



M E M O R I A A N U A L **2 0 1 6**



4 Identificación de empresa.
7 **01_ SOMOS**
7 Carta del Presidente.
8 Cifras 2016.
10 Historia.
11 Misión, visión y valores.
12 Los Héroes y el entorno.
14 Marco legal.
16 Colaboradores.

ÍNDICE

20 **02_ GOBIERNO CORPORATIVO**
20 Modelo Gobierno Corporativo.
22 Directorio.
27 Comités de Directorio.
28 Asesorías de Directorio.
30 Principales ejecutivos.

36 **03_ MODELO DE NEGOCIO**
36 Modelo Los Héroes: Contribución Social, Productos financieros, Transacción y redes.
38 Iniciativas sociales.
40 A quiénes atendemos.
44 Qué ofrecemos.
52 Canales (Sucursales, Puntos de Pago Rurales, Call center, sitio web y sucursal virtual).
58 Gestión de riesgos.
63 Proveedores.

66 **04_ INFORMACIÓN FINANCIERA**
66 Resumen de indicadores financieros.
67 Tabla de resultados consolidados.
71 Distribución pasivos financieros.
72 Políticas de fuentes y uso de fondos.
72 Bienes raíces de Los Héroes.
74 Estructura de entidades relacionadas.
78 Declaración de responsabilidad y suscripción de la memoria.

82 **05_ ESTADOS FINANCIEROS**
83 Declaración responsabilidad EEFF.
84 Informe Auditor Independiente.
85 Resumen de hechos esenciales del período.
89 Estados Financieros consolidados.

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

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 de Santiago.

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.

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 2296 48 245 / 56 2 2296 48 154.

Correo electrónico: glafrentz@losheroes.cl.

Contacto con inversionistas: Jorge Oliva Mol, Gerente de Administración y Finanzas

Teléfonos: 56 2 2296 48 167.

Correo electrónico: relacioninversionistas@losheroes.cl.





01_ Somos

Carta del Presidente

Estimados amigas y amigos:

Las cajas de compensación formamos parte del sistema de seguridad social ya que otorgamos a las personas afiliadas, el acceso a prestaciones de bienestar que mejoran su calidad de vida. En Los Héroes trabajamos día a día para optimizar la gestión y eficiencia en la distribución de más y mejores beneficios para los afiliados a la Institución, todo esto con altos estándares de cumplimiento y transparencia.

Nos sentimos muy orgullosos de la entrega de beneficios sociales. Así, durante 2016, otorgamos más de 3,7 millones de prestaciones y destinamos \$5.164 millones en la entrega de beneficios en contribución social, un logro que permitió que pudiésemos aportar para que más chilenos y sus familias, todos afiliados a Los Héroes, mejoren su calidad de vida.

Los Héroes Caja de Compensación, se ha enfocado, con gran dedicación, en la mantención de altos niveles de servicio a sus afiliados y los usuarios del Instituto de Previsión Social (IPS), quienes reciben sus beneficios sociales y pensiones en las 178 sucursales y 1.400 puntos de pago rurales con que para estos efectos cuenta la Institución. Cada mes se pagaron, durante el año 2016 un promedio mensual de 1.776.986 transacciones, sin incluir el “bono marzo”.

Estamos orgullosos de haber facilitado la entrega de estos beneficios que otorga el Estado, a las personas más vulnerables del país.

Junto con entregar beneficios ligados a la salud, la educación y la recreación, en Los Héroes damos apoyo financiero a las personas que más lo necesitan. Entregamos créditos sociales, ofreciéndoles tasas competitivas las que, por su carácter previsual, tienen descuento automático de cuotas, permitiendo de esta forma, llegar a segmentos con menor acceso a financiamiento. Durante 2016, se otorgaron 186.085 operaciones financieras, alcanzando un monto de MM\$ 202.156.

Esto significó que más personas pudieron acceder a estos créditos, lo que favorece la inclusión financiera de aquellos que tienen menor poder adquisitivo y que necesitan financiar sus proyectos para mejorar su calidad de vida.

Quiero referirme también al importante aporte que realizamos año a año en atender la gestión de asignación familiar y la tramitación de licencias médicas, realizando las labores mandatadas por el Estado. Nos asiste el convencimiento de que estos procesos debieran digitalizarse, haciendo obligatorio el uso de la licencia médica electrónica. Este servicio cumple todas las condiciones para estar plenamente en funcionamiento y de reemplazar en su totalidad a la licencia médica de papel. Ello permitiría un gran ahorro de recursos fiscales y privados, al evitar la falsificación de estos documentos a través de un efectivo control, y lo más importante, gatillaría un gran salto en productividad en las empresas e instituciones. Invitamos a las autoridades a atreverse a avanzar en esta materia, pues ya están todas las condiciones para hacer el total traspaso al mundo digital de la licencia médica.

Para lograr nuestra misión de entrega de beneficios sociales durante el año 2016, nuestra estrategia contempló un acuerdo voluntario de refinanciamiento con la banca, que nos permitió reprogramar créditos vigentes por \$123 mil millones. También consideró la colocación de un bono corporativo por \$ 33 mil millones (US\$ 49 millones), destinado a refinanciar pasivos, que fue emitido a 5 años con una tasa de 6,8%. Esta exitosa colocación es una clara señal de la confianza que el mercado tiene en Los Héroes.

Como caja de compensación nos hemos fortalecido. En ese contexto, destacan nuestras buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, en control interno, así como las prácticas de transparencia al mercado y los agentes externos.

En 2016 tuvimos también un importante cambio en la administración. Tras 16 años a la cabeza de nuestra organización, don Jorge Leyton Díaz emprendió nuevos desafíos. En su reemplazo, asumió interinamente don Alejandro Muñoz Rojas, quien se desempeñaba como Gerente de Productos y Beneficios.

No obstante, los objetivos siguen siendo los mismos: ejercer nuestro rol social, aumentando los beneficios para nuestros afiliados y continuar ayudando a romper las barreras de acceso al sistema financiero, preocupándonos -como siempre- de entregar la mejor calidad de servicio.

Una tradición de más de 60 años nos acompaña y avala nuestra capacidad de adaptación ante escenarios cambiantes, lo que impacta positivamente en el número de beneficios que Los Héroes Caja de Compensación entrega. Es importante destacar que en el año 2016 llegamos a una cifra cercana al millón de afiliados, para quienes trabajamos en tres pilares: contribución social, productos financieros sociales y transacciones y redes.

Por último, cómo no mencionar en este resumen del 2016 otras acciones que desarrollamos para hacer de Chile un mejor país, como son los programas “Nuevos Héroes”, “Diálogos de Barrio”, “Ideas de Héroes” y “Súmate hay un Héroe en ti”, todas iniciativas sociales, que buscan abrir espacios de participación con la comunidad y en línea con los valores organizacionales de “cercanía” y de “compromiso social” que propicia Los Héroes.

Los invito a revisar nuestra memoria, que recoge la gestión del año 2016, y muestra los avances que hemos alcanzado en diversos ámbitos, motivo de gran orgullo para nosotros que nos impulsa a seguir creciendo para aumentar nuestra cobertura y continuar colaborando con nuestro esfuerzo para construir un mejor Chile en el que todos sus habitantes tengan muchas “GANAS DE VIVIR”.

Alfredo Kunze Schütze
Presidente Los Héroes

Alfredo Kunze Schütze
Presidente del Directorio Los Héroes

Cifras 2016



Total de
beneficios
entregados

3.777.055



Número total
de trabajadores
afiliados

359.858



Promedio mensual de
transacciones de pago,
sin incluir bono marzo

1.776.986



Número de bonos
marzo entregados

1.019.559



Beneficios entregados
a pensionados

2.038.035



Valor de beneficios
entregados en Contribución
Social a los afiliados

5.164 millones de pesos



1.764
Total de
colaboradores



1.715
Número de horas
de capacitación presencial



Beneficios entregados
a trabajadores

1.739.020



Número total
de pensionados
afiliados

596.459



595
Total de
colaboradores hombres



1.169
Total de
colaboradores mujeres



Total de empresas
afiliadas 2016

4.564



Número de pagos IPS
efectuados (sin bono marzo)

21.323.828



2.005
Número de horas de
capacitación e-learning



52
Cantidad de
colaboradores
promovidos



Historia

1953: Reconocimiento jurídico a las cajas de compensación de asignación familiar. Nace la primera caja de compensación de los gremios empresariales.

1955: Nace Los Héroes Caja de Compensación de ASIMET (Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas AG).

1959: El Estado aumenta el marco de acción de las cajas, permitiéndoles la entrega de beneficios sociales adicionales a la asignación familiar.

1974: Las cajas comienzan a otorgar créditos sociales a sus afiliados obreros.

1976: La cobertura del sistema se extiende a todos los trabajadores de las empresas adheridas, empleados y obreros, al desaparecer legalmente la distinción entre ambos tipos de trabajadores.

1977: El Estado le otorga a las cajas la administración de los subsidios de incapacidad laboral y de cesantía.

1978: Se aprueba el primer estatuto legal general de la industria, que compila en un solo texto todas las disposiciones legales vigentes a esa fecha.

1989: Se dicta la Ley N°18.833, que contiene el Estatuto General de las Cajas que rige hasta hoy, aun cuando se han incorporado algunas modificaciones.

1993: El Estado faculta a las cajas de compensación para administrar las cuentas de ahorro para leasing habitacional.

1998: Se permite afiliación de pensionados.

2004: Los Héroes, la primera caja de compensación en implementar Gobierno Corporativo.

2005: Los Héroes es la primera caja que emite un instrumento de deuda de largo plazo en el mercado de capitales: bono securitizado y obtiene una clasificación de riesgo.

2007: Autoridad permite la afiliación de empleados públicos y municipales.

2008: Afiliación de Pensionado Básico Solidario; se crea el Crédito Hipotecario. Los Héroes es la primera caja que emite un instrumento de deuda de corto plazo al mercado de capitales: efectos de comercio.

2009: Se emiten circulares de riesgo de crédito y mercado.

2010: Los Héroes se adjudica la licitación del contrato para el pago de pensiones y beneficios del Estado a través del Instituto de Previsión Social (IPS). Comienza a operar el crédito para la educación superior.

2011: Se introduce el crédito universal. Comienza la tramitación de la licencia médica electrónica.

2012: Se emiten circulares de riesgo operacional y para la afiliación de independientes.

2013: Gestión de proyectos conjuntos entre SUSESO y las cajas referente a subsidios maternales, de incapacidad laboral y de gestión integral de riesgo. Colocación de tres bonos corporativos, por un monto superior a los UF 3,5 millones.

2014: Primeros diálogos comunitarios, con grupos de interés de Los Héroes.

2015: Los Héroes cumple 60 años.

2016: Los Héroes coloca un bono corporativo por \$ 33.000 millones destinado a refinanciar pasivos, que fue emitido a 5 años con una tasa de 6,8%.

Se emiten circulares de control interno y de conductas y prácticas corporativas.

Primera versión de la iniciativa social "Ideas de Héroes". El Instituto de Previsión Social adjudica a Los Héroes el nuevo contrato para el servicio de pago de pensiones y beneficios del Estado.

Misión, visión y valores

Los Héroes Caja de Compensación es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del Sistema de Seguridad Social del país. Nació el 5 de agosto de 1955 por Decreto Supremo N°632 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar del sector.

Actualmente, Los Héroes Caja de Compensación, ofrece a sus afiliados pensionados y trabajadores, una diversa y extensa cartera de beneficios en salud, recreación, educación y otros ámbitos relevantes en la vida de las personas. La institución atiende a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) y a pensionados de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguro. Por eso, Los Héroes Caja de Compensación, es la más grande organización de pago de beneficios sociales, con más de 21 millones de transacciones IPS al año.



Nuestra misión

Somos una entidad del ámbito de la previsión social, masiva y de amplia cobertura, que se esmera en entregar servicios de calidad y productos competitivos y, adicionalmente, otorgar beneficios valorados por los afiliados, que apoyan 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

Compromiso Social: Nuestro compromiso es ayudar a mejorar la vida de quienes servimos.

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

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

Creatividad: Innovar pensando en nuestros afiliados nos llena de energía.

Calidad: La vida siempre premia el trabajo bien hecho.



Alicia Silva y Marcela Tapia
Edificio Corporativo



Leonardo Muñoz
Sucursal San Felipe



Maribel Arredondo
Sucursal Valparaíso

Los Héroes y el entorno

La industria de las cajas de compensación está compuesta por cinco organizaciones: Los Héroes, Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral. Éstas son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y tres de ellas, además, por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), dada su condición de instituciones emisoras de instrumentos de oferta pública (bonos corporativos, bonos securitizados y efectos de comercio). También pueden ser fiscalizadas por la Contraloría General de la República en lo referente a la gestión de fondos públicos.

En las siguientes tablas se detalla la participación de mercado de cada caja, considerando los segmentos de Entidades Empleadoras o Empresas y Trabajadores, y Pensionados, según la información disponible en la Superintendencia de Seguridad Social.

Número total de afiliados a Cajas				
C.C.A.F.	2014	2015	2016	
LOS ANDES	3.473.904	3.757.816	4.031.925	
LA ARAUCANA	1.504.244	1.536.420	1.306.627	
LOS HÉROES	934.492	941.849	956.317	
18 DE SEPTIEMBRE	599.176	538.098	466.871	
GABRIELA MISTRAL	170.538	172.432	192.699	
TOTAL	6.682.354	6.946.615	6.954.439	

Fuente: Estadísticas Suseso

Participación				
C.C.A.F.	2014	2015	2016	
LOS ANDES	52%	54%	58%	
LA ARAUCANA	23%	22%	19%	
LOS HÉROES	14%	14%	14%	
18 DE SEPTIEMBRE	9%	8%	7%	
GABRIELA MISTRAL	3%	2%	3%	

Fuente: Estadísticas Suseso

Número de pensionados afiliados a Cajas				
C.C.A.F.	2014	2015	2016	
LOS ANDES	438.902	445.786	457.197	
LA ARAUCANA	302.438	300.127	243.856	
LOS HÉROES	535.028	562.050	596.459	
18 DE SEPTIEMBRE	134.023	124.868	131.315	
GABRIELA MISTRAL	32.487	29.623	26.915	
TOTAL	1.442.878	1.462.454	1.455.742	

Fuente: Estadísticas Suseso

Número de trabajadores afiliados a Cajas				
C.C.A.F.	2014	2015	2016	
LOS ANDES	3.035.002	3.312.030	3.574.728	
LA ARAUCANA	1.201.806	1.236.293	1.062.771	
LOS HÉROES	399.464	379.799	359.858	
18 DE SEPTIEMBRE	465.153	413.230	335.556	
GABRIELA MISTRAL	138.051	142.809	165.784	
TOTAL	5.239.476	5.484.161	5.498.697	

Fuente: Estadísticas Suseso

Número de empresas afiliadas a Cajas				
C.C.A.F.	2014	2015	2016	
LOS ANDES	48.140	51.851	55.291	
LA ARAUCANA	11.384	11.456	10.099	
LOS HÉROES	5.333	4.923	4.564	
18 DE SEPTIEMBRE	15.699	14.981	13.330	
GABRIELA MISTRAL	7.965	8.027	8.232	
TOTAL	88.521	91.238	91.516	

Fuente: Estadísticas Suseso



Marco legal

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, fundadas por distintos gremios empresariales.

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 entregar nuevos beneficios y servicios, simplificó los procesos de adhesión de las entidades empleadoras 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 que tengan acceso a sus prestaciones y beneficios.

En 1974 las cajas de compensación adquieren la facultad de otorgar crédito social.

El régimen sobre prestaciones de crédito social, 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. Las cajas de compensación, mediante este régimen de beneficios, han permitido a un importante número de personas acceder a un sistema crediticio formal, regulado y sometido al control de la autoridad, abriéndoles las barreras del sistema financiero tradicional.

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, ni tampoco de los ingresos de cada afiliado. 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 sólo pueden cobrar una tasa de interés única, que varía según el monto y plazo de cada operación de crédito, no de la persona.



Johanna Thim
Sucursal Antofagasta



Colaboradores

La gestión de las personas es uno de los ámbitos fundamentales para el buen desempeño de Los Héroes. Las siguientes tablas muestran de manera resumida, la gestión orientada a maximizar la contribución social orientada a los colaboradores.

Número total de colaboradores año 2016 / Tipo de cargo	
TIPO DE CARGO	DOTACIÓN
GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES	66
PROFESIONALES Y TÉCNICOS	628
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	1.070
TOTAL	1.764

Fuente: Administración Los Héroes

Número total de colaboradores año 2016 / Tipo de contrato	
TIPO DE CONTRATO	DOTACIÓN
INDEFINIDO	1.543
PLAZO FIJO	221
TOTAL	1.764

Fuente: Administración Los Héroes

Número total de colaboradores / Rol que desempeñan			
ROL	MUJER	HOMBRE	TOTAL GENERAL
ROL EJECUTIVO	21	45	66
ROL PRIVADO	302	326	628
ROL GENERAL	846	224	1.070
TOTAL GENERAL	1.169	595	1.764

Fuente: Administración Los Héroes

Número total de colaboradores / Año de antigüedad			
ANTIGÜEDAD	MUJER	HOMBRE	TOTAL GENERAL
MENOS DE 3 AÑOS	523	259	782
ENTRE 3 - 6	347	178	525
ENTRE 6 - 9	70	50	120
ENTRE 9 - 12	100	47	147
MÁS DE 12	129	61	190
TOTAL GENERAL	1.169	595	1.764

Fuente: Administración Los Héroes



María Inés Subercaseaux
y Mariana Miranda
Edificio Corporativo



Luz María Cáceres
y Carolina Bravo
Edificio Corporativo



Andrea Parra
Edificio Corporativo



Claudia Garfias
Sucursal Valparaíso



Luis Ahumada
Sucursal Los Andes



Ernesto Nome
Sucursal Antofagasta



Gloria Álvarez
Edificio Corporativo



Julia Ponce
Sucursal Los Andes



Nelly Canales
Sucursal Rancagua

Número total de colaboradores / Edad			
EDAD	MUJER	HOMBRE	TOTAL GENERAL
MENOR DE 30	124	79	203
ENTRE 30 - 40	555	248	803
ENTRE 41 - 50	364	163	527
ENTRE 51 - 60	114	91	205
ENTRE 61 - 70	12	14	26
TOTAL GENERAL	1.169	595	1.764

Fuente: Administración Los Héroes

Número total de colaboradores / Nacionalidad	
NACIONALIDAD	TOTAL
CHILENA	1.751
ECUATORIANA	1
PERUANA	5
VENEZOLANA	2
COLOMBIANA	4
BOLIVIANA	1
TOTAL GENERAL	1.764

Fuente: Administración Los Héroes

Colaboradores por diferencia en remuneración por género

Los gerentes hombres obtienen un 0,77 % menos en sueldo total en comparación a las gerentes mujeres. Los subgerentes hombres tienen un 2,59 % más en sueldo total en comparación con subgerentes mujeres. Las jefaturas hombres tienen un 10,85% más en sueldo total en comparación con jefaturas mujeres. El rol profesional hombre tiene un 10,07 % más en sueldo total en comparación con profesional mujer. El rol general hombre tiene un 9,38 % más en sueldo total en comparación con rol general mujer.

Número de colaboradores por región	
REGIÓN	TOTAL
ANTOFAGASTA	36
ATACAMA	30
AYSÉN	13
BIOBÍO	209
COQUIMBO	50
LA ARAUCANÍA	84
LOS LAGOS	93
MAGALLANES Y ANTÁRTICA	8
MAULE	66
METROPOLITANA	969
O'HIGGINS	53
TARAPACÁ	33
VALPARAÍSO	120
TOTAL GENERAL	1.764

Fuente: Administración Los Héroes

Diferencia de remuneración mujeres y hombres / Cargo	
	REMUNERACIÓN MUJERES V/S HOMBRES
GERENTES	0,77%
SUBGERENTES	-2,59%
JEFATURAS	-10,85%
PROFESIONAL	-10,07%
ROL GENERAL	-9,38%

Fuente: Administración Los Héroes

02_ Gobierno Corporativo

Modelo Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Los Héroes se sustenta en la transparencia, en una gestión estratégica y operacional de alto estándar, una identificación, mitigación y seguimiento de los riesgos relevantes y un compromiso social frente a la comunidad y al mercado.

Para el cumplimiento de su misión, Los Héroes, establece las siguientes prácticas:

Liderazgo: Ejercido por el Directorio como cuerpo colegiado, que es responsable de la estrategia de la entidad.

Transparencia y divulgación de la información: Valores fundamentales para mantener la confianza de todos sus grupos de interés.

Sustentabilidad: Busca aportar valor a los grupos de interés, y fomenta la cooperación activa con ellos, con el objetivo de proyectar a la Institución en el largo plazo.

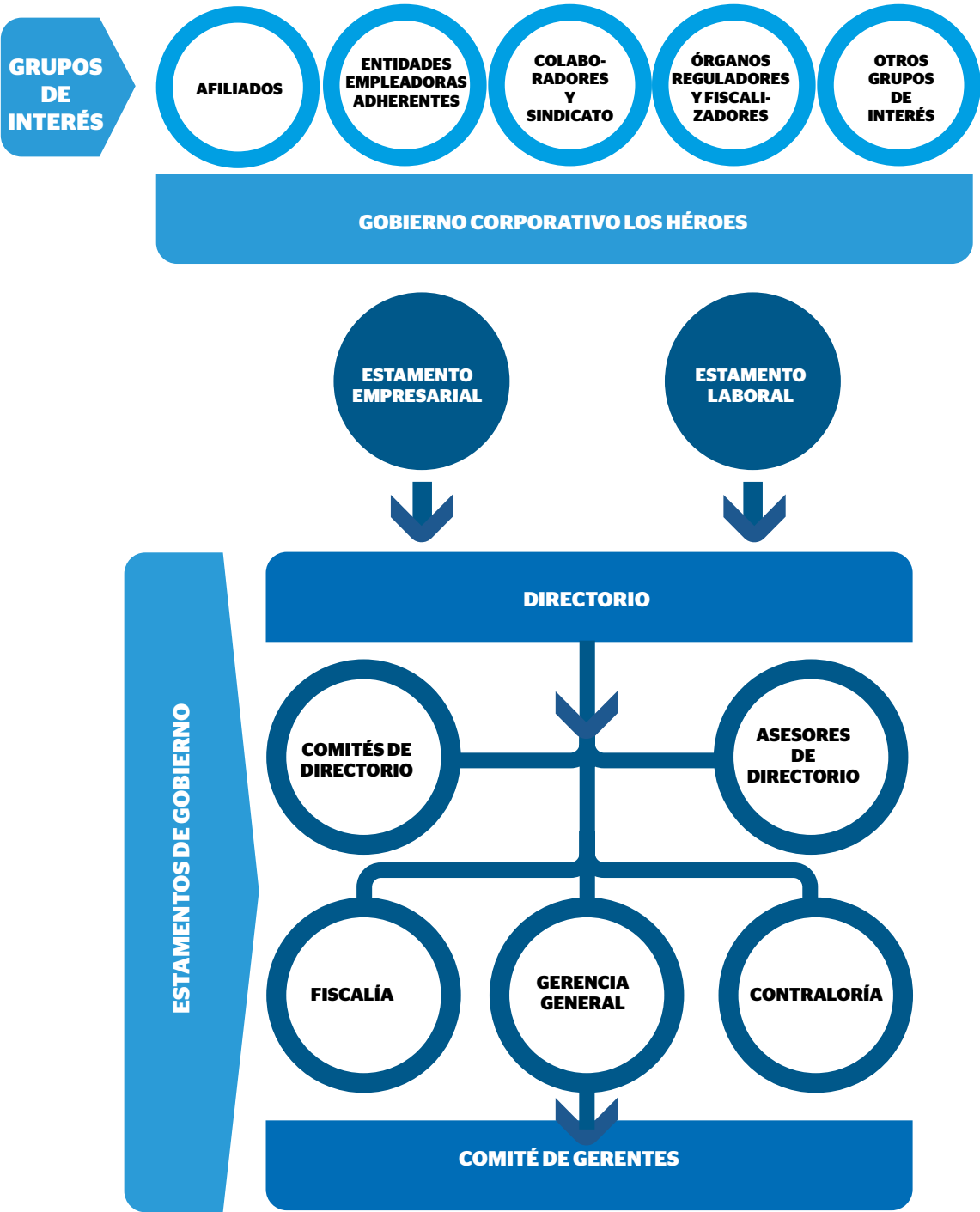
Probidad: Promueve que sus actuaciones se realicen cumpliendo la legalidad vigente y dentro de un marco ético que establezca los estándares de conducta en el desarrollo de sus actividades.

Relaciones con los afiliados, entidades empleadoras adherentes y otros grupos de interés: Respeta y hace respetar estrictamente los derechos que la ley y los estatutos consagran a los afiliados y entidades empleadoras adherentes de la institución, asegurándose que exista una relación constructiva e informada de las materias y situaciones que más interesan o preocupan a estos. Los Héroes CCAF reconoce y valora la actuación legítima de los grupos de interés, que no sólo buscan beneficiar a la comunidad, sino que a la propia institución a través de la revisión crítica que hacen de sus actuaciones.

Control Interno y Gestión de Riesgo: Los Héroes CCAF es responsable de determinar la naturaleza y el alcance de los riesgos significativos que está dispuesta a tomar para alcanzar sus objetivos estratégicos. Para ello, el Directorio debe mantener un sólido sistema de gestión de riesgo y control interno.

Principales Hitos 2016, en materia de Gobierno Corporativo:

- Creación del Comité de Estrategia y Beneficios Sociales como consecuencia de la fusión del Comité de Compensación Social con el Comité de Estrategia y Negocios.
- Formalización de la descripción de funciones para Directorio, Ejecutivos de reporte directo al Directorio y Asesores del Directorio.
- Se actualizó el Código de Buenas Prácticas y de Conducta tomando en cuenta la circular N°3.237 de la Superintendencia de Seguridad Social que imparte instrucciones sobre conducta y prácticas corporativas que deben ser implementadas por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.



Fuente: Administración Los Héroes



Directorio

Estamento
Empresarial



Alfredo Kunze Schütze
Presidente
Rut: 6.786.991-5

Nació en Santiago en 1957. 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. Actualmente, se desempeña como socio principal y gerente general de Tecfor Ltda. En Asimet AG se ha desempeñado como Director, Consejero, Segundo y Primer Vicepresidente, al mismo tiempo que ha sido Director de Cordetec y Corcaplam.

Director de Los Héroes desde 1999. Es Presidente del Comité de Riesgo y de Estrategia y Beneficios Sociales. Es miembro además, del Comité de Personas y Gobierno Corporativo de Los Héroes. En abril de 2014 asume como Presidente del Directorio de Los Héroes.



Gastón Lewin Gómez
Director
Rut: 6.362.516-7

Nació en Santiago en 1951. Máster en Administración de Empresas IDE-CESEM (España) y Diplomado en Comunicaciones de la PUC. Fue Presidente de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas ASIMET hasta noviembre de 2014, siendo en la actualidad Director de esta institución.

En mayo del 2015 fue elegido Consejero de la Sociedad de Fomento Fabril y luego nominado Vicepresidente de la organización.

Es Presidente de la Corporación Educacional de SFF, Director de Linde High Lift Chile, Director de CAP Aceros y Asesor del Directorio de FAT.

En abril de 2014 asume como Director de Los Héroes. Es integrante de los Comités de Estrategia y Beneficios Sociales y de Auditoría. Es también Director de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreativa). Es miembro del Consejo Directivo de la Corporación de Fomento de la Producción CORFO desde el año 2016.



Antonio Bascuñán Valdés
Director
Rut: 2.069.899-3

Nació en Santiago en 1936. Es abogado (1963), Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

Tiene una importante trayectoria en el mundo académico, profesional y empresarial. Fue profesor titular, Director del Departamento de Ciencias del Derecho y Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Es miembro honorario de la Sociedad Chilena de Filosofía Jurídica y Social.

Práctica profesional privada desde 1963. Fue fiscal de Gasco S.A. (1964 hasta 1999) y se ha desempeñado como abogado o asesor legal en diversas sociedades, tales como, Bolsa de Comercio de Santiago, Molymet S.A. y Soquina S.A. Socio del Estudio de Abogados Bascuñán y Compañía Limitada (1976 hasta la fecha). Fue abogado integrante de la Excma. Corte Suprema (2000 a 2003) y actualmente es miembro del cuerpo arbitral del Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Santiago. Ha sido Director de Cementos Polpaico S.A., CGE Distribución S.A. y Compañía General de Electricidad S.A. Actualmente es Director de Eléctrica Puntilla S.A.

En entidades sin fines de lucro, fue Vicepresidente de la Corporación de Bienestar de los Trabajadores del Gas y actualmente es director de la Asociación de Canalistas Sociedad del Canal de Maipo y de la Fundación San Carlos de Maipo.

Fue asesor del Directorio de la Caja desde el 1 de Junio de 2005 hasta el 29 de Abril de 2014, fecha en la que asumió como Director. Es Presidente del Comité de Personas y Gobierno Corporativo e integrante de los Comités de Estrategia y Beneficios Sociales y de Riesgo.



Gabriel Riveros Infante
Vicepresidente del Directorio
Rut: 5.567.753-0

Nació en Santiago en 1948. Ha cursado 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 de la misma escuela de negocios.

Posee una amplia experiencia laboral con 52 años en la empresa CMPC y 38 años en forma interrumpida en la presidencia del sindicato profesional que se inicia en 1979. También se desempeñó en actividades directivas con la Presidencia de la rama de cultura, deporte y cooperativa papelería, 22 años Presidente del servicio de bienestar bipartito de la empresa y los trabajadores, 30 años Presidente del comité paritario y comité de faena de acuerdo a la ley N° 16.744. D.S. 54-76.

En la actualidad desarrolla la actividad definida por la Ley N°20.123 que es la subcontratación de personal de contratistas, y finalmente trabaja diariamente con la Ley de probidad N°20.393. Es miembro permanente del comité de capacitación en Papeles Cordillera, miembro titular del comité sicosocial de salud ocupacional de la misma empresa.

Actualmente es el Jefe de Operaciones y Servicios Externos, Talleres de Mantenición de Papeles Cordillera S.A. (Filial de CMPC Papeles).

Es Director de Los Héroes desde 1987 y Vicepresidente desde el 2006. En mayo de 2014 asume la presidencia del Directorio de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes - Recreativa y Director de la Corporación de Educación y Capacitación Educacional Los Héroes, Director de corporación Plaza Brasil S.A., Presidente de los Comités de Auditoría, además, es miembro de los Comités de Estrategia y Beneficios Sociales, Comité de Personas y Gobierno Corporativo y miembro permanente del Comité de Riesgo.



Marcelo Oyarce Cifuentes
Director
Rut: 8.699.650-2

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

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. Ha trabajado en diversos sectores como electricidad, forestal, mecánica, informática y construcción y actualmente se desempeña como técnico en mantención en informática de Astilleros y Maestranzas de la Armada - ASMAR Talcahuano. Ingresa 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 Chillán en 1972. Cursó su educación básica en la escuela E-235 Árabe Unida, de Chillán y su educación media la completó en el Liceo Industrial San Agustín de Puñual, de la 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 ha desempeñado 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.

Estamento
Laboral



Composición y elección del Directorio

Está compuesto por seis miembros, que son elegidos cada tres años con posibilidad de ser reelegidos. El nombramiento de los Directores se realiza de forma mixta, es decir, mediante procedimientos de designación y de elección, de las entidades empleadoras adherentes y de los trabajadores afiliados. Tres integrantes representan a los trabajadores afiliados - estamento laboral - y tres representan a las entidades empleadoras adherentes - estamento empresarial-.

Antes del término del período trienal, el Directorio cuyo período expira, designa de entre sus miembros un Director del estamento laboral y uno del estamento empresarial para continuar por el período siguiente. Esto permite dar continuidad a la gestión y asegurar el adecuado conocimiento de las materias propias de la institución.

Los cuatro Directores restantes, son elegidos o designados de la siguiente manera:

Estamento Laboral: Dos Directores son escogidos por una junta estamental que puede estar compuesta por hasta 15 integrantes, cuyos miembros son elegidos en votación universal con participación de todos los trabajadores afiliados a la Institución.

Estamento Empresarial: Un Director es nombrado por la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas, Asimet AG., en su calidad de entidad fundadora; y el otro, se elige en una junta estamental que puede estar compuesta por hasta 7 integrantes, cuyos miembros son electos en votación universal con participación de los representantes legales de las empresas afiliadas a Los Héroes.

Juntas Estamentales: Los trabajadores y los representantes de entidades empleadoras adherentes elegidos en las respectivas votaciones universales, se reúnen en juntas estamentales separadas, con presencia de un notario público para elegir a miembros del Directorio de acuerdo a los Estatutos de CCAF Los Héroes.

En diciembre de 2016 se inició el proceso de la renovación del Directorio con la designación de tres Directores, conforme al procedimiento antes descrito; la elección de los restantes Directores se efectuará durante el primer cuatrimestre del año 2017.

Historial de reelecciones del Directorio Los Héroes

PERIODO ACTUAL	DIRECTORES	CARGO	ESTAMENTO	DATO ANEXO
2014 - 2017	ALFREDO KUNZE SCHÜTZE	Presidente	Empresarial	Ingresa en abril de 1999, a la fecha. Asume cargo de Presidente en abril del 2014.
	GABRIEL RIVEROS INFANTE	Vicepresidente	Laboral	Ingresa en agosto de 1987, a la fecha. Asume cargo de Vicepresidente en abril de 1990.
	ANTONIO BASCUÑÁN VALDÉS	Director	Empresarial	Asume cargo de Director en abril del 2014.
	GASTÓN LEWIN GÓMEZ	Director	Empresarial	Asume cargo de Director en abril del 2014.
	MARCELO OYARCE CIFUENTES	Director	Laboral	Asume cargo de Director en agosto del 2011.
	MARCELO ENRIQUE SOLÍS HERNÁNDEZ	Director	Laboral	Asume cargo de Director en abril del 2014.

Fuente: Administración Los Héroes

Remuneraciones recibidas por los miembros del Directorio (cifras en miles de \$) 2015 y 2016

2016				
DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR
ALFREDO KUNZE SCHÜTZE	9.821	34.804		44.625
GABRIEL RIVEROS INFANTE	9.821	28.878		38.699
ANTONIO BASCUÑÁN VALDÉS	9.821	28.192		38.013
GASTÓN LEWIN GÓMEZ	9.821	21.388		31.209
MARCELO OYARCE CIFUENTES	9.821	-	796	10.617
MARCELO ENRIQUE SOLÍS HERNÁNDEZ	9.821	-	270	10.091
TOTAL GENERAL	58.926	113.262	1.066	

Fuente: Administración Los Héroes

2015				
DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR
ALFREDO KUNZE SCHÜTZE	8.241	30.397		38.638
GABRIEL RIVEROS INFANTE	9.018	25.369		34.387
ANTONIO BASCUÑÁN VALDÉS	9.018	26.279		35.297
GASTÓN LEWIN GÓMEZ	9.018	18.790		27.808
MARCELO OYARCE CIFUENTES	9.018		870	9.888
MARCELO ENRIQUE SOLÍS HERNÁNDEZ	9.018		307	9.325
TOTAL GENERAL	53.331	100.835	1.177	

Fuente: Administración Los Héroes

	2016	2015
DIETAS DEL DIRECTORIO	58.926	53.331
OTROS GASTOS DEL DIRECTORIO*	280.472	267.719
REMUNERACIONES DEVENGADAS DEL PERSONAL CLAVE **	1.689.703	1.511.042
TOTALES	2.029.101	1.832.092

Fuente: Administración Los Héroes

*Incluye principalmente los honorarios de directores y asesores por su participación en los distintos comités.
** Remuneraciones recibidas por el personal clave de las Gerencias y beneficios a corto plazo para empleados.



Eyleen Meyer y Claudia Méndez
Sucursal Los Andes



Iniciativa Social, Ideas de Héroes,
Concepción

Cuadro informativo de la diversidad de los Directores

Número de Directores por género		
	MUJER	HOMBRE
DIRECTORES	0	6

Fuente: Administración Los Héroes

Número de Directores por nacionalidad		
	CHILENA	EXTRANJERA
DIRECTORES	6	0

Fuente: Administración Los Héroes

Número de Directores por edad				
	31 A 40 AÑOS	41 A 50AÑOS	51 A 60 AÑOS	61 A 70 AÑOS
DIRECTORES	0	1	2	3

Fuente: Administración Los Héroes

Número de Directores por antigüedad en cargo					
	MENOR DE 3 AÑOS	3 A 6 AÑOS	7 A 9 AÑOS	10 A 12 AÑOS	MÁS DE 12
DIRECTORES	3	1	0	0	2

Fuente: Administración Los Héroes

Comités de Directorio

Con el fin de apoyar el análisis y control de la gestión de la empresa, el Directorio ha creado una estructura de Comités de Directorio, que están integrados por Directores, ejecutivos y asesores externos.

Los Comités de Directorio son aquellos que deben ser implementados por disposición legal, reglamentaria o normativa, o que el Directorio haya acordado crear para el análisis en profundidad de materias específicas o de ciertas áreas. Los Comités emiten reportes y sugerencias para la posterior toma de decisiones informadas por el Directorio, para garantizar el logro de los objetivos corporativos. Los acuerdos de un Comité se presentan como una propuesta a la consideración definitiva del Directorio.

El Presidente de cada Comité, es un Director designado por el Directorio. Le corresponde dar cuenta de las materias tratadas y de aquellas que el Directorio debe aprobar. Dicha cuenta podrá realizarse mediante la entrega a cada Director de copia del acta de la sesión respectiva del Comité, o bien, a través de una exposición en una sesión de Directorio, según la importancia y naturaleza de la materia de que se trate.

Cada Comité está constituido por al menos dos Directores con derecho a voto, uno de los cuales lo presidirá. Además, podrán participar en las sesiones de cada Comité, con derecho a voz, otros Directores, cuando lo estimen conveniente.

Asistirán como invitados, sólo con derecho a voz, el Gerente general, el Fiscal o un abogado de la Fiscalía, otros ejecutivos de la administración y él o los asesores designados por el Directorio para él Comité respectivo.

Comité de Auditoría

Directores integrantes:
Gabriel Riveros (Presidente) y Gastón Lewin.
Su objetivo es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores; que los estados financieros de la institución presenten en forma correcta y razonable, la situación financiera y el resultado de sus operaciones, de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad y las impartidas por los entes reguladores. Deberá tener siempre presente una clara visión y comprensión de los riesgos existentes y gestionados por la institución, con el fin de mantener un ambiente de control interno confiable y efectivo.

Dentro de su objetivo también se encuentra velar por el cumplimiento y mantención del modelo de prevención de delito Ley Nº20.393.

Comité de Riesgo

Directores integrantes:
Alfredo Kunze (Presidente) y Antonio Bascuñán.
Los directores Gabriel Riveros y Gastón Lewin asisten de forma voluntaria. El objetivo del Comité de Riesgo es 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, entre otros.

Comité de Personas y Gobierno Corporativo

Directores integrantes:
Antonio Bascuñán (Presidente), Alfredo Kunze y Gabriel Riveros.
El objetivo del Comité es estudiar, analizar y proponer al Directorio decisiones en las materias relacionadas con los sistemas de compensación, evaluación del desempeño y política de sucesión aplicables al gerente general, fiscal, contralor y a los principales ejecutivos.

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

Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Directores integrantes: Alfredo Kunze (Presidente), Gabriel Riveros, Antonio Bascuñán y Gastón Lewin.

El objetivo del Comité es estudiar y presentar al Directorio propuestas para adoptar decisiones relacionadas con la definición y control de la estrategia global, de negocios, de contribución social y de imagen corporativa de Los Héroes.

Asesorías de Directorio

Los profesionales independientes que asesoran al Directorio y a los Comités de 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. Desde el año 2006 que integra el Comité de Auditoría.

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 Personas y Gobierno Corporativo

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

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.

Desembolso por asesorías contratadas por el Directorio (cifras en miles de \$)		2016	2015
ERNST & YOUNG SERVICIOS PROFESIONALES AUDITORÍAS Y ASESORÍAS	Auditoría estados financieros	82.874	119.172
KPMG AUDITORES CONSULTORES LTDA.	Auditoría estados financieros	-	3.101
HUMPHREYS CLASIFICADORA DE RIESGOS LTDA.	Clasificación de riesgos	11.663	9.364
FELLER CLASIFICADORA DE RIESGOS	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgos	15.690	7.527
FITCH CLASIFICADORA DE RIESGOS	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgos	8.265	7.537
FERNANDO MENCHACA OLIVARES	Asesoría Comité de Riesgo	34.387	33.078
GUSTAVO ALBERTO FAVRE DOMÍNGUEZ	Asesoría Comité de Riesgo	51.582	49.618
JOSÉ EDUARDO MONSALVE ASSEF	Asesoría Comité de Auditoría	30.860	32.568
LIZBETH MARÍA CARVAJAL BENITO	Asesoría Comité de Personas y Gobierno Corporativo	2.691	3.182
CLAUDIO SKÁRMETA MAGRI	Asesoría Comité de Estrategia y Beneficios Sociales	46.894	45.111
ENZO VALLARINO ESTAY	Asesor directorio	-	2.456
		284.906	312.714

Fuente: Administración Los Héroes



Principales ejecutivos



Alejandro Muñoz Rojas
*Gerente General (i) **
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. El 8 de diciembre de 2016 asume como Gerente general interino de Los Héroes.

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 Cash Management 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 general interino a partir de 8 de diciembre 2016.*



Jorge Leyton Díaz
*Gerente General **
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.

2002 asume la Gerencia general. Es miembro hasta diciembre 2016, del Directorio de Recreativa y formó parte del Consejo Ciudadano de la Superintendencia de Seguridad Social.

**Gerente general: Se desempeñó como Gerente general hasta el 7 de diciembre 2016.*



Sandra Gálvez Becerra
Contralor
Rut: 9.959.777-1

Contador Auditor de la Universidad Tecnológica Metropolitana, Magíster en Dirección y Gestión Tributaria de la Universidad Adolfo Ibáñez, Diplomado en Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica. Formó parte de Deloitte como auditor externo por 10 años, luego se traslada al sector privado como Contralor. Posee una larga experiencia en la banca privada, en instituciones tales como Rabobank, The Royal Bank of Scotland y Scotiabank, donde se desempeñó como Contralor y Gerente de control financiero. También fue Contralor de empresas privadas multinacionales de servicios financieros y retail. Ha ejercido cargos gerenciales con un alto grado de conocimiento técnico y vasta experiencia, en áreas de Control Financiero-contable, Estados Financieros, auditorías externas e internas- Tributaria, Gestión de Riesgos, Recursos Humanos y Administración. Siendo sus principales logros la conformación y creación de áreas y equipos con altos estándares técnicos y de compromisos con la Institución respectiva, con propuestas de valor en la implementación de modelos de Auditoría, de Control Financiero y de Gestión de Riesgo, generando con ello modelos de mejora continua que ayudan a la organización en la conformación de un control Interno efectivo y confiable.



Carlos Lira Ramírez
Fiscal
Rut: 5.863.676-2

Abogado de la Universidad de Chile. Entre 1974 y 1980 fue procurador, abogado y Jefe de la Procuraduría Criminal del Consejo de Defensa del Estado y desde 1976 es socio del estudio jurídico Bascuñán y Cía. Ltda. El año 1995 se incorpora como Fiscal de Caja de Compensación Los Héroes.



Jaime Cruzat Suazo
Gerente de Riesgo
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 y desde el 2014, asume además responsabilidades por el desarrollo continuo de la institucionalidad de Gobierno Corporativo.



Germán Lafrentz Heinsen
Gerente de Asuntos Corporativos y Negocios
Rut: 9.035.397-7

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Magíster en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Dirección de Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona y Certificate in Retail Banking Administration, Universidad de Wisconsin, USA. Ha ejercido cargos gerenciales en instituciones bancarias y de Retail Financiero y de Servicios, entre ellos Banco Falabella, Santander y Citibank.

Es representante de Los Héroes en el Directorio de Recreativa.

En junio de 2014 asumió la Gerencia de Asuntos Corporativos y Negocios. Es profesor de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Santiago.



Soledad Masalleras Lohmann
Gerente Comercial
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.

En junio 2014 asumió la Gerencia de Red Comercial y Pensionados y en 2016 la Gerencia Comercial, área responsable de fortalecer la gestión a nivel de atención y relacionamiento de Los Héroes CCAF, con los distintos segmentos de afiliados, revisar y rediseñar los modelos de afiliación, mantención y venta del segmento Empresas, y fortalecer e incrementar nuestro Rol Social, en los distintos segmentos de Afiliados. En este ámbito, fue responsable de potenciar la estrategia para seguir creciendo comercialmente, lo que permitió mejorar nuestra contribución social, con el debido resguardo y control de los riesgos inherentes a la operación.



Ernesto Trincado Rozas
Gerente de Operaciones y Tecnología
Rut: 7.009.379-0

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile con más de 30 años de experiencia en el ámbito de los servicios financieros tanto en la banca como en el retail.

Entre 1986 y 2008, desarrolló roles ejecutivos y gerenciales 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.



Andrea Valenzuela Chaigneau
Gerente de Administración y Finanzas
Rut: 13.450.907-4

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Máster en Dirección Económica Financiera en Esade Business School de Barcelona. Trabajó en Embotelladora Andina donde ha realizado su historial laboral, ocupando posiciones como Investor Relations, Jefe de Crédito y Cobranzas, Subgerente de Marketing Stills, Subgerente de Pricing y Proyecciones, Subgerente Corporativo de Finanzas y Gerente de Finanzas y Tesorería Corporativo. En octubre de 2015, asumió en los Héroes la Gerencia de Administración y Finanzas.



María Verónica Villarroel Molina
Gerente de Personas
11.670.268-1

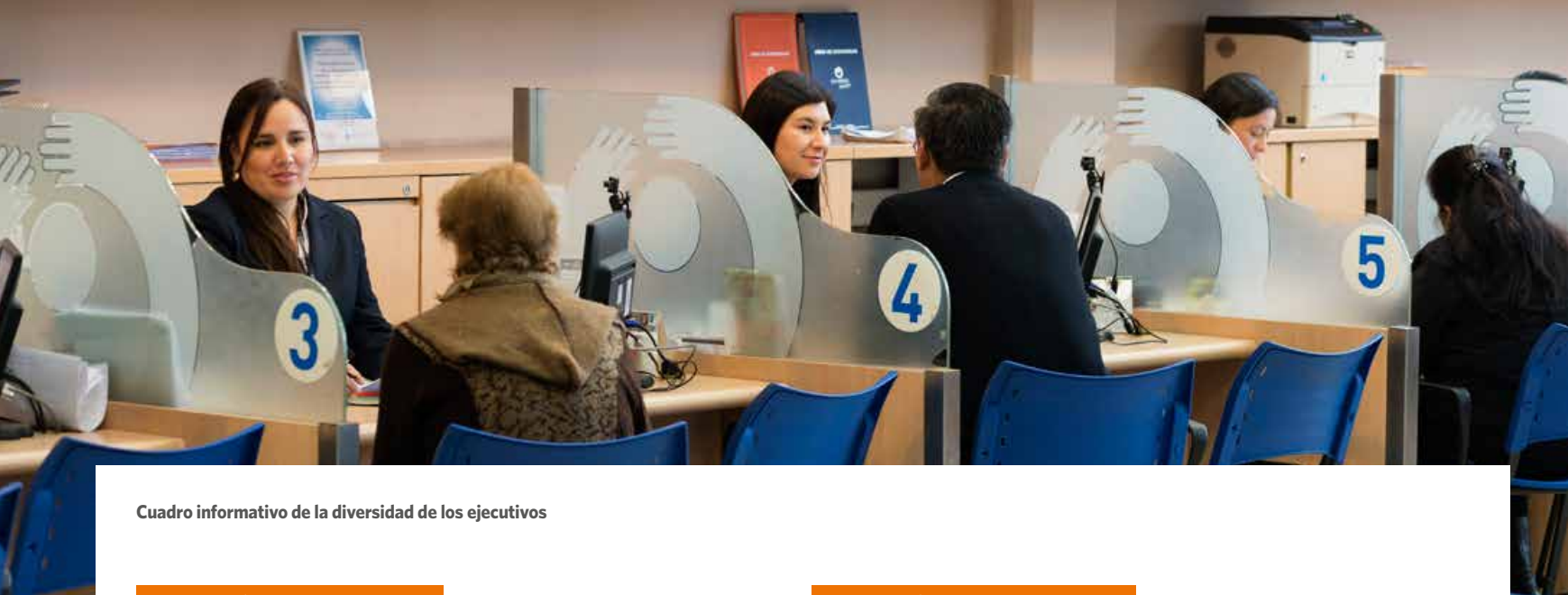
Licenciada en Filosofía y Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica. Posee una sólida carrera en el ámbito de Recursos Humanos, destacando específicamente por su aporte en transformación cultural, alineamiento estratégico y buenas relaciones laborales. Con 19 años de experiencia en gestión de personas de diversas industrias, la mayor parte de su formación profesional la hizo en Citibank, trabajando también en Corpbanca, Farmacias Cruz Verde y, recientemente, en Chilexpress.

Se incorporó a Los Héroes en agosto de 2016, en el cargo de Gerente de Personas, con el propósito de fortalecer al equipo de recursos humanos instalando las mejores prácticas de mercado, en un ambiente de desarrollo de nuestros colaboradores y positivo diálogo con nuestro Sindicato.



Cristián Cáceres Verde
Gerente de Control Interno
Rut: 9.772.406-7

Ingeniero Comercial de la Universidad Central, Master en Finanzas Aplicadas del ESE Business School de U. de los Andes y Diplomado en Desarrollo Gerencial de la Universidad Adolfo Ibáñez, con amplia experiencia en el sistema financiero, especialmente en medición y control de los riesgos de crédito, capital/ solvencia, operacional y tecnológico. Su trayectoria ha sido desarrollada esencialmente en el Grupo Santander, donde ha ejercido cargos gerenciales en Auditoría interna (Riesgos Crediticios y Operacionales); en Riesgos (Riesgo operacional y Tecnológico); y en Controller Financiero (Capital y Control Interno), cargos a través de los cuales ha liderado la implementación del Modelo de Control Interno (COSO) y de Modelos Avanzados de Gestión de Riesgos de Crédito y Operacional (Basilea III). En octubre de 2016 se incorpora en Los Héroes como Gerente de control interno.



Cuadro informativo de la diversidad de los ejecutivos

Número de Gerentes por nacionalidad		
	CHILENA	EXTRANJERA
GERENTE GENERAL Y GERENTES	10	0

Fuente: Administración Los Héroes

Número de Gerentes por género		
	MUJER	HOMBRE
GERENTE GENERAL Y GERENTES	4	6

Fuente: Administración Los Héroes

Número de Gerentes por edad				
	31 a 40 AÑOS	41 A 50 AÑOS	51 A 60 AÑOS	61 A 70 AÑOS
GERENTE GENERAL Y GERENTES	1	2	5	2

Fuente: Administración Los Héroes

Número de Gerentes por antigüedad en cargo					
	MENOR DE 3 AÑOS	3 A 6 AÑOS	7 A 9 AÑOS	10 A 12 AÑOS	MÁS DE 12
GERENTE GENERAL Y GERENTES	4	3	2	0	1

Fuente: Administración Los Héroes

Estadísticas e Información Ejecutivos

El total de las remuneraciones (equipo ejecutivo con reporte al gerente general y reporte al Directorio) es de \$M 1.689.703.

No existen viáticos, ni gastos de representación asociados al equipo ejecutivo.

La indemnización por años de servicio pagada a colaboradores que dejaron de prestar servicios el 2016, se expresa en la siguiente tabla:

Indemnizaciones por años de servicio 2016 *	
	MONTO (\$)
ROL GENERAL (ASISTENTES, ADMINISTRATIVOS, EJECUTIVOS DE CUENTAS)	460.739.719
ROL PRIVADO (PROFESIONALES Y JEFES)	807.632.938
ROL EJECUTIVO (GERENTES Y SUBGERENTES)	151.461.973

Fuente: Administración Los Héroes

* Las normas de la ley Nº18.833 prohíben a las Cajas de Compensación pactar indemnizaciones por años de servicios o compensaciones por la terminación de sus contratos con los trabajadores de dichas entidades, superiores a las establecidas en el Código del Trabajo.

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 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.

Remuneraciones recibidas por el personal clave		
CONCEPTO	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
REMUNERACIONES RECIBIDAS POR EL PERSONAL CLAVE DE LA GERENCIA, SALARIOS	1.585.588	1.511.042
REMUNERACIONES RECIBIDAS POR EL PERSONAL CLAVE DE LA GERENCIA, BENEFICIARIOS A CORTO PLAZO PARA EMPLEADOS	104.115	-
TOTALES	1.689.703	1.511.042

Fuente: Administración Los Héroes

Asesorías profesionales (cifras en miles de \$)		
TIPO DE ASESORÍA	MONTO M\$ 2016	MONTO M\$ 2015
AUDITORÍA	49.165	60.527
COMERCIAL	19.824	9.380
ESTRATÉGICA	62.249	111.209
FINANCIERA	74.069	120.945
INFRAESTRUCTURA	113.863	51.471
RECURSOS HUMANOS	18.268	48.457
SEGURIDAD	9.700	10.146
TECNOLÓGICA	40.796	6.575
TRIBUTARIA	22.341	16.228
TOTALES	410.275	434.938

Fuente: Administración Los Héroes

DIVERTETE



LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACION
Ganas de Vivir

Parque Llanquihue

03_

Modelo de Negocio

Modelo Los Héroes: Contribución Social, Productos financieros, Transacción y redes.

El modelo Los Héroes está conformado por tres ejes principales:

- 1) La contribución social
- 2) Los productos financieros sociales
- 3) Las transacciones y redes

1. Contribución social

Es el aporte que realiza Los Héroes por concepto de beneficios, acciones e información dirigida a sus grupos de interés. El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general, tuvo como foco la vida saludable, donde se realizaron acciones con el fin de mejorar la salud mental, física y social de los afiliados. Además de esto se realizó aporte, por concepto de beneficios, en las áreas de salud, educación, recreación, social, entre otras, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos.

Se provee, principalmente, a través de prestadores externos, los cuales luego de un proceso de selección y evaluación previa de Los Héroes, pasan a integrar la red de prestadores de beneficios. Sin perjuicio de lo anterior, Los Héroes mantiene una red de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y familias, con tarifas y descuentos especiales para ellos, con el fin de complementar la oferta de servicios en recreación.

2. Productos financieros sociales

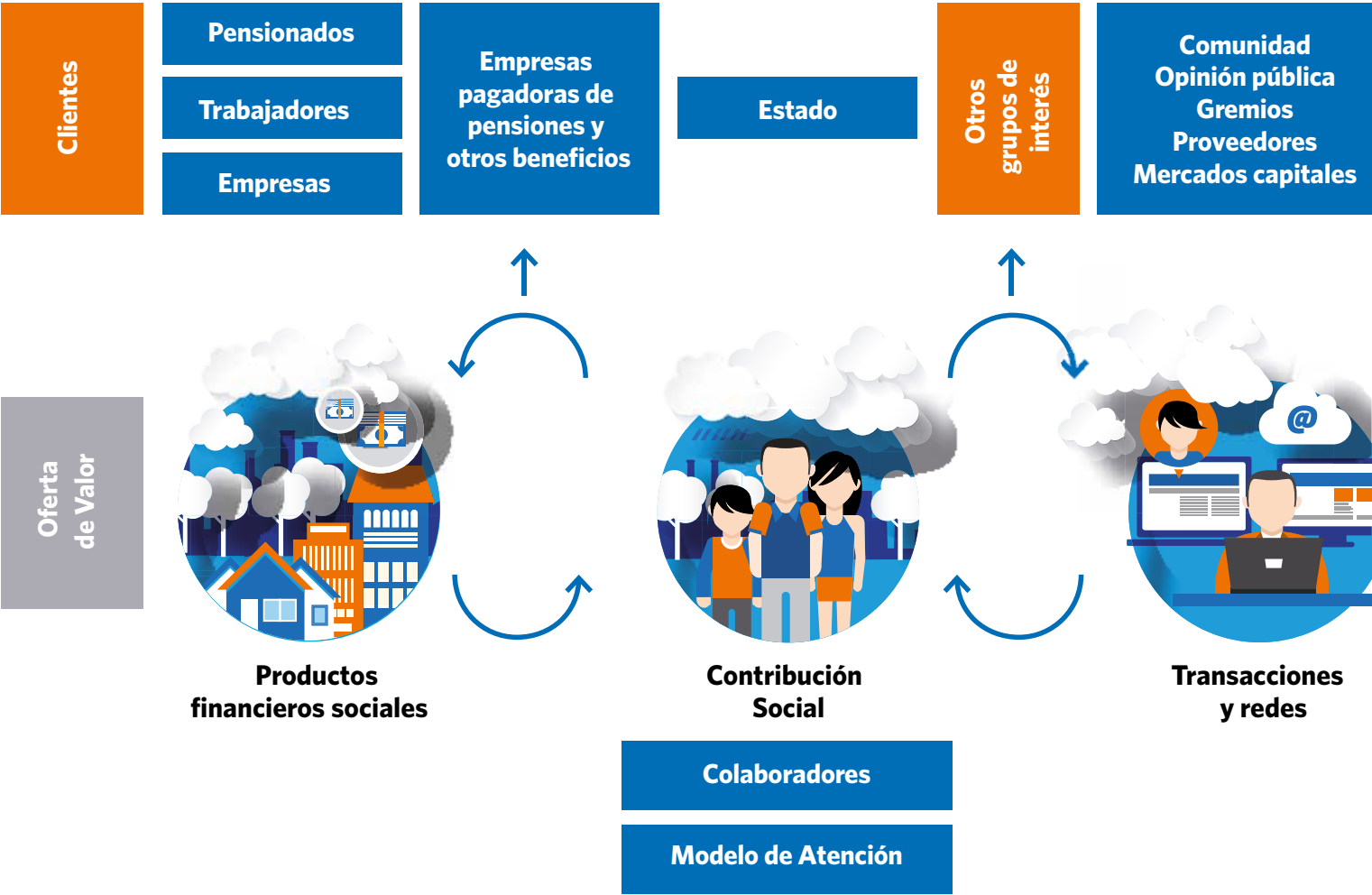
Los productos financieros sociales permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para hacer realidad sus proyectos y cubrir las necesidades que enfrentan ellos y sus familias. Muchos de nuestros afiliados no pueden acceder al sistema debido a su nivel socioeconómico, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos para su contribución social.

El principal producto financiero es el Crédito Social. Para acceder a estos préstamos, las personas deben estar afiliadas a estas instituciones, a través de la empresa donde trabajan o bien en su calidad de pensionados, por lo tanto, Los Héroes debe preocuparse en forma integral tanto de la correcta y eficiente ejecución de los procesos de afiliación y fidelización, como del proceso colocación del crédito social, con estricto cumplimiento de la normativa vigente.

3. Transacciones y redes

Esta actividad, central en el modelo de negocio, se ejecuta en gran parte, a través de la extensa red de sucursales que Los Héroes tiene a lo largo de Chile, por lo que la entidad se ubica en una posición de liderazgo en los servicios de recaudación y pagos de Seguridad Social. Estas sucursales cuentan con colaboradores especializados en la atención de los principales segmentos afiliados a Los Héroes, trabajadores dependientes y pensionados, como también en el servicio a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) que corresponden a los segmentos con mayores carencias en materia económico-social.

La red permite la administración (recaudación, pagos y compensación de pagos) de Fondos Nacionales o de las prestaciones legales de seguridad social (licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA y recaudación del 0,6% de salud, asignaciones familiares y subsidios de cesantía), servicios de "Atención y Pago de Beneficios Sociales" tales como pensiones y subsidios, de acuerdo al contrato con el IPS (Instituto de Previsión Social), pagos de pensiones de AFP y compañías de seguros, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos.





Iniciativa Social,
Ideas de Héroes, La Serena



Iniciativa Social,
Ideas de Héroes, La Serena

Iniciativas sociales

Los Héroes, en el marco de su plan de contribución social y de gestión con sus diversos grupos de interés, lanzó cuatro iniciativas sociales dirigidas a la comunidad en general, en línea con sus valores corporativos.

Ideas de Héroes: Es una iniciativa dirigida a todos los colaboradores de Los Héroes, que busca apoyar ideas que aporten a la comunidad y al medio ambiente.

En 2016 se recibieron 67 ideas de proyectos provenientes de nueve regiones del país, de las cuales seis fueron premiadas e implementadas por los mismos colaboradores de Los Héroes. Estas iniciativas hicieron su contribución social en las zonas norte, centro y sur del país.

Las iniciativas ganadoras fueron: Comedor solidario (Concepción), Horticultura Terapéutica (Punta Arenas), Bolsa Saludable (La Serena), Recuperando Sonrisas (Temuco), Grandes Héroes, Escuela Hospitalaria G545 (Talcahuano) y Fluir con Energía Limpia (Yungay).

Diálogos de Barrio: Son encuentros que buscan crear un espacio de conversación para aportar al desarrollo social del país. En 2016 se realizó la tercera versión, esta vez en las capitales de las regiones de Antofagasta, Valparaíso y Biobío. El público estuvo compuesto por integrantes de los diversos grupos de interés de Los Héroes, entre los que se encuentran: autoridades locales, representantes de gremios y sindicatos, colaboradores de Los Héroes, representantes de ONG's, afiliados de Los Héroes y la comunidad en general. El evento fue conducido -en esta oportunidad- por el rostro de televisión Francisco Saavedra.

Las principales conclusiones de Diálogos de Barrio 2016 fueron entregadas en un informe a las autoridades regionales de Antofagasta, Valparaíso y Concepción.

Nuevos Héroes: Es una iniciativa que busca reconocer a personas cuyas acciones benefician a sus comunidades. En esta séptima versión, se recibieron más de 300 postulaciones de Arica a Punta Arenas, y fueron elegidos como finalistas Cristina Calderón, la última yagana chilena; Felipe Olavarría, fundador de Miradas Compartidas; y Juan Tapia, deportista sordo que trabaja con niños con síndrome de Asperguer. Mediante una votación del público, en la que participaron más de 7 mil personas, resultó ganadora Cristina Calderón, por enseñar las tradiciones del pueblo yagán.

Súmate, hay un Héroe en ti: Es el equipo de voluntariado de Los Héroes compuesto por más de 120 colaboradores a nivel nacional. Este equipo de voluntarios participa de las diversas iniciativas sociales que realiza Los Héroes y de otras actividades que se realizan en el marco del acuerdo entre Los Héroes y Fundación Paréntesis.

Desde ya invitamos a participar en estas iniciativas sociales que organizaremos durante el año 2017.



Iniciativa Social,
Ideas de Héroes, Yungay

A quiénes atendemos

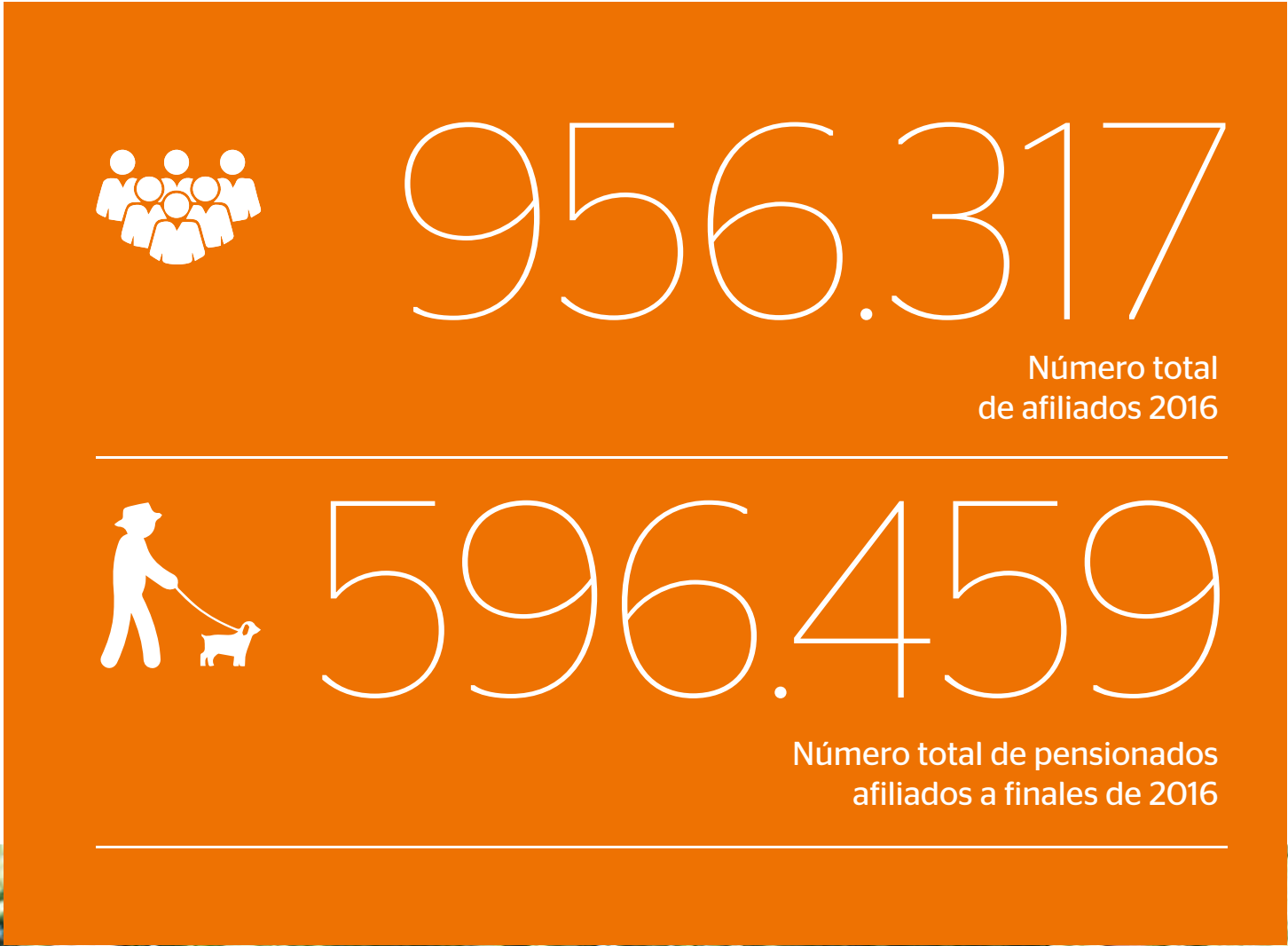
Atendemos principalmente a afiliados pensionados, afiliados trabajadores y empresas afiliadas. También a los usuarios de las distintas redes transaccionales, entre ellos, las personas que reciben beneficios que otorga el Estado y las instituciones de seguridad social públicas y privadas.

Pensionados

Los Héroes tiene el mayor número de adultos mayores pensionados y destaca por el altísimo nivel de satisfacción en la calidad del servicio que entrega a esta población. En 2016, al igual que en años anteriores, Los Héroes mantuvo este liderazgo, para lo cual siguió entregando y desarrollando beneficios y productos valiosos para este grupo de la población.

Con un servicio de atención de calidad, dignificador y cercano a los pensionados, Los Héroes, ha logrado diferenciarse en el mercado, por lo cual este eje seguirá siendo fundamental.

El proceso de afiliación de los pensionados se lleva a cabo exclusivamente en las sucursales de Los Héroes, donde conocen la oferta de valor para ellos. Este procedimiento se registra audiovisualmente para garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa, y en él participa personal especializado y acreditado ante la Superintendencia de Seguridad Social que apoya a los pensionados en el proceso.



Parque Chillán



Parque San José de Maipo

Empresas y trabajadores

Los Héroes Caja de Compensación tiene a fines de 2016, 359.858 trabajadores afiliados y 4.564 empresas afiliadas. Para ellos, se ha ido desarrollando una oferta de valor y un modelo de atención diseñado para atender las necesidades de este segmento.

El modelo de atención para los trabajadores de las empresas afiliadas se sustenta en el trabajo de los ejecutivos que atienden a las entidades empleadoras, como también otros tres canales de atención: sucursales, call center y sucursal virtual. A través de ellos, cada trabajador puede acceder a los diferentes productos y servicios que ofrecemos para ellos y su grupo familiar.

Usuarios

Los Héroes se ha esforzado por entregar un servicio eficiente, oportuno, con altos estándares de calidad, y de amplia cobertura en el territorio nacional, a los usuarios que acceden a las redes transaccionales. Esto le ha permitido atender a una gran cantidad de usuarios en las distintas redes transaccionales, constituyéndose como la mayor red de pago en Seguridad Social de la industria. Lo anterior genera gran impacto en el bienestar social de los usuarios y sus familias.



Voluntariado Súmate hay un Héroe en ti



4.564

Total de empresas afiliadas a finales de 2016

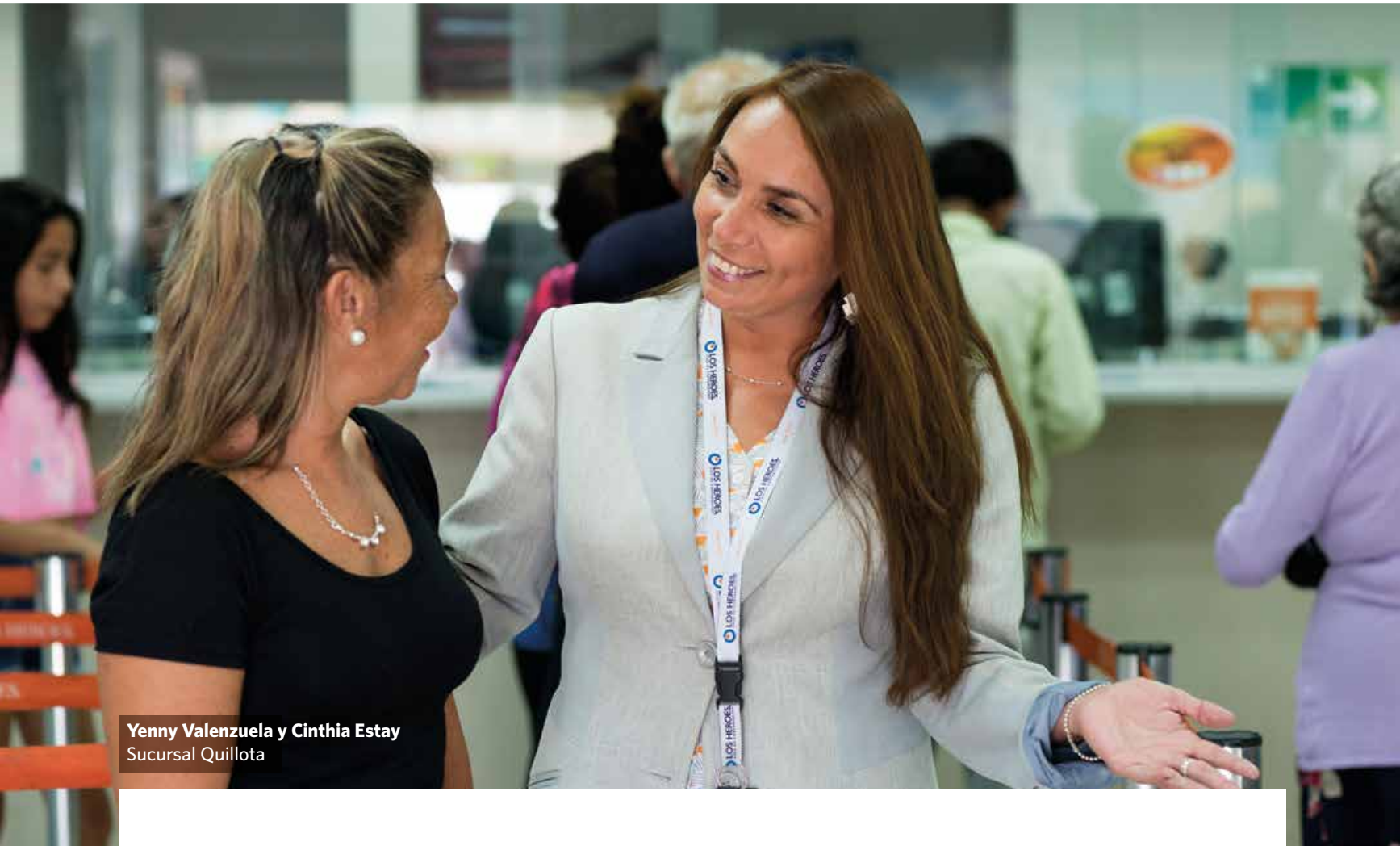


359.858

Número total de trabajadores afiliados a finales de 2016

22.343.000

Transacciones IPS efectuadas a finales de 2016 (incluyendo bono marzo)



Yenny Valenzuela y Cinthia Estay
Sucursal Quillota

Qué ofrecemos

Beneficios sociales

En 2016, aumentó el número de beneficios sociales utilizados por los afiliados, totalizando 3.777.055 prestaciones entregadas. La descripción de algunos de los principales beneficios ofrecidos durante 2016 se presenta a continuación:

▪ **Bonos en dinero:** Su objetivo es cubrir total o parcialmente algunas necesidades sociales particulares de los afiliados. En 2016, se otorgaron bonos de Natalidad, Fallecimiento, Bodas de oro, entre otros.

▪ **Estímulo escolar:** Son bonos en dinero cuyo fin es ayudar a los afiliados con los estudios básicos, medios y superiores propios y de sus hijos. Son prestaciones adicionales, para las cuales el beneficiario debe cumplir ciertas exigencias. Incluyen apoyos en matrícula, capacitación, estímulo a la Enseñanza Básica, Enseñanza Media y Educación Superior, estímulos en útiles escolares, y Excelencia Académica (escolar y PSU). Además, se ofrecen descuentos en institutos profesionales, centros de formación técnica, universidades y preuniversitarios en 32 ciudades del país (desde Arica a Punta Arenas), con rebajas que pueden llegar hasta el 100% en la matrícula y 20% en las mensualidades.

▪ **Convenios con centros de salud:** Los Héroes tiene convenios suscritos con 18 instituciones que entregan una bonificación de hasta un 80% en consultas médicas (arancel Fonasa nivel 3) y hasta un 60% en consultas de especialistas y exámenes médicos.

▪ **Atención dental:** Los pensionados afiliados tienen derecho a un presupuesto dental gratis y hasta un 60% de descuento en el arancel UCO (Unidad Colegio de Odontólogos) en centros dentales en convenio.

▪ **Convenios con farmacias:** Las alianzas con Farmacias Cruz Verde y Knop permiten entregar a los afiliados importantes descuentos en la compra de medicamentos, productos naturales y mucho más. En el caso de Farmacias Cruz Verde, además, se agrega la posibilidad de obtener reembolsos en dinero otorgados por Los Héroes.

▪ **Llamadas de acompañamiento:** Su objetivo es dar apoyo y contención emocional a los adultos mayores afiliados, mediante instancias de conversación y comunicación, para reconstruir los vínculos de los pensionados, ya que muchos de ellos viven en soledad. Concretamente, los adultos mayores son contactados una vez al mes por personas capacitadas que los conocen cabalmente y los hacen sentir apoyados en aspectos prácticos y emocionales. También los invitan a participar de las actividades que Los Héroes prepara especialmente para ellos.



3.777.055
beneficios sociales utilizados por los
afiliados durante 2016

▪ **Eventos:** Son invitaciones gratuitas a los trabajadores y pensionados para actividades culturales y de recreación, como exposiciones, conciertos y almuerzos, entre otros.

▪ **Portal de beneficios personalizados:** Plataforma online mediante la cual los afiliados pueden ver todas las actividades y descuentos disponibles para ellos desde cualquier lugar.

▪ **Campaña de verano Los Héroes:** Campaña que se realiza todos los años desde 2013, y que involucra la entrega de diversos descuentos y promociones a los afiliados, que incluyen entradas para piscinas y alojamiento en nuestros parques recreacionales.

▪ **Centros recreacionales:** La corporación cuenta con una amplia red de centros recreacionales a lo largo del territorio nacional. En estos, se combina la diversidad de paisajes nacionales con un servicio cercano y acogedor, y la mejor relación precio/calidad. A los afiliados se les ofrecen descuentos en el acceso a ellos.





55.628

Personas que asistieron durante el año 2016 a los centros recreacionales

Centros recreacionales



Centro Vacacional La Huayca:

(Región de Tarapacá): Ubicado en la comuna de Pozo Almonte, a 90 kms. de Iquique. Cuenta con cabañas, zonas de camping y piscina, entre otros servicios.

Centro Recreacional San José de Maipo:

(Región Metropolitana): Ubicado a 1 km de San José de Maipo, cuenta con zonas de picnic y camping, piscina, juegos infantiles y otros servicios.



Apart Hotel La Herradura:

(Región de Coquimbo): Ubicado en la ciudad de Coquimbo, cuenta con departamentos, juegos infantiles, entre otras facilidades.



Centro Vacacional Chillán:

(Región del Biobío): Cercano al centro de esquí Termas de Chillán, posee hostería, cabañas, zona de picnic, piscina, áreas deportivas, y salas de reuniones con distintas capacidades.



Centro Vacacional San Juan:

(Región de Valparaíso): Emplazado a 9 km de la Autopista del Sol, por la carretera Leyda-Rocas de Santo Domingo, ofrece hostería, cabañas, áreas verdes, áreas deportivas, auditorio, salas de reuniones y entretenimientos.

Centro Vacacional Lago Llanquihue:

(Región de Los Lagos): Emplazado en la orilla del lago Llanquihue, a 6 km del cruce Fresia-Total, cuenta con cabañas, restaurant, áreas deportivas, juegos infantiles y distintas facilidades.





Parque Chillán



Iniciativa Social,
Diálogos de Barrio,
Antofagasta



Iniciativa Social,
Diálogos de Barrio,
Valparaíso



Parque Chillán



Parque La Huayca



Iniciativa Social,
Ideas de Héroes,
Talcahuano

•**Tardes entretenidas:** Son actividades destinadas a fortalecer los vínculos entre los pensionados y generar un punto de encuentro entre ellos. Dentro de las iniciativas que se realizan destaca un show bailable o musical, concursos entretenidos, bingos y karaokes, entre otros.

•**Paseos:** Actividades de esparcimiento en diferentes destinos.

•**Celebración de cumpleaños:** Esta actividad realizada en las sucursales de la Caja, que se comenzó a implementar durante 2014, tiene como fin acompañar a los pensionados afiliados a Los Héroes en su cumpleaños.

•**Cupones de descuentos:** Se generan campañas mensuales con importantes descuentos ofrecidos por organizaciones en convenio, con el objetivo de apoyar a los afiliados.

•**Talleres en las sucursales:** Talleres en las sucursales de Los Héroes, tales como Endeudamiento Responsable, Baile Entretenido, Memoria, Charlas Sicológicas, Manualidades, Nutrición, Bingos y Finanzas Personales.

•**Convenios para pensionados:** Para complementar la cartera de beneficios, se crearon convenios en distintas áreas, para que los pensionados afiliados puedan acceder preferencialmente a descuentos en cultura, educación, gastronomía y salud, entre otros. Para ver más detalles, revisar el sitio www.losheroes.cl.

• Alianzas para obtener descuentos en cine, teatros y cenas.

• Obras de teatro gratuitas.

• Bingos en sucursales.

• Eventos pensionados.

• Sorteos y concursos a través de nuestra página de Facebook. Se sortean, entradas a conciertos, entradas al cine, cenas, karting, parapente y laser game entre otros.

Beneficios entregados a trabajadores

TIPO DE BENEFICIOS	NÚMERO DE BENEFICIOS ENTREGADOS	GASTO TOTAL	% GASTO TOTAL
SALUD	1.437.466	1.300.910.892	56%
RECREACIÓN	269.738	464.181.929	20%
BONOS EN DINERO	11.402	294.917.774	13%
EDUCACIÓN	20.414	238.477.250	12%
TOTALES	1.739.020	2.343.487.845	100%

Fuente: Administración Los Héroes

Beneficios entregados a pensionados

TIPO DE BENEFICIOS	NÚMERO DE BENEFICIOS ENTREGADOS	GASTO TOTAL	% GASTO TOTAL
SALUD	1.649.564	1.083.288.174	38%
RECREACIÓN	317.736	819.104.142	29%
BONOS EN DINERO	68.793	895.816.336	32%
EDUCACIÓN	1.942	22.055.750	1%
TOTALES	2.038.035	2.820.264.402	100%

Fuente: Administración Los Héroes



Iniciativa Social,
Nuevos Héroes

Productos financieros sociales

Los productos financieros de Los Héroes proveen una solución integral a los requerimientos de financiamiento y seguros de todos nuestros afiliados. Los Héroes se diferencia por promover la inclusión financiera, otorgando apoyo a los afiliados satisfaciendo necesidades, sueños y proyectos que mejoren su calidad de vida. Cuenta con la asesoría de ejecutivos vía presencial y digital, quienes proporcionan información relevante para tomar decisiones financieras acorde al presupuesto familiar. Nuestros productos buscan satisfacer las expectativas de los afiliados de Los Héroes, mejorando constantemente la oferta de servicios, generando para ello los recursos necesarios que nos permiten entregar la contribución social a la comunidad Los Héroes.

Los productos financieros ofrecidos por Los Héroes son:

Crédito social: Financiamiento diseñado para satisfacer necesidades de bienes de consumo, educación, salud, recreación, entre otras. Durante 2016, se otorgaron 186.085 operaciones financieras, alcanzando un monto de MM\$ 202.156. El stock de créditos vigentes a diciembre 2016 es MM\$ 322.699.

Seguros: A través de alianzas con importantes compañías de seguros, Los Héroes ofrece a sus afiliados los siguientes productos: Seguro de Hogar, Seguro de Vida, Seguro de Cesantía y el Seguro Camina Protegido. Este último está diseñado especialmente para nuestros pensionados afiliados. En forma complementaria todos los créditos sociales están protegidos con un Seguro de Desgravamen.

Durante el año 2016 fueron gestionados (siniestros pagados) 10.907 seguros de desgravamen. Además, 1.007 afiliados hicieron uso de su seguro de cesantía, asociado a los créditos que habían convenido.

Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP): Mediante acuerdos con compañías de seguros, Los Héroes ofrece el SOAP, en condiciones preferentes para sus afiliados, en toda su red de sucursales a lo largo del país.



Iniciativa Social,
Nuevos Héroes



Voluntariado
Súmate, hay un Héroe en ti



Iniciativa Social,
Ideas de Héroes,
Concepción

Servicios transaccionales

Los Héroes Caja de Compensación, dispone de servicios transaccionales de pago, recaudación y compensación mediante los cuales prestamos servicios a las entidades empleadoras, al Estado y a otras instituciones de seguridad social como las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

En 2016, se realizaron más de 25 millones de transacciones. Las más frecuentes fueron:

Administración de beneficios del Estado: Tramitación de licencias médicas y pago de subsidios de incapacidad laboral y maternales de trabajadores y trabajadoras afiliados a FONASA; control, verificación, reconocimiento, gestión y pago a las empresas de las asignaciones familiares que abona anticipadamente a sus trabajadores en la remuneración, entre otros.

Pago de pensiones y subsidios del Estado: Pago de pensiones, subsidios y beneficios sociales por encargo del Instituto de Previsión Social a través de la red de sucursales de Caja Los Héroes.

Pago de pensiones privadas: Pago de pensiones del sistema privado del DL 3.500, tales como AFP Provida, AFP Hábitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal.

Pago de cuenta de servicios: Servicio de recaudación de cuentas básicas, ya sea el pago de luz, agua, gas, telefonía, entre otros en su amplia red de sucursales.

Recargas telefónicas: Servicio de recargas de celulares de las principales compañías telefónicas (Entel, Movistar, Claro y otras).



**Canales
(Sucursales,
Puntos de Pago
Rurales, Call
center, sitio web y
sucursal virtual)**

Para atender a sus afiliados y usuarios, Los Héroes Caja de Compensación, cuenta con 178 sucursales que se distribuyen en las 15 regiones del país.

Aquellas que tienen mayor afluencia de público ofrecen servicios complementarios como: salas multiuso, atención de paramédicos, salas de capacitación, red televisiva Los Héroes y accesos para personas con discapacidad física.

178
Sucursales

Sucursales por región:

Región de Arica y Parinacota: Arica.

Región de Tarapacá: Alto Hospicio e Iquique (2).

Región de Antofagasta: Antofagasta (2), Calama y Tocopilla.

Región de Atacama: Caldera, Copiapó, El Salvador y Vallenar.

Región de Coquimbo: Combarbalá, Coquimbo, Illapel, La Serena, Ovalle, Salamanca.

Región de Valparaíso: Cartagena, Catemu, El Quisco, La Calera, La Ligua, Limache, Llay Llay, Los Andes, Quillota, Quilpué, Quintero, San Antonio, San Felipe, Valparaíso (2), Villa Alemana y Viña del Mar.

Región Metropolitana: Buin, Cerrillos, Cerro Navia, Colina, Conchalí, Curacaví, El Bosque, El Monte, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lampa, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Melipilla, Ñuñoa, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñaflo, Peñalolén, Providencia (2), Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo (2), San Diego, San Joaquín, San Miguel (2), San Ramón, Santiago (2 - Bandera y Merced), y Talagante.

Región del Libertador Bernardo O'Higgins: Chimbarongo, Coltauco, Malloa, Rancagua (2), Rengo, San Fernando, San Vicente de Tagua-Tagua y Santa Cruz.

Región del Maule: Cauquenes, Constitución, Curicó, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca.

Región del Bío-Bío: Arauco, Bulnes, Cabrero, Cañete, Chiguayante, Chillán, Coelemu, Coihueco, Concepción (2), Coronel (2), Curanilahue, El Carmen, Florida, Hualpén, Hualqui, Laja, Lebu, Los Álamos, Los Angeles, Lota, Mulchén, Nacimiento, Penco, Quillón, Quirihue, San Carlos, San Pedro de la Paz, Santa Bárbara, Talcahuano, Tomé, Yumbel y Yungay.

Región de la Araucanía: Angol, Carahue, Chol-Chol, Collipulli, Cunco, Curacautín, Ercilla, Freire, Galvarino, Lautaro, Loncoche, Lonquimay, Los Sauces, Nueva Imperial, Padre Las Casas, Pitrufquén, Pucón, Purén, Temuco, Toltén, Traiguén, Victoria, Villarrica.

Región de Los Ríos: La Unión, Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno y Valdivia.

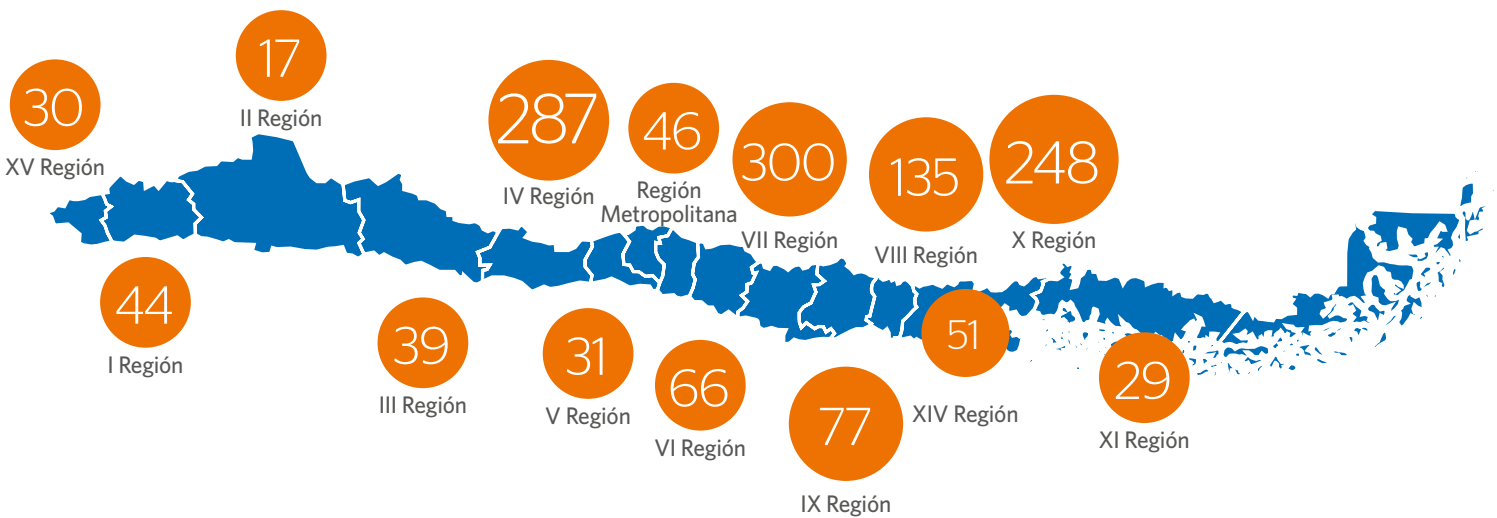
Región de Los Lagos: Ancud (2), Calbuco, Castro (2), Frutillar, Llanquihue, Los Muermos, Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas, Purranque, Quellón.

Región de Aysén: Cochrane, Coyhaique y Puerto Aysén.

Región de Magallanes y Antártica: Punta Arenas.

Puntos de pago rurales

Los Héroes, Caja de Compensación, cuenta con 1.400 puntos de pago rurales ubicados en localidades de difícil acceso. En estos puntos, se presta el servicio de pago de beneficios del Estado.



1.400
Puntos de pago rurales

Call center

Más de 40 ejecutivos atienden diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de los afiliados. El servicio cuenta con los más altos niveles de calidad y tiempos de respuesta. En 2016, se recibieron más de 60.000 llamados mensuales. Este canal, además, es el encargado de realizar las llamadas de acompañamiento a pensionados afiliados con quienes entablan una conversación cercana, estableciendo lazos de amistad telefónica.

Sitio web www.losheroes.cl

El sitio en internet permite a los afiliados acceder a información, en forma simple, rápida y transparente, acerca de los beneficios sociales, financieros, y otros servicios de utilidad como la ubicación georreferenciada de sucursales. Es un servicio informativo de auto atención, que, durante el año 2016, puso especial énfasis en mejorar la experiencia de los afiliados, mejorando el modelo de atención e interacción, fortaleciendo la capacidad de responder en un menor tiempo y ofrecer información de manera rápida y clara. Logrando más de 3.5 millones de visitas durante este período.

Sucursal virtual

Los Héroes en su búsqueda permanente para mejorar la calidad de vida de sus afiliados, desarrolló una completa plataforma virtual, construida con los más altos estándares de diseño y tecnología, que permite realizar a distancia diversos trámites de manera rápida, simple y segura. Comprendiendo la complejidad y distancias de nuestra geografía, la sucursal virtual también se encuentra disponible para tablets y smartphones, a través de los cuales el afiliado podrá consultar información de sus productos y beneficios, esté donde esté.

Entre los servicios, se destaca la consulta y carga de documentos de licencias médicas, información de compensaciones de asignación familiar, cartolas de movimientos, ofertas de créditos, simulador de crédito e impresión de formularios y certificados.

Durante el 2016 se fomentó el uso de la Sucursal virtual Los Héroes, incorporando servicios presenciales a un canal más flexible y a toda hora. Dicha gestión arrojó como resultado que más clientes interactuaran por la Sucursal virtual.

Calidad de servicio y satisfacción de afiliados

En línea con la importancia que Los Héroes le atribuye a la calidad de servicio y a la satisfacción de los afiliados, en 2016 se mantuvieron las mediciones asociadas a estos indicadores. Estos fueron los resultados:

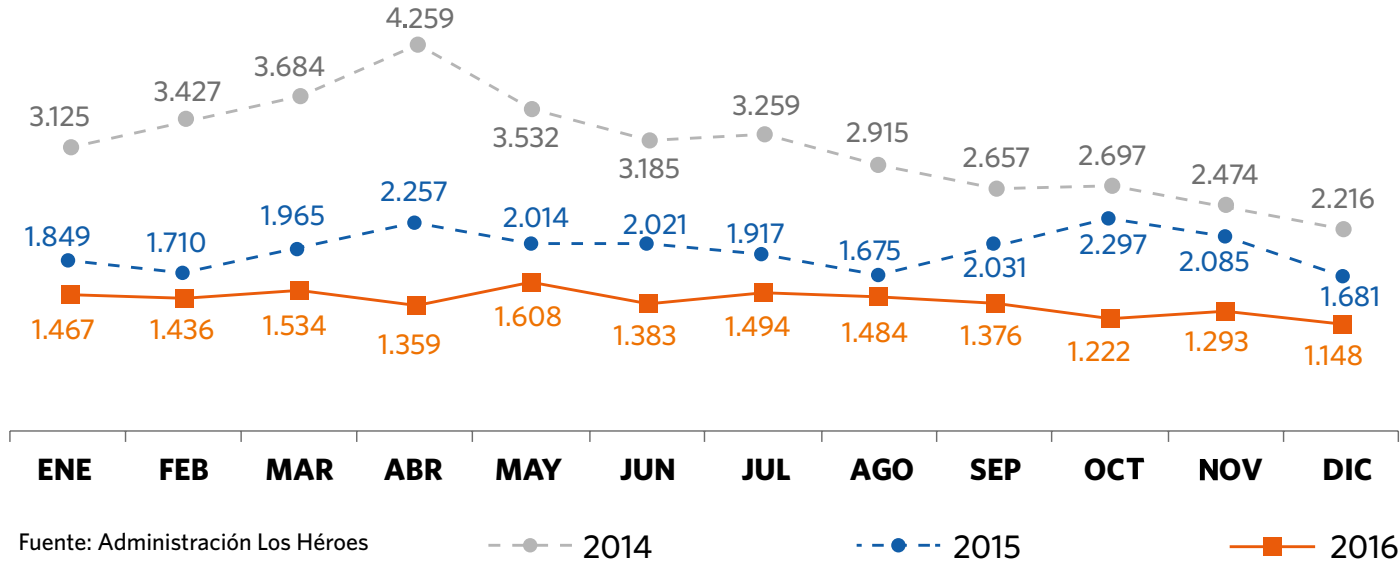
Encuestas de satisfacción de afiliados: Los estudios realizados durante el 2016 en sucursales arrojan un 89 % de satisfacción neta. En call center, el resultado de la primera medición 2016 aumentó 4 puntos en comparación con 2015, alcanzando un 73% de satisfacción neta.

Encuestas de satisfacción a afiliados		
	2015	2016
SATISFACCIÓN NETA SUCURSALES	91%	89%
SATISFACCIÓN NETA CALL CENTER	69%	73%
INDICADOR GLOBAL DE CALIDAD PENSIONADOS	73%	75%
INDICADOR GLOBAL DE CALIDAD TRABAJADORES	78%	62%

Fuente:
Estudio de Satisfacción Sucursales Febrero 2017 Praxis.
Estudio de Satisfacción Call Center Enero 2017 Praxis.
Estudio de Satisfacción Personas Segmento Trabajador Febrero 2017 Praxis.
Estudio de Satisfacción Personas Segmento Pensionado Febrero 2017 Praxis.

Número de reclamos: El total de reclamos para el año 2016 disminuyó en un 28% respecto al año 2015, lo cual se ve reflejado en una baja significativa en los distintos canales de ingreso de los mismos.

Total de reclamos de clientes:



Total de reclamos de Cliente por Canal de Ingreso			
CANAL DE INGRESO	2015	2016	VARIACIÓN %
INTERNO	21.079	15.229	-28%
SUSESO	1.448	949	-34%
SERNAC	975	616	-37%

Fuente: Administración Los Héroes

Gestión de respuesta en plazo de reclamos: El desempeño en la gestión de los requerimientos realizados a través de los Reguladores (SUSESO y SERNAC) alcanzó un 99,6% de casos resueltos en plazo. En los requerimientos realizados vía canales internos, el año 2016 se alcanzó un resultado de 99,5% de resolución en plazo, aumentando en 1,1 puntos porcentuales respecto del año anterior.

Protocolo y actitudes de atención en sucursales: El programa anual de mediciones de Protocolos y Actitudes del Modelo de Atención a Clientes, disminuyó 5 puntos porcentuales respecto del resultado del año anterior, no obstante, se logró un buen nivel de cumplimiento, alcanzando un 81%.

Nivel de atención call center: Un 95% de las llamadas telefónicas recibidas fueron atendidas exitosamente por el call center, alcanzando así, la meta establecida para este periodo.

DISFRUTA





Iniciativa Social, Ideas de Héroes, Punta Arenas



Ana Ávila
Sucursal Rancagua

Gestión de riesgos

Principales riesgos

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

Riesgo financiero: Riesgo de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización, ya sea por movimientos adversos en las variables del mercado (Riesgo de Mercado) o por problemas para cumplir en plazo con las obligaciones contraídas (Riesgo de Liquidez).

Riesgo operacional: Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, del personal, de 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.

Comprende:
Riesgo de procesos internos
Riesgo de personas
Riesgos tecnológicos
Riesgos de eventos externos
Riesgo legal

Riesgo estratégico: Aquel donde la capacidad de la organización de cumplir sus objetivos se puede ver afectada por decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados o nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocios, ciclos económicos, ambiente legal y regulatorio y preferencia de clientes, por la obsolescencia de productos o propuestas de valor o por la inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio.

Riesgo reputacional: Posibilidad de que se menoscabe severamente la reputación corporativa de la organización y por lo tanto el valor de la misma. Surge de cualquier acción que tenga como consecuencia una opinión o percepción negativa de Los Héroes por parte de los grupos de interés.



Iniciativa Social,
Ideas de Héroes,
Concepción

Gestión del riesgo
durante el año 2016

Con el fin de asegurar que el Modelo Los Héroes genere excedentes de manera predecible y sustentable durante el año 2016 se 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 y con las mejores prácticas del mercado.

Durante el año 2016 el aumento del nivel de desempleo en el país presionó al alza los indicadores de riesgo de crédito, por lo que se aplicaron estrategias de riesgo y de cobranza específicas desde finales del año 2015 con el fin de mitigar el alza que se proyectaba para el año 2016, entre las cuales se destacó mejoras del uso de información y procesos de recaudación para las recuperaciones de créditos castigados y, por el lado del otorgamiento de créditos, se actualizó la clasificación interna de riesgo de algunos sectores, dado el contexto económico, lo que readecuó las condiciones de otorgamiento de créditos.

En el ámbito del cuidado del sobre endeudamiento de nuestros afiliados, se modificaron las Políticas de Crédito de las empresas de Gobierno Central, para afiliados con antigüedad laboral cercana a su jubilación, aminorando la carga financiera en esta etapa de su vida laboral, se ajustó la política de pensionados acortando el plazo máximo del crédito desde 48 a 24 meses a afiliados con Pensión Básica Solidaria o equivalente para reducir el monto de endeudamiento y se acotó el mínimo del monto líquido a entregar a los pensionados en las renegociaciones.

El gasto por riesgo de crédito neto de recuperaciones se mantuvo en los niveles de los dos años anteriores al 2016 debido a que el alza por riesgo de incobrabilidad de la cartera se compensó por el incremento de las recuperaciones de créditos castigados.

%Gasto de Riesgo = Gasto en provisiones neto de recuperaciones / stock colocación promedio					
% GASTO DE RIESGO	DIC-12	DIC-13	DIC-14	DIC-15	DIC-16
TRABAJADORES	8.3%	5,8%	5,0%	4,5%	4,7%
PENSIONADOS	-0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	-0,2%
TOTAL LOS HÉROES	2,4%	2,4%	2,6%	2,7%	2,7%

Fuente: Administración Los Héroes

Índice de Mora = Cartera 30-360 / Saldo Insoluto 0-360					
ÍNDICE DE MORA 30-360 días	DIC-12	DIC-13	DIC-14	DIC-15	DIC-16
TRABAJADORES	8,1%	8,1%	6,9%	8,7%	10,4%
PENSIONADOS	0,9%	1,1%	0,9%	0,6%	0,6%
TOTAL LOS HÉROES	3,4%	4,3%	4,2%	5,5%	6,1%

Fuente: Administración Los Héroes

Índice de Riesgo= Provisión incobrable 0-360 / Saldo Contable 0-360					
ÍNDICE DE RIESGO	DIC-12	DIC-13	DIC-14	DIC-15	DIC-16
TRABAJADORES	8,8%	8,8%	7,8%	8,5%	9,5%
PENSIONADOS	0,9%	0,8%	0,7%	0,6%	0,6%
TOTAL LOS HÉROES	3,5%	4,2%	4,6%	5,4%	5,6%

Fuente: Administración Los Héroes



Proveedores

El trabajo con proveedores se desarrolla con una visión de largo de plazo, promoviendo el trabajo conjunto y el mejoramiento continuo, lo que es fundamental para los resultados y la excelencia operativa de Los Héroes. Los principales proveedores son los siguientes:

Principales proveedores

1. Entel Chile S.A.
2. Brinks Chile S.A.
3. Servicios Prosegur Ltda.
4. Sinergy Inversiones S.A.
5. ISS Servicios Generales Ltda.
6. ECR Servi Trade S.A.
7. Prosegur Regiones.
- 8.G4S Security Services Regiones S.A.
9. SAP Chile Limitada.
10. Bantotal Chile
11. Servibanca S.A.
12. Atento Chile S.A.
13. Pentacrom Servicios S.A.
14. Novared S.A.
15. Prisa.



En términos del Riesgo Financiero, Los Héroes trabajó durante el año en la reformulación de su estrategia de financiamiento con el fin de ajustarla a las nuevas demandas del mercado, realizando una serie de reuniones con los grupos de interés, cambios en las estrategias de colocaciones de crédito y re estructuración de su deuda bancaria, actualizando también sus planes de contingencia y adecuaciones en los test de estrés de riesgo de liquidez, entre las que destacan la reformulación del cálculo de la reserva de liquidez para mitigar el riesgo de incumplimiento.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el 2016, se evaluó los requerimientos de la circular 3220 de la SUSESO que imparte instrucciones sobre el Sistema de Control Interno que deben implementar las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, para lo cual, se realizó un análisis detallado de las brechas existentes entre las prácticas de control interno vigentes y las exigencias regulatorias, arrojando como resultado que Los Héroes tiene el 57% de las prácticas contenidas en la circular Implementadas, 34% con implementación parcial y un 9%

no implementadas, para las cuales se diseñaron los planes de acción pertinentes a ser realizados a partir de octubre de 2016.

Se creó en forma independiente la unidad de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio.

En este último aspecto, se revisó y evaluaron los procedimientos respectivos generando actualizaciones o implementaciones de los manuales de Gestión de Análisis de Impacto al Negocio (BIA), el manual del plan de continuidad operativa, el manual de Evaluación de Riesgos de Continuidad de Negocio (RIA), y la generación de un panel con Indicadores de Continuidad de Negocios.

En relación al riesgo reputacional durante el año 2016, las situaciones que podrían haber generado un menoscabo en la reputación de Los Héroes, fueron gestionadas a través de monitoreo permanente por parte de distintas instancias de gobierno corporativo junto a la generación de diversos planes de acción.

CONTRIBUYE



04_

Información

financiera

Resumen de indicadores financieros

Resumen de indicadores financieros			
LIQUIDEZ	UNIDAD	31-DIC-2016	31-DIC-2015
LIQUIDEZ CORRIENTE	Veces	1,8	1,4
RAZÓN ÁCIDA	Veces	0.7	0,5
ENDEUDAMIENTO			
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO (1)	Veces	1,8	2,0
ENDEUDAMIENTO NETO (2)	Veces	1,31	1,52
PASIVOS CORRIENTES / TOTAL PASIVOS	%	42%	52%
PASIVOS NO CORRIENTES/ TOTAL PASIVOS	%	58%	48%
ACTIVIDAD			
TOTAL DE ACTIVOS	MM\$	446.116	430.608
CARTERA NETA/ DEUDA FINANCIERA NETA (3)	Veces	1,70	1,62
MORA DE CARTERA (91-360) (4)	%	4,13%	3,50%
RENTABILIDAD	UNIDAD	31-DIC-2016	30-SEP-2015
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (5)	%	7,2%	1,1%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO (6)	%	2,5%	0,4%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO: SOLVENCIA			
FITCHRATING (MAY-2016)		A- / Estable	A / Estable
FELLER (MAY2016)		BBB+ / Estable	A / Estable
HUMPHREYS (MAY-2016)		A / Estable	A+ / Estable

(1) Definido como: Pasivos Totales / Patrimonio. Existe un límite normativo (por la SUSESO) el cual indica que este indicador no debe superar las 5,0 veces.

(2) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio. Corresponde a uno de los covenants de los bonos corporativos, cuyo indicador no debe superar las 3,5 veces.

(3) Definido como: (Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes + Deudores Previsionales - Colocaciones de Crédito Social y Deudores Previsionales de Activos Securitizados) / (Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes - Efectivo y Equivalente al Efectivo + Convenio por pagar IPS - Obligaciones con el Público por Bono Securitizado).

(4) Definido como: Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles.

(5) Definido como: Resultado Diciembre /Promedio Patrimonio Diciembre 2016 y Diciembre 2015.

(6) Definido como: Resultado Diciembre /Promedio Activos Diciembre 2016 y Diciembre 2015.

Tabla de resultados consolidados

Tabla de resultados consolidados				
	01.01.2016 31.12.2016 (MM\$)	01.01.2015 31.12.2015 (MM\$)	VARIACIÓN (MM\$)	VARIACIÓN (%)
INGRESOS POR INTERESES Y REAJUSTES (1)	72.308	70.017	2.291	3%
GASTOS POR INTERESES FINANCIEROS NETOS (2)	-12.981	-13.570	588	-4%
DETERIORO POR RIESGO DE CRÉDITO NETO DE RECUPERACIONES (3)	-8.723	-8.637	-86	1%
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS (4)	38.486	36.785	1.701	5%
OTROS INGRESOS (5)	14.854	12.486	2.368	19%
GASTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	-34.056	-29.968	-4.088	14%
OTROS GASTOS POR NATURALEZA	-51.790	-54.570	2.780	-5%
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	-5.929	-10.198	4.268	-42%
OTROS (6)	-1.338	-767	-571	74%
EXCEDENTE (DÉFICIT)	10.830	1.579	9.251	586%
EBTDA (7)	16.843	11.805	5.038	43%
CONTRIBUCIÓN SOCIAL (8)	5.022	5.540	-518	-9%
EBTDA AJUSTADO (9)	21.866	17.346	4.520	26%

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (Consumo, Hipotecarios endosables y no endosables).

(2) Definido como: Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros.

(3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados o Provisionados 100% (se contabiliza en la cuenta Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 34).

(4) Comisión por la administración de los Fondos Nacionales, Remuneración por pago de pensiones públicas y beneficios (IPS) y pensiones privadas (AFP y compañías de seguros) y Otros ingresos.

(5) Prestaciones complementarias, Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales y Cotización 1% pensionado.

(6) Pérdidas por deterioro de valor (de Otras Cuentas por Cobrar distintas del Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en resultados de asociadas, Impuestos, materias primas y consumibles utilizados y Otras ganancias pérdidas.

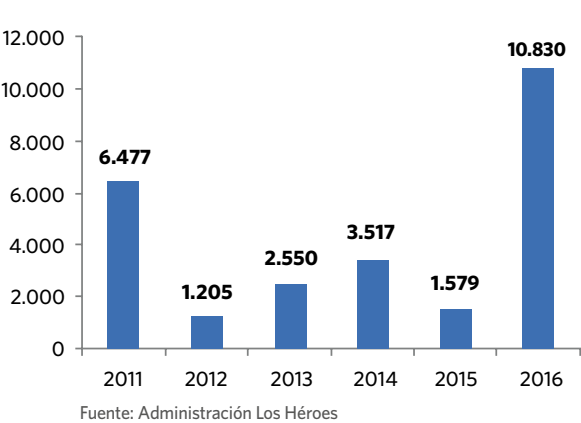
(7) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.

(8) Incluye beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitacional, social y bonos en dinero, entre otras por \$4.294 millones y el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que durante período ascienden a \$728 millones. Resultado Contribución Social, consolidado Los Héroes y Recreativa.

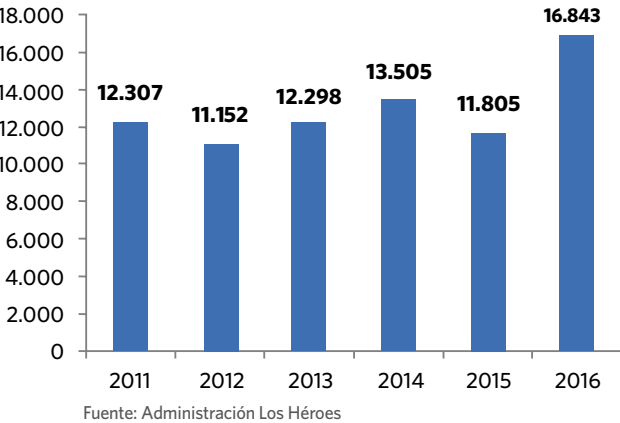
(9) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y Compensación Social.



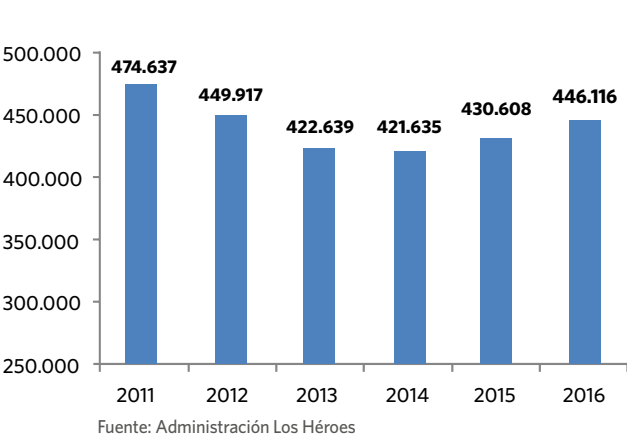
1. Evolución Excedentes (millones de \$)



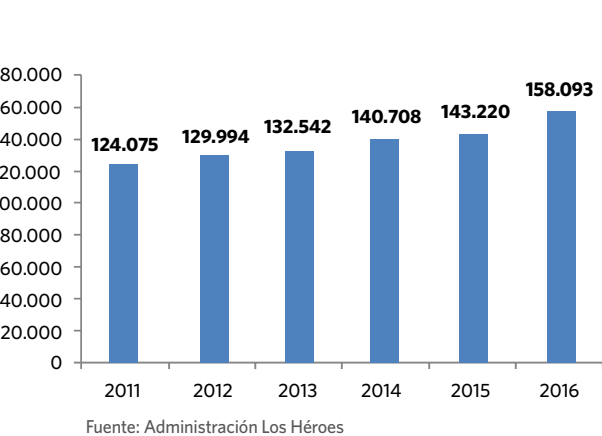
2. Evolución EBTDA (millones de \$)



3. Evolución Activos Totales (millones de \$)



4. Evolución Patrimonio (millones de \$)



1. El resultado de Los Héroes, alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2016 de \$10.830 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2015 de \$1.579 millones, lo que implica un aumento de \$9.251 millones respecto a igual periodo del año anterior.
2. El EBTDA, es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; (considera los gastos por intereses financieros netos). Al 31 de diciembre de 2016, este indicador fue de \$16.843 millones; al compararlo con igual periodo del año anterior se observa un incremento de \$5.038 millones (43% más).
3. Al 31 de diciembre de 2016, el nivel de activos totales muestra un aumento de \$15.508 (4% más) millones respecto al año anterior, pasando de \$430.608 millones a \$446.116 millones en diciembre 2016.
4. Al 31 de diciembre de 2016, el Patrimonio muestra un aumento de \$14.873 millones (10% más) respecto al año anterior como consecuencia de los excedentes generados en el periodo, alcanzando los \$158.093 millones.

Hitos financieros 2016

El año 2016 planteó importantes desafíos en términos de acceso al financiamiento, no obstante Los Héroes logró:

- i. Cerrar contrato con instituciones bancarias por deuda vigente \$123.886 millones y;
- ii. Emitir serie L de bonos corporativos por \$33.000 millones.

En cuanto a resultados, alcanzó una mejora en sus indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, ampliando la holgura de sus covenants financieros.

Finalmente, realizó la inscripción de una nueva línea de bonos corporativos para futuras emisiones.

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, al área de Finanzas 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 la exposición al riesgo como el retorno 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. Para 2016, las clasificaciones de riesgo de esta Línea de Bonos fueron: BBB+ por parte de Feller Rate, A- por parte Fitch Ratings y A por parte de Humphreys.

Los Héroes ha colocado cinco series de bonos corporativos en el mercado financiero local, comenzando en enero de 2013 con un Bono Corporativo de \$34.150 millones, a un plazo de cinco años. En los meses de junio y octubre de ese mismo año, se realizaron dos nuevas colocaciones de Bonos, por montos de \$25.000 millones y UF 1.000.000 respectivamente. 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. Finalmente, en julio de 2016 hizo la colocación de la serie L por \$33.000 millones.



Carla Jara
Sucursal Iquique



Marcela Valenzuela
Sucursal Talca

Adicionalmente, en noviembre de 2016 se inscribió una nueva línea de bonos corporativos con un límite de hasta cinco millones de unidades de fomento con vencimiento el 21 de noviembre de 2026 (plazo de 10 años).

A continuación, se presenta la estructura de cada uno de las series de bonos corporativos:

Series de Bonos Corporativos					
	SERIE A	SERIE C	SERIE E	SERIE G	SERIE L
FECHA DE COLOCACIÓN	25 de enero de 2013	19 de junio de 2013	11 de octubre de 2013	2 de octubre de 2014	1 de julio de 2016
VALOR NOMINAL DE LA SERIE	\$ 34.150.000.000	\$ 25.000.000.000	UF 1.000.000	UF 1.200.000	\$ 33.000.000.000
TASA DE CARÁTULA	7,30%	6,00%	3,70%	2,50%	6,80%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO	Feller A; Fitch A	Feller A; Fitch A	Feller A; Fitch A	Feller A; Fitch A	Feller BBB+; Fitch A-; Humphreys A
USO DE FONDOS	Refinanciamiento de pasivos existentes y para operaciones del giro	Refinanciamiento de pasivos existentes y para operaciones del giro	Refinanciamiento de pasivos existentes y para operaciones del giro	Refinanciamiento de pasivos existentes y para operaciones del giro	Refinanciamiento de pasivos existentes
NEMOTÉCNICOS	BHER-A1212	BHER-C0513	BHER-E0813	BHER-O914	BHER-L0616
CORTES	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	UF 500	UF 500	\$ 10.000.000
CANTIDAD DE BONOS	3.415	2.500	2.000	2.400	3.300
PLAZO	5 años	5 años	5 años	5 años	5 años
AMORTIZACIÓN	Bullet	Semestral desde el 1 de octubre de 2014	Semestral desde el 1 de febrero de 2015	Semestral desde el 1 de marzo de 2016	Semestral desde el 1 de diciembre de 2018
PAGO DE INTERESES	Semestral	Semestral	Semestral	Semestral	Semestral
DURATION	4,3	3	2,87	3,1	3,4
FECHA TÉRMINO	1 de diciembre de 2017	1 de abril de 2018	1 de agosto de 2018	1 de septiembre de 2019	1 de junio de 2021
LÍNEA DE BONOS CORPORATIVOS	Línea N°708	Línea N°708	Línea N°708	Línea N°708	Línea N°708

Fuente: Administración Los Héroes



Milena Ipinza y
Sylvia Cárdenas
Sucursal Iquique

▪ **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 las que se encuentran pagadas en su totalidad: la primera 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 y la tercera colocación se efectuó en el año 2009 por \$60.000 millones.

▪ **Efectos de Comercio:** Los Héroes realizó el año 2008 la inscripción de una línea de efectos de comercio por \$40.000 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 \$50.000 millones. Ambas líneas tienen un plazo de vencimiento de 10 años.

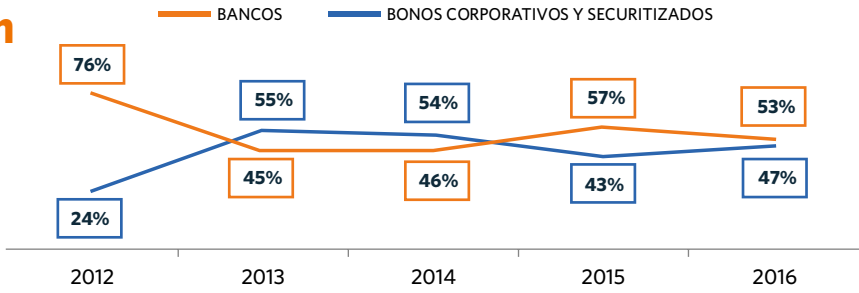
Durante el año 2016 Los Héroes no presenta efectos de comercios vigentes y no realizó nuevas colocaciones en ese año.

▪ **Préstamos Bancarios:** Los Héroes cuenta con créditos directos con las principales instituciones financieras del país. En mayo de 2016, Los Héroes cerró un acuerdo con sus acreedores bancarios por un monto de MM\$123.886 (57% de la deuda en diciembre de 2015). El acuerdo contempla el pago de un 20% de la deuda original en un plazo de 2 años.

El acceso al mercado de capitales ha permitido obtener importantes logros de la administración financiera, tales como:

- 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 53% en el año 2016 (Ver gráfico abajo).
- 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.

Distribución pasivos financieros



Fuente: Administración Los Héroes

Políticas de fuentes y uso de fondos

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, esta 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.

Bienes raíces de Los Héroes

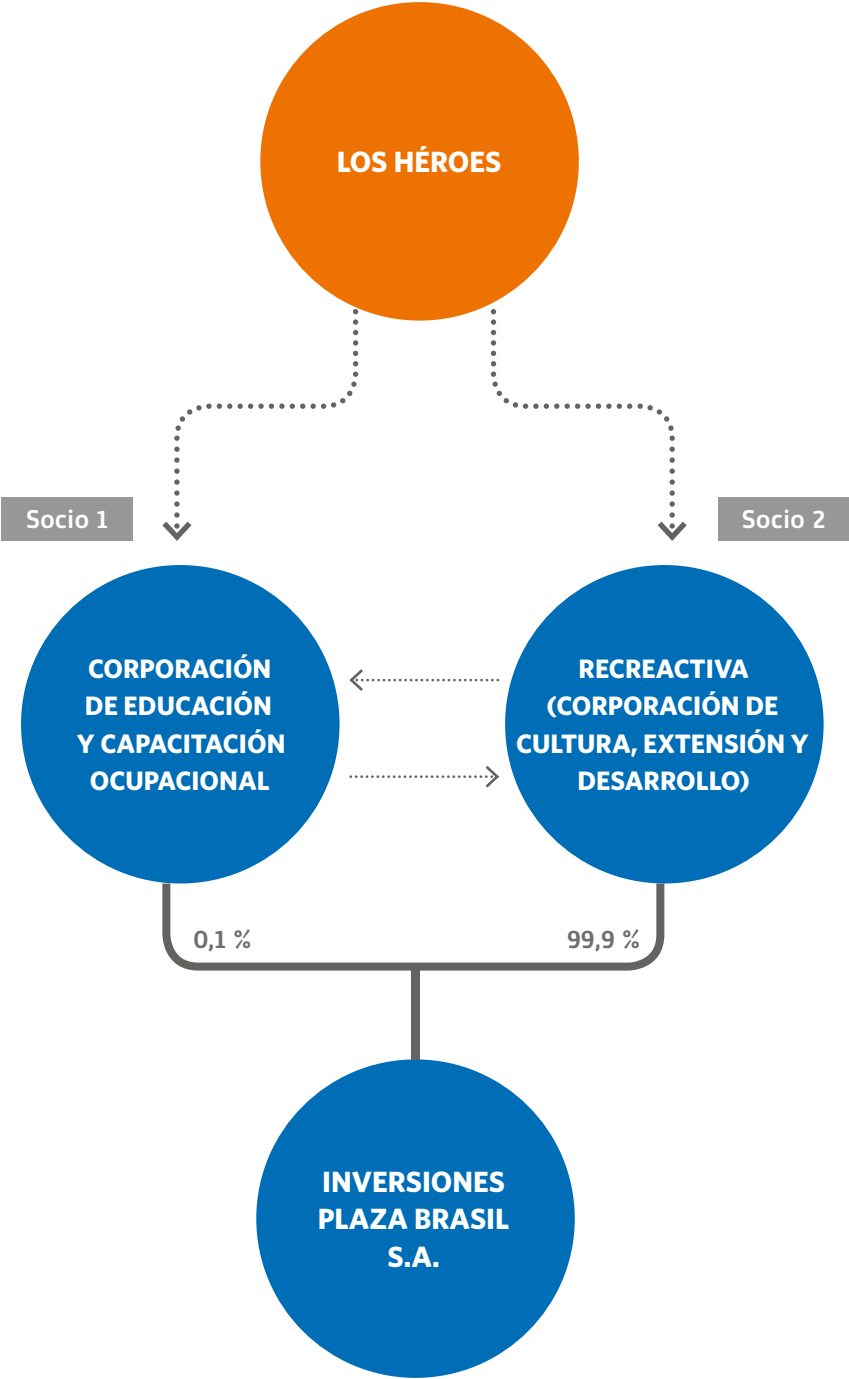
IQUIQUE San Martín 255, oficina 11/22 Iquique. Sucursal.	PUENTE ALTO Balmaceda 515, Puente Alto. Sucursal.	LOS ÁNGELES Diego de Almagro 153, Los Ángeles. Sucursal.
LA HUAYCA Camino a Pica S/N, Pozo Almonte. Centro recreacional.	PROVIDENCIA General Holley 2395 Locales 4 y 5 Providencia. Sucursal.	CHILLÁN Camino Pinto-Coihueco S/N, Coihueco. Centro Recreacional.
CALAMA Vivar 2013, Calama. Sucursal.	EDIFICIO HOLANDA Holanda 64, Providencia. Edificio Corporativo.	TEMUCO Antonio Varas 1064, Temuco. Sucursal.
JUAN LÓPEZ Manzana 42, sitios 6/7/8, Antofagasta. Centro recreacional.	EDIFICIO ANTONIO VARAS Av. Nueva Providencia 1480, Providencia. Oficinas Corporativas.	OSORNO Andrés Rosas 899, Osorno. Sucursal.
LA SERENA Balmaceda 581, La Serena. Sucursal.	SAN JOSÉ DE MAIPO Camino El Volcán 18389, San José de Maipo. Centro Recreacional.	PUERTO MONTT Urmeneta 305 Local 101, oficinas 201,301,302 Puerto Montt. Sucursal.
LA HERRADURA Niza 99, Coquimbo Centro Recreacional.	SAN BERNARDO Urmeneta 517, San Bernardo. Sucursal.	LLANQUIHUE Fundo Quebrada Onda, Bahía Domeyko, Llanquihue. Centro Recreacional.
SAN JUAN DE LEYDA Camino Leyda- Santo Domingo 7700, San Antonio. Centro Recreacional.	RANCAGUA Bueras 440, Rancagua. Sucursal.	
QUILICURA Américo Vespucio 2880, local 2 y oficinas 206 y 207, Quilicura. Sucursal.	TALCA Calle 2 Sur 635, Talca. Sucursal.	



Iniciativa Social, Ideas de Héroes, Concepción

Estructura de Entidades Relacionadas

- Entidades Subsidiarias
- Socio
- Accionista



María Verónica Vásquez
Sucursal Valparaíso

Entidades Subsidiarias

Entidades controladas por otra entidad (controladora). Los Héroes tiene el control sobre ellas y el poder para nominar a todos los miembros del Directorio. Por este motivo, Los Héroes consolida sus Estados Financieros con estas entidades.

- 1. Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes-Recreativa.
- 2. Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.
- 3. Inversiones Plaza Brasil S.A.

1. Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes-Recreativa.

1. Categoría:
Entidad Subsidiaria.

2. Naturaleza jurídica:
Corporación de derecho privado sin fines de lucro formada en 1991.

3. Objeto social y actividades que desarrolla:
Entidad dedicada a desarrollar actividades en los campos de la cultura, educación, recreación y deportes.

4. Socios Actuales:
1) Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.
2) Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

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

5. Directorio:
Presidente:
Gabriel Riveros Infante, *Vicepresidente del Directorio de CCAF Los Héroes.*

Vicepresidente:
Gastón Lewin Gómez, *Director de CCAF Los Héroes.*

Director:
Jorge Leyton Díaz*, *Gerente General de CCAF Los Héroes.*
*Se desempeñó como Director hasta diciembre 2016.

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

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

(Los miembros del Directorio no perciben dieta por su gestión).

6. Ejecutivos:
Gerente General (Interino):
Germán Lafrentz Heinsen.

Gerente Administración y Finanzas:
Francisco Amengual Borbolla.

Gerente Comercial:
Rodrigo Illanes Zúñiga.

7. Porcentaje de participación:
El control de la Corporación lo ejerce la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.

8. Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:
Directores anteriormente mencionados.

9. Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan:
Los Héroes encargó contractualmente a esta corporación la administración y operación de seis centros recreacionales de propiedad de la CCAF Los Héroes, por cuenta de esta 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.



Allyson Hidalgo
Sucursal Rancagua



2. Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

1. Categoría:
Entidad Subsidiaria.

2. Naturaleza Jurídica:
Corporación de derecho privado sin fines de lucro formada el año 1996.

3. Objeto social y actividades que desarrolla:

3.1 La Corporación tiene 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.

3.2 Actualmente esta corporación no desarrolla actividades y tiene su giro suspendido ante el SII.

4. Socios Actuales:

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

5. 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.
*Se desempeñó como Director hasta 6 de diciembre 2016.

Los miembros del directorio no perciben dieta por su gestión.

6. Ejecutivos:
Gerente General:
Jorge Leyton Díaz*.
*Se desempeñó como Gerente General hasta 6 de diciembre 2016.

7. Porcentaje de participación:
El control de la Corporación lo ejerce la CCAF Los Héroes.

8. Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:
Directores anteriormente mencionados.

9. Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan:
Sin actividad.

3. Inversiones Plaza Brasil S.A.

1. Categoría:
Entidad Subsidiaria.

2. 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 Iván Perry Pefaur, inscrita en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a fojas 20.339 número 16.419, del año 1995.

3. 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.

4. Socios Actuales – Accionistas actuales:
1) Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes.

2) Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

5. Directorio:
Presidente:
Alfredo Kunze Schütze.

Director:
Gabriel Riveros Infante.

Director:
Jorge Leyton Díaz*.
*Se desempeñó como Director hasta 6 de diciembre 2016.

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

6. Ejecutivos:
Gerente General:
Jorge Leyton Díaz*.
*Se desempeñó como Gerente General hasta 6 de diciembre 2016.

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

8. Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:
Directores anteriormente mencionados.

9. Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan:
Sin actividad.

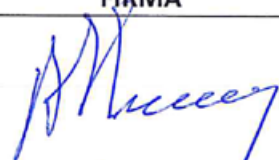
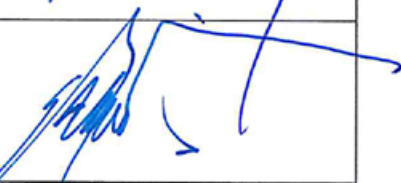
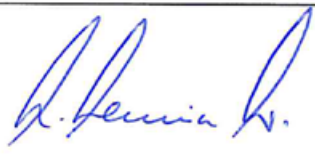
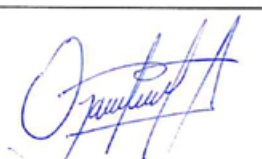
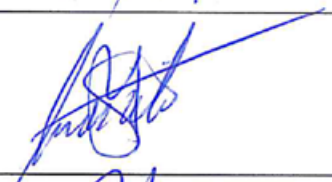
Los Héroes participó hasta el 30/11/2016 en la propiedad entidad Sistemas Tecnológicos SpA – Medipass SpA, fecha en que vendió la totalidad de las acciones que poseía.

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 tenemos conocimiento y nos hacemos responsables de la veracidad de la información incorporada en la Memoria Anual 2016, de conformidad a lo previsto en la circular N° 2982-2014, 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 del Directorio	6.786.991-5	
Gabriel Riveros Infante	Director	5.567.753-0	
Antonio Bascuñán Valdés	Director	2.069.899-3	
Gastón Lewin Gómez	Director	6.362.516-7	
Marcelo Oyarce Cifuentes	Director	8.699.650-2	
Marcelo Solís Hernández	Director	14.268.962-6	
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General Interino	12.423.769-6	

Santiago, marzo 2017



SONRÍE

Ramona Ruminot
Iniciativa Social Nuevos Héroes



05_ Estados financieros



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUT : 70.016.330 - K
Razón Social : Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2016, 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	2.069.899-3	
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	
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General (i)	12.423.769-6	

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 23 de febrero de 2017



EY Audit SpA
Avda. Presidente Riesco
5435, piso 4, Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000
www.eychile.cl

Informe del Auditor Independiente

Señores
Directores
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 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 a instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitida por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2 (b) a los estados financieros consolidados. 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 Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y afiliadas al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2 (b).

Rodrigo Arroyo N.

EY Audit SpA

Santiago, 23 de febrero de 2017



Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2016 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2016 se informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros los hechos esenciales descritos a continuación:

- 1) Con fecha 24 de abril se comunica que el 22 de ese mes se suscribió el contrato de prestación de servicios de atención y pago de beneficios de seguridad social, modalidades de pago presencial en sucursales y red móvil, con el Instituto de Previsión Social, el cual regirá por el plazo de 2 años entre el 1º de mayo de 2016 y el 30 de abril de 2018, estimándose en dos millones de transacciones mensuales, en nuestras 160 sucursales y en 1.404 puntos de pago rurales.
- 2) El 27 de abril se complementa comunicación anterior informándose que las principales estipulaciones del contrato son:
 - Servicio en sucursales se hará de lunes a viernes y los pagos rurales en fechas y horarios que se convengan con el Instituto.
 - Vigencia del contrato por el plazo de 24 meses. No se prevé en el instrumento la opción de renovarlo
 - Las tarifas pactadas son de UF0,05657 y de UF0,13352 por transacción de la red de sucursales y rural, respectivamente.
 - Se contempla eventual terminación anticipada, mediante resolución fundada del Director Nacional del IPS, por causales relacionadas con incumplimientos graves de CCAF Los Héroes, por situación de insolvencia o por exigirle el interés público o la seguridad nacional.



Se informó además que: la ejecución de servicios de pago en sucursales no requiere nuevas inversiones, puesto que se utilizarán las 160 sucursales ya existentes, la prestación de servicios de pago rural tampoco requiere de nuevas inversiones, en razón que éstos se subcontratarán con empresas de transportes de valores y que los ingresos del contrato se estiman en MM\$24.000 en 2016, MM\$36.000 en 2017 y MM\$12.000 en 2018.

3) Con fecha 11 de mayo se informa que el día 10 del presente se suscribió con Banco de Chile, Itaú Corpbanca, Scotiabank, Banco Santander, Banco del Estado, BBVA y BCI, un contrato sindicado de refinanciamiento y reprogramación de créditos, por un monto total de \$123.885.713.230 de capital, modificando tanto las fechas de pago de capital como la tasa de interés – la que se fijó en TAB Nominal más un margen de 1,4% anual - y las respectivas fechas de pago de los mismos. Plan de pagos en cuatro cuotas semestrales, las tres primeras por el equivalente al 4,167% del capital original y la cuarta cuota por el equivalente al 87,499%, siendo la primera fecha de pago de capital el 29 de septiembre de 2016 y la última el 30 de marzo de 2018. Además, el contrato contiene, entre otras, cláusulas de declaraciones y seguridades de CCAF Los Héroes, regulaciones respecto de pagos anticipados voluntarios y obligatorios, obligaciones de hacer y de no hacer, causales de incumplimiento y exigibilidad anticipada, mandato de agencia, y otras cláusulas usuales en refinanciamientos y contratos de esta naturaleza, y no contempla la constitución de garantías sobre activos de la CCAF Los Héroes. Como parte de las obligaciones de hacer, las obligaciones financieras contempladas en el contrato son:

- Cartera neta sobre deuda financiera neta: mantener una cartera neta medida sobre deuda financiera neta mayor o igual a 1,4 veces.
- Patrimonio: mantener un patrimonio no inferior a \$100.000 millones de pesos.



- Nivel de endeudamiento: mantener un nivel de endeudamiento neto sobre patrimonio igual o inferior a 3,5 veces.
- Mora de cartera: mantener una mora de cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles, no superior a un 6,5% del total de la cartera.

4) Con fecha 01 de julio de 2016 se colocó en el mercado financiero un bono corporativo emitido con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita en el registro de valores el 07 de marzo de 2012, bajo N°708, cuyas características principales son las siguientes:

Bono Serie L (BHERL0616)

- Monto: \$33.000.000.000
- Tasa de carátula: 6,8%
- Plazo: 5 años
- Amortización: semestral en cuotas iguales, a partir 01 de diciembre 2018
- Pago de intereses: semestralmente
- Vencimiento: 01 de junio de 2021
- Clasificación de riesgo: BBB+ (Feller Rate) y A- (Fitch Rating)

5) Con fecha 07 de diciembre de 2016 se informó que el Directorio de C.C.A.F. Los Héroes resolvió la terminación del contrato de trabajo del Gerente General de la institución don Jorge Leyton Díaz, por la causal de desahucio del artículo 161 inciso segundo del Código del Trabajo. Asumió interinamente don Alejandro Muñoz Rojas.



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2015:

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015 se informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros los hechos esenciales descritos a continuación:

- 1) Con motivo de las inclemencias climáticas ocurridas en la Zona Norte de nuestro país, se determinó el cierre temporal de las siguientes sucursales: Copiapó, El Salvador, Tal Tal, Tocopilla y María Elena. Informado con fecha 27 de marzo de 2015.
- 2) Con fecha 8 de mayo se informó que las empresas de transportes de valores Servicios Prosegur y Brink's Chile S.A. comunicaron formalmente que sus procesos de negociación colectiva finalizaron sin éxito. Conforme a lo anterior y al no lograrse acuerdo entre las partes, los trabajadores sindicalizados de ambas empresas iniciarán su proceso de huelga legal a partir del 11 de mayo de 2015. Ambas empresas informaron que aplicarán sus planes de contingencia para causar el menor impacto posible a sus clientes, no obstante, hacen presente que la entrega del servicio será de carácter limitado, comprometiéndose a informar permanentemente de cualquier novedad en dichos procesos.

Estados Financieros Consolidados

**CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR
LOS HEROES Y FILIALES**

*Santiago, Chile
31 de diciembre de 2016 y 2015*

SVS



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

ACTIVOS	Nota	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	81.582.615	69.264.682
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.5)	5.832.215	268.965
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	62.616	228.623
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	101.706.572	113.808.421
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	10.661.324	10.218.701
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	10.701.249	10.243.430
Inventarios	(14)	22.900	36.610
Activos por impuestos corrientes	(25)	140.382	-
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		<u>210.709.873</u>	<u>204.069.432</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	(16 (c))	<u>486.114</u>	<u>486.114</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>-</u>	<u>-</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>486.114</u>	<u>486.114</u>
Total activo corriente		<u>211.195.987</u>	<u>204.555.546</u>

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

ACTIVOS	Nota	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Activo no Corriente			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	2.367.939	2.993.057
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	159.747	103.512
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	202.525.443	196.603.192
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	476.560	530.225
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	(15)	-	141.280
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	72.443	117.548
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	29.318.318	25.536.487
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	-	27.460
Total activo no corriente		<u>234.920.450</u>	<u>226.052.761</u>
Total Activos		<u>446.116.437</u>	<u>430.608.307</u>



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

	Nota	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Pasivo Corriente			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	69.598.217	95.722.120
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	44.523.841	49.711.019
Otras provisiones a corto plazo	(28)	336.190	580.810
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	(25)	-	5.771
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	4.789.911	2.787.763
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	798.395	734.463
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		120.046.554	149.541.946
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivo corriente		120.046.554	149.541.946
Pasivo no Corriente			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	166.620.575	136.932.278
Otras provisiones, no corrientes	(28)	801.293	472.395
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	49	-
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	469.177	352.272
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	85.326	88.963
Total pasivo no corriente		167.976.420	137.845.908
Total pasivos		288.022.974	287.387.854
PATRIMONIO			
Fondo social		132.693.730	131.218.560
Otras reservas		14.570.121	10.423.000
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		10.829.612	1.578.893
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		158.093.463	143.220.453
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		158.093.463	143.220.453
Total Pasivos y Patrimonio		446.116.437	430.608.307

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

	Nota	Acumulado	
		01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(32)	72.307.659	70.017.122
Ingresos de actividades ordinarias	(33)	38.485.781	36.784.666
Otros ingresos	(34)	19.793.615	15.758.997
Gastos por intereses y reajustes	(37)	(14.427.284)	(14.244.227)
Deterioro por riesgo de crédito	(29)	(13.663.287)	(11.910.388)
Materias primas y consumibles utilizados		(999.945)	(1.296.584)
Gastos por beneficios a los empleados	(35)	(34.056.106)	(29.967.911)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17)	(5.929.498)	(10.197.768)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	(30)	(377.761)	196.974
Otros gastos, por naturaleza	(36)	(51.789.519)	(54.569.733)
Otras ganancias (pérdida)	(39)	283.257	560.742
Ingresos financieros	(31)	1.472.987	682.458
Costos financieros		(27.193)	(7.743)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(15)	(170.804)	(221.980)
Resultados por unidades de reajuste	(38)	12.020	23.105
Ganancia (pérdida) antes de Impuesto		10.913.922	1.607.730
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	(84.310)	(28.837)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		10.829.612	1.578.893
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		10.829.612	1.578.893
Ganancia (pérdida) atribuible a:			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		10.829.612	1.578.893
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		10.829.612	1.578.893

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

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Estado del Resultado Integral	Notas	Acumulado	
		01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Ganancia (pérdida)		10.829.612	1.578.893
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del período, antes de impuestos			
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), por revaluación		4.231.203	-
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del período, antes de impuestos		4.231.203	-
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del período, antes de impuestos			
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto	8.4	(186.665)	933.209
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del período, antes de impuestos		(186.665)	933.209
Total otros componentes de otro resultado integral , antes de impuesto		(186.665)	933.209
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del período			
Impuesto a las ganancias relacionado con cambios en el superávit de revaluación de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán a resultado del período		-	-
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 período		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		4.044.538	933.209
Resultado integral total		14.874.150	2.512.102
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		14.874.150	2.512.102
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		14.874.150	2.512.102

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

	Fondo Social	Superávit de Revaluación		Otras Reservas		Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
		M\$	M\$(1)	Reserva de Cobertura Flujo de Caja	Total otras Reservas				
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2016	131.218.560	10.332.097	90.903	10.423.000	1.578.893	143.220.453	-	143.220.453	
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	
Saldo inicial re expresado	131.218.560	10.332.097	90.903	10.423.000	1.578.893	143.220.453	-	143.220.453	
Cambios en patrimonio									
Resultado integral									
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	10.829.612	10.829.612	-	10.829.612	
Otro resultado integral	-	4.231.203	(186.665)	4.044.538	-	4.044.538	-	4.044.538	
Resultado integral	-	4.231.203	(186.665)	4.044.538	10.829.612	14.874.150	-	14.874.150	
Incremento (disminución) del fondo social	1.476.310	102.583	-	102.583	(1.578.893)	-	-	-	
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios (3)	(1.140)	-	-	-	-	(1.140)	-	(1.140)	
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total de cambio en el patrimonio	1.475.170	4.333.786	(186.665)	4.147.121	9.250.719	14.873.010	-	14.873.010	
Saldo Final del período Actual 31.12.2016	132.693.730	14.665.883	(95.762)	14.570.121	10.829.612	158.093.463	-	158.093.463	

(1) Ver detalle de revalorización de propiedades, plantas y equipos en nota N°16 d) (M\$4.231.203) y efectos en impuestos diferidos en nota N°18 b) (M\$2.221).

(2) Ver detalle en nota 8.4.

(3) Corresponde a reverso de cambio de tasa de impuesto.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados
Por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

	Fondo Social		Otras Reservas		Ganancia Acumuladas		Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		Participación no Controladoras		Patrimonio Total	
	M\$	Superávit de Revaluación	M\$	Reserva de Cobertura Flujo de Caja M\$(1)	M\$	Total Otras Reservas	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2015	127.701.095	10.332.097		(842.306)	9.489.791	3.517.465	140.708.351		-		140.708.351	
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	127.701.095	10.332.097		(842.306)	9.489.791	3.517.465	140.708.351		-		140.708.351	
Cambios en patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	1.578.893	1.578.893	-	-	-	1.578.893	-
Otro resultado integral	-	-	-	933.209	933.209	-	933.209	-	-	-	933.209	-
Resultado integral	-	-	-	933.209	933.209	1.578.893	2.512.102		-		2.512.102	
Incremento (disminución) del fondo social	3.517.465	-	-	-	-	(3.517.465)	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	3.517.465	-	-	933.209	933.209	(1.938.572)	2.512.102	-	-	-	2.512.102	-
Saldo Final del período Actual 31.12.2015	131.218.560	10.332.097		90.903	10.423.000	1.578.893	143.220.453		-		143.220.453	

(1) Ver detalle en nota 8.4.

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

	Nota	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Flujo 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	(41 a)	69.112.735	66.096.626
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		233.175	242.455
Otros cobros por actividades de operación	(41 b)	2.830.006.290	2.820.762.229
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(53.313.370)	(57.086.392)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(29.889.431)	(26.876.808)
Otros pagos por actividades de operación	(41 c)	(2.784.400.753)	(2.783.327.307)
Intereses pagados		(13.008.267)	(13.097.790)
Intereses recibidos		1.648.308	683.589
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		-	35.243
Otras entradas (salidas) de efectivo	(41 d)	(1.011.070)	(1.728.724)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		19.377.617	5.703.121
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión			
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		(356.192)	(132.998)
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		57.385	-
Importe procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		15.149	12.561
Compras de propiedades, planta y equipo		(561.018)	(605.098)
Compras de activos intangibles		(1.208.593)	(1.656.742)
Otras entradas (salidas) de efectivo		(5.002.000)	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(7.055.269)	(2.382.277)

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





CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Nota		
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiamiento		
Importes procedentes de préstamos de largo plazo	31.253.313	-
Importes procedentes de préstamos de corto plazo	90.581	52.178.159
Total importes procedentes de préstamos	31.343.894	52.178.159
Pagos de préstamos	(31.228.103)	(44.419.565)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(120.206)	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento	(4.415)	7.758.594
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio	12.317.933	11.079.438
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	12.317.933	11.079.438
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período	69.264.682	58.185.244
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5) 81.582.615	69.264.682

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

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 marzo de 2012, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Raúl Iván Perry Pefaur, en la cual se contiene, además, un texto refundido de los estatutos que incorpora todas las modificaciones anteriores. La reforma se aprobó por D.S. Ex. N°44, de Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 2012, publicado en el Diario Oficial de 24 de mayo de 2012.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

b) Gobierno Corporativo (continuación)

Comité de personas y gobierno corporativo

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 Estrategia y Beneficios Sociales: Su objetivo es estudiar y presentar al Directorio propuestas para adoptar decisiones relacionadas con la definición y control de la estrategia global, de negocios, de contribución social y de imagen corporativa de Los Héroes. Le corresponde generar una visión única respecto al plan estratégico de largo plazo de Los Héroes, con el plan de contribución social, de negocios y de imagen corporativa. En esta instancia se revisan periódicamente los resultados comerciales, de contribución social, de competencia, calidad de servicio, de personas, de comunicaciones corporativas, de proveedores, entidades relacionadas y asuntos públicos. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

c) Inscripción en el registro de valores

Los Héroes CCAF se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N°1009 de fecha 11 de 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias y sociedad estructurada)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2016 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A., Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

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

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

	RUT	País	Moneda Funcional
Subsidiarias: Servicios a otras empresas			
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A.	72.286.300-3	Chile	Pesos
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	74.247.600-6	Chile	Pesos

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. Actualmente esta Corporación no desarrolla actividades y tiene suspendido su giro ante el Servicio de Impuestos Internos.

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 ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

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 2016 y 2015, 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, el 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		
	31.12.2016	31.12.2015	
	M\$	M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/SVS	18.798.852	18.030.609	Ver Nota N°6 (3) c)
Bajo IFRS	18.586.888	15.556.433	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	211.964	2.474.176	



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

b) Bases de presentación (continuación)

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

Para fines comparativos y una mejor comprensión se han efectuado algunas reclasificaciones en los Estados Financieros del ejercicio 2015.

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 23 de febrero de 2017.

c) Bases de consolidación

Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y subsidiarias, incluyen activos y pasivos al 31 de diciembre de 2016 y 2015, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015. 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.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación (continuación)

Bases de consolidación general (continuación)

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.

De acuerdo a NIIF 10, Los Héroes CCAF posee el control sobre sus subsidiarias y entidades estructuradas, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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.

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:

	31.12.2016	31.12.2015
	\$	\$
Unidad de Fomento	26.347,98	25.629,09

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos

g.1) Reconocimiento y medición

Los ítems de propiedades, planta y equipos 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 propiedades, planta y equipos poseen vidas útiles distintas, son registradas como ítems separados (componentes importantes) de propiedades, planta y equipos.

Las ganancias o pérdidas generadas en la venta de un ítem de propiedades, planta y equipos se determinan comparando los precios de las ventas con los valores en libros de propiedades, planta y equipos 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.

Los Héroes CCAF utiliza el modelo de revaluación para la valorización de los edificios corporativos, sucursales propias y centros recreacionales. Las revaluaciones son efectuadas periódicamente por profesionales independientes.

g.2) Costos posteriores

El costo incurrido por reemplazar parte de un ítem de propiedades, planta y equipos 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 propiedades, planta y equipos 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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos

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

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

Activos	Años
Edificios:	
Casa Matriz y Sucursales	41
Centros Recreacionales	15
Instalaciones	12
Equipos tecnológicos y máquinas	6
Vehículos	7

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 Propiedades, planta y equipos y se deprecia durante su vida útil.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.4) Activos en arrendamiento (continuación)

Arrendamiento operativo

Los arrendamientos operativos son aquellos en los cuales el arrendador retiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del bien arrendado. Los pagos de arrendamientos operacionales son reconocidos linealmente como gastos en el estado de resultados durante la vigencia del contrato.

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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 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 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos (continuación)

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.1) Clasificación y presentación (continuación)

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).

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.2) Valorizaciones en momento de reconocimiento inicial y enajenación (continuación)

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.2) Pasivos financieros excepto derivados (continuación)

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.

a) 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.

b) Préstamos y Bonos 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable (continuación)

b) Coberturas de flujo de caja (continuación)

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

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

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

n) Medición del valor razonable

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

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

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

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

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

n) Medición del valor razonable (continuación)

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (continuación)

- 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.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (continuación)

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 distintas a la legalmente establecida, por lo cual no registra provisión de carácter voluntario. Las subsidiarias no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

p) Beneficios a los empleados (continuación)

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 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.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

s.1) Ingresos por intereses y reajustes (continuación)

- 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°33.

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

s.3) Otros ingresos (continuación)

- 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 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:

- Contribución social y otros

Contribución 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.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

u) Información por segmentos, continuación (continuación)

- Contribución social y otros (continuación)

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 costo amortizado a la tasa de interés efectiva, dicho valor no difiere de su valor razonable ya que son instrumentos de corto plazo.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

w) Uso de estimaciones y juicios (continuación)

- 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 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 N°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 e impuestos diferidos (Nota N°18)
- Provisiones corrientes por beneficios a los empleados (Nota N°23)
- Otras provisiones (Nota N°28)

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) Nuevos pronunciamientos contables

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

Nuevas Normas		Fecha de Aplicación Obligatoria
IFRS 9	Instrumentos Financieros	1 de enero de 2018
IFRS 15	Ingresos procedentes de Contratos con Clientes	1 de enero de 2018
IFRS 16	Arrendamientos	1 de enero de 2019
Mejoras y Modificaciones		Fecha de aplicación obligatoria
IAS 7	Estado de flujos de efectivo	1 de enero de 2017
IAS 12	Impuesto a las ganancias	1 de enero de 2017
IAS 28	Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos	1 de enero de 2018
IFRS 10	Estados Financieros Consolidados	Por determinar

Los Héroes CCAF está evaluando el impacto que tendrá la IFRS 9, 15 y 16 a la fecha de su aplicación efectiva. La Administración estima que el resto de Normas, Interpretaciones y Enmiendas pendientes de aplicación no tendrán un impacto significativo en los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial.

Nota 3 - Cambio en las Estimaciones Contables

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

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
- Gerencia de Control Interno

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 monitoreo del desempeño e implementación de mecanismos de mitigación.

La función del Comité de Auditoría respecto a la gestión de riesgo es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores, de forma tal de proponer a un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Además, velar por los riesgos de reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otros.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

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), estratégico, riesgo operacional y reputacional (estos dos últimos con apoyo de la Gerencia de Control Interno).

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 de 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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

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 que se revisan periódicamente en el comité de Riesgo.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

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, el que 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 en desarrollos de modelos estadísticos de Riesgo, entre ellos de provisiones por incobrables, 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.”

Para el cálculo de la provisión la cartera de crédito social se agrupa en tramos de mora clasificando a cada deudor según su 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 normativa Circular N°3.068 de enero de 2015 y sus cálculos se basan en función de la relación deuda a garantía de los Mutuos Hipotecarios que mantenga en cartera Los Héroes CCAF (deuda vigente/última tasación disponible) combinada con los meses de morosidad de dichos mutuos.

¹Circular 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.

²Circular N° 2.825 “Modifica Instrucciones Sobre Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito contenidas en Circular 2.588” emitida por la Superintendencia de Seguridad Social el 17 de abril de 2012 y que entró en vigencia en enero de 2013.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

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 diciembre de 2016 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 de 2016 se cuenta con aval en el 1.36% de las colocaciones en el mismo orden del año anterior con 1,30%. 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 origen del crédito.

El cuadro siguiente muestra la concentración por tipo de segmento al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

Segmento	% Total Stock de Colocaciones Dic-2016	% Total Stock de Colocaciones Dic-2015
Pensionado	43,3%	39,9%
Trabajador	56,7%	60,1%
Total	100,0%	100,0%

Se observa una disminución en la participación del segmento Trabajadores al comparar con el cierre del año anterior, tendencia que se ha observado desde comienzos del presente año.

³Para 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".

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Para el 31 de diciembre de 2016 la concentración de la cartera en términos del sector económico en que se desempeña la empresa afiliada a la cual pertenece el deudor (segmento Trabajador), muestra los resultados que se detallan a continuación:

Industria	Dic-16	Dic-15
Gobierno Central	43%	39%
Servicios	7%	8%
Municipios	8%	8%
Manufacturero	4%	5%
Transporte	4%	4%
Minería	4%	4%
Comercio	3%	3%
Educación	2%	3%
Financiero	3%	3%
Alimentación	2%	2%
Otros	20%	21%
Total	100%	100%

El aumento respecto a diciembre 2015 en el segmento de Trabajadores ocurre principalmente en la industria de Gobierno Central.

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

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 2016			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar	Provisión Complementaria	Total Provisión
	M\$	M\$	M\$
A	1.524.910	2.896.155	4.421.065
B	996.447	523.235	1.519.682
C	680.597	242.041	922.638
D	894.796	198.357	1.093.153
E	908.418	184.233	1.092.651
F	885.392	183.224	1.068.616
G	926.751	205.183	1.131.934
H	5.176.792	1.242.229	6.419.021
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	877.320	-	877.320
Total Crédito Social	12.871.423	5.674.657	18.546.080
Hipotecario	219.155		219.155
Más Salud	33.617		33.617
Total	13.124.195	5.674.657	18.798.852

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

El stock de provisiones total de Crédito Social Los Héroes es M\$18.798.852 que se compone de la cartera vigente de crédito social por M\$18.546.080, de créditos sociales hipotecarios por M\$ 219.155 y producto Más Salud por M\$ 33.617. El índice de provisiones de la cartera de créditos sociales (stock de provisiones / cartera crédito social) es de un 5,60% al cierre de diciembre 2016, este indicador es 28 puntos base mayor a lo registrado en diciembre 2015. Este aumento de provisión se debe principalmente a la disminución del stock total de la cartera y al incremento de personas que perdieron su empleo durante el año 2016 por lo que aumentó el monto de créditos en mora. Para los créditos sociales hipotecarios el índice de provisiones es de 8,05%.

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

i) Riesgo de mercado (continuación)

- 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 2016 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; este 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 2016 se ha mantenido por bajo sus límites de Riesgo de Mercado.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

i) Riesgo de mercado (continuación)

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Libro	Posición (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Límite normativo		Base	Exposición al	
			Monto (M\$)	%		31.12.2016 %	31.12.2015 %
Libro Negociación ^[1]	-	-	778.522	5,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro Caja Corto Plazo ^[2]	140.008.355	2.490.580	3.114.087	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	16,00%	10,20%
Libro Caja Largo Plazo ^[3]	260.924.724	6.520.437	15.303.566	10%	Patrimonio	4,26%	4,90%

En resumen, al 31 de diciembre de 2016, 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 2016 el nivel de la exposición del Libro de Caja de Corto Plazo se observa que está por debajo del límite normativo (20%) y superior al mismo mes del año 2015 (10,20%), en tanto que la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja registra una caída de 4,90% a 4,26%.

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.

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

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

i) Riesgo de mercado (continuación)

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 23 a 30 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 2016:

	Impacto M\$	% Patrimonio	% Margen Trimestral Promedio
Efecto en las variaciones de tasa y reajustabilidad	509.722	0,33%	3,27%

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.

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

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).

Evolución de Plazo Promedio Ponderado (medido en años)				
	Mar-16	Jun-16	Sep-16	Dic-16
Plazo Promedio Residual Activos	3,2	3,2	3,2	3,3
Plazo Promedio Residual Pasivos	1,3	1,9	2,0	1,8

Se ha establecido para el control de liquidez 25 indicadores que se monitorean mensualmente (16 de ellos tienen sus respectivos límites internos o normativos), 10 que dicen relación con inversión y reserva (4 de ellos con límites), 9 de atomización y endeudamiento (8 de ellos con límites) y 6 que permiten monitorear descalce en brechas de liquidez, todos estos con sus respectivos límites. Debido a las restricciones de financiamiento a que se ha visto expuesta la industria de las Cajas desde fines del año pasado, Los Héroes emitió un bono corporativo en julio de este año, para asegurar anticipadamente la liquidez para el cumplimiento de sus compromisos financieros, aumentando de esta manera su disponible y por ende sus inversiones. Dado lo anterior, el límite interno de concentración de inversión por emisor superó levemente el límite de 10% del patrimonio, alcanzando el 11,0% en julio y agosto del presente año. Debido a que la estrategia de mayor disponible se mantendrá por un tiempo, en Septiembre el Directorio aumenta el límite de concentración por emisor a 20% del patrimonio, hasta noviembre de 2017. El 100% de los límites se cumple al mes de diciembre de 2016.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

La medición del riesgo de liquidez se realiza de acuerdo a la metodología establecida por la normativa vigente⁵, aplicando el concepto de Brecha de Liquidez o descalce de plazos. Este descalce se determina a través de la diferencia entre los flujos de egresos, asociados a partidas del pasivo y cuentas de gastos; y de ingresos, asociados a partidas del activo y de cuentas de ingresos, para un determinado plazo o banda temporal (esta diferencia se denomina descalce de plazos). La metodología normativa considera como escenario base los flujos contractuales.

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

31.12.2016

Ingresos M\$	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Detalle de Cuenta					
Disponible	1.879.653	1.879.653	1.879.653	1.879.653	1.879.653
Inversiones Financieras	47.922.508	49.447.970	49.447.970	49.447.970	49.447.970
Colocaciones de Crédito Social	10.512.692	50.350.374	75.912.846	158.433.545	434.304.268
Mutuos Hipotecarios no Endosables	1.796	5.389	10.778	21.557	102.947
Mutuos Hipotecarios Endosables	5.754	17.261	34.522	69.043	343.370
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	2.111.518	6.155.360	11.153.475	21.482.066	107.410.328
Ingresos por SIL	3.580.870	11.208.505	22.341.467	44.663.672	223.334.816
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.416.946	4.251.056	8.501.777	17.002.753	85.011.385
Colización Previsional	23.086	69.259	138.518	277.035	1.385.175
Deudores por venta de servicios a terceros	-	2.585.920	4.307.892	10.337.464	50.817.511
Deudores varios	-	9.524	15.874	34.922	174.612
Ingresos por Comisiones	-	11.671.913	19.402.706	46.568.905	228.973.540
Otros Ingresos	33.596	104.986	197.374	419.944	2.099.721
Total ingresos	67.488.419	137.757.170	193.344.852	350.638.529	1.185.285.296

⁵Circular N°2.502 de SUSESO del 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egresos

31.12.2016

Egresos M\$	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Detalle de cuenta					
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	94.084	8.774.023	9.051.146	17.994.998	129.635.975
Pasivos Financieros	-	7.516.015	13.246.238	61.570.233	124.342.160
Egresos por Prestaciones Adicionales	238.690	808.244	1.588.505	3.063.952	15.218.821
Egresos por Prestaciones Complementarias	1.560.353	5.335.096	10.509.724	20.821.393	104.106.965
Egresos por SIL	3.601.231	11.192.433	22.275.094	44.921.397	224.699.332
Egr. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.340.331	4.226.243	8.413.869	16.980.824	84.989.356
Obligaciones con terceros	5.040.880	9.334.963	9.334.963	9.334.963	46.674.814
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-	-
Gastos de Administración	6.377.340	19.132.021	38.264.042	76.528.085	382.640.423
Otros Egresos	618.731	1.933.535	3.635.045	7.734.139	38.670.695
Total egresos	18.871.640	68.252.573	116.318.626	258.949.984	1.150.978.541

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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	31.12.2016	31.12.2015	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(40,93)%	(71,79)%	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(36,61)%	(58,85)%	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(52,34)%	(68,25)%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(58,00)%	(90,30)%	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(69,04)%	(85,96)%	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, de acuerdo al escenario normativo.

iii) Inversiones financieras: riesgo de contraparte

Dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes CCAF se encuentran las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja y el riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones, para lo cual se ha establecido una política de fuentes y usos financieros que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados y en concordancia con lo establecido por el regulador⁶.





CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

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 2016, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo al siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: MM\$366.738
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: MM\$ 58.678
Fondo Social Los Héroes CCAF	: MM\$132.694

La relación Fondo Social / APRC al cierre de diciembre de 2016 de Los Héroes es 36,18% 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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo operacional (continuación)

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.

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 y Directores.

En materias de la Gestión de Riesgo Operacional en procesos Los Héroes ha implementado un panel de gestión que contiene Indicadores claves de Riesgo Operacional, distribuidos en los procesos de Crédito Social, Licencias Médicas, Asignación Familiar, Prestaciones Adicionales, Pagos IPS y Afiliación empresas y trabajadores.

En materia de continuidad de negocio, se realizan pruebas de desastre tecnológico (DRP), con el objeto de asegurar la operatividad de los sistemas críticos de Los Héroes. Por otra parte, se mantienen actualizados los planes de continuidad asociados a los procesos críticos permitiendo responder de forma eficiente y oportuna a las necesidades de la Corporación.

Las actividades ligadas a la Seguridad de la Información se han focalizado al levantamiento, evaluación y clasificación de Activos de Información y al levantamiento y evaluación de Riesgos y Controles. Los principales procesos involucrados en estas actividades son: Crédito Social, Licencias Médicas, Pago IPS, Asignación Familiar, Prestaciones Adicionales, Afiliación Pensionado, y Afiliación Empresa y Trabajadores.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

d) Riesgo estratégico

Es el riesgo asociado a la capacidad de Los Héroes de cumplir sus objetivos los que se pueden ver afectados 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. En Los Héroes CCAF la gestión de este riesgo es responsabilidad directa de la Gerencia de Asuntos Corporativos, apoyada en la base metodológica de gestión de riesgo y el monitoreo por la Gerencia de Control Interno. Se monitorea un set de Indicadores de Riesgo Reputacional enfocados a reclamos y apariciones en medios y redes sociales, así como eventos específicos representativos de focos de atención, todo lo cual se presenta al Comité de Riesgo.

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Disponible (a)	37.251.811	44.253.893
Pactos de retroventa (b)	44.330.804	25.010.789
Total	81.582.615	69.264.682

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

b) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda Origen M\$	Tasa de Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2016 M\$
21.12.2016	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	2.090.000	4,20	03.01.2017	2.090.000	2.438	2.092.438
23.12.2016	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.730.000	3,84	03.01.2017	2.730.000	2.330	2.732.330
23.12.2016	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	6.585.000	4,20	04.01.2017	6.585.000	6.146	6.591.146
26.12.2016	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.080.000	3,84	05.01.2017	5.080.000	2.709	5.082.709
27.12.2016	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.335.000	3,84	06.01.2017	4.335.000	1.850	4.336.850
28.12.2016	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	5.950.000	4,20	09.01.2017	5.950.000	2.082	5.952.082
29.12.2016	96.489.000-5	Credicorp Capital Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	3.655.000	4,20	06.01.2017	3.655.000	853	3.655.853
29.12.2016	96.489.000-5	Credicorp Capital Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	7.420.000	4,20	10.01.2017	7.420.000	1.731	7.421.731
30.12.2016	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	320.000	3,36	04.01.2017	320.000	30	320.030
30.12.2016	96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	6.145.000	3,72	11.01.2017	6.145.000	635	6.145.635
Total					44.310.000			44.310.000	20.804	44.330.804

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

b) Pactos de retroventa (continuación)

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2015 M\$
29.12.2015	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	3.000.000	4,08	04.01.2016	3.000.000	680	3.000.680
29.12.2015	96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	8.945.000	3,60	04.01.2016	8.945.000	1.789	8.946.789
30.12.2015	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	3.450.000	4,08	05.01.2016	3.450.000	391	3.450.391
30.12.2015	96.564.330-3	Corredores Banco Estado	Pacto	Pesos	9.612.000	3,48	05.01.2016	9.612.000	929	9.612.929
Total					25.007.000			25.007.000	3.789	25.010.789



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2016			31.12.2015		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*) (6.1)	104.618.986	(2.912.414)	101.706.572	117.061.506	(3.253.085)	113.808.421
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	104.618.986	(2.912.414)	101.706.572	117.061.506	(3.253.085)	113.808.421
Deudor previsional (**) (6.2)	21.304.475	(10.643.151)	10.661.324	19.155.656	(8.936.955)	10.218.701
Total Deudor Previsional, (neto)	21.304.475	(10.643.151)	10.661.324	19.155.656	(8.936.955)	10.218.701
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1+6.2))	125.923.461	(13.555.565)	112.367.896	136.217.162	(12.190.040)	124.027.122

(*) 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\$738.005 (M\$1.147.152 al 31 de diciembre de 2015) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados del período ha sido M\$2.125.196 (M\$2.269.876 al 31 de diciembre de 2015).

(**) 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\$107.738 (M\$100.347 al 31 de diciembre de 2015).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

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:

	31.12.2016			31.12.2015		
	Valor Bruto M\$	Deterioro(*) M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$(*)	Valor Neto M\$
Crédito social (6.1.1)	102.576.424	(2.794.837)	99.781.587	114.899.986	(3.125.192)	111.774.794
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	17.307	(213)	17.094	30.432	(1.249)	29.183
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.963.631	(117.364)	1.846.267	2.087.054	(126.644)	1.960.410
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	61.624	-	61.624	44.034	-	44.034
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (6.1.3)	-	-	-	-	-	-
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	104.618.986	(2.912.414)	101.706.572	117.061.506	(3.253.085)	113.808.421

(*) 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 de diciembre de 2016

	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Trabajadores			
Consumo	56.727.528	(2.641.784)	54.085.744
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	16.088	(201)	15.887
Subtotal	56.743.616	(2.641.985)	54.101.631

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

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

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	45.848.896	(153.053)	45.695.843
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.219	(12)	1.207
Sub-Total	45.850.115	(153.065)	45.697.050
Total	102.593.731	(2.795.050)	99.798.681

(*) 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\$738.005. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

31.12.2015

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo(*)	63.648.190	(3.003.839)	60.644.351
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	29.299	(1.238)	28.061
Sub-Total	63.677.489	(3.005.077)	60.672.412

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	51.251.796	(121.353)	51.130.443
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	1.133	(11)	1.122
Sub-Total	51.252.929	(121.364)	51.131.565
Total	114.930.418	(3.126.441)	111.803.977

(*) 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\$1.147.152 (ver porción largo plazo en nota N°10).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.2) Activos por mutuos hipotecario endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2016	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	107	8	-	115
Monto (1) M\$	1.855.307	108.324	-	1.963.631
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(103.390)	(13.974)	-	(117.364)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.751.917	94.350	-	1.846.267

31.12.2015	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	114	8	-	122
Monto (1) M\$	1.975.498	111.556	-	2.087.054
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(116.410)	(10.234)	-	(126.644)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.859.088	101.322	-	1.960.410

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2016

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador M\$	Pensionado M\$		
Dividendos por cobrar	50.592	5.409	-	56.001
Seguros de desgravamen	771	80	-	851
Seguros de incendio y sismo	1.864	155	-	2.019
Seguros de cesantía	2.753	-	-	2.753
Total	55.980	5.644	-	61.624

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.2) Activos por mutuos hipotecario endosables (neto) (continuación)

b) Documentos (cuentas) por cobrar (continuación)

31.12.2015

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador M\$	Pensionado M\$		
Dividendos por cobrar	37.357	2.722	-	40.079
Seguros de desgravamen	548	36	-	584
Seguros de incendio y sismo	1.305	78	-	1.383
Seguros de cesantía	1.988	-	-	1.988
Total	41.198	2.836	-	44.034

6.1.3) Mutuos hipotecario endosables en proceso de inscripción (neto)

31.12.2016

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)	-	-	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (continuación)

6.1.3) Mutuos hipotecario endosables en proceso de inscripción (neto) (continuación)

31.12.2015

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)	-	-	-

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

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 2016 y 2015, es el siguiente:

31.12.2016

Trabajadores	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo (*)	20.045.105	(9.968.451)	10.076.654
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	382.876	(97.174)	285.702
Sub-Total (1)	20.427.981	(10.065.625)	10.362.356
Pensionados	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo	876.494	(577.526)	298.968
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	876.494	(577.526)	298.968
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	21.304.475	(10.643.151)	10.661.324

(*) 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\$107.738



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2015

Trabajadores	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo (*)	18.122.627	(8.146.754)	9.975.873
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	235.195	(30.641)	204.554
Sub-Total (1)	18.357.822	(8.177.395)	10.180.427
Pensionados	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo	797.834	(759.560)	38.274
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	797.834	(759.560)	38.274
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	19.155.656	(8.936.955)	10.218.701

(*) 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\$100.347.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

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 31.12.2016	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	328.408	5.479	2.092	1.644
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	281.954.684	6.306.016	2.072.431	2.092.232
N° de clientes cartera repactada	43.746	1.239	686	612
Cartera repactada bruta en miles de pesos	20.622.724	1.171.562	839.696	549.706
Total cartera bruta en miles de pesos	302.577.408	7.477.578	2.912.127	2.641.938
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(6.116.431)	(1.423.322)	(784.975)	(889.843)
Total cartera neta en miles de pesos	296.460.977	6.054.256	2.127.152	1.752.095
	Entre 91 y 120	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.383	1.270	1.266	1.309
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.695.531	1.695.654	1.456.343	1.650.469
N° de clientes cartera repactada	656	414	316	335
Cartera repactada bruta en miles de pesos	579.330	513.328	469.729	566.325
Total cartera bruta en miles de pesos	2.274.861	2.208.982	1.926.072	2.216.794
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(962.088)	(1.044.978)	(1.065.047)	(1.271.764)
Total cartera neta en miles de pesos	1.312.773	1.164.004	861.025	945.030
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.279	4.380	348.510	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.465.352	4.628.626	305.017.338	
N° de clientes cartera repactada	317	1.099	49.420	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	475.198	1.378.786	27.166.384	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.940.550	6.007.412	332.183.722	
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(1.213.141)	(4.027.263)	(18.798.852)	
Total cartera neta en miles de pesos	727.409	1.980.149	313.384.870	(*)

(*) Al 31 de diciembre de 2016 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$ 111.522.153 y en el activo no corriente por M\$ 201.862.717. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

Al 31.12.2015

Morosidad

	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	373.419	6.809	2.782	2.149
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	288.088.481	6.905.268	2.359.844	2.251.580
N° de clientes cartera repactada	61.904	1.423	629	667
Cartera repactada bruta en miles de pesos	19.611.175	1.303.866	615.017	648.169
Total cartera bruta en miles de pesos	307.699.656	8.209.134	2.974.861	2.899.749
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(6.676.783)	(1.546.368)	(785.908)	(816.079)
Total cartera neta en miles de pesos	301.022.873	6.662.766	2.188.953	2.083.670
	Entre 91 y 120	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	2.016	1.673	1.484	1.509
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.669.390	1.435.183	1.341.764	1.433.244
N° de clientes cartera repactada	432	295	249	244
Cartera repactada bruta en miles de pesos	389.868	287.916	281.810	246.290
Total cartera bruta en miles de pesos	2.059.258	1.723.099	1.623.574	1.679.534
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(837.457)	(802.958)	(860.596)	(960.069)
Total cartera neta en miles de pesos	1.221.801	920.141	762.978	719.465
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.660	5.081	398.582	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.626.182	4.402.802	311.513.738	
N° de clientes cartera repactada	319	983	67.145	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	370.112	1.016.833	24.771.056	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.996.294	5.419.635	336.284.794	
Deterioro de la cartera en miles de pesos	(1.197.457)	(3.546.934)	(18.030.609)	
Total cartera neta en miles de pesos	798.837	1.872.701	318.254.185 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2015 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$120.861.954 y en el activo no corriente por M\$197.392.231. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2016	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	1.086	-	2.645	-
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	652.366	-	10.050.466	-
Al 31.12.2015	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	1.157	-	865	-
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	699.111	-	4.725.204	-

c) Deterioro de la cartera de crédito

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

31.12.2016

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2016	18.030.609
Traspaso cartera 100% provisionada del período(1)	(12.895.044)
Constitución de provisiones	13.663.287
Saldo de provisión al 31.12.2016(2)	18.798.852

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2016 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\$13.555.566 clasificada en corriente y M\$5.243.287 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 período terminado al 31 de diciembre de 2016 ascendió a M\$13.663.287.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

c) Deterioro de la cartera de crédito (continuación)

31.12.2015

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2015	15.280.024
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(9.159.803)
Constitución de provisiones	11.910.388
Saldo de provisión al 31.12.2015(2)	18.030.609

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2015 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\$14.107.709 clasificada en corriente y M\$3.922.900 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 período terminado al 31 de diciembre de 2015 ascendió a M\$11.910.388.

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

31.12.2016

Colocaciones (trabajadores)	Por mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	12.229.536	5.332.687	-	17.562.223
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	103.391	-	-	-	103.391
Mutuos hipotecarios no endosables	101.607	-	-	-	101.607
Sub-Total	204.998	12.229.536	5.332.687	-	17.767.221
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	675.504	341.970	-	1.017.474
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	13.973	-	-	-	13.973
Mutuos hipotecarios no endosables	184	-	-	-	184
Sub-Total	14.157	675.504	341.970	-	1.031.631
Total stock de provisiones	219.155	12.905.040	5.674.657	-	18.798.852

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)

6.3) Información adicional de la cartera de crédito (continuación)

c) Deterioro de la cartera de crédito (continuación)

31.12.2015

Colocaciones (trabajadores)	Por Mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	12.679.079	3.563.052	-	16.242.131
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	126.644	-	-	-	126.644
Mutuos hipotecarios no endosables	57.699	-	-	-	57.699
Sub-Total	184.343	12.679.079	3.563.052	-	16.426.474
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.379.411	224.724	-	1.604.135
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	-	-	-	-	-
Sub-Total	-	1.379.411	224.724	-	1.604.135
TOTAL	184.343	14.058.490	3.787.776	-	18.030.609

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:

	31.12.2016			31.12.2015		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	3.594.951	(374.154)	3.220.797	3.879.528	(436.386)	3.443.142
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	602.958	(15.954)	587.004	700.468	(47.940)	652.528
Deudores por venta de propiedades	68.538	-	68.538	63.641	-	63.641
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	483.824	(4.163)	479.661	532.550	(10.388)	522.162
Deudores varios (4)	4.124.377	(871.093)	3.253.284	3.655.168	(967.235)	2.687.933
Cheques protestados (5)	164.915	(137.226)	27.689	143.654	(137.574)	6.080
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	3.064.276	-	3.064.276	2.867.944	-	2.867.944
Total	12.103.839	(1.402.590)	10.701.249	11.842.953	(1.599.523)	10.243.430



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

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

31.12.2016

Cartera al día	Morosidad Entre 1-30	Morosidad Entre 31-60	Morosidad Entre 61-90	Morosidad Entre 91-120	Morosidad Entre 121-150	Morosidad Entre 151-180	Morosidad Entre 181-210	Morosidad Entre 211-250	Morosidad Más de 250	Total Corrientes	Total No Corrientes
M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales	3.122.470	0	58.278	4.634	775	34.385	5	10	43	374.351	3.594.951
Crédito social e hipotecarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Deudores por venta de servicios a terceros	573.536	13.618	2.429	1.721	1.723	1.665	1.536	0	0	6.730	602.958
Deudores por venta de propiedades	68.538	0	0	0	0	0	0	0	0	68.538	476.560
Deudores por eventos turísticos,											0
Hotelaría y arriendo de cabaiñas	60.065	336.516	25.715	46.647	8.528	2.190	0	0	0	4.163	483.824
Deudores varios	2.592.490	286.099	163.167	210.085	20.406	40.907	17.265	14.887	9.677	769.394	4.124.377
Cheques protestados	0	0	155	0	0	0	0	0	0	164.760	164.915
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	3.056.587	0	0	0	0	0	0	0	0	7.689	3.064.276
Saldo bruto al 31.12.2016	9.473.686	636.233	249.744	263.087	31.432	79.147	18.806	14.897	9.720	1.327.087	12.103.839
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(16.839)	141	(490)	(307)	(717)	(2.858)	(3.214)	(5.286)	(3.826)	(1.369.194)	(1.402.590)
Saldo neto al 31.12.2016	9.456.847	636.374	249.254	262.780	30.715	76.289	15.592	9.611	5.894	(42.107)	10.701.249

31.12.2015

Cartera al día	Morosidad Entre 1-30	Morosidad Entre 31-60	Morosidad Entre 61-90	Morosidad Entre 91-120	Morosidad Entre 121-150	Morosidad Entre 151-180	Morosidad Entre 181-210	Morosidad Entre 211-250	Morosidad Más de 250	Total Corrientes	Total No Corrientes
M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales	2.930.544	1.061	17.122	22.966	11.953	16.972	15.542	19.042	28.550	815.776	3.879.528
Deudores por venta de servicios a terceros	565.376	44.910	40.440	200	1.501	101	617	3.491	4.086	39.746	700.468
Deudores por venta de propiedades	63.641	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63.641
Hotelaría y arriendo de cabaiñas	315.210	174.077	28.215	202	4.148	310	0	3.000	7.388	532.550	-
Deudores varios	621.552	572.113	652.603	200.900	186.383	299.347	150.343	83.428	33.049	855.450	3.655.168
Cheques protestados	3.425	1.468	-	1.535	-	-	-	-	137.226	143.654	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2.867.944	-	-	-	-	-	-	-	-	2.867.944	-
Saldo bruto al 31.12.2015	7.367.692	793.629	738.380	225.803	203.985	316.730	166.502	105.961	68.685	1.855.586	11.842.953
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(171.221)	(292)	(1.170)	(727)	(1.021)	(938)	(1.625)	(5.073)	(9.380)	(1.408.076)	(1.599.523)
Saldo neto al 31.12.2015	7.196.471	793.337	737.210	225.076	202.964	315.792	164.877	100.888	59.305	447.510	10.243.430

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 2016, M\$3.129.477 corresponden a los déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral, subsidios de cesantía y Fondo único de Prestaciones Familiares referido al mes de diciembre 2016 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$2.928.538 al 31 de diciembre de 2015) y M\$ 465.474 corresponden a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$950.990 al 31 de diciembre de 2015). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$374.154 (M\$436.386 al 31 de diciembre de 2015).

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

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

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	29.426	11.340
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	94.441	99.135
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	59.148	57.348
Cía. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	154	154
Seguros de vida SURA	96.549.050-7	Servicios recaudación primas de seguros	-	22
Cía. Seguros de Vida Cardif S.A.	96.837.630-6	Servicios recaudación primas de seguros	2	15
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	5.148	17.170
FONASA	61.603.000-0	Convenio venta de bonos	-	9.383
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	2.905	2.786
ITAU Chile Cía. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	286.580	226.315
Varios deudores		Prestaciones complementarias	18.259	55.318
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	2.788	3.804
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	77.687	139.001
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	14.808	64.344
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	5.430	8.554
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	6.182	5.779
Subtotales			602.958	700.468
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(15.954)	(47.940)
Total			587.004	652.528

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

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

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

Movimientos	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo inicial	47.940	38.469
Constitución de provisión	15.956	22.998
Aplicación provisión	(47.942)	(13.527)
Subtotal movimientos,	(31.986)	9.471
Saldo final	15.954	47.940

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

Entidad	Concepto	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	296.252	283.882
Productora	Eventos	113.221	168.297
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	74.351	80.371
Subtotales		483.824	532.550
Deterioro deudores		(4.163)	(10.388)
Total		479.661	522.162

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

Entidad/persona	Concepto	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	306.803	181.092
Varios deudores	Deudores anticipo SIL	360.973	360.754
Cía. de Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (1)	734.516	1.262.229
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	263.600	246.693
Fondos por rendir	Fondos por rendir	7.024	7.480
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	248.528	151.664
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS	2.040.059	1.359.412
Varios deudores	Varios	162.874	85.844
Subtotal		4.124.377	3.655.168
Deterioro de Deudores Varios		(871.093)	(967.235)
Total		3.253.284	2.687.933

(1) Corresponde a los montos por cobrar a las compañías de seguros asociados a las pólizas de seguros de desgravamen de los créditos sociales. El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2016 asciende a M\$308.084 (M\$ 464.356 al 31 de diciembre de 2015).

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

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

El detalle de los montos por cobrar a las Compañías asociado a pólizas de seguro de desgravamen por tramos de morosidad es el siguiente:

31.12.2016

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	598	-	255	-	397	-	177	-
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	190.631	-	48.128	-	72.775	-	24.900	-
Nº de clientes cartera repactada	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	190.631	-	48.128	-	72.775	-	24.900	-
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(741)	-	(209)	-	(490)	-	(307)	-
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	189.890	-	47.919	-	72.285	-	24.593	-

	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	62	-	63	-	51	-	41	-
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	19.625	-	40.792	-	17.586	-	14.885	-
Nº de clientes cartera repactada	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	19.625	-	40.792	-	17.586	-	14.885	-
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(392)	-	(2.858)	-	(3.214)	-	(5.286)	-
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	19.233	-	37.934	-	14.372	-	9.599	-

	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera
Detalle de cartera fallecidos							
Nº de clientes	18	-	484	-	2.146	-	2.146
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	8.707	-	296.487	-	734.516	-	734.516
Nº de clientes cartera repactada	-	-	-	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	8.707	-	296.487	-	734.516	-	734.516
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(3.826)	-	(290.761)	-	(308.084)	-	(308.084)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	4.881	-	5.726	-	426.432	-	426.432



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

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

El detalle de los montos por cobrar a las Compañías asociado a pólizas de seguro de desgravamen por tramos de morosidad es el siguiente, continuación:

31.12.2015		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	3.606	-	117	-	537	-	465	-	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	166.371	-	74.136	-	196.749	-	132.726	-	
Nº de clientes cartera repactada	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	166.371	-	74.136	-	196.749	-	132.726	-	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(166.305)	-	(292)	-	(1.170)	-	(727)	-	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	66	-	73.844	-	195.579	-	131.999	-	
	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	417	-	227	-	121	-	59	-	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	138.996	-	87.479	-	42.956	-	27.756	-	
Nº de clientes cartera repactada	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	138.996	-	87.479	-	42.956	-	27.756	-	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(1.021)	-	(938)	-	(1.008)	-	(1.582)	-	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	137.975	-	86.541	-	41.948	-	26.174	-	
	Entre 211 y 250 días		Más de 250 días		Total	Total	Total		
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera		
Detalle de cartera fallecidos									
Nº de clientes	80	-	482	-	6.111	-	6.111		
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	31.475	-	363.585	-	1.262.229	-	1.262.229		
Nº de clientes cartera repactada	-	-	-	-	-	-	-		
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	-	-	-		
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	31.475	-	363.585	-	1.262.229	-	1.262.229		
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(2.293)	-	(289.020)	-	(464.356)	-	(464.356)		
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	29.182	-	74.565	-	797.873	-	797.873		

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto) (continuación)

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

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

Movimientos	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo inicial	967.235	1.173.307
Constitución de provisión (*)	320.083	-
Aplicación provisión (**)	(416.225)	(206.072)
Subtotal movimientos,	(96.142)	(206.072)
Saldo final	871.093	967.235

(*) Entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2016 el cargo a resultados corresponde principalmente a deterioro de las cuentas por cobrar a compañías de seguros.

(**) Este monto está compuesto por M\$(178.611) correspondiente a reverso de provisiones dado que corresponden a siniestros no cubiertos por las pólizas de las compañías de seguros, M\$(230.789) generados por la recuperación de cuentas por cobrar de las compañías de seguros y M\$(6.825) de recuperaciones de otras cuentas por cobrar. (M\$206.051 reverso de provisiones y M\$21 otras provisiones al 31 de diciembre de 2015).

(5) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, existen cheques protestados por M\$164.915 y M\$143.654, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 se estimó un deterioro de M\$137.226 y M\$137.574 respectivamente, porque la probabilidad de recuperación de los flujos futuros es baja.

(6) Corresponde a la cuenta por cobrar al Instituto de Previsión Social M\$3.064.276 y M\$2.867.944 relacionado con el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” del mes de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

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:

31.12.2016	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Mantenidos hasta el Vencimiento	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	37.251.811	-	-	-	44.330.804	81.582.615
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	763.292	5.062.744	5.826.036
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	302.831.284	-	-	-	302.831.284
Deudor previsional (*)	-	10.553.586	-	-	-	10.553.586
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	10.018.728	-	-	-	10.018.728
Otros activos financieros no corrientes	-	6.980	-	2.360.959	-	2.367.939
Total	37.251.811	323.410.578	-	3.124.251	49.393.548	413.180.188

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales.

31.12.2015	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Mantenidos hasta el Vencimiento	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	44.253.893	-	-	-	25.010.789	69.264.682
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	268.965	-	268.965
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	310.921.844	-	-	-	310.921.844
Deudor previsional (*)	-	7.332.341	-	-	-	7.332.341
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	10.483.619	-	-	-	10.483.619
Otros activos financieros no corrientes	-	41.837	-	2.951.220	-	2.993.057
Total	44.253.893	328.779.641	-	3.220.185	25.010.789	401.264.508

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

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:

31.12.2016	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados	Derivados de Cobertura	Otros Pasivos Financieros	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	69.598.217	69.598.217
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	44.993.018	44.993.018
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	166.620.575	166.620.575
Total	-	-	281.211.810	281.211.810

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

31.12.2015	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	95.722.120	95.722.120
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	50.063.291	50.063.291
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	136.932.278	136.932.278
Total	-	-	282.717.689	282.717.689

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados (continuación)

Metodologías de valorización de instrumentos derivados (continuación)

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros (continuación)

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

31.12.2016		Nivel 1	Nivel 2	Total
	Nota	M\$	M\$	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)	-	3.124.251	-
Total Activos		-	3.124.251	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados (continuación)

Metodologías de valorización de instrumentos derivados (continuación)

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros (continuación)

31.12.2015		Nivel 1	Nivel 2	Total
	Nota	M\$	M\$	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)	-	3.220.185	-
Total Activos		-	3.220.185	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps	(8.4)	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-

(*) 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 2016 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$89.373 (M\$132.283 al 31 de diciembre de 2015).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

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 2016 y 2015 es el siguiente:

Instrumento derivados	Contraparte	Clasificación	31.12.2016				31.12.2015			
			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)	IMTrust	Cobertura de flujo de caja	600.305	878.725	-	-	268.965	1.478.401	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BCI	Cobertura de flujo de caja	162.987	1.482.234	-	-	-	1.472.819	-	-
		Total	763.292	2.360.959	-	-	268.965	2.951.220	-	-

- (1) El 11 de octubre de 2013, Los Héroes firmó un contrato de swap de moneda con IM Trust para red denominar 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 red denominar 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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados

Monto reconocido en “Otras Reservas” al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo reconocidos en Otras Reservas	95.762	(90.903)
Movimiento		
Saldo al inicio	(90.903)	842.306
Aumento (disminución) otras reservas	186.665	(933.209)
Saldo al cierre	95.762	(90.903)
Efecto CCS		
	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(730.251)	(1.028.102)
Ingresos por interés devengados en UF	396.935	547.384
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	(333.316)	(480.718)
Mark to Market (MtM) ajustado (2)	3.124.251	3.220.185
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(3.457.567)	(3.700.903)
Reajuste (UF) acumulado de los bonos corporativos Serie E y G en UF (partida cubierta)	5.212.540	4.037.493
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	(1.659.211)	(427.493)
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	95.762	(90.903)

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 M\$	2014 M\$	2015 M\$	2016 M\$	2017 M\$	2018 M\$
				Inicio	Término						
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	IM Trust	Variación UF	11.10.2013	01.02.2018	785.562	4.447.356	7.043.411	6.656.501	6.264.253	2.985.634
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			785.562	6.069.401	15.815.933	15.023.512	14.225.753	10.541.622

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable mantenidos hasta su vencimiento

Depósitos a plazo

El detalle de las inversiones financieras adquiridas en depósitos a plazo al 31 de diciembre de 2016 es el siguiente:

31.12.2016

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda Origen M\$	Tasa de Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2016 M\$
31.08.2016	97.041.000-7	Banco Itaú	DAP	Pesos	726.000	3,96	27.01.2017	726.000	9.743	735.743
05.10.2016	97.041.000-7	Banco Itaú	DAP	Pesos	1.606.000	3,96	27.01.2017	1.606.000	15.369	1.621.369
05.10.2016	97.041.000-7	Banco Itaú	DAP	Pesos	1.502.000	3,96	24.02.2017	1.502.000	14.374	1.516.374
28.07.2016	97.041.000-7	Banco Itaú	DAP	Pesos	1.168.000	4,20	27.01.2017	1.168.000	21.258	1.189.258
28.12.2016	97.006.000-6	Banco BCI	DAP	Pesos	6.179	0,19	27.01.2017	6.179	-	6.179
Total					5.008.179			5.008.179	60.744	5.068.923

Al 31 de diciembre de 2015 no existen inversiones por este concepto.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2016		Valor Neto M\$	31.12.2015		Valor Neto M\$
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$		Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	
Activo por recuperar cuenta de ahorro (1)	125.466	(125.466)	-	125.466	(125.466)	-
Menor aporte 0,6% (2)	968.716	(968.716)	-	968.716	(968.716)	-
Cotización declarada y no pagada	819	-	819	2.099	-	2.099
Gastos pagados por anticipado (3)	61.797	-	61.797	226.524	-	226.524
Bonificación zona extrema DL 889	2.831	(2.831)	-	2.831	(2.831)	-
Total	1.159.629	(1.097.013)	62.616	1.325.636	(1.097.013)	228.623

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

Movimientos	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo inicial	1.097.013	1.121.013
Constitución de provisión	-	-
Aplicación provisión	-	(24.000)
Subtotal movimientos	-	-
Saldo final	1.097.013	1.097.013

- (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. y gastos de publicidad radial que se consumirán durante el año.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes

	31.12.2016			31.12.2015		
	Valor Bruto M\$	Deterioro(*) M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro(*) M\$	Valor Neto M\$
Crédito social (1)	207.462.875	(5.238.883)	202.223.992	201.908.046	(5.814.760)	196.093.286
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	305.855	(4.404)	301.451	535.715	(25.809)	509.906
Total	207.768.730	(5.243.287)	202.525.443	202.443.761	(5.840.569)	196.603.192

(*) 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:

31.12.2016

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (*)	111.467.793	(4.951.988)	106.515.805
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	288.628	(4.232)	284.396
Sub-Total	111.756.421	(4.956.220)	106.800.201
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	95.995.082	(286.895)	95.708.187
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	17.227	(172)	17.055
Sub-Total	96.012.309	(287.067)	95.725.242
Total	207.768.730	(5.243.287)	202.525.443

(*) 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\$662.726 (M\$1.128.630 año 2015). El efecto en resultados del período 2016 ha sido M\$2.125.196.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes (continuación)

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

31 de diciembre 2015

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	120.763.504	(5.091.538)	115.671.966
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	535.715	(25.809)	509.906
Sub-Total	121.299.219	(5.117.347)	116.181.872
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	81.144.542	(723.222)	80.421.320
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	-	-	-
Sub-Total	81.144.542	(723.222)	80.421.320
Total	202.443.761	(5.840.569)	196.603.192

(*) 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\$1.128.630. El efecto en resultados del ejercicio 2015 ha sido M\$2.269.876

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	31.12.2016			31.12.2015		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	476.560	-	476.560	530.225	-	530.225
Total	476.560	-	476.560	530.225	-	530.225

(1) Corresponde a la porción largo plazo por venta del edificio de Almirante Barroso.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes

	31.12.2016			31.12.2015		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	80.342	-	80.342	83.980	-	83.980
Bonificación zona extrema DL 889 (1)	25.219	(18.542)	6.677	25.219	(18.542)	6.677
Póliza garantía Contrato IPS	67.744	-	67.744			
Otros deudores (1)	359.416	(359.416)	-	359.416	(351.545)	7.871
Total	537.705	(377.958)	159.747	473.599	(370.087)	103.512

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

Movimientos	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo inicial	370.087	370.087
Constitución de provisiones	7.871	-
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	-	-
Saldo final	377.958	370.087

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	2.360.959	2.951.220
Garantía de arriendos (2) (3)	-	27.829
Cheques y otros documentos en garantía (3)	6.980	14.008
Total	2.367.939	2.993.057

- (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".

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes (continuación)

(3) Los movimientos al 31 de diciembre de 2016 y 2015 son los siguientes:

31.12.2016

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2016	14.008	27.829	41.837
Amortización	(722)	(27.978)	(28.700)
Recuperación de garantía	(6.306)		(6.306)
Otros incrementos (disminución)	-	149	149
Saldo al 31.12.2016	6.980	-	6.980

31.12.2015

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2015	14.731	106.972	121.703
Amortización	(723)	(81.660)	(82.383)
Recuperación de garantía	-		-
Otros incrementos (disminución)	-	2.517	2.517
Saldo al 31.12.2015	14.008	27.829	41.837

Nota 14 - Inventarios

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

Conceptos	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Material corporativo	22.711	36.421
Otros insumos	189	189
Total	22.900	36.610

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

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:

RUT	Sociedad	País de Origen	N° de Acciones	% Participación		Valor de Inversión		Resultados	
				31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015	01.01.2016	01.01.2015
				%	%	M\$	M\$	31.12.2016	31.12.2015
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA" (1)	Chile	-	-	30,44	-	84.314	(170.966)	(212.539)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A. (2)	Chile	-	-	15	-	56.966	162	(9.441)
Total						-	141.280	(170.804)	(221.980)

- (1) Con fecha 30 de noviembre de 2016, Los Héroes CCAF vendió la totalidad de las acciones en M\$13.490. Lo anterior implicó reconocer una pérdida por deterioro de M\$256.050.
- (2) Según Resolución Exenta N°369 del 31 de diciembre de 2015, la Superintendencia de Valores y Seguros aprobó la disolución anticipada de Administradora de Fondos Para La Vivienda Intercajas S.A. Por lo anterior se procedió a liquidar la inversión por un monto de M\$56.966 y se registró un resultado de M\$162

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación (continuación)

Al 31 de diciembre de 2016, no existen Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación.

La información al 31 de diciembre de 2015 de las Sociedades registradas por el método de la participación es la siguiente:

31.12.2015

RUT	Sociedad	Activos		Pasivos		Pasivos no		Ingresos		Gastos		Resultado Neto
		Corrientes	Activos no	Corrientes	Corrientes	Corrientes	Corrientes	Ordinarios	Ordinarios	Ordinarios	Ordinarios	
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA"	274.044	262.652	330.687	-	-	44.611	(628.502)	(583.891)			
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	384.278	-	4.507	-	-	20.718	(31.169)	(10.451)			



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación (continuación)

El movimiento de las participaciones en empresas asociadas durante los períodos 2016 y 2015 son los siguientes:

31.12.2016

Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	141.280
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(170.804)
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos)(1)	285.574
Subtotal movimientos	114.770
Deterioro (2)	(256.050)
Saldo final	-

(1) Este monto está compuesto por el aporte a Medipass SpA M\$356.192, la liquidación de la inversión en Medipass SpA por M\$13.490 y por la liquidación de la inversión en AFV Intercajas S.A. por M\$57.128.

(2) Al 31 de diciembre de 2016, Los Héroes CCAF estimó una provisión por deterioro de M\$256.050, dado que el importe en libros es mayor al valor razonable de la inversión.

31.12.2015

Movimientos de Inversiones	M\$
Saldo Inicial	230.262
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(221.980)
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos) (*)	132.998
Subtotal movimientos	(88.982)
Saldo final	141.280

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es la siguiente:

Concepto	31.12.2016			31.12.2015		
	PPE Bruto	Depreciación Acumulada (3)	PPE neto	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	11.042.859	-	11.042.859	9.241.271	-	9.241.271
Edificios e instalaciones fijas	15.711.149	(503.140)	15.208.009	14.458.907	(1.361.717)	13.097.190
Equipamiento de tecnología de la información	3.066.428	(547.914)	2.518.514	3.416.316	(3.006.948)	409.368
Vehículo de motor	215.611	(137.163)	78.448	213.116	(116.608)	96.508
Otras propiedades, planta y equipos	2.012.400	(1.779.302)	233.098	1.911.249	(1.617.716)	293.533
Otros activos fijos (1) (2)	36.094.226	(35.856.836)	237.390	35.302.001	(32.903.384)	2.398.617
Total	68.142.673	(38.824.355)	29.318.318	64.542.860	(39.006.373)	25.536.487

PPE = Propiedades, planta y equipos.

- (1) Corresponde principalmente a los costos activados por las obras realizadas en las sucursales arrendadas relacionadas con la “Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”, adjudicada a Los Héroes CCAF por el Instituto de Previsión Social que comenzó a operar a partir del 02 de mayo de 2011.
- (2) Al 31 de diciembre 2016 los M\$237.390 corresponde a una estimación por desmantelamiento de 87 sucursales la cual se espera hacer efectiva el 30 de abril de 2018.
- (3) Producto de la retasación de los edificios y terrenos registrada en el mes de diciembre de 2016, 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.

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

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Hasta 1 año	4.745.926	2.557.427
De 1 a 5 años	2.610.092	209.189
Más de 5 años	-	-
Total	7.356.018	2.766.616

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16- Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

b) Activos en arrendamiento financiero

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

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	2.354.865	-
Totales	2.354.865	-

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

	31.12.2016		31.12.2015	
	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$
Menor a un año	786.705	684.226	-	-
Entre 1 a 3 años	1.716.448	1.620.248	-	-
Totales	2.503.153	2.304.474	-	-

El contrato con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. está relacionado con la compra de servidores y tiene un plazo fijo de vigencia de treinta y seis meses contados desde la firma del acta de recepción de los bienes. Los Héroes CCAF puede comunicar su intención de término anticipado comunicando a través de carta formal con una antelación mínima de 90 días, el que contemplará las siguientes opciones:

- Desde el mes 1 al mes 23, debiendo pagar a título de indemnización convencional, la suma igual a la renta mensual, multiplicada por el número de meses que falte para cumplir el plazo de vigencia acordado.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16- Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

b) Activos en arrendamiento financiero (continuación)

- Desde el mes 24 al mes 36 debiendo pagar a título de indemnización convencional, de acuerdo a la siguiente tabla de salida:

Mes	Moneda	valor por término anticipado
24	UF+IVA	21.056
25	UF+IVA	19.359
26	UF+IVA	17.652
27	UF+IVA	15.934
28	UF+IVA	14.206
29	UF+IVA	12.467
30	UF+IVA	10.718
31	UF+IVA	8.959
32	UF+IVA	7.189
33	UF+IVA	5.408
34	UF+IVA	3.616
35	UF+IVA	1.813
36	UF+IVA	-

El contrato considera el servicio de mantención correctiva, el cual es entregado por las marcas de cada equipo, la cual será gestionada por Entel en nombre de Los Héroes CCAF. Estas mantenciones son de tipo on-site por un período de 60 meses, contados desde la fecha de instalación de los equipos. El licenciamiento y soporte del software VMware es incluido por un período de 36 meses desde su instalación.

El contrato considera garantía por fallas de fabricación durante 36 meses. Queda fuera de esta, todos los daños producidos por:

- Actos de terceros: Considera los daños producidos por terceras personas, ajenas al personal de ENTEL o empresas subcontratadas por este y que corresponden a daños tales como derramamiento de líquidos, pinturas, golpes, etc.
- Cualquier otro siniestro, falla o daño no cubierto por la garantía del fabricante como intervenciones del equipo y/o manipulaciones de los mismos por personal no autorizado por ENTEL.

Todo daño o falla producida por los casos mencionados anteriormente deberán ser pagados en forma independiente por Los Héroes CCAF.

Respecto al riesgo de los bienes y seguros, se encuentran asegurados por ENTEL, durante la vigencia del contrato de arrendamiento.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

c) Movimientos

Los movimientos al 31 de diciembre de 2016 y 2015 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

31.12.2016

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 01.01.2016	9.241.271	13.097.190	409.368	96.508	293.533	2.398.617	25.536.487
Adiciones	-	433.424	2.450.129	3.676	171.388	792.226	3.850.843
Retiros	-	-	(31.591)	-	(61)	-	(31.652)
Depreciación	-	(752.220)	(309.392)	(21.736)	(231.762)	(2.953.453)	(4.268.563)
Incremento por revaluación (ver letra c))	1.801.588	2.429.615	-	-	-	-	4.231.203
Otros incrementos (disminución)	-	-	-	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2016	11.042.859	15.208.009	2.518.514	78.448	233.098	237.390	29.318.318

La valorización al costo y por el método de la reevaluación de las Propiedades, planta y equipos (PPE) revaluados es la siguiente:

Categoría	Valorización al Costo al	Valorización al Costo al	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al
	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015
	M\$	M\$	M\$	M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	6.474.855	6.780.284	15.208.009	13.097.190
Terrenos	5.262.628	5.262.628	11.042.859	9.241.271
Saldos	11.737.483	12.042.912	26.250.868	22.338.461

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

c) Movimientos (continuación)

31.12.2015

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 01.01.2015	9.440.387	13.929.094	469.183	101.035	317.524	9.594.466	33.851.689
Adiciones	-	349.790	246.160	27.933	113.078	6.254	743.215
Retiros	-	(2.102)	-	(11.223)	(180)	-	(13.505)
Depreciación	-	(892.594)	(305.975)	(21.237)	(136.889)	(7.202.103)	(8.558.798)
Incremento por revaluación (ver letra c))	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (*)	(199.116)	(286.998)	-	-	-	-	(486.114)
Saldo al 31.12.2015	9.241.271	13.097.190	409.368	96.508	293.533	2.398.617	25.536.487

(*) Corresponde a una propiedad que se reclasificó como disponible para la venta. El valor contable de estas propiedades no difiere significativamente de su valor de realización descontados los costos de ventas. Las razones de reclasificarla a disponible para la venta se deben a que la Administración estimó que las cifras dan cuenta de una ocupación equivalente al 22% de la capacidad de las cabañas, correspondiendo sólo un 3,4% de dicha ocupación a trabajadores de empresas de la zona afiliadas a Los Héroes.

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos

Entre los meses de julio y agosto de 2016, 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\$1.801.588 y M\$2.429.615, respectivamente, dicho aumento se registró en la cuenta de patrimonio “Superávit por reevaluación” por un monto ascendente a M\$4.231.203.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos (continuación)

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 activo. 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, vacancias estimadas, corredor de propiedades, administración de contratos e impuestos esperados, para un período 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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos (continuación)

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 edificaciones 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 su 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos (continuación)

Principales supuestos utilizados (continuación)

2. Vida útil técnica (VU)

Corresponde al período 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 una edificación de una edad efectiva sea usada antes de ser demolida. 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, método para depreciar edificaciones civiles. 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 inmueble al final 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.

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos (continuación)

Principales supuestos utilizados (continuación)

7. Comparables de mercado

Para incrementar la coherencia y comparabilidad de las mediciones del valor razonable e información a revelar relacionada, se establece una jerarquía del valor razonable que 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 3).

Los datos de entrada de Nivel 1 son precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede acceder en la fecha de la medición. Los datos de entrada de Nivel 3 son datos de entrada no observables para el activo o pasivo

Jerarquías del valor razonable

- 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipos, Neto (continuación)

d) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos (continuación)

Principales supuestos utilizados (continuación)

7. Comparables de mercado (continuación)

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	Enfoque (1)			Jerarquía del valor razonable (1)		
	Mercado	Ingreso	Costo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Tipo de activo						
Terreno	X			X		
Edificaciones (Obras gruesas, terminaciones e instalaciones)		X	X	X		
Obras complementarias		X	X	X		

Centros recreacionales	Enfoque (1)			Jerarquía del valor razonable (1)		
	Mercado	Ingreso	Costo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Tipo de activo						
Terreno	X			X		
Edificaciones (Obras gruesas, terminaciones e instalaciones) (2) (3)		X	X	X	X	
Obras complementarias		X	X		X	

Sucursales	Enfoque			Jerarquía del valor razonable		
	Mercado	Ingreso	Costo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Tipo de activo						
Terreno	X			X		
Edificaciones (Obras gruesas, terminaciones e instalaciones) (2) (3) (4)	X	X	X	X	X	
Obras complementarias	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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es la siguiente:

Concepto	31.12.2016			31.12.2015		
	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	2.420.499	(2.413.341)	7.158	1.632.071	(1.611.795)	20.276
Otras licencias (1)	2.577.716	(2.512.431)	65.285	1.750.314	(1.653.042)	97.272
Total	4.998.215	(4.925.772)	72.443	3.382.385	(3.264.837)	117.548

(1) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.

Los movimientos de los activos intangibles para los períodos 2016 y 2015 son los siguientes:

Al 31.12.2016

Movimientos	Servicio de Implementación y Licencias Proyecto SAP M\$	Otras Licencias M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2016	20.276	97.272	117.548
Adiciones (*)	788.428	827.402	1.615.830
Amortización del período	(801.546)	(859.389)	(1.660.935)
Saldo al 31.12.2016	7.158	65.285	72.443

Al 31.12.2015

Movimientos	Servicio de Implementación y Licencias Proyecto SAP M\$	Otras Licencias M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2015	22.568	77.209	99.777
Adiciones (*)	852.006	804.735	1.656.741
Amortización del período	(854.298)	(784.672)	(1.638.970)
Saldo al 31.12.2015	20.276	97.272	117.548

(*) 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía (continuación)

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 2016 y 2015 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$41.771 y M\$37.820 (ver Nota N°25), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$174.046 entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2016 y M\$168.090 entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2015, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	8.040.892	7.178.220
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	363.567	349.342

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos (continuación)

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$49 (pasivo), M\$27.460 (activo), respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2016		31.12.2015	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	883	-	20.787	-
Provisión de bonos de productividad	1.133	-	17	-
Provisión bienestar	-	-	-	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	6	-	3.823	-
Otras provisiones	745	-	629	-
Diferencia tributario- financiero vehículo	25	-	2.267	-
Obligación por leasing	-	27	-	-
Retasación de Propiedades, Plantas y equipos	-	2.222	-	-
Serv. de implementación y gastos activados software	-	38	-	63
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	554	-	-
Total	2.792	2.841	27.523	63
Activos netos por impuesto diferido	-	49	27.460	-

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2016 y 2015 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	1.943.499	1.794.555
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	88.837	87.335



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos (continuación)

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2016 31.12.2016		01.01.2015 31.12.2015	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 24% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 22,5% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	10.913.922	(2.619.341)	1.607.730	(361.739)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	45.727.787	(10.974.669)	48.028.588	(10.806.432)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	78.284.772	(18.788.345)	77.124.953	(17.353.114)
Ingresos exentos	(135.177.604)	32.442.624	(126.729.402)	28.514.115
Otros incrementos (decrementos)	(100.171)	24.041	96.298	(21.667)
Total (ingreso) gasto por impuesto	-	84.310	-	(28.837)
Desglose gasto corriente/diferido	-	-	-	-
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	(41.771)	-	(37.820)
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	(16.169)	-	(1.836)
Total gasto(ingreso) por impuesto diferido	-	(26.370)	-	10.819
Reconciliación de Gasto (ingreso)	-	(84.310)	-	(28.837)
Reconciliación Tasa Efectiva	-	0.77%	-	1,79%

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas

- a) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 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	31.12.2016		31.12.2015	
						Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M\$	Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	1.647	(1.647)	1.586	(1.586)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	40.000	(40.000)	40.000	(40.000)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	Chile	Pesos	Los Héroes designa Director	Comisión administración	-	-	4.404	(4.404)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	Chile	Pesos	Los Héroes designa Director	Comisión por giro	-	-	4.222	4.222
Total							(41.647)		(41.768)

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas (continuación)

- 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	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Dietas del Directorio	58.926	53.331
Comités y otros gastos del Directorio	280.472	267.719
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.689.703	1.511.042
Total	2.029.101	1.832.092

- 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	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Cuotas Sociales (1)	698.000	622.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	1.327.432	3.593.370
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Servicios contables y arriendo	41.912	37.589
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Administración común	Cuotas Sociales (2)	3.950	-

- (1) Los Héroes CCAF paga durante el año cuotas sociales ordinarias y extraordinarias a la "Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes".
- (2) Los Héroes CCAF pagó durante el año una cuota social extraordinaria a la "Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes".

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2016 y 2015 varió por la incorporación de los excedentes del año 2015 y 2014, respectivamente.

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	31.12.2016		31.12.2015	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	18.085.581	111.640.977	77.520.387	60.535.176
Interés por pagar boletas de garantía (a.2)	-	-	279.171	203.044
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3) (4) (5) (a.3)	60.972.165	64.251.267	24.988.890	83.999.286
Obligaciones por leasing (a.4)	786.705	1.716.448	-	-
Total	79.844.451	177.608.692	102.788.448	144.737.506

- (1) El 25 de enero de 2013 se colocó bono corporativo Serie A por M\$34.150.000, tasa de colocación 7,5% anual.
- (2) El 19 de junio de 2013 se colocó bono corporativo Serie C por M\$25.000.000, tasa de colocación 6,65%.
- (3) El 11 de octubre de 2013 se colocó bono corporativo Serie E por UF 1.000.000, tasa de colocación 3,8%.
- (4) El 2 de octubre de 2014 se colocó bono corporativo Serie G por UF 1.200.000, tasa de colocación 2,95%.
- (5) El 1 de julio de 2016 se colocó bono corporativo Serie L por M\$33.000.000, tasa de colocación anual 6,80%.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

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: (continuación)

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

31.12.2016

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Vencimiento										Total	
						Vigente	Efectiva	Pasivo corriente					Pasivo no corriente					Normal	
						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	Más de 10 años	Total No Corriente				
Banco BBVA	97.032.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	TAECPLP 96h- 1,4	MS	MS	3.206.976	21.252.872	MS	MS	MS	MS	MS	21.252.872	MS			
Banco BICE	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	TAECPLP 96h- 1,4	MS	329.084	654.576	4.310.970	MS	MS	MS	MS	MS	4.310.970	4.969.984			
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	Fija	296.891	774.462	1.071.353	1.039.352	MS	MS	MS	MS	MS	1.071.353	1.166.087			
Banco Estado	97.032.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	TAECPLP 96h- 1,4	MS	1.678.643	1.693.321	22.031.387	MS	MS	MS	MS	MS	22.031.387	22.484.319			
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	TAECPLP 96h- 1,4	MS	1.805.951	1.750.230	3.350.864	MS	MS	MS	MS	MS	3.350.864	3.776.483			
Banco Santander	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	TAECPLP 96h- 1,4	366.901	360.330	719.452	5.182.884	MS	MS	MS	MS	MS	5.182.884	5.619.881			
Banco Santander	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	TAECPLP 96h- 1,4	1.475.303	1.454.253	2.929.546	19.297.002	MS	MS	MS	MS	MS	19.297.002	20.552.088			
Banco Estímulo	97.039.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Semestral	TAECPLP 96h- 1,4	1.197.236	1.179.231	2.386.465	16.535.032	MS	MS	MS	MS	MS	16.535.032	17.732.068			
Sobregiro contable					Fija	15.634	457.718	61.252	90.582	MS	MS	MS	MS	MS	16.603.942	9.948			
Total						8.864.006	9.229.975	111.640.977	111.640.977	MS	MS	MS	MS	MS	111.640.977	118.980.644			

31.12.2015

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Vencimiento					Pasivo no corriente		Total				
						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	Más de 10 años	Total No Corriente	MS	UF
Banco BBVA	97.032.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	5,1033	5,1033	437.730	73.273	511.003	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Banco BICE	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	4,2600	4,2600	126.233	1.601.849	1.728.082	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	6,1096	6,1096	4.309.996	22.197.638	26.507.634	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Banco Estado	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	4,6521	4,6521	4.659.890	7.452.522	12.112.412	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	4,7748	4,7748	144.836	148.427	293.263	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	5,0900	5,0900	6.763.127	12.267.821	19.030.948	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Banco Santander Temuco	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	5,0900	5,0900	4.309.996	11.368.922	15.678.918	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Banco Estímulo	97.039.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	al Final	Fija	5,0900	5,0900	170.199	-	170.199	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF	
Sobregiro contable								21.601.162	55.970.235	77.571.397	60.635.176	-	-	-	-	-	60.635.176	130.725.777	4.824
Total								21.601.162	55.970.235	77.571.397	60.635.176	-	-	-	-	-	60.635.176	130.725.777	4.824

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

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: (continuación)

a.2) Interés por pagar boletas de garantías expuestas al riesgo de liquidez

Al 31 de diciembre de 2016, no existen obligaciones por este concepto.

31.12.2015

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente		Pasivo no corriente		Total		Total no corriente	Nominal
							Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años		
							MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	UF
Banco Corpeanca	97 023 000-9	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,8000	0,8000	13,241	40,014	53,255	46,125	-	-	-	255,480
Banco Santander	97 036 000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,9000	0,9000	45,711	138,137	183,848	127,598	-	-	-	763,979
Banco Santander	97 036 000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	al Final	Tasa Fija	0,9000	0,9000	10,517	31,951	42,068	29,331	-	-	-	182,379
Totales							69,469	209,702	279,171	203,044	-	-	-	-	1,221,838	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

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: (continuación)

a.3) Obligaciones por el público (bono corporativo) expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2016

Identificación	N° Registro SVS	Moneda	Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Vencimiento														Total Nominal
						Pago de Intereses	Pago Amortización	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente									
								0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente				
																	M\$	M\$	M\$	
			%	%																
Bono serie E	708	UF	3.80	3.95	Semestral	Semestral	3.535.003	3.474.626	7.009.629	-	6.768.124	-	-	-	-	-	-	6.768.124	13.173.711	
Bono serie A	708	Pesos	7.50	7.62	Semestral	Al final	-	36.599.033	36.599.033	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34.150.000	
Bono serie C	708	Pesos	6.65	6.81	Semestral	Semestral	3.402.153	3.309.770	6.711.923	-	3.217.385	-	-	-	-	-	-	3.217.385	9.375.000	
Bono serie G	708	UF	2.95	3.0	Semestral	Semestral	4.246.786	4.197.688	8.444.474	-	8.248.081	-	-	-	-	-	-	16.299.769	23.713.182	
Bono serie L	708	Pesos	6.80	9.05	Semestral	Semestral	-	2.207.106	2.207.106	-	11.919.630	-	-	-	-	-	-	37.965.989	33.000.000	
Total							11.183.942	49.788.223	60.972.165		25.940.697		20.707.020		11.919.630		5.683.920		64.251.267	
																			113.411.893	

31.12.2015

Identificación	N° Registro SVS	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Vencimiento										Total Nominal			
						Pago de Intereses		Pago Amortización		Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
										0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años		4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
										M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$	M\$	M\$
Bono serie E	708	UF	3.80	3.95	Semestral	Semestral		3.556.010	3.497.281	7.053.291		6.818.375	6.993.459		-	-	13.401.834	19.221.818	
Bono serie A	708	Pesos	7.50	7.62	Semestral	Al final		-	2.449.033	2.449.033		36.599.033		-	-	-	36.599.033	34.150.000	
Bono serie C	708	Pesos	6.65	6.81	Semestral	Semestral		3.586.923	3.494.538	7.081.461		6.711.923	3.217.385		-	-	9.929.308	15.625.000	
Bono serie G	708	UF	2.95	3.0	Semestral	Semestral		4.226.432	4.178.673	8.405.105		8.214.071	8.023.037		7.832.003		24.069.111	30.754.908	
Total							11.369.365	13.619.525	24.989.890		58.343.402	17.823.881		7.832.003		-	83.999.286	99.751.726	

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

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: (continuación)

a.4) Obligaciones por leasing expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2016

Acreedor	Rut Acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente			Vencimiento					Total Pasivo no corriente	Total Pasivo no corriente M\$	Total nominal M\$
							Vigente %	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\$			
Entel S.A.	92560002-7	Los Héroes CCAF	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	143.037	643.668	786.705	859.224	859.224	-	-	-	-	1.716.448	2.304.474	
Totales								143.037	643.668	786.705	859.224	859.224	-	-	-	-	1.716.448	2.304.474	

31.12.2015

Al 31 de diciembre de 2015, no existen obligaciones por este concepto.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

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

Conceptos	31.12.2016		31.12.2015	
	Corriente	No Corriente	Corriente	No Corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	13.179.759	108.565.427	74.362.255	58.161.503
Interés por pagar boletas de garantía (b.2)	-	-	30.461	-
Obligaciones con el público (bono corporativo) (b.3)	55.734.232	56.434.900	21.329.404	78.770.775
Obligaciones por leasing (b.4)	684.226	1.620.248	-	-
Total	69.598.217	166.620.575	95.722.120	136.932.278

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)
- b.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2016

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Hasta 3 meses	Pasivo corriente		Vencimiento								Total	
							Vigente	Efectiva				Pasivo no corriente		Total Corriente		Total No Corriente		Total		M\$	UF
									M\$	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	Más de 10 años				
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP160* 1,4	5,5000	5,5000	1.367.752	984.220	2.292.072	-	-	-	-	-	-	20.666.729	22.635.109	-	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP160* 1,4	5,5000	5,5000	295.986	200.016	495.984	-	-	-	-	-	-	4.199.952	4.599.964	-	-
Banco BICE	97.061.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLA	5,4840	5,4840	252.686	750.000	1.002.686	-	-	-	-	-	-	166.667	1.166.667	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP160* 1,4	5,5000	5,5000	1.356.953	1.020.273	2.376.966	-	-	-	-	-	-	21.423.773	23.464.319	-	-
Banco Itaú	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP160* 1,4	5,5000	5,5000	1.462.825	1.100.088	2.562.913	-	-	-	-	-	-	23.097.737	26.269.912	-	-
Banco Santander	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP160* 1,4	5,5000	5,5000	319.162	240.019	559.181	-	-	-	-	-	-	9.839.942	5.519.981	-	-
Banco Scotiabank	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP160* 1,4	5,5000	5,5000	1.186.309	893.644	2.081.953	-	-	-	-	-	-	18.764.801	20.022.088	-	-
Banco Estado	97.030.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP160* 1,4	5,5000	5,5000	962.805	724.068	1.686.863	-	-	-	-	-	-	15.200.824	16.021.942	-	-
Segregro corante	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Manual	FLA	5,0800	5,0800	14.959	44.669	59.679	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UBI		Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FLA			90.582	-	90.582	-	-	-	-	-	-	108.565.427	118.968.641	-	-
									7.222.742	5.97.937	13.179.759	103.964.427	-	-	-	-	-	-	-	-	-

31.12.2015

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Hasta 3 meses	Pasivo corriente		Vencimiento								Total	
							Vigente	Efectiva				Pasivo no corriente		Total Corriente		Total No Corriente		Total		M\$	UF
									M\$	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	Más de 10 años				
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	5,1023	5,1023	317.230	-	317.230	-	-	-	-	-	-	24.003.530	24.003.530	-	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	5,4000	5,4000	86.230	-	86.230	-	-	-	-	-	-	5.000.000	5.000.000	-	-
Banco BICE	97.061.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	6,1006	6,1006	1.690.260	-	1.690.260	-	-	-	-	-	-	2.000.000	2.000.000	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	6,1006	6,1006	4.244.239	-	21.654.364	-	-	-	-	-	-	25.800.000	25.800.000	-	-
Banco Itaú	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	4,8521	4,8521	5.064.085	-	7.600.000	-	-	-	-	-	-	16.000.000	22.500.000	-	-
Banco Santander	97.041.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	4,7748	4,7748	767.784	-	11.830.000	-	-	-	-	-	-	6.000.000	6.000.000	-	-
Banco Scotiabank	97.036.000-K	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	5,0800	5,0800	6.550.175	-	11.830.000	-	-	-	-	-	-	4.000.000	22.305.304	-	-
Banco Estado	97.030.000-1	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	al Final	FLA	4,8705	4,8705	4.810.043	-	10.850.000	-	-	-	-	-	-	2.500.000	18.100.000	-	-
Segregro corante	97.030.000-7	Los Heroes CCAF	70.016.330-K	UF	Manual	FLA	5,0800	5,0800	14.959	43.970	58.929	-	-	-	-	-	-	97.973	97.973	-	-
UBI		Los Heroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FLA			171.193	-	171.193	-	-	-	-	-	-	58.161.503	178.169	-	-
									21.383.901	58.973.364	74.362.255	86.161.655	-	-	-	-	-	58.161.503	130.726.777	-	-

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)
- b.2) Interés por pagar boletas de garantía

Al 31 de diciembre de 2016, no existen obligaciones por este concepto.

31.12.2015

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente		Pasivo no corriente					Total no corriente		Nominal	
							Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años			

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)
- b.3) Obligación bono corporativo

31.12.2016

Identificación	N° Registro SVS	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Pago de Intereses		Pasivo Corriente		Vencimiento					Pasivo no Corriente		Total	
						Amortización	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		
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$			
Bono serie E	708	UF	3,80	3,95	Semestral	Semestral	3.494.752	3.293.498	6.788.250	6.570.711	-	-	-	-	-	6.570.711	13.173.990	
Bono serie A	708	Pesos	7,50	7,62	Semestral	Al final	-	34.272.693	34.272.693	-	-	-	-	-	-	-	34.150.000	
Bono serie C	708	Pesos	6,65	6,81	Semestral	Semestral	3.263.576	3.125.000	6.388.576	3.106.250	-	-	-	-	-	3.106.250	9.375.000	
Bono serie G	708	UF	2,95	3,0	Semestral	Semestral	4.148.589	3.952.198	8.100.787	7.904.394	-	-	-	-	-	15.688.088	23.713.182	
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	183.926	183.926	5.500.001	11.000.002	11.000.002	11.000.002	3.589.846	-	31.089.851	33.000.000	
Total							10.906.917	44.827.315	55.734.232	23.081.356	18.763.696	11.000.002	11.000.002	3.589.846	-	56.434.900	113.412.172	

31.12.2015

Identificación	N° Registro SVS	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad	Pago de Intereses		Pasivo Corriente		Vencimiento					Pasivo no Corriente		Total	
						Amortización	Pagos	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	M\$	M\$	
%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$			
Serie E	708	UF	3,8	3,95	Semestral		3.497.281	3.203.636	6.700.917	6.407.273	6.357.645	-	-	-	12.764.918	19.221.818		
Serie A	708	Pesos	7,5	7,62	Semestral		-	204.086	204.086	33.980.038	-	-	-	-	33.980.038	34.150.000		
Serie C	708	Pesos	6,65	6,81	Semestral		3.355.961	3.125.000	6.480.961	6.250.000	3.038.295	-	-	-	9.288.295	15.625.000		
Serie G	708	UF	2,95	3,0	Semestral		4.099.076	3.844.364	7.943.440	7.688.727	7.360.070	-	-	-	22.737.524	30.754.908		
Total							10.952.318	10.377.086	21.329.404	54.326.038	17.084.667	7.360.070	-	-	78.770.775	99.751.726		



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes (continuación)

- b) La composición de los saldos contables de pasivos financieros corrientes y no corrientes que devengan intereses es el siguiente: (continuación)
- b.4) Obligaciones por leasing

31.12.2016

Acreedor	Rut Acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente			Total		Vencimiento					Pasivo no corriente		Total	
							Vigente %	M\$	0 a 3 meses	3 a 12 meses	Pasivo corriente	M\$	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Pasivo no corriente	M\$	Total nominal		
																					M\$	M\$
Entel S.A.	92580000-7	Los Héroes CCAF	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60		121.813	562.413	684.226	787.499	832.749	-	-	-	-	1.620.248	2.304.474			
									121.813	562.413	684.226	787.499	832.749	-	-	-	-	1.620.248	2.304.474			
Totales																						

31.12.2015

Al 31 de diciembre de 2015, no existen obligaciones por este concepto.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		31.12.2016	31.12.2015
		M\$	M\$
Beneficios por pagar	(a)	1.349.394	1.810.898
Obligaciones con terceros	(b)	35.464.167	41.487.902
Cuentas por pagar fondos nacionales		148.823	83.804
Retenciones	(c)	2.043.122	1.732.549
Otras cuentas por pagar	(d)	5.510.920	4.590.282
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		5.746	3.907
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	1.669	1.677
Total		44.523.841	49.711.019

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2016

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Cuens por pagar Menores aporte	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	1.160.489	35.464.167	148.823	2.043.122	5.510.920	-	5.746	1.669
31-60	188.905	-	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.349.394	35.464.167	148.823	2.043.122	5.510.920	-	5.746	1.669

31.12.2015

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Cuens por pagar Menores aporte	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	1.385.010	41.487.902	83.804	1.732.549	4.590.282	-	3.907	1.677
31-60	425.888	-	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.810.898	41.487.902	83.804	1.732.549	4.590.282	-	3.907	1.677



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2015 M\$	31.12.2015 M\$
Crédito condición especial (1)	188.905	425.888
Prestaciones complementarias	969.684	1.134.962
Beneficios por pagar	190.805	250.048
Total	1.349.394	1.810.898

- (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	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Proveedores	2.471.605	3.802.381
Recaudación convenios por depositar (1)	1.683.342	1.773.754
Pago en exceso crédito social (2)	571.314	519.893
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	30.200.980	34.885.047
Acreeedores por cheques caducados (4)	163.426	171.112
Recaudación cuotas de créditos sociales por compra de cartera	43.564	17.426
Acreeedores varios	329.936	318.289
Total	35.464.167	41.487.902

- (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).

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

c) Retenciones

Detalle	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Gastos notariales	50.625	52.252
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	863.673	835.848
Obligaciones previsionales	732.127	478.890
Impuestos por pagar	351.794	314.147
Otros descuentos personal	44.903	51.412
Total	2.043.122	1.732.549

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	5.510.920	4.590.282
Total	5.510.920	4.590.282

- (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.

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos

31.12.2016

Fines del mutuo	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
Tipo Acreedor	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	1.669	-	-	2	1.669
Total (3) = (1) + (2)	2	1.669	-	-	2	1.669

31.12.2015

Fines del mutuo	Bienes raíces		Refinanciamiento		Total	
Tipo acreedor	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
Personas naturales (1)	-	-	-	-	-	-
personas jurídicas (2)	2	1.677				1.677
Total (3) = (1) + (2)	2	1.677				1.677



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes (continuación)

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar (continuación)

e.2) Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción

31.12.2016

	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)	-	-	-	-	-	-

31.12.2015

	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)	-	-	-	-	-	-

Nota 23 - Provisiones Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Detalle	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Provisión de vacaciones	1.764.029	1.618.015
Otras provisiones del personal (1)	868.607	670.000
Provisión incentivo del personal (2)	2.157.275	499.748
Total	4.789.911	2.787.763

- (1) Corresponde a una estimación del monto de obligaciones laborales que se originan como consecuencia de la suscripción el 02.05.2016 del nuevo contrato con el IPS y otros beneficios del personal.
- (2) Esta provisión corresponde a una bonificación anual pactada en el contrato colectivo con el rol general y una bonificación al rol privado y ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 23 - Provisiones Corrientes por Beneficios a los Empleados (continuación)

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

31.12.2016

	Provisión de Vacaciones M\$	Otras Provisiones del Personal M\$	Provisión Incentivo del Personal M\$
Saldo al 01.01.2016	1.618.015	670.000	499.748
Constitución de provisiones	645.138	2.223.577	2.157.275
Aplicación de provisiones	(499.124)	(1.607.558)	(482.147)
Otro incremento (disminución)	-	(417.412)	(17.601)
Saldo al 31.12.2016	1.764.029	868.607	2.157.275

31.12.2015

	Provisión de Vacaciones M\$	Otras Provisiones del Personal M\$	Provisión Incentivo del Personal M\$
Saldo al 01.01.2015	1.742.962	15.000	713.749
Constitución de provisiones	502.469	670.000	508.999
Aplicación de provisiones	(627.416)	-	(723.000)
Otro incremento (disminución)	-	(15.000)	-
Saldo al 31.12.2015	1.618.015	670.000	499.748

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

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

Detalle	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Aportes devengados	1.081	2.447
Asignación familiar por compensar	(262)	(348)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	765.439	710.596
Reservas de cabañas	24.193	14.757
Varios	7.944	7.011
Total	798.395	734.463

- (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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Concepto	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Pagos provisionales mensuales	62.153	32.049
Crédito por capacitación	120.000	-
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 18)	(41.771)	(37.820)
Total	<u>140.382</u>	<u>(5.771)</u>

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Acreeedores cheques caducados (1)	<u>469.177</u>	<u>352.272</u>
Total	<u>469.177</u>	<u>352.272</u>

(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	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	111.597	115.765
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.571	8.571
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(34.842)	(35.373)
Total	<u>85.326</u>	<u>88.963</u>

(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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2016		31.12.2015	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (*)	274.498	-	160.492	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (**)	61.692	801.293	420.318	472.395
Total	<u>336.190</u>	<u>801.293</u>	<u>580.810</u>	<u>472.395</u>

(*) M\$148.389 corresponden a demandas laborales del año 2015, contra Los Héroes como responsable solidario/subsidiario, por ex trabajadores de la empresa Servicios Support, por no pago de indemnizaciones, sueldos y feriados.

M\$126.109 corresponden a pagos de indemnizaciones, sueldos y feriados de ex trabajadores de empresas dealers, por término anticipado de sus contratos.

(**) Corresponde a una estimación por desmantelamiento de 87 locales arrendados, derivado del contrato con el Instituto de Previsión Social, suscrito el 02.05.2016.

Los movimientos del ejercicio de las otras provisiones son los siguientes:

31.12.2016

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$
Saldo al 01.01.2016	160.492	892.713
Constitución de provisiones	550.000	390.563
Aplicación de provisiones	(349.111)	(354.044)
Otro incremento (disminución)	(86.883)	(66.247)
Saldo al 31.12.2016	<u>274.498</u>	<u>862.985</u>

31.12.2015

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$
Saldo al 01.01.2015	84.000	-
Constitución de provisiones	100.000	892.713
Aplicación de provisiones	(23.508)	-
Saldo al 31.12.2015	<u>160.492</u>	<u>892.713</u>



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 29 - Deterioro por Riesgo de Crédito

La composición del deterioro de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2016 31.12.2016			01.01.2015 31.12.2015		
	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total (1) M\$	Generada en el Ejercicio (1) M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total M\$
Consumo	(13.628.474)	-	(13.628.474)	(11.763.492)	-	(11.763.492)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(46.117)	55.396	9.279	(116.762)	3.656	(113.106)
Mutuos hipotecarios no endosables	(61.268)	17.176	(44.092)	(35.671)	1.881	(33.790)
Total	(13.735.859)	72.572	(13.663.287)	(11.915.925)	5.537	(11.910.388)

(1) Ver en nota N°6.3 c) "Deterioro de cartera de crédito"

Nota 30 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor)
Reconocida en el Resultado del Período

		01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros	(1)	(22.339)	206.051
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(2)	(99.372)	(9.077)
Deterioro Inversión Medipass Spa	(3)	(256.050)	-
Total		(377.761)	196.974

- (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)). Entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2016 se estimó un deterioro de M\$253.129 y reverso de M\$(230.790) por recuperaciones de incobrables.
- (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.
- (3) Al 31 de diciembre de 2016, Los Héroes CCAF efectuó un deterioro de M\$256.050 ya que se estimó que el valor libro de la inversión en la sociedad "Sistemas Tecnológicas Spa" Medipass Spa, excedía su valor razonable.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 31 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es el siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Instrumentos de renta fija (1)	1.472.987	410.493
Intereses por Inv. Financiera Pat. Separado Banchile (1)	-	271.965
Total	1.472.987	682.458

- (1) Instrumentos valorizados a costo amortizado a tasa efectiva, la variación respecto del período anterior 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					
	01.01.2016 31.12.2016			01.01.2015 31.12.2015		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Consumo (*)	72.022.962	6.302	72.029.264	69.731.908	13.534	69.745.442
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	41.979	66.934	108.913	45.889	26.343	72.232
Mutuos hipotecarios endosables	112.985	56.497	169.482	117.307	82.141	199.448
Total	72.177.926	129.733	72.307.659	69.895.104	122.018	70.017.122

(*) Incluye M\$2.125.196 (M\$2.269.876 año 2015) de comisiones por ventas del período por efectos del cálculo de la tasa efectiva.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios para los períodos 2016 y 2015 es la siguiente:

Por segmento

	01.01.2016 31.12.2016			01.01.2015 31.12.2015		
	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Comisión Administración Fondos Nacionales	233.165	-	233.165	242.437	-	242.437
Ingresos pago de pensiones (1)	35.233.516	-	35.233.516	33.129.605	-	33.129.605
Otros ingresos	3.019.100	-	3.019.100	3.412.624	-	3.412.624
Total	38.485.781	-	38.485.781	36.784.666	-	36.784.666

- (1) Corresponde a los ingresos devengados por los Servicios de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social a los pensionados. Con fecha 22 de abril de 2016 se suscribió el contrato de prestación de servicios de atención y pago de beneficios de seguridad social con el Instituto de Previsión Social (IPS) bajo las siguientes condiciones:
- Plazo de 24 meses, desde el 1° de mayo de 2016 hasta el 30 de abril de 2018.
 - El servicio se prestará en 160 sucursales de la red de oficinas y en 1.404 puntos de pago rurales, estimándose en 2.000.000 de transacciones mensuales aproximadamente.
 - Como garantía del fiel y oportuno cumplimiento del contrato, Los Héroes entregó al IPS una póliza de seguro de garantía irrevocable descrita en nota 42 a).
 - No se requiere de nuevas inversiones, puesto que se utilizarán 160 sucursales ya existentes y en el caso de los pagos rurales, se subcontratará con empresas de transportes de valores.

Nota 34 - Otros Ingresos

Por segmento

	01.01.2016 31.12.2016			01.01.2015 31.12.2015		
	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Prestaciones complementarias	297.114	-	297.114	241.596	-	241.596
Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales (1)	-	4.133.340	4.133.340	-	3.369.109	3.369.109
Cotización 1% pensionado	10.239.355	-	10.239.355	8.763.619	-	8.763.619
Intereses, reajustes, multas y otros	183.853	4.939.953 (*)	5.123.806	111.493	3.273.180	3.384.673 (*)
Total	10.720.322	9.073.293	19.793.615	9.116.708	6.642.289	15.758.997

- (1) Son las remuneraciones convenidas con las compañías de seguros por las recaudaciones de primas de seguros.
(*) Corresponde a recuperaciones de crédito social 100% castigados.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 35 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Sueldos	(21.098.518)	(20.473.498)
Beneficios	(7.142.252)	(4.039.064)
Leyes sociales	(1.025.269)	(927.960)
Gratificación	(2.973.071)	(2.963.495)
Indemnización	(1.816.996)	(1.563.894)
Total	(34.056.106)	(29.967.911)

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza

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

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Prestaciones adicionales (1)	(4.293.793)	(4.037.006)
Servicios generales (2)	(21.146.460)	(21.214.467)
Gastos generales en promoción (3)	(4.296.368)	(5.024.727)
Gastos generales tecnología e informática (4)	(9.769.574)	(10.391.500)
Mantenición y reparación (5)	(1.465.071)	(1.410.859)
Servicio externo (6)	(5.109.668)	(5.929.689)
Movilización, alojamiento y viáticos	(431.212)	(672.418)
Consumos básicos (7)	(1.892.899)	(2.073.829)
Asesorías (8)	(410.275)	(434.938)
Convenios por recaudar	(276.251)	(254.686)
Gastos de cobranza	(929.793)	(792.668)
Gastos del Directorio y comité de Directorio (9)	(339.398)	(321.050)
Egreso programa pensionado/trabajador (10)	(579.708)	(824.505)
Gastos patrimonio separado Banchile	-	(247.883)
Gastos por administración de convenios (parque)	(373.022)	(443.956)
Otros	(476.027)	(495.552)
Total	(51.789.519)	(54.569.733)



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)

(1) Corresponde a los siguientes beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Bono natalidad	(176.638)	(207.523)
Bono nupcialidad	(224.537)	(223.991)
Bono fallecimiento	(47.080)	(57.650)
Asignación de estudios	(305.293)	(360.933)
Gastos por eventos	(1.029.820)	(784.018)
Prestaciones de salud	(2.384.199)	(2.277.413)
Otras prestaciones	(126.226)	(125.478)
Total	(4.293.793)	(4.037.006)

- (2) Al 31 de diciembre de 2016 un 91% del gasto corresponde a servicios de vigilancia, transporte de valores, aseo, fletes y arriendo de oficinas, asociados a las 180 (230 año 2015) sucursales.
- (3) Corresponde a servicios por diseño, producción, promociones, marketing, materiales de auspicio, los cuales registraron un aumento respecto al ejercicio 2015 de M\$259.059. Adicionalmente se generó un menor gasto de M\$987.418 en el programa de difusión de beneficios.
- (4) Corresponde a gastos, licencias software, desarrollo de proyectos informáticos, mantención de sistemas, seguridad Internet, comunicaciones de datos y otros gastos de tecnología. La variación respecto al período anterior, se explica principalmente por una disminución en desarrollos de proyectos y en comunicaciones de datos por M\$509.962.
- (5) Corresponde a gastos generados por mantención de sucursales, edificios centrales 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 y servicios de subcontratación para la realización de eventos. La disminución con respecto al año anterior, se explica principalmente por un menor gasto de los servicios de paramédicos por M\$664.000.
- (7) Corresponde principalmente a gastos por servicio de energía eléctrica, agua, gas, combustible y telefonía.
- (8) Corresponden principalmente a asesorías profesionales relacionadas con estudios, juicios laborales, asesorías en infraestructura y legales.
- (9) Gastos del Directorio que incluye los pagos efectuados a los asesores del Directorio que participan en los distintos Comités.
- (10) Eventos efectuados a los afiliados de Los Héroes CCAF.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 37 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2016- 31.12.2016

Concepto		Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(1)	(6.907.703)	-	(6.907.703)
Obligaciones con el público (bonos)	(1)	(6.178.020)	(16.214)	(6.194.234)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2)	(1.070.796)	16.214	(1.054.582)
Otros		(270.765)	-	(270.765)
Total		(14.427.284)	-	(14.427.284)

01.01.2015- 31.12.2015

Concepto		Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(1)	(6.400.165)	-	(6.400.165)
Obligaciones con el público (bonos)	(1)	(5.538.977)	(36.562)	(5.575.539)
Obligación bono securitizado	(1)	(614.140)	-	(614.140)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2)	(1.398.818)	36.562	(1.362.256)
Otros		(292.127)	-	(292.127)
Total		(14.244.227)	-	(14.244.227)

- (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	31.12.2016 Utilidad/ (Pérdida) M\$	31.12.2015 Utilidad/ (Pérdida) M\$
Otros activos	UF	19.922	32.818
Obligaciones con Bancos	UF	(5.009)	(5.461)
Otros pasivos	UF	(2.893)	(4.252)
Total		12.020	23.105



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 39 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Utilidad(pérdida) en venta de activo fijo	(15.063)	20.957
Ingresos por convenios de recaudación	266.885	275.605
Arriendos de oficinas y estacionamiento	48.497	46.789
Devolución impuesto de timbres y estampillas	-	90.600
Reversa de cheques caducados	-	155.707
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(50.736)	-
Demandas por indemnizaciones, feriados y sueldos	-	(100.000)
Otros	33.674	71.084
Total	283.257	560.742

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 cómo 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 “Contribución 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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

El segmento Contribución Social y Otros incluye el servicio de atención y pago de pensiones IPS, cuyo contrato se amplió hasta el 30 de abril de 2018.

	31.12.2016		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	72.307.659	72.307.659
Ingresos de actividades ordinarias	38.485.781	-	38.485.781
Otros ingresos	10.720.342	9.073.273	19.793.615
Materias primas y consumibles utilizados	(750.717)	(249.228)	(999.945)
Gastos por intereses y reajustes	(861.930)	(13.565.354)	(14.427.284)
Gastos por beneficio a los empleados	(16.450.458)	(17.605.648)	(34.056.106)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(13.663.287)	(13.663.287)
Gastos por depreciación y amortización	(4.562.818)	(1.366.680)	(5.929.498)
Otros gastos por naturaleza	(39.236.628)	(12.552.891)	(51.789.519)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(355.422)	(22.339)	(377.761)
Otras ganancias (pérdida)	268.173	15.084	283.257
Ingresos financieros	6.179	1.466.808	1.472.987
Costos financieros	(1.360)	(25.833)	(27.193)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(170.804)	-	(170.804)
Resultados por unidad de reajuste	17.029	(5.009)	12.020
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(12.892.633)	23.806.555	10.913.922
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(84.310)	-	(84.310)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(12.976.943)	23.806.555	10.829.612
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(12.976.943)	23.806.555	10.829.612



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

	2015		
	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	70.017.122	70.017.122
Ingresos de actividades ordinarias	36.784.666	-	36.784.666
Otros ingresos	9.116.709	6.642.288	15.758.997
Materias primas y consumibles utilizados	(998.593)	(297.991)	(1.296.584)
Gastos por intereses y reajustes	(840.735)	(13.403.492)	(14.244.227)
Gastos por beneficio a los empleados	(14.563.645)	(15.404.266)	(29.967.911)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(11.910.388)	(11.910.388)
Gastos por depreciación y amortización	(8.796.214)	(1.401.554)	(10.197.768)
Otros gastos por naturaleza	(41.511.717)	(13.058.016)	(54.569.733)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(9.076)	206.050	196.974
Otras ganancias (pérdida)	337.478	223.264	560.742
Ingresos financieros	-	682.458	682.458
Costos financieros	(387)	(7.356)	(7.743)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(221.980)	-	(221.980)
Resultados por unidad de reajuste	28.566	(5.461)	23.105
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(20.674.928)	22.282.658	1.607.730
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(28.837)	-	(28.837)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(20.703.765)	22.282.658	1.578.893
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(20.703.765)	22.282.658	1.578.893

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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

Estado de Situación Financiera Clasificado	31.12.2016			31.12.2015		
	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$		Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	
		Total	M\$		Total	M\$
Activos						
Activo, corriente						
Activos corrientes en operación, corriente						
Efectivo y equivalente al efectivo	64.407.955	17.174.660	81.582.615	53.748.469	15.516.213	69.264.682
Otros activos financieros corrientes	162.392	5.669.823	5.832.215	161.009	107.956	268.965
Otros activos no financieros corrientes	33.367	29.249	62.616	5.893	222.730	228.623
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	-	101.706.572	101.706.572	-	113.808.421	113.808.421
Deudor provisional (neto)	-	10.661.324	10.661.324	-	10.218.701	10.218.701
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	9.952.662	748.587	10.701.249	9.226.716	1.016.714	10.243.430
Inventarios	2.460	20.440	22.900	3.832	32.778	36.610
Activos por impuestos corrientes	140.382	-	140.382	-	-	-
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	74.699.218	136.010.655	210.709.873	63.145.919	140.923.513	204.069.432
Activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	35.298	450.816	486.114	35.298	450.816	486.114
Total activos, corriente	74.734.516	136.461.471	211.195.987	63.181.217	141.374.329	204.555.546
Activo, no corriente						
Otros activos financieros no corrientes	6.980	2.360.959	2.367.939	41.837	2.951.220	2.993.057
Otros activos no financieros no corrientes	159.747	-	159.747	103.512	-	103.512
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	-	202.525.443	202.525.443	-	196.603.192	196.603.192
Cuentas por cobrar, No corrientes	476.560	-	476.560	530.225	-	530.225
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación	-	-	-	141.280	-	141.280
Activos intangibles distintos de la plusvalía	72.443	-	72.443	117.548	-	117.548
Propiedades, planta y equipo, neto	-	-	-	-	-	-
Activos por impuestos diferidos	17.835.579	11.482.739	29.318.318	16.431.461	9.105.026	25.536.487
Total activos, no corriente	18.551.309	216.369.141	234.920.450	27.460	-	27.460
Total Activos	93.285.825	352.830.612	446.116.437	80.574.540	208.659.438	226.052.761



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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

Estado de Situación Financiera Clasificado				
	31.12.2016		31.12.2015	
	Contribución Social y otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				
Total				
M\$				



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Pago del 2% créditos con premio y otros	(1.011.070)	(1.728.724)
Total	(1.011.070)	(1.728.724)

Nota 42 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas de garantías

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas de garantía y pólizas para garantizar el cumplimiento de los convenios:

Acreedor de la garantía	Deudor		Tipo de garantía	Valor contable M\$	Activos Comprometidos			Fecha de liberación
	Nombre	Relación			31.12.2016	M\$	31.12.2015	M\$
Superintendencia de Valores y Seguros	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza Seguros (1)	526.960	526.960		512.582	
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta Bancaria (2)	-	-		20.092.665	
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta Bancaria (2)	-	-		4.674.213	
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta Bancaria (2)	-	-		6.547.711	
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza Seguros (3)	3.588.515	3.588.515		-	
Total				4.115.475	4.115.475		31.827.171	

- (1) Esta póliza es para garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones que el agente administrador de Mutuos Hipotecarios Endosables tuviere en razón de sus operaciones como agente administrador.
- (2) Estas boletas garantizaron 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.
- (3) Esta póliza es para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” adjudicado a Los Héroes CCAF por el Instituto de Previsión Social, la cual cubre el período desde el 22 de abril de 2016 al 01 de noviembre de 2018.

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Los Héroes CCAF no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2016 no existen juicios que afectan a Los Héroes CCAF.

b) Demandas

Causa civil. Con fecha 09.12.2014, Los Héroes CCAF fue notificada de la demanda colectiva interpuesta por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile Odecu, causa que se tramita ante el 26° Juzgado Civil de Santiago, cuantía indeterminada. Con fecha 13.06.2016 se dicta sentencia que rechazó la demanda en todas sus partes; demandante apeló. Causa pendiente ante la I. Corte de Apelaciones.

3) Otras restricciones

3.1) Bono corporativo

A continuación, detallamos los principales resguardos financieros de índices asociados a las emisiones de bonos vigentes:

a) Razón de endeudamiento neto

Mantener durante el período 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”.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.1) Bono corporativo (continuación)

b) Patrimonio consolidado

Mantener un “Patrimonio” no inferior a cien mil millones de pesos durante el período 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	Diciembre 2016
1	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,31 veces
2	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 158.093

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.

3.2) Acuerdo con la Banca

El 10 de mayo de 2016 se suscribió Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos mediante escritura pública con los siguientes bancos acreedores: Banco de Chile, Banco Itaú-Corpbanca, Scotiabank Chile, Banco Santander-Chile, Banco del Estado de Chile, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y Banco de Crédito e Inversiones, nombrándose como Banco Agente el Banco de Chile.

En dicho acuerdo se incorporan las siguientes Obligaciones de carácter financiero:

a) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta

Mantener una “Cartera Neta”, medida sobre “Deuda Financiera Neta” mayor o igual a uno coma cuatro. Para estos efectos, se entenderá “Cartera Neta” como el resultado de la suma de “Colocaciones de Crédito Social” corrientes y no corrientes (netas de provisiones) y “Deudores Previsionales” (netos de provisiones), menos “Colocaciones de Crédito Social de Activos Securitizados” (cartera securitizada). La “Deuda Financiera Neta” corresponderá a suma de “Otros Pasivos Financieros” corrientes y no corrientes; menos “Obligaciones con Público por Bono Securitizado” y “Efectivo y Equivalente al Efectivo” neto del pasivo “Convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social” (IPS).

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.2) Acuerdo con la Banca (continuación)

b) Patrimonio

Mantener un “Patrimonio” no inferior a cien mil millones de pesos durante el período de vigencia del Contrato. Para estos efectos, se entenderá por “Patrimonio”, el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

c) Razón de endeudamiento neto

Mantener 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”.

d) Mora de cartera

Mantener una “Mora de Cartera” promedio no superior a seis coma cinco por ciento del total de la Cartera, calculada para cada período móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora entre noventa y uno y trescientos sesenta días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.2) Acuerdo con la Banca (continuación)

- d) Mora de cartera (continuación)

A continuación, se presenta un cuadro con los límites y cumplimiento de las obligaciones anteriormente descritas:

	Obligación	Límite	Diciembre 2016
a)	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	1,70 veces
b)	Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$ 158.093
c)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,31 veces
d)	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,13%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2016, no ha ocurrido ni existe incumplimiento de las obligaciones financieras que describe dicho contrato. Además, Los Héroes CCAF declara que no ha ocurrido ni se encuentra vigente: Causales de Incumplimiento ni incumplimiento de las Obligaciones de Hacer y No Hacer establecidas en el referido Contrato.

3.3) Efectos de comercio

Dado que al 31 de diciembre de 2016 las Líneas N°34 y N°80 no registran cargos de Efectos de comercio vigentes, no aplica revisar cumplimiento a los límites y restricciones que en ellas se comprometen.

Al 31 de diciembre de 2016 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 1 de enero y 31 de diciembre de 2016 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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

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 2016 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\$	
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.291	15-03-2017
ADP CONSULTORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.525	30-06-2017
ADP CONSULTORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.525	19-04-2018
ASESORIAS E INVERSIONES V VS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.292	05-10-2018
ASESORIAS SIMPLICITY	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.193	09-04-2017
ECR SERVI TRADE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.587	30-06-2017
ECR SERVITRADE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	79.044	31-12-2017
ENRIQUE MALUENDA PRODUCCIONES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	34.753	06-03-2017
FUNDACION SOCIALAB	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.494	31-03-2017
GUARD SERVICE SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.781	02-11-2017
INVERSIONES Y SERVICIOS E GROUP S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.361	15-02-2017
KYOCERA DOCUMENT SOLUTIONS CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	167.178	28-06-2018
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	57.966	01-06-2017
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	23.270	30-04-2017
PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA SSP CANAL LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.793	30-06-2017
SERVICIOS DE MONITOREO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.400	31-03-2017
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.250	04-04-2017
SERVICIOS TECNOLOGICOS ITD CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.634	31-12-2017
SERVICIOS TECNOLOGICOS ITD CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.238	18-08-2018
SINERGY INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	92.218	28-04-2017



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015

Nota 46 - Hechos Posteriores

Mediante Res. Ex. N°27-2017 de fecha 19 de enero de 2017, la Superintendencia de Seguridad Social aplicó las siguientes sanciones a Los Héroes, a sus directores y ex ejecutivos que se mencionan a continuación:

Nombre	Multa Total en UF
C.C.A.F. Los Héroes	1.800
Jorge Leyton Díaz, ex Gerente General	3.100
Gonzalo Vial Martinic, ex Gerente Comercial	2.000
Alfredo Kunze Schütze, Presidente, Director Empresarial	300
Gabriel Riveros Infante, Director Laboral	300
Gastón Lewin Gómez, Director Empresarial	150
Antonio Bascuñán Valdés, Director Empresarial	300
Marcelo Oyarce Cifuentes, Director Laboral	150
Marcelo Solís Hernández, Director Laboral	150

El monto de la multa aplicada a la CCAF Los Héroes, así como los hechos mencionados en la resolución sancionatoria, publicada el 25 de enero de 2017 en el registro de sanciones de la página web de la Superintendencia de Seguridad Social, no revisten materialidad en relación a su patrimonio y sus estados financieros.

El Directorio de Los Héroes y sus directores resolvieron ejercer contra la resolución sancionatoria, ante la I. Corte de Apelaciones, los recursos judiciales que otorga la ley. Con fecha 10 de febrero de 2017 se presentó recurso de reclamación en la I. Corte de Apelaciones de Santiago.

Desde el 31 de diciembre de 2016 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

CCAF Los Héroes al 31 de diciembre de 2016

Los Héroes CCAF es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo foco es participar en el campo de la seguridad social, mediante la entrega de beneficios a sus afiliados que son financiados a través de los excedentes obtenidos por sus prestaciones sociales financieras, como son el crédito social, los seguros y además por los servicios transaccionales que se brindan al Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales, AFPs, Compañías de Seguros, Fonasa e Isapres.

En el centro del modelo de negocio de Los Héroes está la contribución social, conformada por la entrega de diversas prestaciones sociales ente las que se cuentan las prestaciones sociales financieras y los servicios transaccionales y redes. Las que contribuyen a mejorar la calidad de vida tanto de los afiliados como de otros grupos de interés.

i. Contribución Social y otros

La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social, entendiéndose ésta como el aporte que realiza Los Héroes por concepto de beneficios, acciones e información dirigida a sus grupos de interés. El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general, se realiza en las áreas de salud, educación, recreación, social, bonos en dinero, entre otros, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. La Contribución Social se provee principalmente a través de prestadores externos, los cuales luego de un proceso transparente de selección y evaluación previa y permanente de Los Héroes, pasan a integrar la red de prestadores de beneficios a través de los cuales se entregan las prestaciones en salud, educación y otros. Sin perjuicio de lo anterior, Los Héroes mantiene una red de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y cargas, con tarifas y descuentos especiales para ellos, con el fin de complementar la oferta de servicios en recreación.

Este modelo de entrega de Contribución Social a través de una red de prestadores externos, permite la entrega de beneficios en forma eficiente y flexible, para poder contribuir a atender los diferentes estados de necesidad de nuestros afiliados y su evolución en el tiempo.

Otro elemento del objeto social es la administración, recaudación, pagos y compensación de pagos de Fondos Nacionales o de las denominadas prestaciones legales de seguridad social (pago de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA y su recaudación del 0,6% de salud, pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, en el ámbito de las transacciones y redes, se considera el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como pago de pensiones y subsidios, de acuerdo al contrato con IPS (Instituto de Previsión Social), pagos de pensiones de AFP y Compañías de Seguro, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.



ii. **Prestaciones Sociales Financieras**

El principal producto financiero de una Caja de Compensación es el Crédito Social otorgado a sus afiliados. Es importante considerar que para acceder a estos préstamos, las personas deben estar afiliadas a estas instituciones, por lo tanto, en la gestión del crédito social se requiere considerar también la gestión del proceso de afiliación y fidelización de los afiliados a las Cajas de Compensación.

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer sus necesidades de productos financieros. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero debido a su situación económica, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social.

Los créditos sociales tienen características especiales, que los distinguen de los tradicionales créditos de consumo: se otorgan solo a personas naturales afiliadas, en este caso a Los Héroes; sus condiciones de otorgamiento, en cuanto a carga financiera máxima y plazos, se encuentran reguladas por la Superintendencia de Seguridad Social; la tasa de otorgamiento no discrimina entre afiliados, vale decir es idéntica para un crédito de un mismo monto y plazo dentro de cada segmento (pensionados o trabajadores) y adicionalmente el cobro de las cuotas del crédito se realiza en la liquidación de sueldo o pensión del afiliado.

Por otra parte, Los Héroes ha implementado criterios de autorregulación en los créditos a pensionados, realizando grabaciones audiovisuales en el momento del otorgamiento y también restringiendo el plazo máximo de otorgamiento, entre otros.

iii. **Canales de atención.**

La gran mayoría de los servicios que Los Héroes entrega, se otorgan a través de una extensa red de 178 sucursales distribuidas en todo el país, siendo la red de recaudación y pago de Seguridad Social más amplia del país. Estas sucursales cuentan con colaboradores especializados en la atención de los segmentos afiliados de Los Héroes: trabajadores y pensionados.

Respecto a la atención a distancia Los Héroes cuenta con un sitio Web y un sitio móvil, que entregan diversos servicios de información y transaccionales a los afiliados, tanto para personas como para empresas., y con un servicio de call center, con más de 60 ejecutivos telefónicos que atienden consultas y requerimientos de afiliados.

iv. **Prácticas corporativas.**

Es relevante indicar que Los Héroes cuenta, con una serie de prácticas de comportamiento institucional, entre las cuales cabe destacar, el Código de Gobierno Corporativo que tiene por objeto establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo de Los Héroes, con el fin de contribuir al bienestar social y a la creación de valor sustentable. Adicionalmente, está el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, documento que es aplicable a los Directores, Asesores, Ejecutivos y Colaboradores de Los Héroes y de las entidades filiales.

I. **Análisis de la Situación Financiera**

A continuación, se presentan los Estados de Resultados Consolidados de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

	01.01.2016	01.01.2015		
	31.12.2016	31.12.2015	Variación	Variación
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	72.308	70.017	2.291	3%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-12.981	-13.570	588	-4%
Gastos por intereses y reajustes	-14.427	-14.244	-183	1%
Ingresos Financieros	1.473	682	791	116%
Costos Financieros	-27	-8	-19	251%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-8.723	-8.637	-86	1%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-13.663	-11.910	-1.753	15%
Recuperaciones de créditos castigados	4.940	3.273	1.667	51%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	38.486	36.785	1.701	5%
Otros ingresos (5)	14.854	12.486	2.368	19%
Gastos por beneficios a los empleados	-34.056	-29.968	-4.088	14%
Otros gastos por naturaleza	-51.790	-54.570	2.780	-5%
Depreciaciones y Amortizaciones	-5.929	-10.198	4.268	-42%
Otros (6)	-1.338	-767	-571	74%
Excedente (Déficit)	10.830	1.579	9.251	586%
EBTDA (7)	16.843	11.805	5.038	43%
Contribución Social (8)	5.022	5.540	-518	-9%
Prestaciones Adicionales	4.294	4.037	257	6%
Créditos condición especial	729	1.503	-775	-52%
EBTDA Ajustado (9)	21.866	17.346	4.520	26%

- (1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (Consumo, Hipotecarios endosables y no endosables)
- (2) Definido como: Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros.
- (3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados o Provisionados 100% (se contabiliza en la cuenta Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 34).



- (4) Comisión por la administración de los Fondos Nacionales, Remuneración por pago de pensiones públicas y beneficios (IPS) y pensiones privadas (AFP y compañías de seguros) y Otros ingresos.
- (5) Prestaciones complementarias, Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales y Cotización 1% pensionado.
- (6) Pérdidas por deterioro de valor (de Otras Cuentas por Cobrar distintas del Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en resultados de asociadas, Impuestos, materias primas y consumibles utilizados y Otras ganancias pérdidas.
- (7) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.
- (8) Incluye beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitacional, social y bonos en dinero, entre otras por \$4.294 millones y el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que durante período ascienden a \$728 millones.
- (9) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación, amortización y Contribución Social.

1. El resultado de Los Héroes, alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2016 de \$10.830 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2015 de \$1.579 millones, lo que implica un aumento de \$9.251 millones respecto al año anterior.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Aumento de los *Ingresos por intereses y reajustes* en \$2.291 millones (3%), producto de un crecimiento de los ingresos percibidos por concepto de intereses de crédito social. Esto se debe fundamentalmente al incremento en el stock promedio de colocaciones de crédito social (bruto) por \$5.724 millones, lo que representa un 2% de incremento respecto a 2015.

Cartera de colocaciones bruta*					
MM\$	mar	jun	sep	dic	promedio
2015	332.215	327.017	326.181	338.661	331.019
2016	342.405	337.391	333.481	333.692	336.742
Dif	10.190	10.374	7.299	-4.969	5.724

*Colocaciones de crédito social, sin descontar provisiones. Nota 6 y 10 EEFF dic 2016.

Lo anterior pese a que la tasa de interés total de la cartera de colocaciones se mantuvo casi sin variación (bajó sólo un punto base), compuesta por una baja de la tasa del stock de pensionados de 19 pb¹ y un aumento de 12 pb en la de trabajadores.

- b. Aumento en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en \$86 millones, como resultado neto de dos efectos: i) una mayor recuperación de créditos castigados por \$1.667 millones (51% de crecimiento), producto de la información de deuda consolidada que la SUSESO comenzó a distribuir el segundo trimestre del año 2015, que permitió una mejora de la eficiencia en la cobranza y ii) un mayor gasto bruto de provisiones de \$1.753 millones, debido a un incremento en la mora y castigos del segmento trabajadores, producido por el incremento de cartera de deudores desvinculados.

- c. Aumento en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$1.701 millones producto fundamentalmente del incremento en \$2.104 millones en los Ingresos por el servicio de

pagos de pensiones IPS, por la mejora de los ingresos por transacción (pago de pensión) como resultado de las nuevas condiciones establecidas en el contrato con el IPS que entró en vigencia en mayo 2016, a pesar de la reducción del número de transacciones totales producto de la baja del número de sucursales, como consecuencia del mismo acuerdo. Este aumento fue aminorado por una baja en los ingresos por empresas relacionadas en \$381 millones (parques).

- d. Aumento de la cuenta *Otros ingresos* en \$2.368 millones, causado por dos factores: i) una mayor remuneración por la recaudación de primas de seguros (\$764 millones), fundamentalmente en seguros de desgravamen asociados al crecimiento de stock de colocaciones de crédito social y ii) mayores ingresos en la cuenta cotización 1% pensionados (\$1.476 millones), explicado por el aumento en el número de pensionados afiliados.

- e. Aumento en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$4.088 millones con respecto al año anterior explicado por provisiones por indemnización que se originarán al término del nuevo contrato de pago de beneficios sociales con IPS, que se inició el 1 de mayo de 2016 y finaliza el 30 de abril 2018), y por el aumento de bonificaciones asociadas a la negociación colectiva anticipada, además de incrementos en remuneraciones como resultado del ajuste por IPC y otras provisiones.

- f. Disminución en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* por \$2.780 millones con respecto al año anterior, como consecuencia fundamentalmente de la reducción del número de sucursales (51 oficinas) a partir de mayo 2016 y las condiciones del nuevo acuerdo firmado con IPS, que generó \$664 millones menos en gasto por servicio de paramédicos, \$613 millones de ahorro en mantención, movilización y otros. Lo anterior también tuvo un impacto positivo en gastos de tecnología, que junto a otras reducciones en este concepto, resultó en un ahorro de \$622 millones. Por otro lado, se presenta una reducción \$728 millones de gastos en marketing y difusión de beneficios, lo que fue contrarrestado por un aumento de \$257 millones en la entrega de prestaciones adicionales.

- g. Disminución en los *Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones* en \$4.268 millones producto de que las sucursales, inmuebles, softwares y otros activos utilizados para servir el contrato de prestación de servicios al IPS, fueron amortizados y depreciados en gran medida durante el transcurso del primer contrato.

2. El *EBTDA* 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 Los Héroes una entidad que otorga, entre otros, productos financieros, estos son parte de la operación de la empresa.

Al 31 de diciembre de 2016, este indicador fue de \$16.843 millones; al compararlo con el año anterior se observa un incremento de \$5.038 millones.

En resumen, con lo explicado en los puntos precedentes, el incremento de \$5.038 millones en el EBTDA es generado principalmente por mayores Ingresos por crédito social en \$2.291 millones, un aumento en los ingresos del servicio de pago de beneficios sociales de IPS en \$2.104 millones, \$764 millones en la recaudación por primas de seguros, \$1.476 millones por cotización del 1% de pensionados y \$2.780 millones menos en Otros gastos por naturaleza. Esto se ve compensado en

1 Pb: puntos base (0,01%).



parte por un aumento en los gastos por beneficios a los empleados en \$4.088 millones en relación a 2015.

3. El EBTDA ajustado es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo, ya que se aísla del EBTDA el efecto de los gastos de “Contribución Social”, mostrando la generación de caja antes de la entrega de beneficios sociales a través de contribución social a los afiliados.

El “*EBTDA ajustado*”, que no incorpora gastos de “Contribución Social”², muestra un aumento de \$4.520 millones lo que representa un 26% de incremento respecto a igual período del año anterior, alcanzando \$21.866 millones al 31 de diciembre de 2016.

II. Variaciones en los Resultados por Segmento de Negocios

Los Héroes ha identificado en sus estados financieros dos segmentos de negocios, los cuales se explican a continuación:

1. Prestaciones Sociales Financieras

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer ciertas necesidades. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero ya que no son sujetos de crédito debido a su situación económica, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social,

Las principales Prestaciones sociales financieras son i) Crédito Social de Consumo; ii) Otros Créditos Sociales (educación superior y otros) y iii) Remuneración por Recaudación de primas de Seguros.

2. Contribución Social y Otros

La Contribución Social corresponde a la entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados y otros grupos de interés.

En este segmento se incluye, además, la administración, recaudación, pagos y compensación de pagos de Fondos Nacionales o de las denominadas prestaciones legales de seguridad social (pago de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA y su recaudación del 0,6% de salud, pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, se incluye el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como pago de pensiones y subsidios, de acuerdo al contrato con IPS (Instituto de Previsión Social),

² Contribución Social considera: beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitacional, social y bonos en dinero, entre otras por \$4.294 millones y el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que durante período ascienden a \$728 millones.

pagos de pensiones de AFP y compañías de seguros, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

	Prestaciones Sociales Financieras		Variación		Contribución Social y Otros		Variación	
	01.01.2016	01.01.2015			01.01.2016	01.01.2015		
	31.12.2016	31.12.2015			31.12.2016	31.12.2015		
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	72.308	70.017	2.291	3%	0	0	0	
Gastos por intereses financieros netos (2)	-12.124	-12.728	604	-5%	-857	-841	-16	2%
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-8.723	-8.637	-86	1%	0	0	0	
Ingresos de actividades ordinarias (4)	0	0	0		38.486	36.785	1.701	5%
Otros ingresos (5)	4.133	3.369	764	23%	10.720	9.117	1.604	18%
Gastos por beneficios a los empleados	-17.606	-15.404	-2.201	14%	-16.450	-14.564	-1.887	13%
Otros gastos por naturaleza	-12.553	-13.058	505	-4%	-39.237	-41.512	2.275	-5%
Depreciaciones y Amortizaciones	-1.367	-1.402	35	-2%	-4.563	-8.796	4.233	-48%
Otros (6)	-261	126	-387	-308%	-1.076	-892	-184	21%
Excedente (Déficit)	23.807	22.283	1.524	7%	-12.977	-20.704	7.727	-37%

- (1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (de Consumo o Hipotecarios)
- (2) Definido como: Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros.
- (3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados y Provisionados 100% (en línea Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 34).
- (4) Incluye ingresos por comisión por la administración de los Fondos Nacionales (MM\$233 a diciembre 2016); Comisión por pago de pensiones públicas (IPS) y privadas (AFP y compañías de seguros) (MM\$35.234) y Otros ingresos (MM\$3.019).
- (5) Otros ingresos incluye: Prestaciones complementarias, Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales , Cotización 1% pensionado, Intereses, reajustes y multas y Otros.
- (6) Otros incluye: Pérdidas por deterioro de valor (distinta de Colocaciones de Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en ganancias de asociadas e impuestos, materias primas y consumibles utilizados.

II.1 Variaciones por segmento:

1. Prestaciones Sociales Financieras

El ítem de Prestaciones Sociales Financieros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre 2016 alcanzó \$23.807 millones, lo que significó un aumento \$1.524 millones respecto al año anterior, cuyo resultado fue de \$22.283 millones.



Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Aumento de los *Ingresos por intereses y reajustes* en el segmento de prestaciones sociales financieras en \$2.291 millones (3%), producto de un crecimiento de los ingresos percibidos por concepto de intereses de crédito social. Esto se debe fundamentalmente al incremento en el stock promedio de colocaciones de crédito social (bruto) por \$5.724 millones, lo que representa un 2% de incremento respecto a 2015.

Lo anterior pese a que la tasa de interés total de la cartera de colocaciones se mantuvo casi sin variación (bajó sólo un punto base), compuesta por una baja de la tasa del stock de pensionados de 19 pb³ y un aumento de 12 pb en la de trabajadores.
- b. Aumento en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en el segmento de prestaciones sociales financieras por \$86 millones, como resultado neto de dos efectos: i) una mayor recuperación de créditos castigados por \$1.667 millones (51% de crecimiento), producto de la información de deuda consolidada que la SUSESO comenzó a distribuir el segundo trimestre del año 2015, que permitió una mejora de la eficiencia en la cobranza y ii) un mayor gasto bruto de provisiones de \$1.753 millones, debido a un incremento en la mora y castigos del segmento trabajadores, producido por el incremento de cartera de deudores desvinculados.
- c. La cuenta *Otros ingresos* en el segmento de Prestaciones Sociales Financieras muestra un crecimiento en \$764 millones, debido a una mayor remuneración por la recaudación de primas de seguros, fundamentalmente de seguros de desgravamen asociados al crecimiento del stock de colocaciones de crédito social.
- d. Aumento en el *Gasto por beneficios a los empleados* en el segmento de Prestaciones Sociales Financieras en \$2.201 millones se explica en gran medida por el aumento de bonificaciones asociadas a la negociación colectiva anticipada y otras provisiones y un incremento en Sueldos como resultado del ajuste por IPC.

2. Contribución Social y Otros

En el ítem de Contribución Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2016 se presentó un resultado negativo de \$12.977 millones, lo que significó una diferencia de \$7.727 millones respecto a igual período del año 2015 que presentó un resultado negativo de \$20.704 millones.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Aumento en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$1.701 millones producto fundamentalmente del incremento en \$2.104 millones en los Ingresos por el servicio de pagos de pensiones IPS, por la mejora de los ingresos por transacción (pago de pensión) como resultado de las nuevas condiciones establecidas en el contrato con el IPS que entró en vigencia en mayo 2016, a pesar de la reducción del número de transacciones totales

producto de la baja del número de sucursales, como consecuencia del mismo acuerdo. Este aumento fue aminorado por una baja en los ingresos por empresas relacionadas en \$381 millones (parques).

- b. La cuenta *Otros ingresos* en el segmento de Contribución Social y Otros presenta un aumento en \$1.604 millones asociado a un incremento en la cuenta cotización 1% de pensionados en \$1.476 millones, explicado por el aumento en el número de pensionados afiliados.
- c. Aumento en el *Gasto por beneficios a los empleados* en el segmento de Contribución Social y Otros de \$1.887 millones lo que se explica por provisiones por indemnización que se originarán al término del nuevo contrato de pago de beneficios sociales de IPS (que se inició el 1 de mayo de 2016 y finaliza el 30 de abril 2018), y por el aumento de bonificaciones asociadas a la negociación colectiva anticipada, además de incrementos en remuneraciones como resultado del ajuste por IPC y otras provisiones.
- d. Disminución en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en el segmento de Contribución Social y Otros por \$2.275 millones con respecto al año anterior, producto fundamentalmente de la reducción del número de sucursales (51 oficinas) a partir de mayo 2016 y las condiciones del nuevo acuerdo firmado con IPS, además de la reducción de gastos en marketing y difusión de beneficios.
- e. Disminución en los *Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones* en el segmento de Contribución Social y Otros en \$4.233 millones producto de que las sucursales, inmuebles, softwares y otros activos utilizados para servir el contrato de prestación de servicios con IPS, fueron amortizados y depreciados en gran medida durante el transcurso del primer contrato.

3 Pb: puntos base (0,01%).



III. Principales variaciones de las Cuentas de Balance de los Estados Financieros

A continuación, se presenta el Balance Consolidado de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre 2015.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31.12.2016 (MM\$)	31.12.2015 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	87.415	69.534	17.881	26%
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	81.583	69.265	12.318	18%
Otros activos financieros corrientes	5.832	269	5.563	2068%
Colocaciones de crédito social netas(1)	314.893	320.630	-5.737	-2%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	101.707	113.808	-12.102	-11%
Deudores previsionales netos	10.661	10.219	443	4%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	202.525	196.603	5.922	3%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	10.701	10.243	458	4%
Propiedades, Plantas y Equipos	29.318	25.536	3.782	15%
Otros activos no corrientes (3)	3.789	4.664	-876	-19%
Total Activos	446.116	430.608	15.508	4%

- (1) Créditos de consumo e hipotecarios no endosables, netos de provisión de incobrabilidad. Incluye Deudores previsionales (neto), que corresponden a deudas con morosidad igual o inferior a un año.
- (2) Cuenta por cobrar fondos nacionales, Deudores por venta de servicios a terceros, Deudores por venta de propiedades, Deudores por eventos turísticos, Deudores varios, Cheques protestados, Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social.
- (3) Otros no financieros y Otros activos financieros no corrientes, Cuentas por cobrar, Inversiones y Activos intangibles distintos de la plusvalía.

Al 31 de diciembre de 2016, el nivel de activos totales muestra un aumento de \$15.508 millones respecto al año anterior y sus principales variaciones se explican fundamentalmente por:

1. Aumento del *Efectivo y equivalente al efectivo* en \$12.318 millones como resultado fundamentalmente de la mejora las entradas netas de la operación (ingresos por pagos de pensiones IPS, 1% pensionados, comisiones de seguros y menores gastos de la operación) y la baja del stock de colocaciones de crédito social (saldo bruto disminuye en \$4.969 millones).

Además, se presentó un incremento de *Otros Activos Financieros Corrientes* en \$5.563 millones lo que se debe esencialmente a \$5.063 millones por depósitos a plazo con

vencimiento superior a 90 días, correspondientes a fondos obtenidos en la colocación de la serie L de bonos corporativos y destinados al pago de vencimientos de deuda financiera futura.

2. Disminución de las *Colocaciones de crédito social* (incluye las cuentas colocaciones de crédito social neto corrientes y no corrientes; y deudores previsionales neto) en \$5.737 millones, producto principalmente de la baja en \$15.863 millones en el stock de la cartera de trabajadores, lo que fue aminorado por un aumento en \$10.126 millones en el stock de la cartera de pensionados en comparación al cierre de diciembre 2015.

Lo anterior, reafirma el alza que ha venido mostrando la proporción del stock de pensionados durante 2016 (desde un 41% en dic 2015 a un 45% en dic 2016) y el cambio de la tendencia respecto a la que se venía observando desde 2012 producto de normativas que habían restringido el acceso al crédito de este segmento.

3. Aumento de la cuenta *Propiedades, plantas y equipos* en \$3.782 millones producto de: i) la retasación de los edificios y terrenos realizada el mes de diciembre de 2016, con un aumento en \$2.430 millones del valor neto de depreciación de edificaciones e instalaciones fijas y \$1.802 millones de terrenos; ii) el aumento de equipamiento de tecnología en \$2.355 millones por contrato de arriendo financiero asociado a servidores computacionales; y iii) la baja de otros activos fijos en \$2.161 millones, que corresponden en gran medida a los utilizados para servir al contrato de prestación de servicios con IPS, los que fueron amortizados y depreciados durante el transcurso del contrato anterior.

III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31.12.2016 (MM\$)	31.12.2015 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	236.219	232.654	3.564	2%
Otros Pasivos Financieros corrientes	69.598	95.722	-26.124	-27%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	166.621	136.932	29.688	22%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	44.524	49.711	-5.187	-10%
Otros Pasivos Corrientes (3)	5.924	4.109	1.816	44%
Otros Pasivos No Corrientes (4)	1.356	914	442	48%
Total Pasivos	288.023	287.388	635	0%
Patrimonio	158.093	143.220	14.873	10%
Total Pasivos y Patrimonio	446.116	430.608	15.508	4%

(1) Incluye capital e intereses devengados de deuda bancaria, bonos corporativos e intereses por pagar de boletas de garantía.

(2) Incluye Beneficios por pagar, Obligaciones con terceros, Cuentas por pagar Fondos Nacionales, Retenciones, Otras cuentas por pagar, Mutuos hipotecarios endosables y no endosables por pagar.

(3) Incluye Otras provisiones, Pasivos por impuestos, Provisiones por beneficios a los empleados y Otros pasivos no financieros corrientes.



(4) Incluye Cuentas por pagar, Otros pasivos no financieros no corrientes.

Con respecto a diciembre 2015, los pasivos totales aumentaron en \$635 (0%) y el patrimonio creció en \$14.873 millones (10%). Las principales variaciones son:

1. Aumento de los *Pasivos financieros totales* (correspondiente a las cuentas Otros pasivos Financieros Corriente y No Corrientes) en \$3.564 millones respecto al 31 de diciembre de 2015, esta variación se debió principalmente a i) la disminución de deuda bancaria en \$8.505 millones como consecuencia del acuerdo con acreedores bancarios para disminución de exposición neto del incremento de \$2.304 millones asociados a un contrato de arriendo de servidores reconocido como leasing financiero y ii) el aumento de \$12.069 millones de pasivos financieros relacionados a los Bonos Corporativos producto de la colocación de la serie L el 1 de Julio de 2016 (\$33.000 de monto nominal), menos la amortización correspondiente a los pagos de las series anteriores.
2. Disminución de \$5.187 millones en las *Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar* producto de una baja en las obligaciones con el IPS en \$4.684 millones (dineros que el IPS anticipa a Los Héroes para el pago de pensiones) y menores cuentas por pagar a proveedores por \$1.331 millones. Esto fue compensado en parte por el aumento de \$921 millones de cuentas por pagar de otros gastos por bienes y servicios, asociados principalmente a servicios no facturados.
3. El *Patrimonio* muestra un aumento de \$14.873 millones, variación explicada principalmente por los excedentes generados durante el presente período por un monto de \$10.830 millones, además de \$4.231 millones por la revalorización de propiedades, plantas y equipos, y la baja de \$187 millones en reservas por la cobertura de bonos corporativos.

IV. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-dic-2016	31-dic-2015
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,8	1,4
Razón Ácida	Veces	0,7	0,5
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,8	2,0
Endeudamiento Neto (2)	Veces	1,31	1,52
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	42%	52%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	58%	48%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	446.116	430.608

Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	1,70	1,62
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	4,1%	3,5%

Rentabilidad	Unidad	31-dic-2016	31-dic-2015
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	7,2%	1,1%
Rentabilidad del Activo (6)	%	2,5%	0,4%

Clasificación de Riesgo: Solvencia

FitchRating (May-2016)	A- / Estable	A / Estable
Feller (May-2016)	BBB+ / Estable	A / Estable
Humphreys (May-2016)	A / Estable	A+ / Estable

- (1) Definido como: Pasivos Totales / Patrimonio. Existe un límite normativo (por la SUSESO) el cual indica que este indicador no debe superar las 5,0 veces.
- (2) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio. Corresponde a uno de los covenants de los bonos corporativos, cuyo indicador no debe superar las 3,5 veces.
- (3) Definido como: (Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes + Deudores Previsionales – Colocaciones de Crédito Social y Deudores Previsionales de Activos Securitizados) / (Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes – Efectivo y Equivalente al Efectivo + Convenio por pagar IPS – Obligaciones con el Público por Bono Securitizado).
- (4) Definido como: Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles.
- (5) Definido como: Resultado Diciembre /Promedio Patrimonio Diciembre 2016 y Diciembre 2015.
- (6) Definido como: Resultado Diciembre /Promedio Activos Diciembre 2016 y Diciembre 2015.

IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- a. Al 31 de diciembre de 2016, la razón de *Endeudamiento* fue de 1,8 veces el patrimonio, disminuyendo en 0,2 veces con respecto al 31 de diciembre de 2015 y manteniéndose por debajo del límite normativo establecido por la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social) el cual indica que éste no debe superar las 5,0 veces. Este indicador bajó producto de un aumento casi nulo de los pasivos totales (\$635 millones) y el incremento de \$14.873 millones en el patrimonio producto en gran medida de los excedentes.
- b. La razón de *Endeudamiento neto* bajó de 1,52 veces el patrimonio al cierre de 2015 a 1,31 al 31 de diciembre de 2016, producto de la disminución de los pasivos totales netos de caja en \$11.683 millones y el incremento en el Patrimonio por los excedentes generados en el periodo.
- c. Respecto al *Plazo de los pasivos* (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo bajo de 52% el 31 de diciembre 2015 a 42% el 31 de diciembre de 2016, producto del acuerdo con acreedores bancarios del 10 de mayo de 2016 y la emisión de la serie L de bonos corporativos utilizada para pago de vencimientos de deuda. Dado lo anterior, sólo el 29%



los pasivos financieros se encuentran en el corto plazo (al cierre de diciembre 2015 era un 41%).

- d. La *Liquidez Corriente* aumentó de 1,4 veces el 31 de diciembre 2015 a 1,8 veces el 31 de diciembre de 2016 producto de la reducción de \$29.495 millones en pasivos corrientes como consecuencia del acuerdo con acreedores bancarios. Por su parte, el activo corriente aumentó en \$6.640 millones producto de la recaudación de la colocación de la serie L de bonos corporativos neto del pago de amortizaciones de bonos corporativos y primera cuota del acuerdo (junto con la firma).
- e. El indicador de *Mora de Cartera (91-360)* pasó de 3,5% en diciembre 2015 a 4,1% en diciembre de 2016 producto del aumento de la morosidad en 1,2%⁴ de la cartera del segmento trabajadores por el aumento de deudores desvinculados de sus fuentes laborales, contrarrestado por la disminución en 0,2%² de la mora del segmento pensionados por efecto de mejoras en la cobranza que se vienen trabajando desde el último trimestre del año 2015.
- f. El ratio de *Cartera neta sobre Deuda financiera neta* subió a 1,70 veces al 31 de diciembre de 2016 respecto a 1,62 del cierre de 2015, explicado por una baja en la Deuda financiera neta de Efectivo y equivalente (descontando IPS) por \$13.438 millones producto del pago de bonos y deuda bancaria, que fue contrarrestado en parte por una disminución de \$5.737 millones en la Cartera neta.
- g. A diciembre 2016, los indicadores de *Rentabilidad del patrimonio y del activo* muestran un importante crecimiento respecto al 2015, como consecuencia de la mejora en el excedente de \$9.251 millones (5,9 veces) respecto al año anterior.

IV. 2 Otras consideraciones

a. Estrategia de Financiamiento

Emisión serie L de Bonos Corporativos

Con fecha 01 de julio de 2016, se colocó en el mercado financiero un bono corporativo emitido con cargo a la línea de bonos a 10 años de la entidad inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 07 de marzo de 2012, bajo el N°708, cuyas características principales son:

- Monto total : \$33.000.000.000
- Tasa de carátula : 6,8%
- Plazo : 5 años
- Amortización : Semestral en cuotas iguales, a partir del 01 de diciembre de 2018
- Pago de intereses : Semestralmente
- Vencimiento : 01 de junio de 2021

⁴ Moras por segmentos calculadas sobre sus propios volúmenes de colocación.

- Clasificación de Riesgo : BBB+ (Feller Rate), A- (Fitch Rating) y A (Humphreys)

Los fondos provenientes de la colocación de los bonos serie L se destinarán exclusivamente al refinanciamiento de pasivos.

Contrato con Acreedores bancarios

El 10 de mayo de 2016 se suscribió Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos mediante escritura pública con los siguientes bancos acreedores: Banco de Chile, Banco Itaú-Corpbanca, Scotiabank Chile, Banco Santander-Chile, Banco del Estado de Chile, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y Banco de Crédito e Inversiones, nombrándose como Banco Agente el Banco de Chile, acordándose reprogramar créditos vigentes modificando fechas de pago de capital, tasa de interés y fechas de pago de los intereses, bajo los siguientes términos principales:

- ✓ Monto total : \$123.885.713.230
- ✓ Tasa de interés : TAB Nominal + 1,4% anual
- ✓ Pago de Capital : 4 cuotas semestrales; las tres primeras por el 4,167% del capital original de los créditos reprogramados y la cuarta por el 87,499% del capital
- ✓ Fechas de pago de capital : primera el 29.09.2016 y la última el 30.03.2018

El contrato contiene además y entre otras, cláusulas de declaraciones y seguridades de CCAF Los Héroes, regulaciones respecto de pagos anticipados voluntarios y obligatorios, obligaciones de hacer y de no hacer, causales de incumplimiento y exigibilidad anticipada, mandato de agencia y otras cláusulas usuales en refinanciamientos y contratos de esta naturaleza, y no contempla la constitución de garantías sobre activos de Los Héroes.

Como parte de las Obligaciones de Hacer, las Obligaciones Financieras contempladas en el Contrato, son:

1. Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta: Mantener una Cartera Neta medida sobre Deuda Financiera Neta mayor o igual a 1,4 veces.
2. Patrimonio: Mantener un Patrimonio no inferior a \$100.000 millones
3. Nivel de Endeudamiento: Mantener nivel de endeudamiento neto sobre Patrimonio igual o inferior a 3,5 veces.
4. Mora de cartera: Mantener una Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles, no superior a un 6,5% del total de la Cartera.

Al 31 de diciembre de 2016, Los Héroes presenta cumplimiento de la totalidad de estos indicadores.

b. Nuevo Contrato IPS

Con fecha 22 de abril de 2016 se suscribió el contrato de prestación de servicios de atención y pago de beneficios de seguridad social con el Instituto de Previsión Social (IPS) bajo las siguientes condiciones:



1. Plazo de 24 meses, desde el 1° de mayo de 2016 hasta el 30 de abril de 2018
2. Incrementos en el precio por transacción tanto en los pagos realizados en la red presencial como en los pagos realizados en la red móvil.
3. El servicio se prestará en 160 sucursales de la red de oficinas y en 1.404 puntos de pago rurales, estimándose en 2.000.000 de transacciones mensuales aproximadamente.
4. Ajustes en las condiciones del servicio que permitieron eficientar el costo del servicio de pago.
5. Como garantía del fiel y oportuno cumplimiento del contrato, Los Héroes entregó al IPS una póliza de seguro de garantía irrevocable y pagadera a la vista de UF 136.197, con vigencia por el plazo de 30 meses, contado desde el 22 de abril de 2016.
6. No se requiere de nuevas inversiones, puesto que se utilizarán 160 sucursales ya existentes y en el caso de los pagos rurales, se subcontratará con empresas de transportes de valores.

c. Covenants

Respecto al cumplimiento de los covenants financieros, desde sus emisiones a la fecha del presente análisis no han ocurrido eventos de incumplimiento de los covenants asociados a bonos corporativos y al acuerdo con acreedores bancarios firmado el 10 de mayo de 2016. Además, 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.

IV. 3 Indicadores de Solvencia y Liquidez

31 de diciembre de 2016	Indicador	Límite SUSESO	Medición
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-40,9%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx.25%	-36,6%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	-52,3%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-58,0%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-69,0%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	36,2%

Al 31 de diciembre de 2016, Caja Los Héroes cumple con holgura, los indicadores de Liquidez y Solvencia definidos por la SUSESO. Asimismo, posee diversas políticas y procedimientos con el fin de mantener una adecuada administración de los Riesgos a los cuales se encuentra expuesta. Para mayor detalle ver Nota 4 de los Estados Financieros SVS Consolidados.

V. Descripción y Análisis de los Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2016 (MM\$)	31.12.2015 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) por Actividades de la Operación	19.378	5.703	13.674
Flujo Neto Positivo (Negativo) por Actividades de Financiamiento	-4	7.759	-7.763
Flujo Neto Positivo (Negativo) por Actividades de Inversión	-7.055	-2.382	-4.673
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	12.318	11.079	1.238

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2016 resultó en una entrada neta de caja por \$12.318 millones, esto representa un mayor ingreso de caja de \$1.238 millones respecto a igual período del año anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* fue \$13.674 millones mayor respecto al año anterior que se explica fundamentalmente por mayores ingresos netos por operación de crédito social en \$10.158 millones producto de la reducción del stock de crédito e intereses recaudados, menos pagos de prestaciones en \$6.443, menores egresos por \$3.773 millones en pagos a proveedores y mayores cobros por las ventas de bienes y servicios de \$3.016 millones (cobros por servicios de IPS, seguros y otros); lo que fue contrarrestado por mayores egresos netos de la operación de IPS en \$9.674 millones y \$3.013 millones de mayores salidas de pagos a empleados.

El *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$4 millones en contra durante 2016 producto de los ingresos asociados a la colocación de la serie L de Bonos Corporativos por \$31.344 millones, contrarrestado por \$31.348 millones por el pago de deuda financiera correspondiente a las series de bonos corporativos y las cuotas del acuerdo con acreedores bancarios. Pese a esto, diciembre de 2016 acumula \$7.763 millones de menores ingresos respecto al 2015 como resultado en gran parte de menores importes procedentes de préstamos de corto y largo plazo.

Los *Flujos netos originados de actividades de inversión*, presentan un mayor egreso de caja de \$4.673 millones respecto del año anterior, producto de inversión en depósitos a plazo de fondos de la colocación de la serie L de bonos corporativos (corresponden a otros activos financieros corrientes).



VI. Análisis de Mercado

VI.1 Análisis de Mercado de Afiliación

Los Héroes se ha consolidado como uno de los tres actores principales en el mercado, ostentando una participación de un 14% en el total de afiliados al sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar:

Datos a diciembre 2016		
C.C.A.F.	Total Afiliados	Participación de Mercado
Los Andes	4.031.925	58%
La Araucana	1.306.627	19%
Los Héroes	956.317	14%
18 de Septiembre	466.871	7%
Gabriela Mistral	192.699	3%
TOTAL	6.954.439	100%

A diciembre de 2016 la cantidad de afiliados⁵ por segmentos de la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

Los Héroes mantiene su liderazgo en el segmento de pensionados, con un 41% de participación en la industria y un aumento de 34.409 afiliados del segmento respecto a diciembre de 2015.

C.C.A.F.	N° Pensionados dic-2016	N° Pensionados dic-2015	Variación
Los Andes	457.197	445.786	11.411
La Araucana	243.856	300.127	-56.271
Los Héroes	596.459	562.050	34.409
18 de Septiembre	131.315	124.868	6.447
Gabriela Mistral	26.915	29.623	-2.708
TOTAL	1.455.742	1.462.454	-6.712

A diciembre 2016, en el segmento de trabajadores Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 7% y una disminución en el número de afiliados en 19.941 respecto a diciembre de 2015.

C.C.A.F.	N° Trabajadores dic-2016	N° Trabajadores dic-2015	Variación
Los Andes	3.574.728	3.312.030	262.698
La Araucana	1.062.771	1.236.293	-173.522
Los Héroes	359.858	379.799	-19.941
18 de Septiembre	335.556	413.230	-77.674
Gabriela Mistral	165.784	142.809	22.975
TOTAL	5.498.697	5.484.161	14.536

⁵ Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>

VI.2 Análisis de Mercado de Stock de Créditos Sociales

El negocio de la industria Cajas se ha concentrado principalmente en los créditos sociales. Según datos al 30 de septiembre de 2016⁶, el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación, es el siguiente:

Al 30 de septiembre de 2016	Total Cartera* (MM\$)	Participación
Los Andes	1.135.256	59%
La Araucana	339.474	18%
Los Héroes	314.914	16%
18 de Septiembre	99.455	5%
Gabriela Mistral	26.786	1%
Total	1.915.884	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.

Fuente: EEFF cajas a Sep 2016

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 16% del total de Stock de Crédito Social de la industria, ubicándose en el tercer lugar.

⁶ Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis razonado.

Estados de Situación Financiera Clasificados Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes	
	2016	2015	2016	2015
	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes al efectivo	182.273	443.053	7.059	3.119
Otros activos financieros, corrientes	12.321	24.819		
Otros activos no financieros, corrientes	-	-	-	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	517.508	558.295		
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	591.580	1.209.358		
Inventarios	189	189		
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados				
como mantenidos para la venta	321	321		
Activos corrientes totales	1.304.192	2.236.035	7.059	3.119
Activos no corrientes				
Inversiones contabilizadas utilizando el metodo de la participación			2	2
Otros activos financieros no corrientes				
Propiedades, plantas y equipo	275.783	297.362		
Activos por impuestos diferidos	-	29.637		
Total de activos no corrientes	275.783	326.999	2	2
Total de activos	1.579.975	2.563.034	7.061	3.121
Pasivos y Patrimonio				
Pasivos corrientes				
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	819.644	1.932.767	3.952	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	63.386	16.263		
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	82.829	83.084		
Otros pasivos no financieros corrientes	24.193	14.758		
Pasivos corrientes totales	990.052	2.046.872	3.952	-
Pasivos no corrientes				
Otros pasivos no financieros, no corrientes	32.248	37.947		
Total de pasivos no corrientes	32.248	37.947	-	-
Patrimonio				
Fondo social	477.074	346.848	3.121	3.194
Ganancias (pérdidas) acumuladas	80.599	130.226	-12	-73
Otras Reservas	-	1.139		
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	557.673	478.213	3.109	3.121
Participación no controladora	2	2		
Patrimonio total	557.675	478.215	3.109	3.121
Total de patrimonio y pasivos	1.579.975	2.563.034	7.061	3.121

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2016	2015	2016	2015
	M\$	M\$	M\$	M\$
Ganancia (pérdida)				
Ingresos de actividades ordinarias	2.834.688	5.433.595		
Otros ingresos por naturaleza	1.188.891	1.129.499	3.950	-
Materias primas y consumibles utilizados	-109.067	-215.902		
Gastos por beneficios a los empleados	-1.301.444	-1.375.378		
Gasto por depreciación y amortización	-141.780	-67.251		
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	4.420	-7.200		
Otros gastos por naturaleza	-2.357.687	-4.751.387	-3.962	-
Otras ganancias (pérdida)	-6.650	-25.231		-73
Ingresos financieros	6.179			
Costos financieros				
Resultados por unidad de reajuste	387	35		
Participación en Ganacia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el metodo de la participación				
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	109.097	121.100	-12	-73
Gasto por impuesto a las ganancias	-28.498	9.126		
Ganancia (pérdida) antes de impuestos				
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	80.599	130.226	-12	-73
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas				
Ganancia (pérdida)	80.599	130.226	-12	-73
Ganancia (pérdida) atribuible a				
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	80.599	130.226	-12	-73
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras				
Ganancia (pérdida)	80.599	130.226	-12	-73

Estados Consolidados de Flujos de Efectivo Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2016	2015	2016	2015
	M\$	M\$	M\$	M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:				
Clases de cobros por actividades de operación				
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	4.705.913	7.675.315		
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	698.010	622.000	3.950	
Otros cobros por actividades de operación	7.726	15.111		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-3.909.057	-6.470.510		
Pagos a y por cuenta de los empleados	-1.297.408	-1.272.058		
Otros pagos por actividades de operación	-324.771	-327.877		
Intereses pagados				
Intereses recibidos				
Ingresos (gastos) por impuestos a las ganancias				
Otras entradas (salidas) de efectivo	6.079		-10	-22
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	-113.508	241.981	3.940	-22
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Compras de propiedades, planta y equipo	-148.931	-162.189		
Compras de otros activos a largo plazo				
Otras entradas (salidas) de efectivo	1.659	3.361		
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-142.272	-158.828		
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación				
Importes procedentes de préstamos de corto plazo				
Total importes procedentes de préstamos				
Pagos de préstamos				
Otras entradas (salidas) de efectivo				
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación				
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	-260.780	83.153	3.940	-22
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	-260.780	83.153	3.940	-22
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	443.053	359.900	3.119	3.141
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	182.273	443.053	7.059	3.119

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2016	2015	2016	2015
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo inicial reexpresado	478.215	347.987	3.121	3194
Cambios en el patrimonio				
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)	80.599	130.226	-12	-73
Otro resultado integral				
Resultado integral	80.599	130.226	-12	-73
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	-1.139			
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera				
Total de cambios en patrimonio	79.640	130.226		
Saldo final del período actual	557.675	478.215	3.109	3121



Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes

a) Documentos y cuentas por cobrar

Sociedad	RUT	Naturaleza de la relación	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	70.016.330-K	Prestación de servicios	591.580	1.209.358
Totales			591.580	1.209.358

b) Documentos y cuentas por pagar

Sociedad	RUT	Naturaleza de la relación	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	70.016.330-K	Convenio servicios	63.386	16.263
Totales			63.386	16.263

c) Transacciones con efecto en resultados

RUT	Entidad	País	Moneda o unidad de reajuste	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2016		31.12.2015	
						Monto M\$	Efectos en resultado (cargo) abono M\$	Monto M\$	Efectos en resultado (cargo) abono M\$
70.016.330-k	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Chile	Pesos	Matriz	Contratación de servicios	1.327.432	1.327.432	3.593.370	3.593.370
70.016.330-k	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Chile	Pesos	Matriz	Servicios contables y arriendos	41.912	(41.912)	37.589	(37.589)
70.016.330-k	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Chile	Pesos	Matriz	Cuota social	698.000	698.000	622.000	622.000
Totales						1.983.520		4.177.781	

