

Nota - 29

Deterioro por riesgo de crédito

La composición del deterioro de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

Tipo de préstamo	01.01.2014 31.12.2014			01.01.2013 31.12.2013		
	Generada en el ejercicio (1) M\$	Reversada en el ejercicio M\$	Total (2) M\$	Generada en el ejercicio (1) M\$	Reversada en el ejercicio M\$	Total M\$
Consumo	(9.536.048)	-	(9.536.048)	(8.730.006)	-	(8.730.006)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(15.277)	9.614	(5.663)	(8.161)	3.500	(4.661)
Mutuos hipotecarios no endosables	(48.407)	45.907	(2.500)	(33.626)	27.890	(5.736)
TOTAL	(9.599.732)	55.521	(9.544.211)	(8.771.793)	31.390	(8.740.403)

(1) Ver en nota N°6.3 c).

(2) El aumento del deterioro de la cartera al 31.12.2014 respecto del año anterior se explica por el cambio en la composición de cartera, ya que el segmento trabajadores ha incrementado su participación a un 56,2% de la cartera de colocaciones de crédito, ver mayor detalle en Nota N°4a).

Nota - 30

Pérdida por deterioro de valor reconocida en el resultado del período

	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2013 31.12.2013 M\$
Deterioro cuentas por cobrar de Cías de seguros (1)	(273.729)	398.179
Deterioro de otras cuentas por cobrar (2)	(312.735)	(411.646)
TOTAL	(586.464)	(13.467)

(1) Corresponde a reclamos en compañías de seguros, cuya provisión está basada en el modelo de comportamiento histórico de la cartera. (Ver Nota N°7(4)). Al 31 de diciembre de 2013 se realizó un reverso de provisión ya que se recuperaron saldos antiguos adeudados por las compañías de seguros.

(2) 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 - 31

Ingresos financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2014 y 2013, es el siguiente:

	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2013 31.12.2013 M\$
Instrumentos de renta fija (1)	602.577	2.315.157
Intereses por Inv. Financiera Pat. Separados Banchile (1)	314.350	281.664
TOTALES	916.927	2.596.821

(1) Instrumentos valorizados a costo amortizado a tasa efectiva, la variación se explica por los excedentes de caja que se generó temporalmente con las colocaciones de los distintos bonos.

Nota - 32

Ingresos por intereses y reajustes

Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales a tasa efectiva.

Tipo de préstamo	Acumulado 01.01.2014 31.12.2014			Acumulado 01.01.2013 31.12.2013		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajuste M\$	Total M\$
Consumo	72.002.497	30.797	72.033.294	76.410.705	12.474	76.423.179
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	45.790	28.804	74.594	46.040	7.665	53.705
Mutuos hipotecarios endosables	116.494	112.553	229.047	96.782	37.589	134.371
TOTAL	72.164.781	172.154	72.336.935	76.553.527	57.728	76.611.255

Nota - 33

Ingresos de actividades ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios para los ejercicios 2014 y 2013 es la siguiente:

Por segmento

	01.01.2014 31.12.2014			01.01.2013 31.12.2013		
	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Comisión por la administración de los Fondos Nacionales	245.187	-	245.187	243.481	-	243.481
Ingresos por pago de pensiones (1)	34.892.029	-	34.892.029	34.525.968	-	34.525.968
Otros ingresos	3.411.442	-	3.411.442	2.142.894	-	2.142.894
TOTALES	38.548.658	-	38.548.658	36.912.343	-	36.912.343

(1) Corresponde a los ingresos devengados por los Servicios de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social a los pensionados.

Nota - 34

Otros ingresos

Por segmento

	01.01.2014 31.12.2014			01.01.2013 31.12.2013		
	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Compensación Social M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Prestaciones complementarias	368.539	-	368.539	480.181	-	480.181
Remuneraciones por recaudación de seguros (1)	-	2.117.337	2.117.337	-	1.268.751	1.268.751
Cotización 1% pensionado	7.631.917	-	7.631.917	7.326.147	-	7.326.147
Intereses, reajustes, multas y otros	141.202	1.439.066	1.580.268	924.820	1.293.777	2.218.597
TOTALES	8.141.658	3.556.403	11.698.061	8.731.148	2.562.528	11.293.676

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

Nota - 35

Gastos por beneficios a los empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2013 31.12.2013 M\$
Sueldos (1)	(19.676.530)	(18.009.721)
Beneficios	(4.173.548)	(5.174.781)
Leyes sociales	(947.148)	(792.554)
Gratificación	(2.724.133)	(2.532.577)
Indemnización (2)	(715.619)	(1.240.623)
TOTALES	(28.236.978)	(27.750.256)

- (1) La variación se explica por aumentos de dotación por la contratación de fuerza de venta de alrededor de 130 personas y a la internalización de 220 cajeros a asistentes operacionales
- (2) La variación se explica por las desvinculaciones de 200 funcionarios aproximadamente, producto de una reestructuración durante el mes de septiembre de 2013, por un monto de M\$685.598.

Nota - 36

Otros gastos por naturaleza

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

	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2013 31.12.2013 M\$
Prestaciones adicionales (1)	(4.240.104)	(4.836.774)
Servicios generales (2)	(18.818.575)	(20.360.169)
Gastos generales en promoción (3)	(2.886.421)	(2.933.146)
Gastos generales tecnología e informática (4)	(11.045.542)	(11.011.242)
Mantenimiento y reparación (5)	(1.726.319)	(1.932.791)
Servicio externo (6)	(8.440.179)	(9.088.922)
Movilización, alojamiento y viáticos	(725.819)	(864.917)
Consumos básicos (7)	(2.063.419)	(2.005.372)
Asesorías (8)	(1.365.871)	(2.593.029)
Convenios por recaudar	(243.120)	(236.950)
Gastos de cobranza	(663.357)	(542.073)
Gastos del directorio y comité de directorio (9)	(298.495)	(302.014)
Egreso programa pensionado/trabajador (10)	(1.115.274)	(547.607)
Gastos patrimonio separado Banchile	(163.785)	(166.865)
Gastos por administración de convenios (parque)	(512.790)	(725.245)
Otros	(486.855)	(520.445)
TOTALES	(54.795.925)	(58.667.561)

- (1) Corresponde a los siguientes beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados:

	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2013 31.12.2013 M\$
Bono natalidad	(257.348)	(247.239)
Bono nupcialidad	(216.889)	(209.426)
Bono fallecimiento	(64.860)	(70.138)
Asignación de estudios	(501.995)	(538.386)
Gastos por eventos	(912.609)	(1.837.919)
Prestaciones de salud	(2.156.355)	(1.711.410)
Otras prestaciones	(130.048)	(222.256)
TOTALES	(4.240.104)	(4.836.774)

- (2) Al 31 de diciembre de 2014 un 89% del gasto corresponde a servicios de vigilancia, transporte de valores, aseo, fletes y arriendo de oficinas, asociados a las 230 sucursales. La baja del gasto durante el año 2014 se explica principalmente por la disminución de los gastos por servicios de preevaluación y afiliación por M\$2.575.304 y aumento de los gastos por transporte de remesas y vigilancia por M\$590.481 y M\$419.530, respectivamente.
- (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. La baja del gasto durante el año 2014 se explica principalmente por la disminución del gasto de cajeros externos en M\$856.296 respecto del año anterior, debido a la internalización explicada en nota N° 34 (1).
- (7) Corresponde principalmente a gastos por servicio de energía eléctrica, agua, gas, combustible y telefonía.
- (8) Corresponden principalmente a asesorías profesionales relacionadas con la negociación de contratos, mejoras a los sistemas de información y otras asesorías a los comités de directorio. La baja del gasto del año 2014 se explica principalmente por menores gastos en asesorías en la negociación de contratos y los sistemas de información.
- (9) Gastos del directorio que incluye los pagos efectuados a los asesores del Directorio que participan en los distintos Comités.
- (10) Eventos asociados a los pensionados de CCAF que durante el año 2014 aumentaron en un 100% aproximadamente respecto del año anterior.

Nota - 37

Gastos por intereses y reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2014 – 31.12.2014

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras (1)	(6.899.195)	-	(6.899.195)
Obligaciones con el público (bonos corporativos) (1)	(5.309.578)	(30.881)	(5.340.459)
Obligación bono securitizado (1)	(2.294.960)	-	(2.294.960)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap (2)	(992.214)	30.881	(961.333)
Obligaciones con el público (pagarés) (1)	-	-	-
Otros	(290.324)	-	(290.324)
TOTAL	(15.786.271)	-	(15.786.271)

01.01.2013 – 31.12.2013

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras (1)	(11.111.369)	-	(11.111.369)
Obligaciones con el público (bonos) (1)	(3.446.274)	(3.616)	(3.449.890)
Obligación bono securitizado (1)	(4.032.170)	-	(4.032.170)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap (2)	(301.276)	3.616	(297.660)
Obligaciones con el público (pagarés) (1)	(64.622)	-	(64.622)
Otros	(282.747)	-	(282.747)
TOTAL	(19.238.458)	-	(19.238.458)

(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 - 38

Resultados por unidades de reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

	Índice reajustabilidad	31.12.2014 Utilidad/ (pérdida) M\$	31.12.2013 Utilidad/ (pérdida) M\$
Otros activos	UF	53.585	17.180
Obligaciones con bancos	UF	(10.461)	(26.757)
Otros pasivos	UF	(8.664)	(2.439)
TOTALES		34.460	(12.016)

Nota - 39

Otras ganancias (pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2014 31.12.2014	01.01.2013 31.12.2013
	M\$	M\$
Utilidad en venta de activo fijo y propiedades	24.297	71.113
Ingresos por convenios de recaudación	225.456	183.954
Reverso obligación por cheques caducos	-	207.002
Arriendos de oficinas y estacionamiento	50.527	40.363
Devolución gastos impuesto timbres por el SII	71.308	90.848
Demandas por indemnizaciones, feriados y sueldos (Ver nota N° 28)	(84.000)	-
Otros	(14.031)	139.818
TOTALES	273.557	733.098

Nota - 40

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":

Los Héroes CCAF es una entidad sin fines de lucro y reinvierte los excedentes obtenidos del segmento de "Prestaciones Sociales Financieras" en beneficios a sus afiliados y la comunidad.

El segmento Compensación Social y Otros incluye el servicio de atención y pago de pensiones IPS, cuyo contrato inició su vigencia en mayo 2011 con vencimiento al 30 de abril de 2016 y los costos asociados se amortizan dentro del plazo de su vigencia.

Ingresos por intereses y reajustes
Ingresos de actividades ordinarias
Otros ingresos
Materias primas y consumibles utilizados
Gastos por intereses y reajustes
Gastos por beneficio a los empleados
Deterioro por riesgo de crédito
Gastos por depreciación y amortización
Otros gastos por naturaleza
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período
Otras ganancias (pérdida)
Ingresos financieros
Costos financieros
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación
Resultados por unidad de reajuste

Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
31.12.2014	31.12.2014	31.12.2014
M\$	M\$	M\$
-	72.336.935	72.336.935
38.548.658	-	38.548.658
8.141.658	3.556.403	11.698.061
(769.910)	(418.814)	(1.188.724)
(1.784.149)	(14.002.122)	(15.786.271)
(13.485.593)	(14.751.385)	(28.236.978)
-	(9.544.211)	(9.544.211)
(7.420.651)	(2.574.287)	(9.994.938)
(35.585.390)	(19.210.535)	(54.795.925)
(311.364)	(275.100)	(586.464)
412.969	(139.412)	273.557
159.683	757.244	916.927
(801)	(9.575)	(10.376)
(154.770)	-	(154.770)
47.493	(13.033)	34.460
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTO	(12.202.167)	15.712.108
7.524	-	7.524
(12.194.643)	15.712.108	3.517.465
-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	(12.194.643)	15.712.108

Ingresos por intereses y reajustes
Ingresos por actividades ordinarias
Otros ingresos
Gastos por intereses y reajustes
Deterioro por riesgo de crédito
Materias primas y consumibles utilizados
Gastos por beneficio a los empleados
Gastos por depreciación y amortización
Otros gastos por naturaleza
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período
Otras ganancias (pérdida)
Ingresos financieros
Costos financieros
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación
Resultados por unidad de reajuste

Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
31.12.2013	31.12.2013	31.12.2013
M\$	M\$	M\$
-	76.611.255	76.611.255
36.912.343	-	36.912.343
8.731.148	2.562.528	11.293.676
(2.859.523)	(16.378.935)	(19.238.458)
-	(8.740.403)	(8.740.403)
(739.361)	(386.726)	(1.126.087)
(13.123.178)	(14.627.078)	(27.750.256)
(7.379.473)	(2.306.069)	(9.685.542)
(36.540.539)	(22.127.022)	(58.667.561)
(411.646)	398.179	(13.467)
772.131	(39.033)	733.098
613.516	1.983.305	2.596.821
(12.722)	(145.553)	(158.275)
(142.819)	-	(142.819)
14.703	(26.719)	(12.016)
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTO	(14.165.240)	16.777.729
(62.642)	-	(62.642)
(14.227.882)	16.777.729	2.549.667
-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	(14.227.882)	16.777.729

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

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2014			31.12.2013		
	Compensación Social y Otros	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	33.272.862	24.912.382	58.185.244	36.400.641	34.650.077	71.050.718
Otros activos no financieros corrientes	5.814	113.192	119.006	53.669	58.849	112.518
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	-	120.290.622	120.290.622	-	106.476.261	106.476.261
Deudor previsional (neto)	-	3.989.418	3.989.418	-	5.205.760	5.205.760
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	9.657.349	1.051.816	10.709.165	7.642.855	1.493.620	9.136.475
Inventarios	13.089	19.344	32.433	14.688	14.040	28.728
Activos por impuestos corrientes	33.719	-	33.719	16.894	-	16.894
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	42.982.833	150.376.774	193.359.607	44.128.747	147.898.607	192.027.354
Activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	-	-	-	-	-	-
ACTIVOS, CORRIENTE, TOTAL	42.982.833	150.376.774	193.359.607	44.128.747	147.898.607	192.027.354
Activo, no corriente						
Otros activos financieros no corrientes	121.703	627.501	749.204	191.211	-	191.211
Otros activos no financieros no corrientes	108.004	-	108.004	101.759	-	101.759
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	-	192.649.048	192.649.048	-	193.027.169	193.027.169
Cuentas por cobrar, No corrientes	570.648	-	570.648	595.248	-	595.248
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación	230.262	-	230.262	251.699	-	251.699
Activos intangibles distintos de la plusvalía	99.777	-	99.777	317.071	-	317.071
Propiedades, planta y equipo, neto	11.534.393	22.317.296	33.851.689	18.253.876	17.862.739	36.116.615
Activos por impuestos diferidos	16.641	-	16.641	10.924	-	10.924
ACTIVOS, NO CORRIENTE, TOTAL	12.681.428	215.593.845	228.275.273	19.721.788	210.889.908	230.611.696
ACTIVOS, TOTAL	55.664.261	365.970.619	421.634.880	63.850.535	358.788.515	422.639.050

Estado de situación financiera clasificado

	31.12.2014			31.12.2013		
	Compensación Social y Otros	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	19.341.992	53.053.106	72.395.098	20.635.614	53.188.874	73.824.488
Cuenta por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	50.180.351	4.621.417	54.801.768	44.623.804	4.709.775	49.333.579
Otras provisiones a corto plazo	-	84.000	84.000	-	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	55.315	428.825	484.140	112.181	248.779	360.960
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	898.183	1.573.528	2.471.711	1.365.296	2.533.011	3.898.307
Pasivos corrientes en operación, corriente, total	70.475.841	59.760.876	130.236.717	66.736.895	60.680.439	127.417.334
Pasivos incluidos en grupos en desapropiación mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
PASIVOS, CORRIENTES, TOTAL	70.475.841	59.760.876	130.236.717	66.736.895	60.680.439	127.417.334
Pasivos, no corrientes						
Otros pasivos financieros no corrientes	60.787.791	89.461.438	150.249.229	62.546.931	99.857.047	162.403.978
Cuentas por pagar, no corrientes	347.128	-	347.128	188.608	-	188.608
Otros pasivos no financieros no corrientes	93.455	-	93.455	87.211	-	87.211
PASIVOS, NO CORRIENTES, TOTAL	61.228.374	89.461.438	150.689.812	62.822.750	99.857.047	162.679.797
TOTAL PASIVOS	131.704.215	149.222.314	280.926.529	129.559.645	160.537.486	290.097.131
PATRIMONIO, NETO	(76.039.954)	216.748.305	140.708.351	(65.709.110)	198.251.029	132.541.919
PATRIMONIO NETO Y PASIVOS, TOTAL	55.664.261	365.970.619	421.634.880	63.850.535	358.788.515	422.639.050

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 - 41

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	
	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	41.290.890	43.232.871
Recaudación por prestaciones complementarias (1)	28.790.832	35.669.895
TOTALES	70.081.722	78.902.766

(1) La disminución se explica por la entrada en vigencia a contar del 1 de enero de 2014 de la Circular de la SUSESO N°2877, que establece nuevos requisitos para el régimen de prestaciones complementarias.

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	196.987.095	194.784.105
Recaudación fondos nacionales	52.344.363	42.280.139
Ingresos pago de pensiones IPS	2.285.560.380	2.200.444.605
Ingresos portal de pagos	194.100.583	138.922.311
Recaudación 1% pensionados y otros	9.761.066	8.239.018
TOTALES	2.738.753.487	2.584.670.178

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social	(142.324.719)	(106.413.224)
Pagos de prestaciones complementarias	(28.671.672)	(31.687.304)
Pagos de prestaciones adicionales	(4.707.482)	(3.670.242)
Egresos por Fondos Nacionales	(52.276.819)	(43.393.494)
Pago de pensiones IPS	(2.281.331.644)	(2.197.528.640)
Pago portal de pagos	(193.795.009)	(137.754.715)
Pago de impuestos y otros similares	(3.167.483)	(3.032.705)
TOTALES	(2.706.274.828)	(2.523.480.324)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2014	31.12.2013
	M\$	M\$
Pago del 2% créditos con premio y otros	(2.096.324)	(2.318.450)
TOTALES	(2.096.324)	(2.318.450)

Nota - 42 Contingencias y restricciones

1. Garantías directas

a) Boletas de garantías:

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas para garantizar el cumplimiento de los convenios:

Acreedor de la garantía	Deudor		Tipo de garantía	Valor contable	Activos comprometidos		
	Nombre	Relación			31.12.2014	31.12.2013	
					M\$	M\$	
Banchile Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (1)	2.396.792	2.396.792	7.200.000	05.09.2015
Fondo Nacional de Salud	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (2)	24.627	24.627	23.310	10.03.2015
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	19.307.126	19.307.126	18.274.202	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	4.491.471	4.491.471	4.251.179	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	6.291.723	6.291.723	5.955.118	14.08.2017
Superintendencia de Valores y Seguros	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	492.542	492.542	466.191	31.12.2015
TOTALES				33.004.2811	33.004.281	36.170.000	

(1) Esta boleta fue tomada 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 2014 y 2013 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 (*)	Nombre	Relación	Activos comprometidos Tipo de garantía	Valor contable	Saldo pendiente de pago		Fecha de liberación
				M\$	31.12.2014	31.12.2013	
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Oficina 11 del primer piso edificio Empresarial ubicado en San Martín N°255, Iquique	358.434	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Balmaceda N°515 Puente Alto	935.851	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Urmeneta N°517, San Bernardo	182.526	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Local Comercial N°2 primer y segundo piso del edificio Santiago Norte. A Vespucio	786.562	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Independencia N°692, Rancagua	619.786	-	-	-
TOTAL					-	-	17.11.2015
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmueble en calle Balmaceda N°575-581-585, La Serena	356.781	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Los Pastores N°90, Coquimbo	529.424	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Rancho N°180, Coquimbo	92.114	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque Lago Llanquihue Lotes A.G.C.D. Fundo Quebrada Honda	1.694.410	-	-	-
TOTAL					-	-	18.12.2015

(*) Todas las propiedades se encuentran en trámite de alzamiento ya que los créditos se prepagaron durante el año 2013

2. Juicios y Demandas

Juicios: El detalle de los juicios más relevantes de Los Héroes CCAF es el siguiente:

Causa criminal. En causa criminal seguida contra Agapito Aguayo Quezada y otros por estafa, actualmente tramitado como causa Rol 510-2002 del Ex - 21° Juzgado del Crimen de Santiago, hoy 34° Juzgado del Crimen de Santiago, el 02.03.2015 se dictó sentencia de primera instancia que condena por delito de estafa a los imputados Cesar Quintana, Virginia Moreno, Isabel Garrido, Víctor Leveke y Virginia Moreno, y se les condena a una pena de tres años de presidio menor en su grado medio y accesorias legales. En lo civil se les condena solidariamente al pago de M\$680.344 como indemnización de perjuicios a Los Héroes, valor que se estima poco probable recuperar. Agapito Aguayo fue sobreseído definitivamente por haber fallecido en el curso del juicio, de manera que se alzarón las medidas precautorias decretadas en su contra.

Demandas

Causa civil. Con fecha 09 de diciembre del año 2014, Los Héroes CCAF fue notificada de la demanda colectiva interpuesta por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile Odecu, causa que se tramita bajo rol N°24.167-2014 del 26° Juzgado Civil de Santiago. La cuantía de la demanda no está determinada; el libelo menciona tres casos por un monto nominal de créditos otorgados de \$1.894.823.

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

N°	Nombre	Límite	31.12.2014
1	Tamaño de Cartera	MM\$ 11.196 Mín.	MM\$ 26.656
2	Cartera Morosa entre 61 y 90 días	3,5% Máx.	0,2%
3	Tasa Pago Trimestral	4% Mín.	8,71%
4	Plazo Remanente Promedio Ponderado Cartera	60 meses Máx.	25,45 meses
5	Créditos con Diferimiento	5% Máx.	0%
6	Tasa de Interés Promedio Ponderada de los Activos	1,2% Mín.	2,39%
7	% Pensionados	50% Mín.	87,02%

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:

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.

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 2014, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

Los Estados Financieros Trimestrales del emisor considerarán en sus partidas los efectos provocados por las operaciones de securitización que pueda mantener el Emisor.

N°	Nombre	Límite	31.12.2014
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 140.708
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	-
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	MM\$ 201.8962 Máximo de Emisiones. (0,5 Veces el Total de Activos).	-
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	2,0 veces.

Al 31 de diciembre de 2014, la Línea N° 34 no registra colocaciones vigentes.

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 2014, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

Los Estados Financieros Trimestrales del Emisor considerarán en sus partidas los efectos provocados por las operaciones de securitización que pueda mantener el Emisor.

N°	Nombre	Límite	31.12.2014
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 140.708
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	-
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	MM\$ 201.896 Máximo de Emisiones. (0,5 Veces el Total de Activos).	-
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	2,0 veces.

Al 31 de diciembre de 2014, 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".

- 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".

N°	Nombre	Límite	31.12.2014
1	Patrimonio Total.	MM\$ 100.000 Mínimo.	MM\$ 140.708
2	Razón de Endeudamiento Neto.	3,5 Veces Máximo.	1,6 Veces.

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 2014 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 - 43 Sanciones

Entre el 01 de enero de 2014 y 31 de diciembre de 2014 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 - 44 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 - 45 Cauciones obtenidas de terceros

Al 31 de diciembre de 2014 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\$	
ADP Consultores Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.576	19-01-2015
ADP Consultores Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.576	21-07-2015
Asesorías Profesionales Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.845	31-03-2015
Celmedia SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	746	31-03-2015
Comunicaciones Melilli Group Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.155	31-05-2015
Enrique Maluenda Ramirez Producciones Ltda	Los Héroes CCAF	Ninguna	Cert.Cobertura	Custodia Interna	31.819	25-03-2015
Ing y Ases en Comp y Com Neosecure SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	616	31-03-2015
Inversiones Geyser	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.442	30-10-2015
Inversiones Turísticas Souyhworld Advent	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.539	20-02-2015
Inversiones y Servicios E Group SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	23.664	31-03-2015
ISS Servicios Generales Ltda	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	144.823	04-03-2016
Metric Arts	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.958	02-01-2015
News Executive Channel SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	414	01-03-2015
Nexo IT Consultores	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.078	31-01-2015
Nexo IT Consultores	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	26.006	31-03-2015
Productora y Comercializadora SSP Canal Limitada	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.602	12-01-2015
Telemática Comercial SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.968	04-06-2015

Nota - 46

Hechos posteriores

Con fecha 17 de marzo de 2015 la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió la Circular N° 3093 que regula el proceso de reducción del saldo de las deudas de crédito social de los pensionados beneficiarios de una pensión básica solidaria (PBS) o de una pensión de monto igual o inferior a aquella.

El ajuste de los créditos consiste en una reprogramación, que debe realizarse con expresa aprobación del deudor manifestada en la suscripción de los documentos pertinentes, que comprenderá la condonación de intereses y, cuando corresponda, la condonación parcial del saldo de capital, a objeto de lograr: a) que las cuotas mensuales futuras del crédito no sobrepasen el 15% del monto de la pensión líquida, lo que implica una cuota máxima de \$12.895, si se trata de un beneficiario de una PBS, o una cuota inferior, si la pensión es menor a la PBS (valor PBS vigente al 17.03.2015) y, b) que el plazo residual de la deuda no supere los 60 meses (5 años).

Para conseguir dichos objetivos, se deberá reducir la tasa de interés del saldo de la deuda, la que podrá fijarse hasta en 0%.

Esta normativa entra en vigencia a contar del 1° de abril de 2015 y la administración estimó que los efectos de la condonación de capital al 31 de diciembre de 2014 ascendería a MM\$137, en el escenario que todos los pensionados afiliados y no afiliados potenciales beneficiarios se acojan a este beneficio, caso en el cual, además, se llegaría a una cantidad MM\$1.098 de intereses que se dejarían de percibir asociados a estos créditos.

Desde el 31 de diciembre de 2014 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no tiene conocimiento de otros hechos posteriores significativos que afecten o pueda afectar la presentación y/o resultados de los mismos.

Análisis razonado de los estados financieros

Los Héroes CCAF es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuya característica y concepción le permiten participar en el campo propio de la seguridad social.

El modelo de negocio de Los Héroes se compone de tres pilares: Transacciones y Redes, Productos Financieros Sociales y 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. Además, mantiene una red de parques y centros vacacionales con instalaciones de buen nivel y tarifas adecuadas para sus 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.

1. ANALISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

El resultado de Los Héroes bajo normas IFRS alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2014 de \$3.517 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2013 de \$2.550 millones, lo que implica un aumento de \$968 millones respecto a igual periodo del año anterior.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

1. Disminución de los Ingresos por intereses y reajustes en \$4.274 millones, producto de una caída de los ingresos percibidos por concepto de intereses de crédito social. Lo anterior se explica principalmente por una baja de un 16% en la cartera de crédito social de pensionados, lo cual se ha compensado con el aumento en la colocación de créditos al segmento trabajadores, el cual creció en un 32%, especialmente en el subsegmento del sector Público, producto de mayores ventas generadas en el último trimestre del año. Lo anterior ha permitido aumentar el stock total de la cartera en \$13.351 millones un 4% al comparar diciembre 2014 con diciembre 2013, sin embargo el stock promedio del año fue menor teniendo como resultado la disminución de ingresos antes mencionada.
2. Aumento en los Ingresos de Actividades Ordinarias en \$1.636 millones producto principalmente del crecimiento de \$1.761 millones asociado los mayores ingresos generados por la Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes por conceptos de eventos, turismo, hotelería y otros.
3. Aumento de la cuenta Otros Ingresos en \$404 millones, generado de una mayor recaudación en las primas de seguros en \$849 millones y mayores ingresos en la cuenta cotización 1% pensionados por \$306 millones, este último explicado esencialmente por el aumento en el número de pensionados afiliados. Ambos aumentos anteriores compensaron la disminución de \$638 millones en la cuenta Intereses, reajustes, multas y otros, y la disminución de \$112 millones que sufrieron los ingresos por prestaciones complementarias que se generaron como consecuencia de nuevas regulaciones.

4. Disminución de los Otros Gastos por Naturaleza en \$3.872 millones debido fundamentalmente a los siguientes menores gastos: Servicios Generales en \$1.542 millones, Asesorías \$1.227 millones, Servicio Externos \$649 millones y Prestaciones Adicionales en \$597 millones. Estas disminuciones se derivan principalmente de una disminución de servicios contratados y menores costos de algunos servicios. Estos menores gastos permitieron compensar el incremento en Gastos por \$568 millones de los programas de marketing y auspicios, además del aumento de los Gastos de Cobranza por \$121 millones.

En el caso de Servicios Generales, la disminución del gasto está explicada principalmente porque a partir del 1° de enero de 2014 hubo un cambio en la estimación para calcular la tasa efectiva de los créditos sociales donde se incorporan los gastos por comisiones por ventas pagadas a la fuerza de venta externa y las comisiones canceladas a personal interno, debido principalmente a la mayor relevancia de éstas en las ventas de créditos sociales. Producto de lo anterior, el gasto asociado a estas comisiones forma parte del costo del crédito social y se amortiza en el plazo de duración del crédito, a diferencia del periodo anterior que se registraba en total del gasto por comisiones en el periodo. El efecto de este cambio implicó registrar contablemente un menor gasto de \$2.091 millones en esta cuenta.

En el caso de Servicios Externos, la disminución se debió en gran parte a la internalización de cajeros externos asociados al servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social a los beneficiarios del IPS, lo que generó un baja de \$856 millones. Esta disminución fue compensada en parte con un aumento de los gastos de personal al ser reemplazos parte de ellos con personal interno.

5. Disminución de los Gastos por intereses financieros netos en \$1.920 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 durante el año 2013 y 2014, además de la amortización parcial del bono securitizado serie A. Los “Gastos por intereses financieros netos” están compuestos por las cuentas Gastos por intereses y reajuste, Costos Financieros e Ingresos Financieros (Inversiones Financieras).
6. Aumento en el Deterioro por riesgo de Crédito en \$804 millones, lo anterior se explica por el crecimiento de la cartera de trabajadores y el aumento de la participación del segmento trabajadores en el stock total de colocaciones, de un 42% en diciembre 2013 a un 54% en diciembre 2014.
7. Aumento en los gastos de amortización y depreciación en \$309 millones, esta variación se explica principalmente por la amortización anual de los derechos de uso de software.
8. Aumento en las pérdidas por deterioro de valor reconocidas en el periodo por \$572 millones, este incremento es principalmente consecuencia del aumento en las provisiones correspondiente a las cuentas por cobrar a las compañías de seguros, que a diciembre de 2014 alcanzó los \$263 millones y al aumento en \$313 millones del deterioro de otras cuentas por cobrar asociadas a deudores por ventas y deudores varios cuya recuperabilidad se estima poco probable.

El EBITDA, es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; en este caso considera los gastos por intereses financieros netos, ya que al ser una entidad que otorga, entre otros, productos financieros, éstos son parte de la operación de la empresa. Para diciembre 2014, este indicador fue de \$13.505 millones; con respecto a igual periodo del año anterior se observa un aumento de \$1.207

millones, dado que para el período 2013 el EBITDA fue de \$12.298 millones, variación causada por las razones antes descritas.

Finalmente, el “EBITDA ajustado”, donde se excluyen \$5.951 millones por conceptos de “compensación social”¹, que es tratado como gasto del período, alcanza en diciembre de 2014 los \$19.456 millones que se compara con \$19.346 millones del año anterior.

El EBITDA ajustado es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo ya que al 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.

	31.12.2014 (MM\$)	31.12.2013 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Ingresos por intereses y reajustes	72.337	76.611	(4.274)	-5,6%
Ingresos de actividades ordinarias	38.549	36.912	1.636	4,4%
Otros ingresos	11.698	11.294	404	3,6%
Gastos por beneficios a los empleados	(28.237)	(27.750)	487	1,8%
Otros gastos por naturaleza	(54.796)	(58.668)	(3.872)	-6,6%
Gastos por intereses financieros netos (1)	(14.880)	(16.800)	(1.920)	-11,4%
Deterioro por Riesgo de Crédito	(9.544)	(8.740)	804	9,2%
Depreciaciones y Amortizaciones	(9.995)	(9.686)	309	3,2%
Otros (2)	(1.614)	(624)	990	158,7%
Excedente (Déficit)	3.517	2.550	968	38%
EBTDA (3)	13.505	12.298	1.207	9,81%
Compensación Social (4)	5.951	7.048	(1.097)	-15,6%
EBITDA Ajustado (5)	19.456	19.346	110	0,57%

(1) Definido como: (Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros)

(2) Otros incluye: Materias primas y consumibles utilizados, Pérdidas por deterioro de valor, Resultados por unidades de reajuste, Participación en ganancias de asociadas e impuestos.

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

(4) Incluye los beneficios sociales que se entregan a los 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.

(5) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y compensación social.

¹ Compensación Social considera: los beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados, en prestaciones de salud, educación, recreación y bonos en dinero por \$4.240 millones y el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que al período ascienden a \$1.711 millones.

2. Variaciones en los Resultados por Segmento de Negocios

Históricamente los Héroes ha identificado dos segmentos de Negocios, los cuales se explican a continuación²:

a. Compensación Social

Corresponde a la entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los 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.

b. Prestaciones Sociales Financieras

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

	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	01.01.2014	01.01.2014	01.01.2014	01.01.2013	01.01.2013	01.01.2013
	31.12.2014	31.12.2014	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2013	31.12.2013
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)
Ingresos por intereses y reajustes	0	72.337	72.337	0	76.611	76.611
Ingresos de actividades ordinarias	38.549	0	38.549	36.912	0	36.912
Otros ingresos	8.142	3.556	11.698	8.731	2.563	11.294
Gastos por beneficios a los empleados	(13.486)	(14.751)	(28.237)	(13.123)	(14.627)	(27.750)
Otros gastos por naturaleza	(35.585)	(19.211)	(54.796)	(36.494)	(21.988)	(58.482)
Gastos por intereses financieros netos (1)	(1.625)	(13.254)	(14.880)	(2.305)	(14.681)	(16.986)
Depreciaciones y Amortizaciones	(7.421)	(2.574)	(9.995)	(7.379)	(2.306)	(9.686)
Otros	(768)	(10.391)	(11.159)	(570)	(8.795)	(9.364)
Excedente (Déficit)	-12.195	15.712	3.517	-14.228	16.777	2.550

2.1 Variaciones:

El resultado de Los Héroes al 31 de diciembre por Compensación Social es de una pérdida de \$12.195 millones, lo que significa un variación positiva de \$2.033 millones respecto a igual período del año 2013. En términos de Prestaciones Sociales Financieras el excedente alcanzado fue de \$15.712 millones, lo que significa caída de \$1.065 millones respecto a igual período del año 2013.

2 Para mayor información ver Nota 2 de los Estados Financieros SVS Consolidados diciembre 2014.

Las variaciones mencionadas son consecuencia de los siguientes factores:

- a. Al analizar los Ingresos por Intereses y Reajustes en el segmento de Prestaciones Sociales Financieras se observa una caída en \$4.274 millones producto de la disminución en los intereses por créditos. Esto último influenciado por un marco regulatorio más restrictivo, lo cual repercutió en una baja en el stock de la cartera de crédito social de pensionados, lo cual se ha compensado con el aumento en la venta de créditos al segmento trabajadores lo que ha permitido aumentar el stock de este segmento en un 32% al comparar diciembre 2014 con diciembre 2013.
- b. En el segmento de compensación social la cuenta de Ingresos por Actividades Ordinarias muestra un aumento de \$1.636 millones, asociado principalmente a las mayores ventas generadas por la Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes por eventos, turismo, hotelería y otros.
- c. Los Otros Ingresos muestran un aumento significativo en el segmento de Prestaciones Sociales Financieras de \$994 millones, debido a una mayor recaudación en las primas de seguros y por un aumento en los ingresos en la cuenta cotización 1% pensionados, compensando la caída de \$590 millones en compensación social.
- d. En Otros gastos por naturaleza, el segmento de prestaciones sociales financieras presenta una disminución de \$2.777 millones, asociado entre otras cosas a la disminución en Servicios Generales, tales como arriendo de oficinas, aseo y fletes. Adicionalmente, dentro de este mismo ítem se produce una disminución dado que a partir del 2014 se efectuó un cambio en la estimación para calcular la tasa efectiva de los créditos sociales, este cambio considera la comisiones por ventas pagadas a la fuerza de venta externa y las comisiones canceladas a personal interno, debido principalmente a las nuevas condiciones contractuales. Producto de lo anterior el gasto asociado a estas comisiones forma parte del costo del crédito social y se amortiza en el plazo de duración del crédito, a diferencia del periodo anterior que se registraba en total del gasto por comisiones en el periodo.
- e. En los Gastos por intereses financieros netos se presenta una disminución de \$2.106 millones reflejado en ambos segmentos como consecuencia de lo explicado en los párrafos que hacen mención a la deuda financiera.
- f. Aumento en los gastos de depreciación y amortización en \$309 millones, esto producto que en el segmento de prestaciones sociales financieras aumentaron las amortizaciones de licencias de software. El segmento de compensación social no presenta variaciones importantes en esta cuenta.

3. Análisis de las principales variaciones de las Cuentas de Balance de los Estados Financieros

Variaciones del Activo

Activos	31.12.2014 (MM\$)	31.12.2013 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo y Otros Activos Financieros corrientes	58.185	71.051	(12.865)	-18,1%
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	120.291	106.476	13.814	13,0%
Deudores previsionales (neto)	3.989	5.206	(1.216)	-23,4%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	10.709	9.136	1.573	17,2%
Otros Activos Corrientes	185	158	27	17,1%
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	192.649	193.027	(378)	-0,2%
Propiedades, Plantas y Equipos	33.852	36.117	(2.265)	-6,3%
Otros Activos no Corrientes	1.775	1.468	307	20,9%
Total Activos	421.635	422.639	-1.004	-0,2%

A diciembre 2014, el nivel de activos totales muestra una disminución de \$1.004 millones (-0,2%), debido fundamentalmente por:

- 1) Disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo y Otros Activos Financieros corrientes en \$12.865 millones, producto de la caída en el disponible correspondiente a los dineros mantenidos en caja y las cuentas bancarias de \$4.613 millones, además de la caída en el stock del dinero mantenido en instrumentos de inversión relaciones con los saldos de las recaudaciones de créditos securitizados, los que disminuyeron producto del prepagado del Bono Securitizado explicado más abajo.
- 2) La disminución de la cuenta propiedades plantas y equipos en \$2.265 millones generado principalmente por un efecto negativo de \$7.204 millones asociados a la amortización de los costos activados de las obras realizadas en las sucursales arrendadas relacionadas con la “Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”, adjudicada a Los Héroes por el Instituto de Previsión Social que comenzó a operar a partir del 02 de mayo de 2011. Dado que gran parte de las sucursales destinadas al contrato IPS son arrendadas, existe cierta flexibilidad para el cierre de las mismas en caso de no continuar con posterioridad al término del contrato en mayo de 2016. Como contrapartida de lo anterior, hay un aumento asociados al valor de las propiedades debido a las retasaciones realizadas en 2014 y que tuvieron un efecto en esta cuenta por \$5.494 millones.
- 3) Las disminuciones descritas anteriormente se ven parcialmente compensadas por el aumento de las Colocaciones de Crédito Social, que desde diciembre del 2013 a la fecha aumentaron en \$13.436 millones, principalmente por el aumento en la cartera neta de colocaciones de crédito social de corto plazo, asociado a las ventas de crédito en el segmento de trabajadores.

Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31.12.2014 (MM\$)	31.12.2013 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros corrientes	72.395	73.824	(1.429)	-1,9%
Cuentas. Comerciales y otras cuentas. por Pagar	54.802	49.334	5.468	11,1%
Otros Pasivos Corrientes	3.040	4.259	(1.219)	-28,6%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	150.249	162.404	(12.155)	-7,5%
Otros Pasivos No Corrientes	441	276	165	59,7%
Total Pasivos	280.927	290.097	-9.171	-3,2%
Patrimonio	140.708	132.542	8.166	6,2%
Total Pasivos y Patrimonio	421.635	422.639	-1.004	-0,2%

Durante este período, los pasivos totales disminuyeron en \$9.171 millones (-3,2%) y aumentó el patrimonio en \$8.166 millones (6,2%).

Respecto a la disminución de los pasivos, es principalmente producto de una combinación de dos factores, los cuales se explican a continuación:

1. Disminución de los pasivos financieros totales en \$13.584 millones, esta disminución se debió principalmente a los cortes de cupón del bono BCHIS P.S.- 14A (Bono Securitizado Banchile Patrimonio Separado 14 Serie A) que a la fecha del presente informe ha amortizado casi la totalidad del capital, quedando un saldo aproximado de \$508 millones, el monto amortizado considerando solo capital durante el 2014 fue de \$36.698 millones, además disminuyó la deuda con banco en \$4.500 millones, ambos montos fueron compensados parcialmente con la cuarta colocación de Bono Corporativo (Serie G) la cual fue de UF 1.200.000, aproximadamente \$29.000 millones.
2. Aumento de \$5.468 millones en las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar producto de un aumento en los saldos correspondientes al saldo depositado por el Instituto de Previsión Social (IPS) para el Pago de Pensiones y Beneficios que se paga a los beneficiarios del IPS.

En cuanto al Patrimonio muestra un aumento de \$8.166 millones, variación explicada principalmente por la Revalorización de las Propiedades. Los Héroes realiza tasaciones de sus principales activos fijos cada dos años, siendo la última en 2012. De acuerdo a lo anterior, correspondía en 2014 una nueva tasación de los edificios corporativos, sucursales propias y centros recreacionales por profesionales independientes. La determinación del valor razonable consideró los valores del mercado, producto de las tasaciones antes mencionadas, se registró un aumento en el valor de terrenos y edificios e instalaciones por un monto ascendente a M\$2.978.836 y M\$2.515.142, respectivamente. Dicho aumento se contabilizó en la cuenta de patrimonio "Superávit por reevaluación" ³ por un monto ascendente a \$5.494 millones. Por lo anterior, este efecto no se encuentra registrado en el excedente del ejercicio 2014.

El patrimonio aumentó además por los excedentes generados durante el presente período por un monto de \$3.517 millones.

³ Para mayor información ver Nota 16 de los Estados Financieros SVS Consolidados.

4. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de Diciembre de 2014 y 31 de Diciembre de 2013.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2014	31.12.2013
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,48	1,51
Razón Ácida	Veces	0,4	0,6
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,0	2,2
Endeudamiento Neto (1)	Veces	1,6	1,7
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	46%	44%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	54%	56%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	421.635	422.639
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio (2)	%	2,6%	1,9%
Rentabilidad del Activo (3)	%	0,8%	0,6%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
Fitch (May-2014)		A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
Feller-Rate (May-2014)		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: Resultado Dic 2014 /Promedio Patrimonio Dic 2014 y Dic 2013.

(3) Definido como: Resultado Dic 2014 /Promedio Activos Dic 2014 y Dic 2013.

- a. La razón de endeudamiento bajó desde 2,2 en diciembre 2013 a 2,0 veces en diciembre 2014, por la reducción de pasivos totales en \$9.171 millones y un aumento del patrimonio en \$8.166 millones.
- b. La razón de endeudamiento neto⁴, covenants de los bonos corporativos, bajó desde 1,7 en diciembre 2013 a 1,6 veces en diciembre 2014.
- c. Respecto al plazo de los pasivos, la porción de corto plazo tuvo una pequeña variación de 44% a 46% en este último año, producto del prepago del Bono Securitizado y que se comenzaron a amortizar parte de los Bonos Corporativos, sin embargo es importante mencionar que los pasivos financieros totales se redujeron en \$13.584 millones.

⁴ Definido como: (Total Pasivos – Efectivo y Equivalente al efectivo) / Patrimonio Total

- d. La liquidez cayó levemente por la disminución de efectivo y equivalente al efectivo, explicado en el apartado 3.
- e. A diciembre 2014 los indicadores de rentabilidad del patrimonio muestran un aumento respecto a igual periodo del año anterior, la rentabilidad del patrimonio sube desde un 1,9% a un 2,6% y la rentabilidad del activo aumenta levemente de 0,6% a 0,8%, lo anterior como consecuencia principalmente de los resultados registrados a diciembre de 2014, en los cuales el patrimonio aumentó, mientras que el activo total disminuyó.

Es importante mencionar que el 2 de octubre de 2014, Los Héroes realizó su cuarta colocación de bonos corporativos, correspondientes a la serie G, por un valor nominal de UF 1.200.000, cuyo objetivo principal es el refinanciamiento de pasivos financieros.

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 Héroes no visualiza riesgo de incumplimiento.

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que está obligado Los Héroes se revelan en Nota 42 de los Estados Financieros SVS Consolidados.

5. Descripción y Análisis de los Flujos Netos

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2014 (MM\$)	31.12.2013 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	2.900.229	41.033.714	(38.133.485)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	(15.137.718)	(39.143.372)	(24.005.654)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	(627.985)	11.531.977	(12.159.962)
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	(12.865.474)	13.422.319	(26.287.793)

El Flujo Neto Total al 31 de diciembre 2014 fue de \$12.865 millones negativo, que comparado a igual período del año anterior muestra una disminución de \$26.288 millones. Las variaciones con respecto al 31 de diciembre de 2013 se deben a los siguientes efectos:

- El flujo originado por Actividades de la Operación sigue siendo positivo pero presenta una disminución de \$38.133 millones respecto a igual periodo del año anterior. Esto último se debe al aumento de las colocaciones de crédito social del periodo 2014 por un monto neto de \$13.351 millones, las que se comparan con una disminución en el año 2013 superior a \$17.000 millones. Además, se observa una disminución en la recaudación por prestaciones complementarias y fondos nacionales, generando menores entradas de caja.
- El Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento fue de \$15.138 millones negativo, esta salida de efectivo neta se explica principalmente por el pago de deuda financiera, siendo la variación más importante la reportada por las amortizaciones al bono BCHIS P.S. 14 (Bono Securitizado Banchile Patrimonio Separado Numero 14).
- El flujo neto originado por las actividades de inversión a diciembre 2014 fue de \$628 millones negativo, correspondiente principalmente a la compra de activo fijo. Por otro lado, hasta el año 2012, las inversiones asociadas a la reserva de liquidez de tesorería, se clasificaban dentro de la cuenta de otros activos financieros, los cuales se agrupaban en el flujo de efectivo como actividades de inversión, situación que se modificó al ampliar el uso que se puede dar a estas reservas a otras situaciones. Lo anterior genera que el año 2013 se registrara en el flujo de actividades de inversión un ingreso de aproximadamente \$12.200 millones, esto último explica la variación negativa de \$12.160 millones en actividades de inversión a diciembre 2014, ya que en el presente todas las inversiones en instrumentos financieros son registradas en el efectivo y equivalente al efectivo.

6. Análisis de Mercado

Al 31 de diciembre de 2014 la cantidad de afiliados⁵ a la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

C.C.A.F.	N° Pensionados 2013	N° Pensionados 2014	Variación
Los Héroes	511.902	522.311	10.409
Los Andes	433.420	440.707	7.287
La Araucana	286.220	295.405	9.185
18 de Septiembre	146.926	140.320	-6.606
Gabriela Mistral	43.028	36.919	-6.109
TOTAL	1.421.496	1.435.662	14.166

Los Héroes mantiene su liderazgo en el segmento de pensionados, con un 36% de participación en la industria y un aumento de 10.409 afiliados del segmento en el último año.

C.C.A.F.	N° Trabajadores 2013	N° Trabajadores 2014	Variación
Los Andes	2.745.282	2.989.282	244.000
La Araucana	1.144.086	1.196.364	52.278
18 de Septiembre	471.862	473.466	1.604
Los Héroes	385.965	404.747	18.782
Gabriela Mistral	154.720	149.574	-5.146
TOTAL	4.901.915	5.213.432	311.517

- Actualmente en el segmento de trabajadores Los Héroes mantiene el 3 lugar que ostentaba el año 2013, sin embargo es importante mencionar el aumento de 18.782 afiliados al segmento, lo cual ha permitido acercarse al tercer lugar en participación de mercado.

C.C.A.F.	Total de Afiliados Dic 2014
Los Andes	52%
La Araucana	22%
Los Héroes	14%
18 de Septiembre	9%
Gabriela Mistral	3%
TOTAL	100%

Los Héroes ostenta una participación de 14% en el total de afiliados, ubicándose en tercer lugar.

⁵ Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>

7. Hechos posteriores

Con fecha 17 de marzo de 2015 la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió la Circular N°3093 que regula el proceso de reducción del saldo de las deudas de crédito social de los pensionados beneficiarios de una pensión básica solidaria (PBS) o de una pensión de monto igual o inferior a aquella.

El ajuste de los créditos consiste en una reprogramación, que debe realizarse con expresa aprobación del deudor manifestada en la suscripción de los documentos pertinentes, que comprenderá la condonación de intereses y, cuando corresponda, la condonación parcial del saldo de capital, a objeto de lograr: a) que las cuotas mensuales futuras del crédito no sobrepasen el 15% del monto de la pensión líquida, lo que implica una cuota máxima de \$12.895, si se trata de un beneficiario de una PBS, o una cuota inferior, si la pensión es menor a la PBS (valor PBS vigente al 17 de marzo de 2015) y, b) que el plazo residual de la deuda no supere los 60 meses (5 años).

Para conseguir dichos objetivos, se deberá reducir la tasa de interés del saldo de la deuda, la que podrá fijarse hasta en 0%.

Esta normativa entra en vigencia a contar del 1 de abril de 2015 y la administración estimó que los efectos de la condonación de capital al 31 de diciembre de 2014 ascendería a MM\$137, en el escenario que todos los pensionados afiliados y no afiliados potenciales beneficiarios se acojan a este beneficio, caso en el cual, además, se llegaría a una cantidad MM\$1.098 de intereses que se dejarían de percibir asociados a estos créditos.

Desde el 31 de diciembre de 2014 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no tiene conocimiento de otros hechos posteriores significativos que afecten o pueda afectar la presentación y/o resultados de los mismos.

