



2017

MEMORIA INTEGRADA

TRABAJANDO
COMPROMETIDOS PARA
QUE MÁS CHILENOS
PUEDAN VIVIR MEJOR

Contenido

01.

SOMOS

1.1. Identificación de la institución	04
1.2. Carta del presidente	05
1.3. Cifras 2017	07
1.4. Historia	10
1.5. Hitos 2017	12
1.6. Misión, Visión y Valores	13
1.7. Entorno	14
1.8. Marco legal	17

04.

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

4.1. Beneficios	47
4.2. Inclusión financiera	51
4.3. Servicios transaccionales	53
4.4. Iniciativas sociales	54

02.

GOBIERNO CORPORATIVO

2.1. Modelo de Gobierno Corporativo	19
2.2. Directorio	20
2.3. Comités de Directorio	26
2.4. Asesorías de Directorio	27
2.5. Principales ejecutivos	28

05.

INFORMACIÓN FINANCIERA

5.1. Generación de excedentes	60
5.2. Fuentes de Financiamiento	64
5.3. Gestión de riesgos	65
5.4. Resumen de indicadores financieros	67
5.5. Bienes raíces propiedad de Los Héroes	68
5.6. Entidades subsidiarias	69
5.7. Declaración de responsabilidad Memoria	72

03.

MODELO DE NEGOCIO

3.1. Generación de valor	34
3.2. Quiénes son nuestros grupos de interés	35
3.3. Canales	38
3.4. Calidad de servicios	44

06.

ESTADOS FINANCIEROS

6.1. Declaración responsabilidad EEFF	74
6.2. Informe Auditor Independiente	75
6.3. Resumen de hechos esenciales del periodo	77
6.4. Estados Financieros consolidados	83
6.5. Alcance de memoria integrada 2017	254





01. SOMOS

1.1 Identificación de la institución

"Me llena de orgullo haber ayudado a los habitantes de Villa Santa Lucía. Tras el aluvión que arrasó con un tercio del pueblo en 2017, hicimos todos los esfuerzos humanos para cumplir nuestro objetivo, el de asegurar que los pensionados recibieran su dinero en su fecha habitual. Los pensionados cuentan con nosotros para recibir su dinero cada mes".

Omar Sepúlveda, jefe Red Móvil, Los Héroes.



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:	Constan en escritura pública de fecha 31/01/2012, otorgada en la vigésimo primera notaría de Santiago, de Raúl Iván Perry Pefaur.
Fecha de 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. <i>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.</i>
Dirección principal:	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago.
Página web:	www.losheroes.cl.
Número atención afiliados:	600 2222 9999 / 600 2222 7777.
Contacto corporativo:	Germán Lafrentz H., gerente de Asuntos Corporativos y Negocios.
Teléfono:	+562 2964 8245.
Correo electrónico:	glafrentz@losheroes.cl
Contacto con inversionistas:	Jorge Oliva Mol, gerente de Administración y Finanzas.
Teléfono:	+562 2964 8187.
Correo electrónico:	relacioninversionistas@losheroes.cl.



1.2 Carta del presidente



ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
PRESIDENTE

EN NOMBRE DEL DIRECTORIO QUE TENGO EL HONOR DE PRESIDIR, ES MUY GRATO COMPARTIR CON USTEDES EN ESTE DOCUMENTO **EL RESUMEN DE LA GESTIÓN 2017 DE CAJA DE COMPENSACIÓN LOS HÉROES**, RESULTADO DE LAS TAREAS REALIZADAS POR LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN.

Definitivamente, el año que pasó nos llena de orgullo: se otorgaron 4.322.458 beneficios, en un esfuerzo por responder a la Contribución Social, principal foco de la actividad de la Caja y a la confianza de nuestros 937.851 afiliados.

Como importantes actores del Sistema de Seguridad Social, estamos convencidos de que nuestro rol consiste en ser una plataforma de la seguridad social que permita apoyar y mejorar la calidad de vida de las personas. Éste es nuestro espíritu y lo que nos motiva a seguir esforzándonos por brindar beneficios que permitan que más chilenos puedan vivir mejor.

Por esto, cuando pensamos en beneficios de salud, queremos profundizar el acceso a servicios de salud de calidad; cuando hablamos de créditos, nos referimos a impulsar la inclusión financiera de los segmentos con menor acceso; cuando desarrollamos actividades recreacionales, estamos fomentando más tiempos en familia. En definitiva, cuando hablamos de Los Héroes, hablamos de contribución social real y concreta.

En este sentido, un hito importante del año 2017

fue el lanzamiento del beneficio de consulta médica de especialidad por \$990 para trabajadores y pensionados en los centros médicos con convenio. Este programa ha permitido a los afiliados a Los Héroes contar con chequeos médicos en medicina general, en oftalmología, cardiología y otorrinolaringología en condiciones que, de otra forma, difícilmente hubieran podido tener. Para nosotros, esto es mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.

Asimismo, en nuestra gestión hemos puesto especial preocupación en el segmento de adultos mayores, pues estamos convencidos de que en este grupo de personas encontramos a un alto número de chilenos que requieren apoyo para enfrentar los desafíos que conlleva el paso de los años. Es así como en 2017 cerramos el año con 592.590 afiliados pensionados, lo que nos da una participación de 41% en esta área comparándonos con otras cajas de compensación.

Este posicionamiento nos ha permitido hacer un aporte real y concreto a más de medio millón de adultos mayores. Nuestro compromiso y esfuerzo profesional es con ellos.



A lo anterior, se suman los 345.261 trabajadores que están afiliados a la Caja de Compensación Los Héroes, para quienes nos hemos preocupado de desarrollar una oferta de beneficios y servicios financieros que se traduzcan en una real inclusión y contribución para sus familias.

En este contexto, y sin lugar a dudas, uno de los hechos que nos generaron mayor orgullo durante 2017 fue habernos adjudicado nuevamente la licitación del Instituto de Previsión Social (IPS) para el pago de los beneficios estatales. Este hito es un respaldo a la gestión que veníamos realizando desde el año 2011 y refuerza el rol social de Los Héroes.

Hemos demostrado que somos capaces de cumplir el rol de prestador de servicios a los grupos más necesitados de la población, incluso en condiciones extremas, como ocurre, por ejemplo, con los pagos de pensiones y beneficios en lugares aislados y rurales, en especial en las situaciones de emergencia a las que nuestro país se ve constantemente expuesto.

Con nuestro equipo de colaboradores, altamente comprometido con nuestro rol social y desplegado en 178 sucursales a nivel nacional, entregamos una enorme cantidad de servicios transaccionales a personas beneficiarias de diferentes prestaciones sociales del Estado, logrando un promedio mensual de 1.540.231 actividades de pago.

Otros hechos que nos llenan de orgullo son las iniciativas sociales que hemos realizado durante el año. Programas como: "Nuevos Héroes", "Ideas de Héroes", "Diálogos Los Héroes" y nuestro voluntariado "Súmate, ¡hay un héroe en ti!", son ejemplos del compromiso social con los afiliados, con la comunidad, con los colaboradores y, por supuesto, con todos los grupos de interés que son parte de Los Héroes.

Este tipo de actividades es el mayor reflejo de la identidad de Los Héroes: el rol social ha marcado su cultura. En Los Héroes vivimos estos valores, trabajamos con cercanía, transparencia, calidad, creatividad y compromiso social, siendo este último uno de los más arraigados entre nuestros colaboradores. De manera transversal, damos lo mejor por los demás, en un clima laboral propio de las mejores empresas para trabajar en Chile, razón por la que en 2017 Los Héroes obtuvo el lugar 41 en la medición de Great Place to Work.

En la presente memoria integrada podrán interiorizarse con mayor detalle respecto de los resultados y eventos más destacados de nuestra gestión durante 2017. Una vez más, quiero agradecer el buen desempeño y compromiso mostrado por los colaboradores, quienes, con dedicación, seriedad y disposición hacia nuestros afiliados, hacen posible seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida de millones de chilenos.

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
PRESIDENTE

1.3 Cifras 2017



Beneficios entregados

4.322.458



Créditos sociales entregados

169.974



Promedio mensual de transacciones de pago

1.540.231



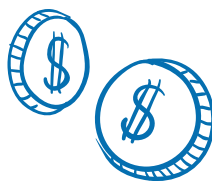
Número de bonos marzo entregados

854.546



Valor de beneficios entregados a afiliados

\$ 8.222 millones



Número total de pagos IPS + AFP

22.639.899

Usuarios de beneficios

Trabajadores

46%



Pensionados

54%



Número total de afiliados

937.851



Total de pensionados afiliados

592.590



Total de trabajadores afiliados

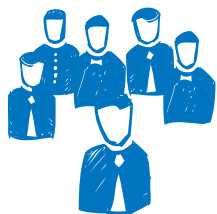
345.261



Total de empresas afiliadas

4.200

Cifras 2017



Colaboradores

1.743



Mujeres

66%



Hombres

34%



Horas de capacitación

31.928



Personas capacitadas

1.375



Horas de capacitación
presencial

31%



Horas de capacitación
e-learning

69%





Diversidad en la organización

**CIFRAS AL 31
DE DICIEMBRE DE 2017**

DIRECTORIO

**GERENCIA GENERAL
Y OTRAS
GERENCIAS**

ORGANIZACIÓN

GÉNERO

Masculino	6	49	589
Femenino	0	22	1154

NACIONALIDAD

Chilena	6	71	1723
Extranjera	0	0	20

RANGO DE EDAD

Inferior a 30 años	0	0	170
Entre 30 y 40 años	0	18	769
Entre 41 y 50 años	1	29	546
Entre 51 y 60 años	2	20	224
Entre 61 y 70 años	3	4	34
Superior a 70 años	0	0	0

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

Menos de 3 años	3	17	665
Entre 3 y 6 años	1	22	430
Entre 7 y 9 años	0	11	288
Entre 10 y 12 años	0	10	138
Más de 12 años	2	11	222

1.4 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.

→ 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.

→ 1998

Se permite afiliación de pensionados.

→ 2007

La autoridad permite la afiliación de empleados públicos y municipales.

→ 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.

→ 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.

→ 2004

Los Héroes es la primera caja de compensación en implementar Gobierno Corporativo.

→ 1977

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

→ 1993

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

→ 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.





→ 2008

Afiliación de beneficiarios de Pensión Básica Solidaria. 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).

→ 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.

→ 2012

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

→ 2014

Primeros diálogos comunitarios con grupos de interés de Los Héroes.

→ 2016

Colocación de un bono corporativo por \$33.000 millones a cinco años, con una tasa de 6,8%, destinado a refinanciar pasivos. El Instituto de Previsión Social adjudica a Los Héroes el nuevo contrato para el servicio de pago de pensiones y beneficios del Estado hasta 2018.

→ 2009

Se emiten circulares de riesgo de crédito y mercado de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), con el objetivo de mantener evaluadas en forma permanente las carteras de crédito con criterios predefinidos, incorporar mejores prácticas en la administración de riesgos y resguardar el fondo social.

→ 2011

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

→ 2013

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

→ 2015

Los Héroes cumple 60 años.

Se emite la circular de control interno y la de conductas y prácticas corporativas de la SUSESO, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad en cuanto a la consecución de los objetivos y propiciar un conjunto de prácticas que sean coherentes con el estándar ético de una entidad de previsión social, respectivamente.

1.5 Hitos 2017

Adjudicación de la licitación de pagos de beneficios sociales del Estado 2018-2022

La caja se adjudicó por un nuevo periodo el contrato de dos de las tres líneas del servicio de pagos de beneficios sociales del Estado, que el Instituto de Previsión Social licitó para el periodo comprendido entre mayo de 2018 y abril de 2022.

El resultado de este proceso supone la mantención por parte de Los Héroes, a contar del 1 de mayo de 2018, de la Línea de Servicio 1 "Pago en Sucursal Red 1", que cuenta con 159 sucursales en todo Chile para pagos de beneficios del Estado y que gestiona más de 1.500.000 pagos al mes. Junto con esto, Los Héroes se adjudicó otro de los servicios ya administrados, la Línea de Servicio 3 o "Pago Rural", que debe ejecutar 1.397 puntos de pago rural y que cuenta con un total de 170.358 pagos al mes.

Primera cuenta pública Caja de Compensación Los Héroes

En julio 2017, Los Héroes realizó su primera cuenta pública en la que reportó a sus afiliados, a las autoridades, y a la comunidad en general, los principales resultados de su gestión 2016. En esta instancia además, se respondió preguntas realizadas por afiliados de todo el país, y se realizó una transmisión vía Streaming a todo Chile.

Los Héroes es una de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile

Tras tomar la decisión estratégica de adoptar el modelo de gestión de cultura y personas de Great Place to Work (GPTW), en 2017 por primera vez Los Héroes se midió con las herramientas de esta metodología y alcanzó el lugar N°41 entre las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile. En esta primera evaluación de clima laboral participó más del 85% de los colaboradores de la organización.

Continuidad de pago de pensiones en zonas afectadas por catástrofes

Durante 2017, dos zonas de Chile fueron afectadas gravemente por catástrofes. En este contexto, Los Héroes dio continuidad en el servicio de pago de pensiones en las zonas rurales afectadas por el incendio en Villa Santa Olga en febrero, así como también en sectores de la Región de Coquimbo que se vieron afectados por aluviones en mayo.

Constitución del Directorio para el periodo 2017-2020

Los Héroes constituyó su nuevo Directorio, que ejercerá en el periodo comprendido entre abril de 2017 y abril de 2020. Como resultado de este proceso eleccionario, que siguió exhaustivamente la normativa vigente y los estatutos de la organización, el Directorio quedó conformado por los señores Alfredo Kunze, representante del estamento empresarial y presidente; Gabriel Riveros, representante del estamento laboral y vicepresidente; Gastón Lewin, representante del estamento empresarial; Marcelo Oyarce y Marcelo Solís, ambos representantes del estamento laboral, y Arturo Lyon, que ingresa al Directorio como nuevo representante del estamento empresarial.

Colocación de bono corporativo

Los Héroes colocó un bono corporativo en el mercado financiero local, en mayo de 2017, por un total de UF 1.500.000. La emisión, que fue liderada por Credicorp Capital Chile, se realizó a través de la serie M, estructurada a cinco años plazo, con dos años de gracia.

Alianza con Scotiabank para obtención de créditos hipotecarios

La caja firmó una alianza hipotecaria con Scotiabank, cuyo objetivo es reforzar el apoyo social a los afiliados, brindando oportunidad para acceder a una casa propia a través del Crédito Hipotecario Scotiabank. Esta oferta hipotecaria es más cercana y conveniente, con una serie de beneficios asociados y en alianza con una institución líder en el financiamiento hipotecario con subsidios a la vivienda.

Nueva plataforma web

A nivel de infraestructura y arquitectura tecnológica se implanta una nueva plataforma web (Red Hat), que permitirá desarrollos ágiles en los canales de atención.

Acceso a consultas de medicina general y especialidades a \$990

Durante 2017, se permitió el acceso a consultas de medicina general a \$990. Además de esto, y luego de estudiar las necesidades de los afiliados, se descubrió que había tres especialidades en salud con mucha demanda y por ello se generó un plan de consultas a \$990 en otorrinolaringología, cardiología y oftalmología, en la red de salud en convenio a largo del país.



1.6 Misión, Visión y Valores

Quiénes somos

Somos una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del Sistema de Seguridad Social del país.

Por qué nacimos

Nacimos 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 AG, para administrar el beneficio de la asignación familiar del sector.

Qué ofrecemos hoy y a quién

Ofrecemos a nuestros afiliados pensionados y trabajadores una diversa y extensa cartera de beneficios en salud, recreación, educación, bonos en dinero, productos financieros y otros ámbitos relevantes en la vida de las personas.

Atendemos a trabajadores de empresas afiliadas y pensionados afiliados, además a los beneficiados del Instituto de Previsión Social (IPS) y a pensionados de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y compañías de seguro. Por eso, somos actualmente la mayor organización de pago de beneficios sociales, con más de 20 millones de transacciones IPS al año.



Misión

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



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.



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.

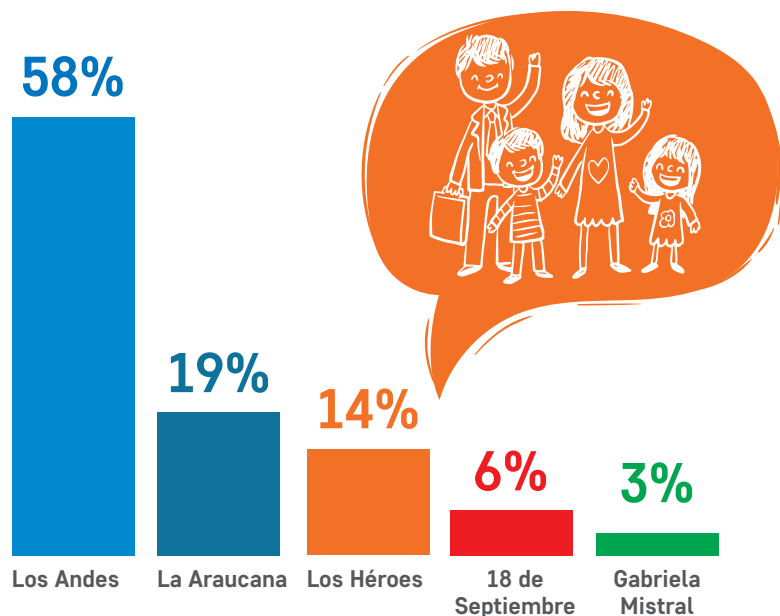
Calidad: La vida siempre premia el trabajo bien hecho.



1.7 Entorno

En la industria de las cajas de compensación, respecto del número total de afiliados, participan cinco organizaciones.

Participación en industria de cajas de compensación (en base a N° total de afiliados a cajas al 31 de diciembre de 2017)



Fuente: Información disponible en la Superintendencia de Seguridad Social.

Entidades supervisoras:

- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).
- Comisión para el Mercado Financiero - CMF (ex Superintendencia de Valores y Seguros - SVS), que a la fecha supervisa a tres de ellas, dada su condición de instituciones emisoras de instrumentos de oferta pública.
- Contraloría General de la República (fiscaliza lo referente a la gestión de fondos públicos).
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), en materia de tasas de interés.

Número total de afiliados a cajas

C.C.A.F.

2015 2016 2017

LOS ANDES	3.757.816	4.031.925	3.981.820
LA ARAUCANA	1.536.420	1.306.627	1.344.232
LOS HÉROES	941.849	956.317	937.851
18 DE SEPTIEMBRE	538.098	466.871	442.768
GABRIELA MISTRAL	172.432	192.699	188.828
TOTALES	6.946.615	6.954.439	6.895.499

Fuente: Cifras a diciembre de 2017 disponibles en la Superintendencia de Seguridad Social. Las tablas consideran los segmentos de Entidades Empleadoras o Empresas y Trabajadores, y Pensionados.



Participación (en base a número total de afiliados a cajas)

C.C.A.F.	2015	2016	2017
LOS ANDES	54%	57%	58%
LA ARAUCANA	22%	19%	19%
LOS HÉROES	14%	14%	14%
18 DE SEPTIEMBRE	8%	7%	6%
GABRIELA MISTRAL	2%	3%	3%

Fuente: Cifras a diciembre de 2017 disponibles en la Superintendencia de Seguridad Social. Las tablas consideran los segmentos de Entidades Empleadoras o Empresas y Trabajadores, y Pensionados.

Número de pensionados afiliados a cajas

C.C.A.F.	2015	2016	2017
LOS ANDES	445.786	457.197	440.183
LA ARAUCANA	300.127	243.856	256.879
LOS HÉROES	562.050	596.459	592.590
18 DE SEPTIEMBRE	124.868	131.315	128.138
GABRIELA MISTRAL	29.623	26.915	23.261
TOTALES	1.462.454	1.455.742	1.441.051

Fuente: Cifras a diciembre de 2017 disponibles en la Superintendencia de Seguridad Social. Las tablas consideran los segmentos de Entidades Empleadoras o Empresas y Trabajadores, y Pensionados.





Número de trabajadores afiliados a cajas

C.C.A.F.

2015 2016 2017

LOS ANDES	3.312.030	3.574.728	3.541.637
LA ARAUCANA	1.236.293	1.062.771	1.087.353
LOS HÉROES	379.799	359.858	345.261
18 DE SEPTIEMBRE	413.230	335.556	314.630
GABRIELA MISTRAL	142.809	165.784	165.567
TOTALES	5.484.161	5.498.697	5.454.448

Fuente: Cifras a diciembre de 2017 disponibles en la Superintendencia de Seguridad Social. Las tablas consideran los segmentos de Entidades Empleadoras o Empresas y Trabajadores, y Pensionados.

Número de empresas afiliadas a cajas

C.C.A.F.

2015 2016 2017

LOS ANDES	51.851	55.291	56.105
LA ARAUCANA	11.456	10.099	9.687
LOS HÉROES	4.923	4.564	4.200
18 DE SEPTIEMBRE	14.981	13.330	11.941
GABRIELA MISTRAL	8.027	8.232	8.022
TOTALES	91.238	91.516	89.955

Fuente: Cifras a diciembre de 2017 disponibles en la Superintendencia de Seguridad Social. Las tablas consideran los segmentos de Entidades Empleadoras o Empresas y Trabajadores, y Pensionados.

1.8 Marco legal



1.8.1 Régimen sobre prestaciones de 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 y ahorro previo para adquisición de viviendas, entre otros requerimientos de la misma naturaleza.

1.8.2 Principales cambios normativos 2017 con efectos en el sector

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió la Circular N°3237-2016, que se refiere a las Normas sobre Conducta y Prácticas Corporativas, y la Circular N°3348-2017, que permite financiamiento internacional a las cajas de compensación de asignación familiar.

Adicionalmente, entró en vigencia la Ley N°20.590 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras (SBIF), que autoriza la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos o cualquier otro sistema similar (tarjetas de prepago) por parte de empresas no bancarias, incluidas las cajas de compensación.

Nota: Dado que es una corporación de derecho privado, en Los Héroes no existe controlador.



02. GOBIERNO CORPORATIVO



2.1 Modelo de Gobierno Corporativo

“El rol principal de las Cajas de Compensación es entregar beneficios a sus afiliados y aportar así a su integración, bienestar y a mejorar su calidad de vida, al favorecer el acceso y disminuir brechas en materias sensibles como salud, educación, recreación y acceso al crédito social, por lo que su propósito tiene relación con la equidad y desarrollo social de las personas.”

Alejandro Muñoz, gerente general, Los Héroes.



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

Nuestras prácticas:

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

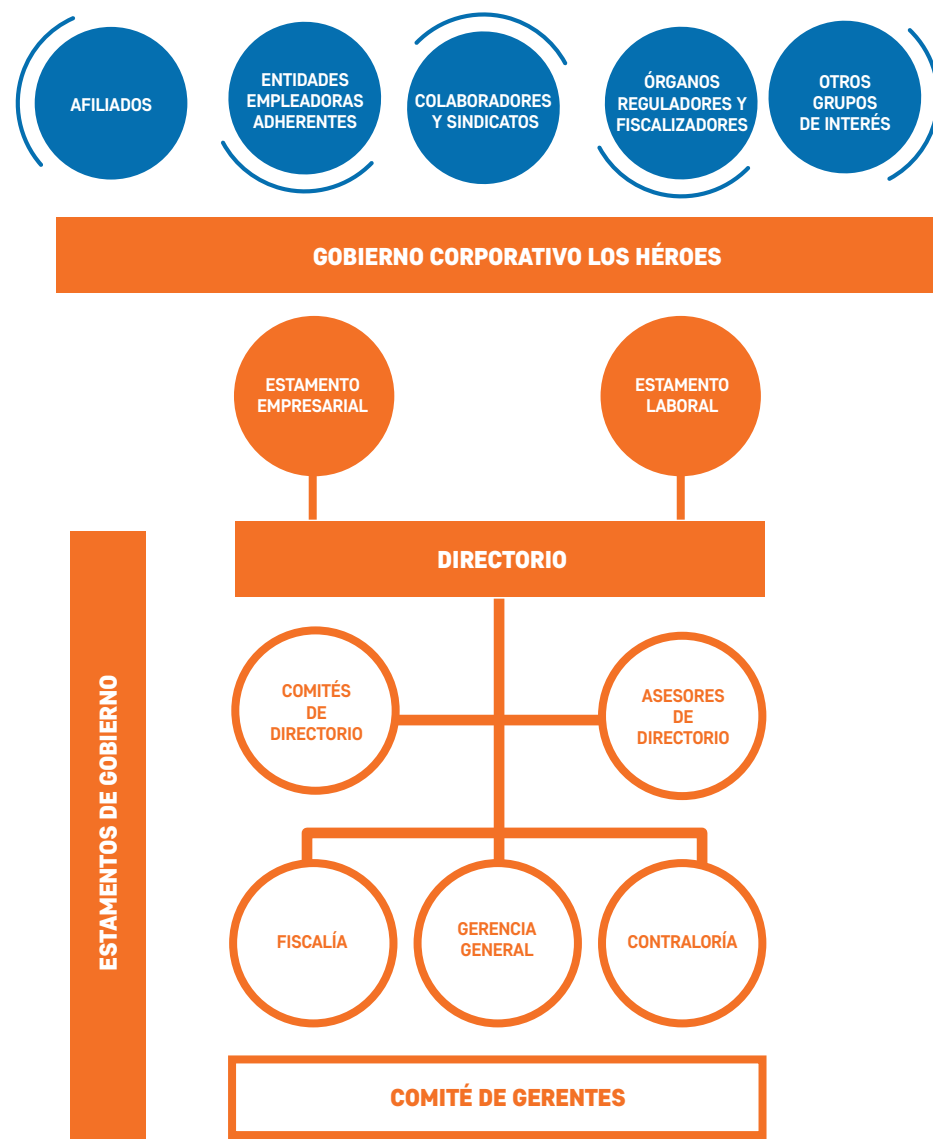
Transparencia y divulgación de la información: valores fundamentales para mantener la confianza de todos sus grupos de interés.

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 establece 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 éstos. Los Héroes 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 realizan de sus actuaciones.

Control interno y gestión de riesgo: Los Héroes 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 promover un sólido sistema de gestión de riesgo y control interno, cuya gestión es responsabilidad de la gerencia general.



Fuente: Administración Los Héroes



2.2 Directorio



2.2.1 Composición y elección

Está compuesto por seis miembros, que son elegidos cada tres años con posibilidad de ser reelegidos. Adicionalmente, participan en el Directorio el gerente general y el fiscal, quienes solo tienen derecho a voz en sus deliberaciones.

De los seis integrantes del Directorio, tres representan a los trabajadores afiliados (estamento laboral) y tres a las entidades empleadoras adherentes (estamento empresarial).

Tal como establece la ley, estos directores no pueden desempeñar cargos o funciones directivas en un partido político; ser funcionarios de instituciones del sector público que ejerzan directamente funciones de fiscalización y control sobre las cajas de compensación; ni ser directores de otra caja.

El modelo de nombramiento de los directores es mixto, ya que se utilizan procedimientos tanto de designación como de elección por parte de las entidades empleadoras adherentes y de los trabajadores afiliados.

Antes del término del periodo trienal, el Directorio cuyo periodo expira designa de entre sus miembros a un director del estamento laboral y a uno del estamento empresarial para continuar por el periodo 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 y 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 director se elige en una junta estamental que puede estar compuesta por hasta siete 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 con los Estatutos de Los Héroes.

Última elección de Directorio: En diciembre de 2016 se inició el proceso de la renovación del Directorio con la designación de tres directores. La elección de los restantes directores se efectuó durante el primer cuatrimestre del año 2017.

Cabe hacer una especial mención al dedicado y profesional trabajo de don Antonio Bascuñán, quien desde el año 2014 hasta abril de 2017 se desempeñó como director de esta corporación y también como presidente del Comité de Personas y Gobierno Corporativo e integrante de los comités de Estrategia y Beneficios Sociales y de Riesgo.

Modelo de elección del Directorio:

DIRECTORES NUEVOS

ESTAMENTO LABORAL

Selección de una junta estamental (hasta 15 integrantes) a través de votación universal de los trabajadores afiliados

Junta estamental laboral selecciona dos directores

ESTAMENTO EMPRESARIAL

Selección de junta estamental (7 integrantes) a través de votación universal de representantes legales de empresas afiliadas

Junta estamental empresarial selecciona un nuevo director

Asimet selecciona un nuevo director

DIRECTORES DE CONTINUIDAD

ESTAMENTO LABORAL

El Directorio selecciona de entre sus miembros a un director del estamento laboral y uno del estamento empresarial para continuar en el siguiente periodo

Selección de un director por parte del estamento laboral

ESTAMENTO EMPRESARIAL

Selección de un director por parte del estamento empresarial

Miembros del Directorio



**ALFREDO
KUNZE SCHÜTZE**
PRESIDENTE



**GABRIEL
RIVEROS INFANTE**
VICEPRESIDENTE



**GASTÓN
LEWIN GÓMEZ**
DIRECTOR



**MARCELO
OYARCE CIFUENTES**
DIRECTOR



**MARCELO
SOLÍS HERNÁNDEZ**
DIRECTOR



**ARTURO
LYON PAROT**
DIRECTOR

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, además, del Comité de Personas y Gobierno Corporativo de Los Héroes. En abril de 2014 asumió como presidente del Directorio de Los Héroes. En abril de 2017 fue reelegido como director de Los Héroes y también reelegido como presidente del Directorio.

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 titulado de Inacap, redes, comunicaciones radio y televisión, contabilidad, experto en Gobierno Corporativo avanzado 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 54 años en la empresa CMPC y 39 años en forma interrumpida en la presidencia del sindicato profesional que se inició en 1979. También se desempeñó en actividades directivas con la presencia de la rama de cultura, deporte y presidente Comité de Auditoría de la Cooperativa Papepera. Además fue 23 años presidente del servicio de bienestar bipartito de la empresa y los trabajadores, 40 años miembro titular del comité paritario de la empresa 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 trabaja diariamente con la Ley de Probidad N°20.393. Es miembro permanente del Comité de Capacitación en Papeles Cordillera y miembro titular del Comité Sicosocial de Salud Ocupacional de la misma empresa.

Actualmente es el jefe del Departamento Servicios Externos de la Planta Papeles Cordillera S.A. Filial Papeles CMPC S.A.

Es director de Los Héroes desde 1987 y vicepresidente desde 1990. En mayo de 2014 asumió la presidencia del Directorio de

la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (Recreativa). Es director de la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes y de la sociedad Plaza Brasil S.A. y presidente del Comité de Auditoría. Además, es miembro de los comités de Estrategia y Beneficios Sociales, de Personas y Gobierno Corporativo, y es miembro permanente del Comité de Riesgo.

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 AG hasta noviembre de 2014 y es en la actualidad director de esta institución.

En mayo de 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 Director de FORMAC (Grupo Ducasse).

En abril de 2014 asumió como director de Los Héroes. Es integrante de los Comités de Estrategia y Beneficios Sociales, Personas y Gobierno Corporativo y de Auditoría y 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.

Arturo Lyon Parot

Director / Rut: 5.256.612-6

Es técnico mecánico titulado en INACAP y ha participado en varios programas de Administración y Gestión de Empresas de la Escuela de Negocios - ESE, de la Universidad de los Andes. Su experiencia laboral está centrada en la industria metalmecánica. Fue socio gerente de Remolques Montenegro hasta el año 1995. Actualmente es socio gerente de Maestranza Almahue SpA y de las sociedades de inversión Mac SpA, Inversiones Almahue SpA, LyG SpA. También es socio fundador de Zolkan Spa. Desde el año 1994 ha desempeñado diversos cargos y funciones dentro de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas ASIMET AG y entre 2005 y 2009 ejerció el cargo de presidente del Directorio. Paralelamente fue miembro del Comité Ejecutivo de Sofofa y presidente del Directorio de Chilevalora (Sistema Nacional de Certificación de

Competencias Laborales). Actualmente es director de Asimet, vicepresidente del Directorio de Chilevalora, presidente del Directorio de la Corporación Educacional Asimet - Liceo Chileno Alemán y director de Los Héroes Caja de Compensación para el periodo 2017-2020.

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 Papelera de Laja y la educación media, como interno en el Liceo Enrique Molina, en Concepción.

El año 2002 inició su carrera como dirigente sindical, siendo vicepresidente del Sindicato número 1 de Astilleros y Maestranzas de la Armada (ASMAR), al mismo tiempo que formó parte del Consejo Directivo de Bienestar, representando a los trabajadores de Talcahuano de la misma empresa. El año 2011 formó el Sindicato número 3 de Trabajadores de ASMAR. A contar de septiembre de 2014 fue 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 ASMAR, Talcahuano. Ingresó como director a Los Héroes el año 2010 y participa de las diferentes capacitaciones del Directorio. En 2017 fue reelegido como director de Los Héroes.

Marcelo Solís Hernández

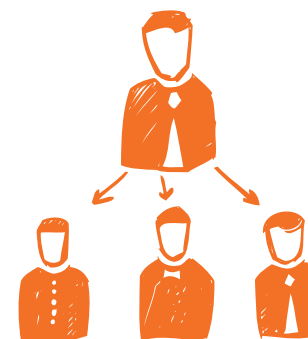
Director / Rut: 14.268.962-6

Nació en Chillán en 1972. Cursó educación básica en la Escuela E-235 Árabe Unida de Chillán y completó educación media en el Liceo Industrial San Agustín de Puñal, 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. Con 13 años de antigüedad en la empresa, postuló a director sindical, quedando en el cargo de tesorero del sindicato.

Desde hace tres periodos ejerce el cargo de presidente del sindicato de la misma empresa. Ingresó como director de Los Héroes en abril de 2014 y fue reelegido en abril de 2017.





Historial de reelecciones del Directorio Los Héroes

PERIODO ACTUAL

2017/
2020*

DIRECTORES	CARGO	ESTAMENTO	PERIODO COMO DIRECTOR
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	Empresarial	Ingresa en abril de 1999. Asume cargo de presidente en abril de 2014.
Gabriel Riveros Infante	Vicepresidente	Laboral	Ingresa en agosto de 1987. Asume cargo de vicepresidente en abril de 1990.
Arturo Lyon Parot	Director	Empresarial	Asume cargo de director en abril de 2017.
Gastón Lewin Gómez	Director	Empresarial	Asume cargo de director en abril de 2014.
Marcelo Oyarce Cifuentes	Director	Laboral	Asume cargo de director en agosto de 2011.
Marcelo Solís Hernández	Director	Laboral	Asume cargo de director en abril de 2014.

* Los directores que se mencionan en la tabla fueron electos para el periodo correspondiente a 2017- 2020. Durante este nuevo ciclo asumió Arturo Lyon Parot en reemplazo de don Antonio Bascuñán Valdés, quien ejerció como director entre abril de 2014 y abril de 2017.



Remuneraciones recibidas por los miembros del Directorio

(cifras en miles de \$)

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
Marcelo Enrique Oyarce	9.821	-	796	10.617
Antonio Bascuñán Valdés	9.821	28.192	-	38.013
Gastón Lewin Gómez	9.821	21.388	-	31.209
Marcelo Solís Hernández	9.821	-	207	10.091
Arturo Lyon Parot	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	58.926	113.262	1.066	173.254

Fuente: Administración Los Héroes.

Total gastos del Directorio

(cifras en miles de \$)

2017 2016

Dietas del Directorio	61.151	58.926
Otros gastos del Directorio*	239.509	280.472
Total	300.660	339.398

*Incluye principalmente los honorarios de directores y asesores por su participación en los distintos comités.

Fuente: Administración Los Héroes.

2017

DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR
Alfredo Kunze Schütze	9.482	41.983	-	51.465
Gabriel Riveros Infante	10.334	29.804	78	40.216
Marcelo Enrique Oyarce	10.334	-	211	10.545
Antonio Bascuñán Valdés	2.554	8.303	-	10.857
Gastón Lewin Gómez	10.334	21.830	-	32.164
Marcelo Solís Hernández	10.334	-	407	10.741
Arturo Lyon Parot	7.779	15.226	183	23.188
TOTAL GENERAL	61.151	117.146	879	179.176

Fuente: Administración Los Héroes.



2.3 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.

¿Qué son 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.

¿Qué actividades realizan?

Los comités emiten reportes y sugerencias para la posterior toma de decisiones informadas por parte del 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.

¿Quién los preside y cuál es su rol?

El presidente de cada comité es un director designado por el Directorio. Le corresponde dar cuenta de las materias que requieren aprobación del Directorio o que estime conveniente presentar, en razón de su naturaleza o importancia. Sin perjuicio de lo anterior, todas las actas y la documentación de respaldo de las materias tratadas en las sesiones de los comités son incorporadas a un sitio web privado, al cual tienen acceso los directores, lo que les permite tomar conocimiento cabal de las mismas.

¿Cuál es su constitución?

Cada comité está constituido por al menos dos directores con derecho a voto, uno de los cuales lo preside. Además, pueden participar en las sesiones de cada comité, con derecho a voz, otros directores, cuando lo estimen conveniente.

Asisten como invitados, sólo con derecho a voz, el gerente general, el fiscal o un abogado de la Fiscalía, otros ejecutivos de la administración y el o los asesores designados por el Directorio para el comité respectivo.

2.3.1. Comité de Auditoría

Directores integrantes:
Gabriel Riveros (presidente) y Gastón Lewin.

Objetivos

- Velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores.
- Velar para 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.
- 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.
- Velar por el cumplimiento y mantención del modelo de prevención de delito que establece la Ley N°20.393.

2.3.2. Comité de Riesgo

Directores integrantes:
Alfredo Kunze (presidente) y Arturo Lyon.

Objetivos

- Gestionar, informar y proponer políticas al Directorio en las materias relacionadas con la identificación y mitigación de riesgos estratégicos, regulatorios, reputacionales, operacionales, financieros y de crédito, entre otros.

2.3.3. Comité de Personas y Gobierno Corporativo

Directores integrantes:
Alfredo Kunze (presidente), Gabriel Riveros y Gastón Lewin.

Objetivos

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

2.3.4. Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Directores integrantes:
Alfredo Kunze (presidente), Gabriel Riveros, Arturo Lyon y Gastón Lewin.

Objetivos

- 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.



2.4 Asesorías de Directorio

Profesionales independientes que asesoran al Directorio y a los comités de Directorio:

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. y socio de Abako Partners Consultores. Desde el año 2006 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.

Claudio Skármeta Magri Asesor del Comité de Estrategia y Beneficios Sociales.

Economista de la Universidad de Chile y M.A. en Macroeconomía Avanzada y Comercio Internacional, en UK. Se ha desempeñado por más de 34 años en el sistema financiero.

Formó junto a destacados profesionales 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 durante tres años, vicepresidente de Retail Financiero de París 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.

Desembolso por asesorías contratadas por el Directorio en el periodo 2017 (cifras en miles de \$)

ASESOR	SERVICIOS PRESTADOS	MONTO 2017	MONTO 2016
Ernst & Young servicios profesionales auditorías y asesorías	Auditoría estados financieros	88.688	82.874
Humphreys Clasificadora de Riesgos Ltda.	Clasificación de riesgos	11.100	11.663
Feller Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgos	7.123	15.690
Fitch Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgos	17.970	8.265
Fernando Menchaca Olivares	Asesoría Comité de Riesgo	25.016	34.387
Gustavo Alberto Favre Domínguez	Asesoría Comité de Riesgo	34.750	51.582
José Eduardo Monsalve Assef	Asesoría Comité de Auditoría	28.280	30.860
Lizbeth María Carvajal Benito	Asesoría Comité de Personas y Gobierno Corporativo	-	2.691
Claudio Skármeta Magri	Asesoría Comité de Estrategia y Beneficios Sociales	33.906	46.894

Fuente: Administración Los Héroes.

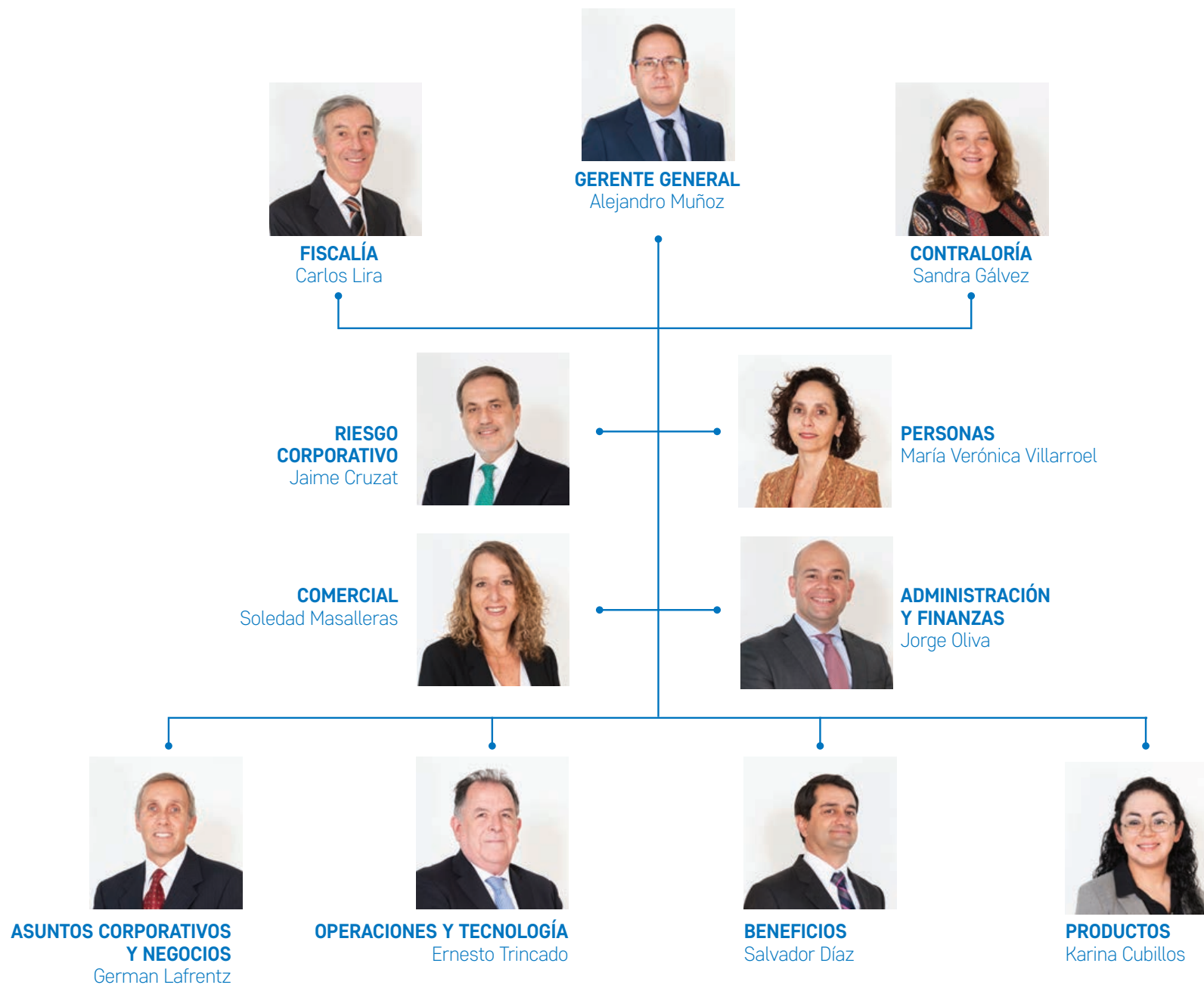
10 principales asesorías profesionales (cifras en miles de \$)

TIPO DE ASESORÍA	MONTO 2017	MONTO 2016
Auditoría	62.017	49.164
Comercial	94.828	19.824
Estratégica	192.589	62.249
Financiera	15.588	74.068
Infraestructura	87.024	113.863
Legal	66.783	2.122
Recursos Humanos	36.198	16.145
Seguridad	6.529	9.700
Tecnológica	24.964	40.795
Tributaria	24.674	22.340
TOTAL	611.194	410.270

Fuente: Administración Los Héroes.



2.5 Principales ejecutivos





Alejandro Muñoz Rojas

Gerente General / 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.

Entre los años 1996 y 2000 fue jefe de la Unidad de Evaluación y Negocios Cash Management del Banco Santander. Luego se desempeñó como jefe comercial de la Banca Electrónica del Banco Security (2000 a 2004), fue subgerente de Business Intelligence y Canales Remotos de Banco Itaú Chile (2004 a 2008), y entre los años 2008 y 2013 se desempeñó en BBVA Chile como gerente de Canales y Segmentos.

En Los Héroes se desempeñó como gerente de Ingeniería de Mercado hasta que, en junio de 2014, asumió la Gerencia de Productos y Beneficios. El 8 de diciembre de 2016 fue nombrado gerente general interino y fue confirmado en el cargo el 29 de mayo de 2017.

Sandra Gálvez Becerra

Contralor / Encargada de Prevención de Delito

Rut: 9.959.777-1

Contador auditor de la Universidad Tecnológica Metropolitana y magister en Dirección y Gestión Tributaria de la Universidad Adolfo Ibáñez, con un diplomado en Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica, 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 y gestión de riesgos. Entre sus logros destaca 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.

Formó parte de Deloitte como auditor externo por 10 años, luego se trasladó al sector privado como contralor. En la banca

privada se desempeñó como contralor y gerente de Control Financiero en instituciones como Rabobank, The Royal Bank of Scotland y Scotiabank. También fue contralor de empresas privadas multinacionales de servicios financieros y retail.

Carlos Lira Ramírez

Fiscal / Rut: 5.863.676-2

Abogado de la Universidad de Chile. En 1974 ingresó como estudiante en calidad de procurador del Consejo de Defensa del Estado, posteriormente, fue designado abogado y luego asumió el cargo de jefe de la Procuraduría Criminal del Consejo, responsable de la coordinación de los procesos penales de la entidad en Santiago, donde se desempeñó hasta 1980. Desde 1976 es socio del estudio jurídico Bascuñán y Cía. Ltda., ejerciendo como asesor de empresas y litigante. En 1995 se incorporó como fiscal de la C.C.A.F. Los Héroes, donde cumple funciones como asesor del Directorio y de la Administración, responsable del cumplimiento normativo en la celebración de actos, contratos y actuaciones de la entidad y encargado de la dirección de las causas judiciales en las que es parte la institución.



Jaime Cruzat Suazo

Gerente Corporativo de Riesgo / Rut: 7.893.832-3

Ingeniero civil de la Universidad de Chile, con postítulo en Gestión de Empresas de la misma universidad, posee una larga experiencia en empresas multinacionales de servicios financieros, en las que 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.

A lo largo de su carrera se desempeñó en 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. En esta última institución ocupó posiciones gerenciales de Inteligencia de Negocios, Sucursales, Riesgo de Crédito, Sistemas de Información y Tecnología de Crédito, y Compensaciones, al tiempo que participó en iniciativas y proyectos para la División de Latinoamérica y Canadá. Entre 2006 y 2011 fue gerente de Riesgo de Crédito Banca Personas y Pymes de Banco Itaú Chile.

Desde 2011 es gerente Corporativo de Riesgo de Los Héroes y en 2014 asumió, además, responsabilidades en el desarrollo continuo de la institucionalidad de Gobierno Corporativo.

Jorge Oliva Mol

Gerente de Administración y Finanzas / Rut: 15.726.205-K

Ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales, con un máster en Finanzas de la Universidad Carlos III de Madrid. Se desempeñó en tesorería, corredores de bolsa y administración de fondos. en BBVA Asset Management en Chile y España. Recientemente ocupó el cargo de gerente general en Tanner Corredores de Bolsa S.A.

María Verónica Villarroel Molina

Gerente de Personas / Rut: 11.670.268-1

Licenciada en Filosofía y Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica, posee una sólida carrera en el ámbito de recursos humanos, especialmente en procesos como transformación cultural, alineamiento estratégico y buenas relaciones laborales. Con 20 años de experiencia en gestión de personas de diversas industrias, la mayor parte de su formación profesional la desarrolló en Citibank. Trabajó 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 para los colaboradores y positivo diálogo con el sindicato.

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 (bancos De Chile, Santander y De Santiago) en los que desempeñó cargos ejecutivos en áreas comerciales, ventas y marketing. Sus principales logros destacan 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 con los distintos segmentos de afiliados, revisar y rediseñar los modelos de afiliación, mantención y venta del segmento Empresas y fortalecer e incrementar el rol social de la organización en los distintos segmentos de afiliados. En este ámbito, fue responsable de potenciar la estrategia para seguir creciendo comercialmente, lo que permitió mejorar la contribución social de Los Héroes, con el debido resguardo y control de los riesgos inherentes a la operación.



Germán Lafrentz Heinsen

Gerente de Asuntos Corporativos y Negocios / Rut: 9.035.397-7

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile, MBA 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, Estados Unidos. Con más de 20 años de experiencia en dirección de empresas de servicios financieros y comerciales, a lo largo de su carrera desempeñó cargos gerenciales en instituciones bancarias y de retail financiero y de servicios. Entre otros, fue gerente Comercial de Banco Falabella entre 1998 y 2008 y tuvo a su cargo la Gerencia de Negocios de Banco Santander, entre 1996 y 1998.

En junio de 2014 fue nombrado gerente de Asuntos Corporativos y Negocios en Los Héroes y, el año 2016, asumió también como gerente general de Recreativa.

Actualmente es profesor de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Santiago.

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.

Desde marzo de 2009 es gerente de Operaciones y Tecnología de Los Héroes, área en que lidera el soporte operacional y tecnológico para todos los productos y servicios que entrega la organización a través de sus canales presenciales y virtuales.

Salvador Díaz de la Cerda

Gerente de Beneficios / Rut: 12.454.520-K

Ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales y MBA de la Universidad del Desarrollo, con amplia experiencia en gestión y desarrollo de programas de fidelización y marketing relacional. Inició su carrera laboral el año 1996 en Shell Chile, en el área de Contraloría en la Gerencia de Finanzas. Desde 2001 y hasta 2005 trabajó en Smartcom (actual Claro) como ingeniero de Planificación Estratégica y jefe de Fidelización. Posteriormente, desde 2005 a 2011 se desempeñó en Telefónica Chile (Movistar) como subgerente de Fidelización.

Ingresó a Los Héroes a fines del año 2011, donde se desempeñó como gerente de Fidelización y Marketing de Productos. Actualmente es gerente de Beneficios.

Karina Cubillos Campos

Gerente de Productos / Rut: 13.353.814-3

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica y Magíster en Gestión y Dirección de Empresa de la Universidad de Chile, con amplia experiencia en áreas de riesgo y desarrollo de productos. Inició su carrera laboral el año 2002 en el área Comercial del Banco Santander. Entre 2005 y 2007 se desempeñó en ABCDIN como jefe de Control y Estudios de la Gerencia Clientes y Medios de Pago. Entre los años 2007 y 2011 se desempeñó en Banco Itaú como jefe Credit Business Intelligence.

Ingresó a Los Héroes a principio de 2011 como gerente de Productos y gerente de Gestión de Riesgo y actualmente es gerente de Productos.



2.5.1. Remuneración equipo ejecutivo

El total de las remuneraciones del equipo ejecutivo con reporte al gerente general y reporte al Directorio fue de M\$ 1.861.326 en 2017 (M\$ 1.689.703 en 2016).

Los colaboradores del Rol Ejecutivo de Los Héroes reciben un Bono de Gestión Anual, que tiene como objetivo lograr que la organización alcance sus objetivos estratégicos, alineando a ejecutivos hacia los focos y metas definidas, así como promover el desarrollo y retención de profesionales motivados hacia los resultados y la excelencia de la organización.

El pago del Bono de Gestión Anual está determinado por:

- Cumplimiento del ROE.
- Cumplimiento de matrices corporativas, gerenciales e individuales.
- Evaluación de desempeño.

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

Los montos máximos de pago están de acuerdo con la realidad económica y la naturaleza de la organización, resguardando el patrimonio y aportando al cumplimiento del nivel de riesgo definido por el Directorio, el que también valida las matrices corporativas y gerenciales que definen el bono.

Su pago depende de diversas variables, disminuyendo el riesgo de que una persona pueda generar acciones que distorsionen los resultados.

De fácil comprensión e implementación de auditoría, con pasos y condiciones transparentes para los colaboradores, entidades fiscalizadoras y contraloras.

Considera factores como:

- Prácticas de mercado en relación a la gestión de personas.
- Consideración de la cultura organizacional.
- Realidad económica y naturaleza de la organización.

Remuneraciones recibidas por el personal clave (en miles de \$)

	2017	2016
Remuneraciones recibidas por el personal clave de la gerencia, salarios.	1.565.118	1.585.588
Remuneraciones recibidas por el personal clave de la gerencia, beneficios a corto plazo para empleados.	296.208	104.115
Totales	1.861.326	1.689.703

Nota: No existen viáticos o gastos de representación para ejecutivos.

Fuente: Administración Los Héroes.

Indemnización por años de servicios* (pagada a colaboradores que dejaron de prestar servicios en 2017, en miles de \$)

	2017
Rol General (asistentes, administrativos, ejecutivos de ventas)	321.940
Rol Privado (profesionales y jefes)	328.343
Rol Ejecutivo (gerentes y subgerentes)	60.120

*Las cajas de compensación tienen prohibición legal de pactar indemnizaciones o compensaciones de cualquier naturaleza con su personal, vinculadas con la terminación del contrato o con los años de servicio prestados a la entidad.

Fuente: Administración Los Héroes.



03.
MODELO
DE GESTIÓN



3.1 Generación de valor

“Me siento muy feliz porque, al aprender el lenguaje de señas, podemos dar un servicio de calidad y real valor agregado a nuestros clientes”.

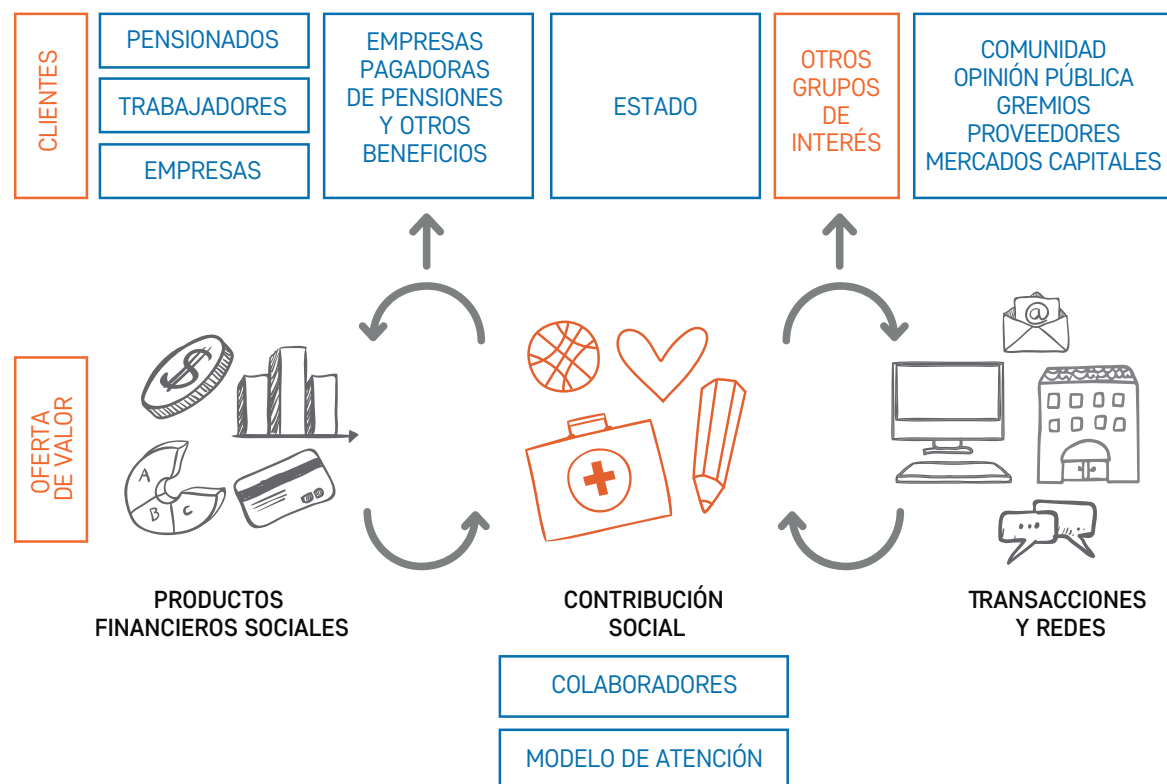
Rosa Dávila, colaboradora, sucursal Castro, Los Héroes.



Al ser una entidad privada de la seguridad social sin fines de lucro, el propósito de Los Héroes es permitir que más chilenos puedan vivir mejor y más felices, generando instancias de inclusión social.

Situamos a nuestros afiliados al centro de nuestra gestión

Los Héroes genera valor a través de un círculo virtuoso de contribución social y generación de excedentes, que se sostiene en un equipo de colaboradores altamente comprometido que brinda un servicio de calidad y cercano.



GENERACIÓN DE EXCEDENTES:
LOS HÉROES ES UNA ORGANIZACIÓN SIN FINES DE LUCRO. TODOS SUS EXCEDENTES SE REINVIERTEN PARA MEJORAR LA OFERTA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS A SUS AFILIADOS.



3.2 Quiénes son nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés son aquellos sobre los que tenemos responsabilidad. Sobre éstos, Los Héroes basa su gestión para cumplir con un estándar de servicio y relacionamiento, estableciendo canales que permitan una comunicación basada en la transparencia y la confianza. De esta manera, se generan mecanismos de seguimiento y mejora continua, estableciendo indicadores que permitan gestionar la organización con una visión de futuro, poniendo a los afiliados en el centro.

Los grupos de interés de Los Héroes son:

3.2.1. Afiliados

Atendemos principalmente a afiliados pensionados, afiliados trabajadores y entidades empleadoras adherentes. 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, entidades a las que Los Héroes presta servicios.

Pensionados

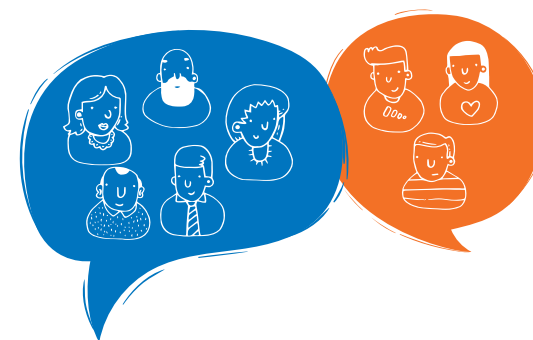
Los Héroes tiene el mayor número de adultos mayores pensionados y destaca por el altísimo nivel de satisfacción en la calidad del servicio que entrega a esta población. En 2017, al igual que en años anteriores, Los Héroes mantuvo este liderazgo y siguió entregando y desarrollando beneficios y productos 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. Este eje es y seguirá siendo fundamental para la organización.

Entidades empleadoras y trabajadores

Las entidades empleadoras afiliadas a Los Héroes Caja de Compensación llegan a 4.200 al cierre de 2017, mientras los afiliados totales suman 937.851 al mismo periodo.

Para ellos se ha ido desarrollando una oferta de valor y un modelo de atención diseñado para atender las necesidades de cada segmento.



Número de afiliados según tipo

Número total de afiliados	Número de pensionados afiliados	Número de entidades empleadoras adherentes	Número de trabajadores afiliados
937.851	592.590	4.200	345.261

Usuarios de redes transaccionales

Los Héroes trabaja constantemente por entregar un servicio eficiente, oportuno, con altos estándares de calidad y de amplia cobertura en el territorio nacional para los usuarios que acceden a las redes transaccionales. Esto le ha permitido atender a unos 22 millones 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.

TRANSPARENCIA:

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.

3.2.2. Colaboradores

La gestión de las personas es uno de los ámbitos fundamentales para el buen desempeño de Los Héroes.

Número total de colaboradores año 2017 (según tipo de cargo)

TIPO DE CARGO	DOTACIÓN
GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES	71
PROFESIONALES Y TÉCNICOS	605
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	1.067
TOTAL	1.743

Fuente: Administración Los Héroes.

Número total de colaboradores año 2017 según tipo de contrato

TIPO DE CARGO	DOTACIÓN
INDEFINIDO	1.626
PLAZO FIJO	117
TOTAL	1.743

Fuente: Administración Los Héroes.

Número total de colaboradores año 2017 (según nacionalidad)

ROL	TOTAL GENERAL
CHILENA	1.723
ECUATORIANA	1
PERUANA	10
VENEZOLANA	2
COLOMBIANA	6
ITALIANA	1
TOTAL GENERAL	1.743

Fuente: Administración Los Héroes.

Número total de colaboradores año 2017 (según rol que desempeñan)

ROL	MUJER	HOMBRE	TOTAL GENERAL
ROL EJECUTIVO	22	49	71
ROL PRIVADO	296	309	605
ROL GENERAL	836	231	1.067
TOTAL GENERAL	1154	589	1.743

Fuente: Administración Los Héroes.





Brecha salarial por género

CARGO	RELACIÓN REMUNERACIÓN HOMBRES / MUJERES POR CARGO	
Gerente		-0,46%
Subgerente		1,84%
Jefatura		17,65%
Rol profesional		8,38%
Rol general		17,19%

Fuente: Administración Los Héroes.

Número de colaboradores por región

REGIÓN	TOTAL
ANTOFAGASTA	34
ATACAMA	29
AYSÉN	15
BIOBÍO	205
COQUIMBO	50
LA ARAUCANÍA	77
LOS LAGOS	90
MAGALLANES Y ANTÁRTICA	8
MAULE	63
METROPOLITANA	964
O'HIGGINS	49
TARAPACÁ	35
VALPARAÍSO	124
TOTAL GENERAL	1.743

Fuente: Administración Los Héroes.

3.2.3. Proveedores

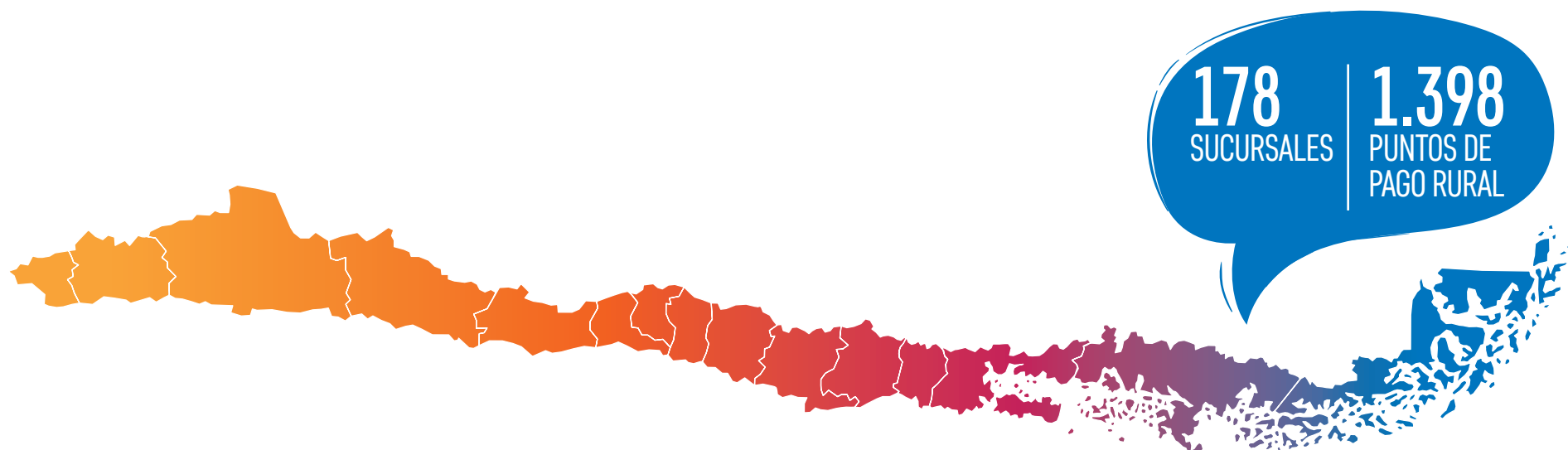
El trabajo con proveedores se desarrolla con una visión de largo de plazo, promoviendo el trabajo conjunto y el mejoramiento continuo, lo que es fundamental para los resultados y la excelencia operativa de Los Héroes.

Principales proveedores de Los Héroes:

1. Brink's Chile S.A.
2. Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
3. Sinergy Inversiones S.A.
4. ISS Servicios Generales Ltda.
5. Servicios Prosegur Ltda.
6. Servi Trade S.A.
7. Inversiones y Servicios E Group S.A.
8. BPS Soluciones SpA.
9. Servicio De Seguridad Prosegur Regiones.
10. SAP Chile Ltda.



3.3 Canales



Región	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metropolitana	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes
Sucursal	1	3	4	4	6	17	45	9	10	33	23	6	13	3	1
Punto de pago rural	30	44	17	39	283	31	46	66	300	135	77	51	250	29	-

TODAS LAS SUCURSALES TIENEN ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LAS ÁREAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO.

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.

Fuente: Administración Los Héroes.



Sucursales por región

178 sucursales

de atención distribuidas en las 15 regiones del país

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

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 y 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 Joaquín, San Miguel (2), San Ramón, Santiago (3) 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 y Talca.

Región del Biobío: Arauco, Bulnes, Cabrero, Cañete, Chiguayante, Chillán, Coelemu, Concepción (2), Coronel (2), Curanilahue, El Carmen, Florida, Hualpén, Hualqui, Laja, Lebu, Los Álamos, Los Ángeles, 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 y 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 y Quellón.

Región de Aysén: Cochrane, Coyhaique y Puerto Aysén.

Región de Magallanes: Punta Arenas.

Puntos de pago rurales

1.398 

puntos de pago rurales ubicados en localidades de difícil acceso.

Call center

Más de **40 ejecutivos** 

atienden diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de los afiliados.

64.382

Nº promedio mensual de llamadas recibidas.

772.594

Nº total de llamadas recibidas.

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.



40

MEMORIA INTEGRADA 2017_ **LOS HERÓES**
CAPÍTULO 3



Funcionalidades más usadas en sucursal virtual

44%

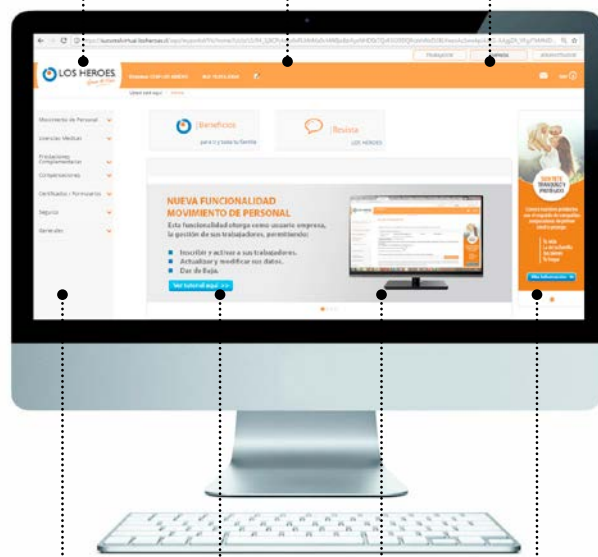
Licencias médicas pendientes pago trabajador

21%

Licencias médicas pagadas en el mes trabajador

12%

Créditos simulador de créditos



10%

Créditos vigentes

7%

Compensación listado de cargas trabajador

4%

Créditos cupón de pago

2%

Actualiza datos

Fuente: Administración Los Héroes

Uso de canales digitales

3.544.843

Nº de sesiones sitio web www.losheroes.cl, periodo 2017

246.519

Nº de sesiones en sucursalvirtual.losheroes.cl, periodo 2017

1º Lugar

entre las cajas de compensación en el ranking de transparencia corporativa 2017.

Fuente: Estudio elaborado por Inteligencia de Negocios IDN.

224.277 **www.**

Nº total de autoatenciones en Sucursal Virtual 2017.

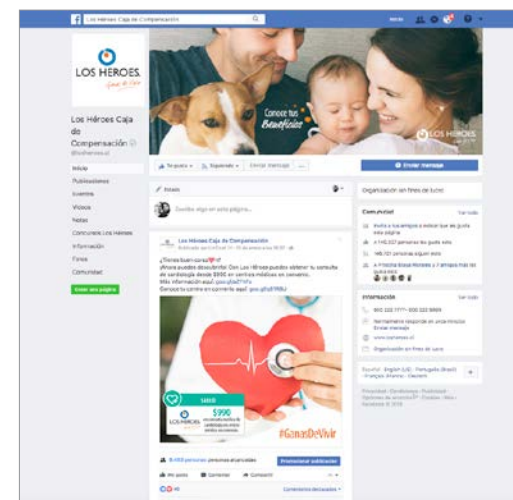
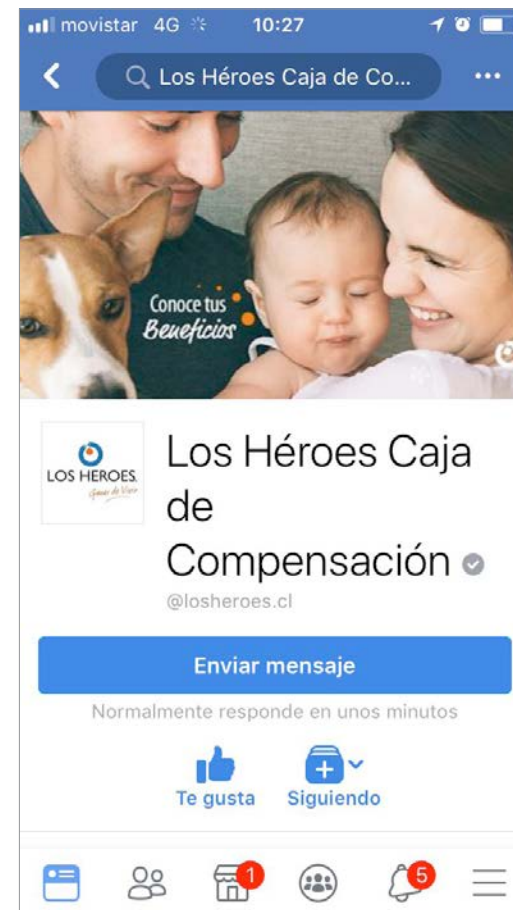
Sitio web www.losheroes.cl

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.

Sucursal virtual

Una plataforma virtual disponible a través de computador, tablet y smartphone.

Entre los servicios de los que dispone destacan la consulta y carga de documentos de licencias médicas, información de compensaciones de asignación familiar, cartolas de movimientos, información de créditos sociales, simulador de crédito e impresión de formularios y certificados.





Comunicación con afiliados

En Los Héroes se busca permanentemente mejorar los canales, soportes y contenidos que permitan estar más comunicados y entregar una mejor información de los beneficios a todos los afiliados.

Actualmente existe más de una decena de canales de comunicación y atención, que responden a distintos requerimientos y necesidades. Durante el año 2017 se reforzaron de manera especial tres de estos canales:

1. La red social con mayor interacción de la industria

Se cuenta con una comunidad en Facebook altamente participativa. De hecho, durante las últimas tres mediciones anuales, Los Héroes ha conseguido ser la comunidad de Facebook con los mejores indicadores de interacción y compromiso de las cajas de compensación.

Este dato ha sido calculado por un tercero, a solicitud de Los Héroes desde el año 2014, y se construye considerando el total de las publicaciones en Facebook de la industria y su nivel de reacciones y comentarios, dividido por el total de seguidores de cada caja.

El seguimiento, medición y gestión de la comunidad de Facebook tiene como objetivos de comunicación, más allá de aumentar nuestra audiencia, entregar una mejor calidad de información e incentivar la participación de nuestra comunidad, ya sea comentando, recomendando o compartiendo. Todo lo anterior, con el objetivo final de promover el conocimiento, valoración y uso de nuestros beneficios.

2. Ejecutivos de atención más cercanos

Durante 2017 se fortaleció la gestión de ejecutivos con foco en dos ámbitos de acción. El primero, promover y facilitar el acceso al uso de los beneficios a través de capacitaciones detalladas sobre cómo usar los canales de información (búsqueda y descarga de convenios y descuentos). El segundo, reforzar la cercanía en la gestión de atención en sucursales, visitas a terreno, charlas y participación en ferias de difusión.

3. Lanzamiento de un nuevo canal: Revista Héroes

En la permanente búsqueda de nuevos canales y soportes de comunicación, en diciembre de 2017 se lanzó la nueva revista de Los Héroes. Su objetivo es entretener y acompañar a los afiliados de manera gratuita, además de informar sobre sus beneficios y temas de calidad de vida.

Este nuevo soporte comunicacional tiene una frecuencia mensual y un alcance de 60.000 ejemplares, distribuidos en sucursales de todo el país.



CUENTA PÚBLICA 2017

EN JULIO DE 2017, LOS HÉROES REALIZÓ SU PRIMERA CUENTA PÚBLICA ANUAL, INFORMANDO EL DESEMPEÑO 2016 Y DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2017. ÉSTA FUE TAMBIÉN TRANSMITIDA VÍA STREAMING A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LOS HÉROES.

PREVIAMENTE SE ENTREGÓ LA POSIBILIDAD DE ENVIAR CONSULTAS A DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS, LAS QUE FUERON CONTESTADAS DURANTE LA PRESENTACIÓN DEL GERENTE GENERAL.



3.4 Calidad de servicios

Todo el equipo humano de Los Héroes atiende diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de sus afiliados, con profesionalismo y cercanía.

La mayor parte de las interacciones con afiliados se realiza en las sucursales y a través del call center.

Satisfacción de afiliados

La cultura de mejora continua de la organización conlleva evaluar constantemente la calidad de servicio.

Durante 2017, los esfuerzos se orientaron a mejorar el acceso y la gestión de los requerimientos de los clientes, velando por el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de sus reclamos y solicitudes, contribuyendo con ello a un mayor grado de satisfacción.

Para medir los resultados de la gestión frente a los afiliados, todos los años Los Héroes realiza evaluaciones de los principales indicadores de calidad de servicio, realizando mediciones internas, estudios de satisfacción y seguimiento de desempeño en cuanto a los reclamos de afiliados.

Indicadores

Protocolo y actitudes de atención en sucursales

87%

de cumplimiento, superando la meta establecida para 2017 y seis puntos sobre 2016.

Nivel de atención call center

95%

de las llamadas telefónicas recibidas fueron atendidas.

Encuesta de satisfacción de afiliados

	2016	2017
Satisfacción neta sucursales	89%	85% (I)
Satisfacción neta call center	73%	75% (II)
Indicador global de calidad pensionados	75%	81% (III)
Indicador global de calidad trabajadores	62%	57% (IV)
Satisfacción global beneficios pensionados	56%	79% (III)
Satisfacción global beneficios trabajadores	57%	62% (IV)

Fuentes:

(I) Resultado ponderado Estudios de Satisfacción Sucursales agosto y noviembre 2017, Praxis.

(II) Resultado ponderado Estudios de Satisfacción Call Center julio y noviembre 2017, Praxis.

(III) Estudio de Satisfacción Personas Segmento Pensionado noviembre 2017, Activa Research.

(IV) Estudio de Satisfacción Personas Segmento Trabajador noviembre 2017, Activa Research.

Fuente: Administración Los Héroes.

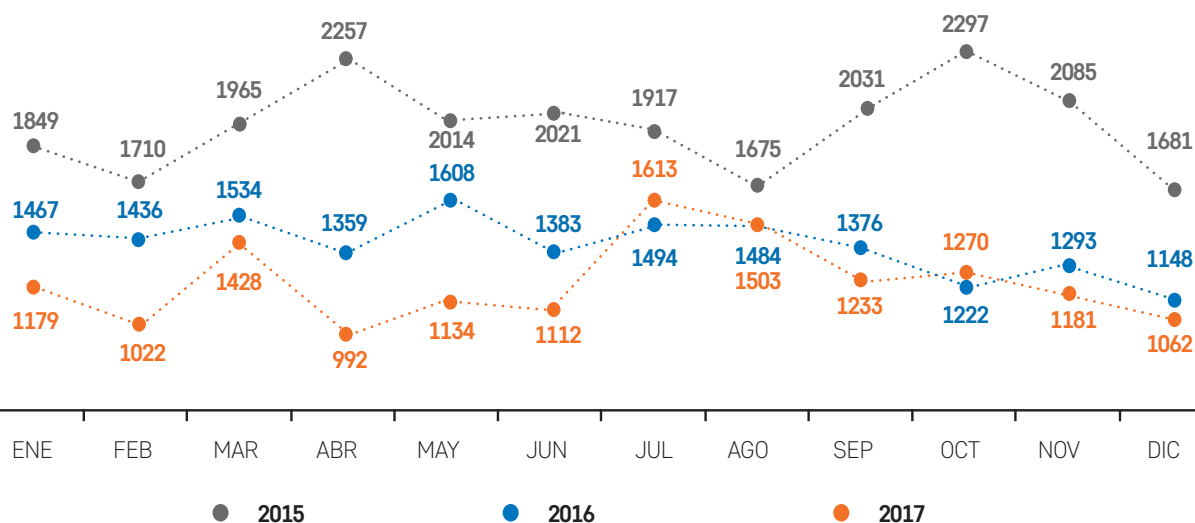




Total reclamos de cliente

CANAL DE INGRESO

	2016	2017	VARIACIÓN %
INTERNO	15.229	13.340	-12%
SUSESO	949	929	-3%
SERNAC	616	457	-26%



Fuente: Administración Los Héroes

EN 2017, LOS HÉROES REGISTRÓ LA MENOR TASA DE RECLAMOS DE LA INDUSTRIA EN RANKING SERNAC PRIMER SEMESTRE 2017*.

Gestión de respuesta en plazo de reclamos a través de entidades reguladoras: 99% de respuesta en plazo.

*Respecto de la tasa de reclamo de la industria correspondiente al segundo semestre 2017, aún no ha sido entregada la información.





04. CONTRIBUCIÓN SOCIAL



“El centro médico en el que me atiendo queda cerca de mi casa y atienden muy bien. Yo me hice unos exámenes y ahora debo pasar por Los Héroes a que me hagan un reembolso. Hay buenos médicos y el sistema funciona rápido”.

Arturo Perry, afiliado Los Héroes

Las cajas de compensación son entidades de seguridad social sin fines de lucro, esto significa que los excedentes que se generan anualmente deben ser invertidos en prestaciones otorgadas a sus afiliados trabajadores y pensionados, o reinvertidos con el objetivo de permitir el crecimiento de la institución. Este modelo distingue a las cajas de compensación en el ámbito de la seguridad social.

Los Héroes considera bajo el concepto de contribución social todos los servicios y beneficios que entrega a sus grupos de interés y que le permiten a la caja ayudar a disminuir las brechas de grupos vulnerables, contribuyendo así a su inclusión social.

Productos, servicios e iniciativas que permiten contribuir socialmente:

- Beneficios.
- Inclusión financiera.
- Servicios transaccionales.
- Iniciativas sociales.

4.1 Beneficios

Uno de los objetivos de las cajas de compensación es entregar beneficios que respondan a estadios de necesidad de los afiliados. Por esto, es central conocer, investigar y analizar las necesidades de los afiliados. De esta forma, Los Héroes identificó que una de las necesidades primordiales de sus afiliados es la salud. Por lo tanto, el foco de los beneficios ha estado en la búsqueda de acuerdos que estén en esta línea, ampliando el concepto de salud más allá de lo médico, también a lo mental y social.

Durante el año 2017, el esfuerzo estuvo en la consolidación de “Beneficios 990”, compuestos por beneficios de salud (atenciones médicas generales y especialidades) y entretenimiento (promoción de cine, fonda familiar y teatro) con un precio para afiliado de \$990.

Adicionalmente, se facilitó el acceso a los beneficios, disponiendo cupones y entradas digitales en el sitio web de la caja.



Áreas de contribución:

El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general se realiza en las áreas de salud, educación recreación, bonos en dinero, entre otros, ya sea de manera gratuita, al costo o con bonificaciones y/o descuentos.

Avances en beneficios de salud en 2017:

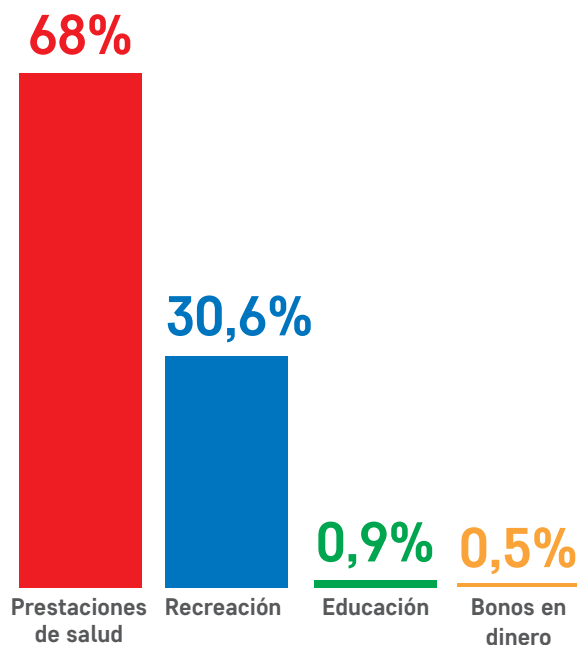
- Medicina general a \$990.
- Cuatro exámenes copago \$0.
- Incorporación de tres especialidades que lideran la lista de espera en Chile a \$990 (otorrinolaringología, cardiología y oftalmología).
- Incorporación de un 30% de descuento en compra de medicamentos bioequivalentes (únicos en la industria de cajas de compensación con este beneficio).
- Pasamos de un 10% a un 20% de bonificación de medicamentos comprados en farmacias.
- Reembolso de gastos por anteojos ópticos de \$50.000 por persona, con 6.000 cupos.

Beneficios de entretenimiento 2017:

- Cine a \$1.990 en todo Chile.
- Nueve conciertos gratuitos para afiliados en Santiago y regiones.
- Gimnasio a \$8.900 mensual por plan anual.
- Show de Navidad gratuito en regiones (Talcahuano, Viña del Mar y La Serena).
- 61 eventos de tardes entretenidas para cerca de 20.000 afiliados.
- Primera celebración de fonda familiar Los Héroes, en Parque San José, con más de 3.000 asistentes los días de celebración y entrada por \$990.
- Obras de teatro gratuitas en Santiago y regiones.
- Entradas a centros vacacionales de Los Héroes a solo \$1.000 por persona durante todo el año (incluye piscinas). Este beneficio puede ser usado por afiliados y sus acompañantes pagando el respectivo precio.
- Estadía en centros vacacionales de Los Héroes desde \$6.990 por noche y mantención del precio durante todo el año.

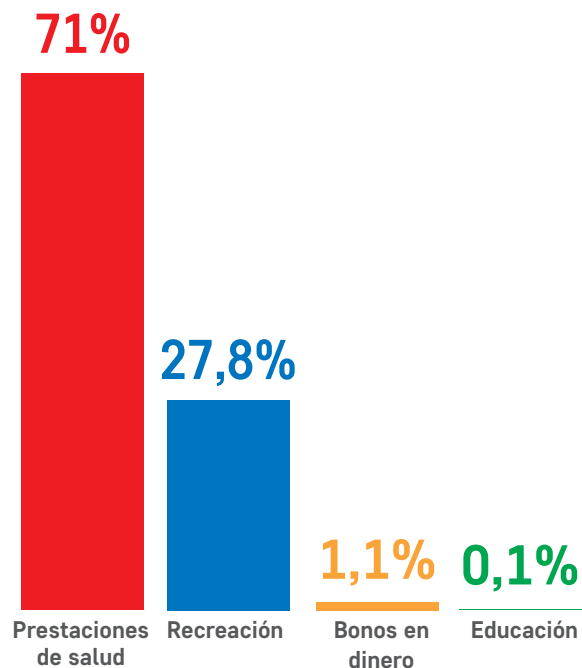


Beneficios entregados a trabajadores



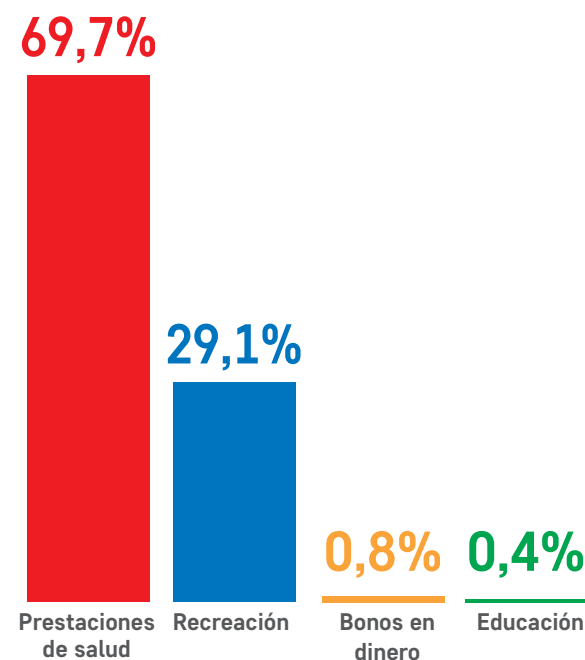
Nº de beneficios entregados
1.937.074

Beneficios entregados a pensionados



Nº de beneficios entregados
2.385.384

Distribución de beneficios entregados



Nº de beneficios entregados
4.322.458

Fuente: Administración Los Héroes.



Parques



Parque La Huayca

(Región de Tarapacá)

Ubicado en la comuna de Pozo Almonte, a 90 km de Iquique, cuenta con cabañas, zonas de camping y piscina, entre otros servicios.



Parque 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 y juegos infantiles, entre otras facilidades.



Parque San Juan de Leyda

(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.



Parque Llanquihue

(Región de Los Lagos)

Emplazado en la orilla del lago Llanquihue, a 6 km del cruce Fresia-Total, cuenta con cabañas, restaurante, áreas deportivas, juegos infantiles y distintas facilidades.



Parque 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.



4.2 Inclusión financiera

Los productos financieros de Los Héroes proveen una solución integral a los requerimientos de financiamiento y seguros de todos los afiliados, en línea con el objetivo planteado por la entidad, que busca promover la inclusión financiera, otorgando apoyo a los afiliados satisfaciendo necesidades, sueños y proyectos que mejoren su calidad de vida.

Para ello, los afiliados cuentan con la asesoría de ejecutivos vía presencial y digital, en la que se proporcionan contenidos relevantes para tomar decisiones financieras acordes al presupuesto familiar.

Los productos ofrecidos están diseñados para satisfacer las expectativas de los afiliados de Los Héroes, mejorando constantemente la oferta de servicios, generando para ello los recursos necesarios que permiten entregar la contribución social a la comunidad.

Mediante este régimen, las cajas de compensación han permitido a un importante número de personas acceder de manera transparente a un sistema crediticio formal, regulado y sometido al control de la autoridad, abriéndoles las barreras del sistema financiero tradicional.

A diferencia del interés que aplican otras instituciones financieras, como bancos y casas comerciales, el que cobran las cajas de compensación no puede hacer distinciones en mérito del riesgo del deudor, ni tampoco de los ingresos de cada afiliado. Haciendo una comparación con los bancos, los que, 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.

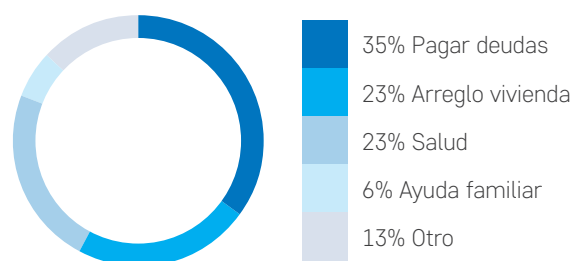
Además de esto, y para complementar la toma de decisiones de los afiliados, se entregó información referente a educación financiera. Durante 2017 se realizó un completo plan audiovisual para dar a conocer a los adultos mayores y trabajadores una serie de temáticas relativas al ahorro, al sobreendeudamiento y el presupuesto familiar. Este plan tuvo una importante difusión en la extensa red de sucursales de Los Héroes, además de una exitosa campaña a través de YouTube.

4.2.1. Productos financieros Los Héroes

a. Créditos: las cajas de compensación tienen la facultad de descontar de las remuneraciones y de las pensiones las cuotas de los créditos sociales.

• **Crédito social:** financiamiento diseñado para hacer realidad los proyectos de los afiliados. Satisface necesidades de salud, educación, recreación, bienes de consumo, entre otras. Todos los créditos sociales están protegidos con un seguro de desgravamen.

Destino crédito social



Fuente: Administración Los Héroes.

El crédito social permite a los segmentos menos bancarizados aliviar necesidades fundamentales, al que no tendrían acceso de otra manera, como por ejemplo el arreglo de la vivienda. También permite refinanciar otras deudas, muchas veces entregadas por entidades no reguladas y a tasas de interés más altas y con mayor carga financiera. En ese sentido, el crédito social es inclusivo, ya que aporta a los segmentos más vulnerables, el acceso a créditos que no podrían obtener de otra manera, o tendrían que ver alternativas más costosas o informales de financiamiento.

Gestión 2017

Durante 2017 se otorgaron 169.974 operaciones financieras, alcanzando un monto de \$197.828 millones, con un stock de créditos sociales vigentes de \$ 341.711 millones.



60% de crédito social en rentas < \$ 400.000
54% de los créditos otorgados a mujeres
54% de crédito social en mayores de 65 años
91% de crédito social es de un monto de hasta 50 UF
66% de crédito social se ha colocado en regiones
1,86% tasa de interés promedio pensionados
1,97% tasa de interés promedio trabajadores

b. Crédito hipotecario

En 2017 Los Héroes firmó una alianza hipotecaria con Scotiabank, con el objetivo de reforzar el apoyo social a los afiliados, brindando oportunidad para acceder a una casa propia a través del crédito hipotecario Scotiabank.

A través de este convenio, la caja cuenta con una oferta hipotecaria más cercana y conveniente, con una serie de beneficios asociados y en alianza con una institución líder en el financiamiento hipotecario con subsidios a la vivienda.

SEGÚN ESTUDIOS DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS, LA IMPORTANCIA DEL CRÉDITO SOCIAL SE PRODUCE PORQUE BRINDA SERVICIOS FINANCIEROS A LOS SEGMENTOS MENOS BANCARIZADOS, QUE SON QUIENES MÁS LO NECESITAN.



c. 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.
- Seguro Camina Protegido (robo).
- Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)

Gestión 2017

- 7.536 seguros de cesantía.
- 12.768 seguros individuales.
- 791 afiliados hicieron uso de su seguro de cesantía.
- En total, se liquidaron 7.068 créditos con seguro de desgravamen, equivalentes a un monto total de \$4.255 millones.

4.2.2. Educación financiera

Para asegurar un endeudamiento responsable, Los Héroes ha impulsado campañas de educación financiera para sus afiliados y el público general.

En 2017 se lanzó "Entrenador personal de las finanzas", programa compuesto por tres videos educativos atendiendo tres temáticas distintas:

- Presupuesto familiar.
- Sobreendeudamiento.
- Ahorro.

MÁS DE 9 MILLONES DE
VISUALIZACIONES
EN YOUTUBE DE LOS
VIDEOS DEL "ENTRENADOR
PERSONAL DE FINANZAS".



4.3 Servicios transaccionales

A través de su amplia red de sucursales, Los Héroes entrega servicios transaccionales de pago, recaudación y compensación. Es proveedor estratégico de las Administradoras de Fondos de Pensiones, el IPS y compañías de seguros. En estos servicios, atiende a los segmentos más vulnerables de nuestra sociedad.

CANTIDAD DE PAGOS	MONTOS	
18.703.670	\$2.164.453.019.699	IPS 2017 Red de sucursales
1.911.580	\$162.543.404.917	IPS 2017 Red Móvil
20.615.250	\$2.326.996.424.616	Total IPS 2017
2.024.649	\$263.014.472.847	Total AFP 2017
22.639.899	\$2.590.010.897.463	IPS + AFP

Fuente: Administración Los Héroes.

En 2017, se realizaron más de 22 millones de transacciones.

- \$2,5 billones en pagos de pensiones en 2017.
- 1.911.580 pagos rurales del IPS.
- 1.398 lugares donde se concretaron pagos rurales en 2017.

Fondos nacionales

Los Héroes gestiona con calidad y eficiencia el procesamiento de los regímenes legales para su base de afiliados, compuesto por subsidios de licencias médicas de origen curativo y maternales de afiliados a FONASA, y pagando las asignaciones familiares de los trabajadores afiliados, además de los subsidios de cesantía, beneficio que ha disminuido permanentemente al ser reemplazado por el seguro de desempleo.

La gestión 2017 continuó con el esfuerzo iniciado en conjunto con la autoridad para aumentar la participación de licencias médicas electrónicas, teniendo el siguiente resultado:

Porcentaje de participación licencias médicas electrónicas en Los Héroes

2016	2017
37,62%	41,32%

Fuente: Administración Los Héroes.

Gestión en fondos nacionales 2017:

- 243.166 licencias médicas de origen curativas y maternales, que significaron un pago de subsidios y cotizaciones de \$57.261 millones.
- Asignación familiar por \$2.814 millones a trabajadores con cargas familiares.

Caso destacado en pago de pensiones 2017:

Damnificados de Villa Santa Lucía

Entregar a tiempo los pagos a todos los pensionados es un deber para Los Héroes, el que tiene especial consideración con aquellos habitantes de zonas rurales y aisladas, muchas veces sin acceso a servicios públicos o privados cercanos a sus hogares.

En este contexto, destacan las gestiones realizadas a favor de los habitantes de la Villa Santa Lucía, en la Región de Los Lagos, luego del aluvión que en diciembre de 2017 arrasó con un tercio del poblado y que obligó a sus habitantes a ser reubicados. Pensionados de la localidad se refugiaron en Villa Vanguardia, lugar donde el personal de la caja llegó incluso en helicóptero para concretar los pagos del mes en conjunto con el IPS y las autoridades locales.



4.4 Iniciativas sociales

Los Héroes durante 2017 realizó tres iniciativas sociales dirigidas a diferentes grupos de interés. Estas se suman al ya tradicional voluntariado corporativo de la organización.

Nuevos Héroes

"Nuevos Héroes" es una iniciativa social de Los Héroes que busca reconocer a personas que, de manera desinteresada y anónima, han realizado una hazaña en beneficio de otras personas o que en forma permanente realizan una labor social que constituye un aporte a un grupo de personas o comunidad.

Ganadores 2017

700

postulaciones recibidas
de Arica a Punta Arenas.

30 mil

votos en redes sociales.



Primer lugar: Jeremías de la Fuente, representando a la categoría joven, quien, a través de su fundación Santa Clara, en Calama, acoge y ayuda a personas con VIH y ofrece charlas de prevención de la violencia contra la mujer.



Segundo lugar: Sofía Zárate, representando a los adultos mayores, quien diariamente en Valparaíso acompaña a personas de la tercera y cuarta edad en situación de vulnerabilidad.



Tercer lugar: Juan Carlos Henríquez, representando a los adultos, quien junto a su esposa viajan varias veces al mes a la zona del Alto Biobío para llevar alimentos, ropa, juguetes y todo tipo de ayuda a comunidades de pehuenches.

Diálogos Los Héroes

Son encuentros que buscan crear un espacio de conversación para aportar al desarrollo social del país. El año 2017, Diálogos Los Héroes se realizó en las comunas de La Cisterna, Puente Alto, Macul, Puerto Varas, Victoria y Villarrica, y contó con la participación de la actriz Javiera Contador y de la Fundación Tacal, organización que promueve la inserción laboral de personas con discapacidad.

Las conclusiones de los Diálogos 2017 fueron entregadas a las autoridades para hacer una contribución social efectiva a las comunas en las que se desarrollaron.

Diálogos Los Héroes en 3 regiones de Chile





Ideas de Héroes

Es un concurso que premia las mejores ideas lideradas por los colaboradores que aporten a la comunidad y al medioambiente.

107 ideas de colaboradores recibidas

Ganadores 2017

En esta versión 2017 se premiaron e implementaron seis iniciativas en beneficio de la comunidad y de los afiliados.

- Reconstrucción sede San Sebastián de Manco (Chiguayante).
- Desafío litoral haitiano (San Antonio).
- Paneles solares Hogar de Ancianos San José (Los Andes).
- Los Héroes vive la Inclusión (Castro).
- Conin Concepción (Concepción).
- Héroes creando recetas para la vida diaria (Punta Arenas).





Vountariado corporativo

Los Héroes, en 2015, firmó un convenio de colaboración con Fundación Paréntesis, institución del Hogar de Cristo que acoge, apoya y brinda atención especializada a personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social, con consumo problemático de alcohol y otras drogas o jóvenes en conflicto con la ley penal. Esta alianza ha permitido canalizar gran parte de la acción del voluntariado, apoyando a los centros de Paréntesis que están distribuidos a lo largo de todo el país.

El voluntariado de Los Héroes está compuesto por 190 colaboradores a nivel nacional, quienes participan de las diversas iniciativas sociales que realiza la organización y de otras actividades en el marco del acuerdo entre Los Héroes y Fundación Paréntesis.

Los Héroes incentiva, promueve y reconoce el sentido social de los voluntarios del equipo "Súmate: ¡Hay un Héroe en ti!", destinando recursos económicos para estas iniciativas, lo que ha permitido fortalecer la ejecución y alcance de las mismas.

132
voluntarios en 2016

190
voluntarios en 2017



45
actividades realizadas

919
beneficiarios alcanzados



HITOS DESTACADOS 2017

Vountariado corporativo

10

centros de atención terapéutica de Fundación Paréntesis apadrinados.

7

casas de acogida de adulto mayor del Hogar de Cristo en las zonas del país en que Paréntesis no cuenta con centros terapéuticos, que benefician a 448 personas de extrema pobreza, vulnerabilidad social y con problemas de alcohol y drogas.

Reconstrucción

de sede vecinal en Región del Biobío, afectada por los incendios forestales del verano de 2017.

\$3,5 millones

de recaudación para damnificados en campaña de Hogar de Cristo Kit Hogar.





05. INFORMACIÓN FINANCIERA



5.1. Generación de excedentes

“Los excedentes obtenidos en 2017 nos permitieron tener una cifra record, que se reflejó en un alto nivel de inversión social”.

Jorge Oliva, gerente de Administración y Finanzas, Los Héroes.



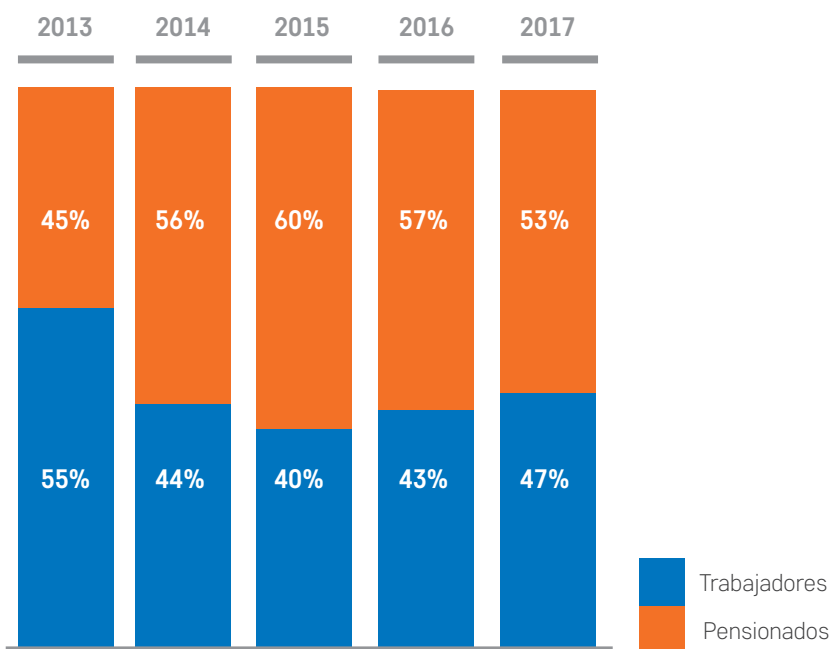
La generación de excedentes es clave en el modelo de contribución social de Los Héroes. Por lo tanto, los esfuerzos de gestión de la organización se enfocan en lograr siempre mejores resultados, que le permitan obtener más recursos para cumplir su rol social.

En este contexto, la organización ha definido cuatro pilares para conseguir esta generación de excedentes:

- **Crecimiento diversificado y equilibrado entre los segmentos.**
- **Eficiencia y rentabilidad.**
- **Sólida gestión de riesgo de crédito.**
- **Estrategia de financiamiento basada en mantener un equilibrio óptimo entre fuentes de fondos.**

5.1.1. Crecimiento diversificado y equilibrado entre los segmentos

Distribución de colocaciones de crédito

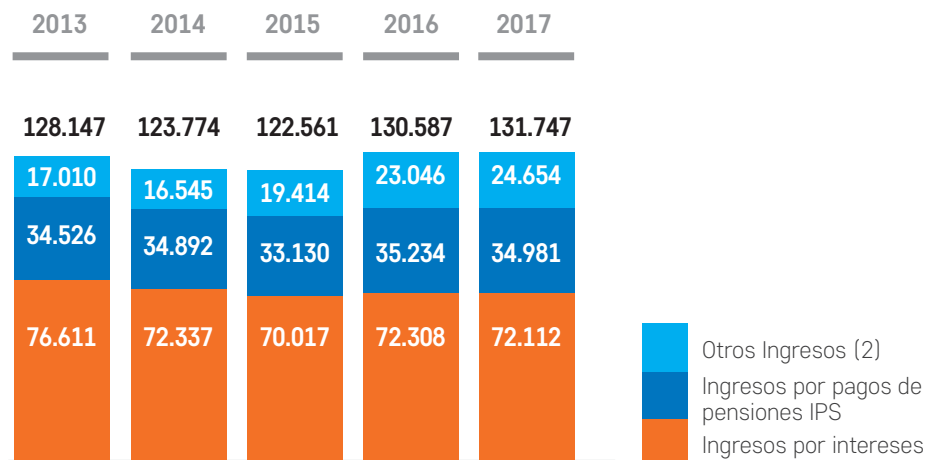


Cartera neta total: MM\$314.893 MM\$311.696

Fuente: Administración Los Héroes.

Los excedentes obtenidos en 2017 nos permitirán tener una cifra récord, que se reflejará en un alto nivel de inversión social.

Distribución de ingresos (MM\$)



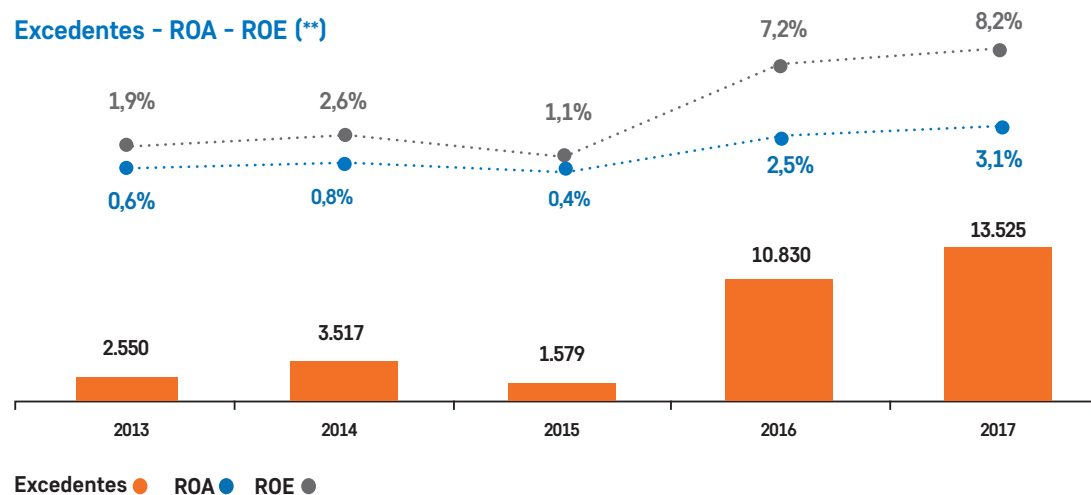
Fuente: Administración Los Héroes.

(2) Otros ingresos: Remuneración por recaudación de seguros; cotización 1% pensionados; comisión por administración de Fondos Nacionales; Intereses, reajustes, multas y otros; otros.



5.1.2. Eficiencia y rentabilidad

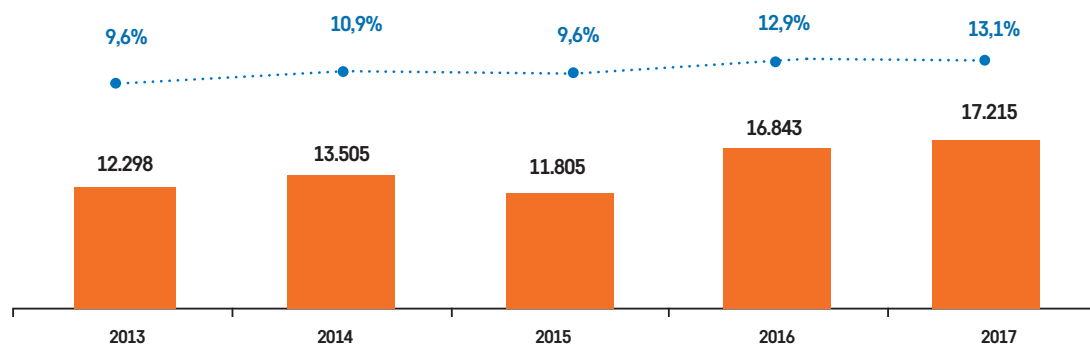
Excedentes - ROA - ROE (**)



*ROE: Excedentes sobre Patrimonio Promedio | ROA: Excedentes sobre Activos Promedio. Tasas anualizadas

Fuente: Administración Los Héroes.

EBTDA (MM\$) y Margen EBTDA (*) (%)



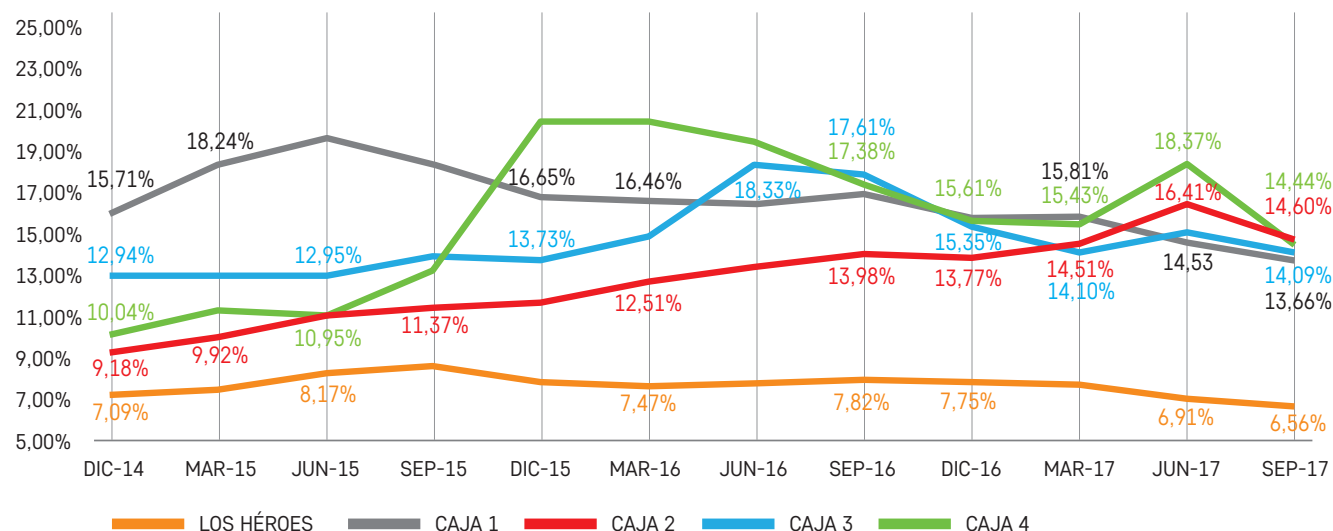
* Margen EBTDA = EBTDA / Ingresos totales. Tasa anualizada.

Fuente: Administración Los Héroes.

5.1.3. Sólida gestión de riesgo de crédito

Morosidad de Los Héroes es la más baja de la industria

Mora Cliente 30-360



- Colocaciones brutas hasta 360 días.

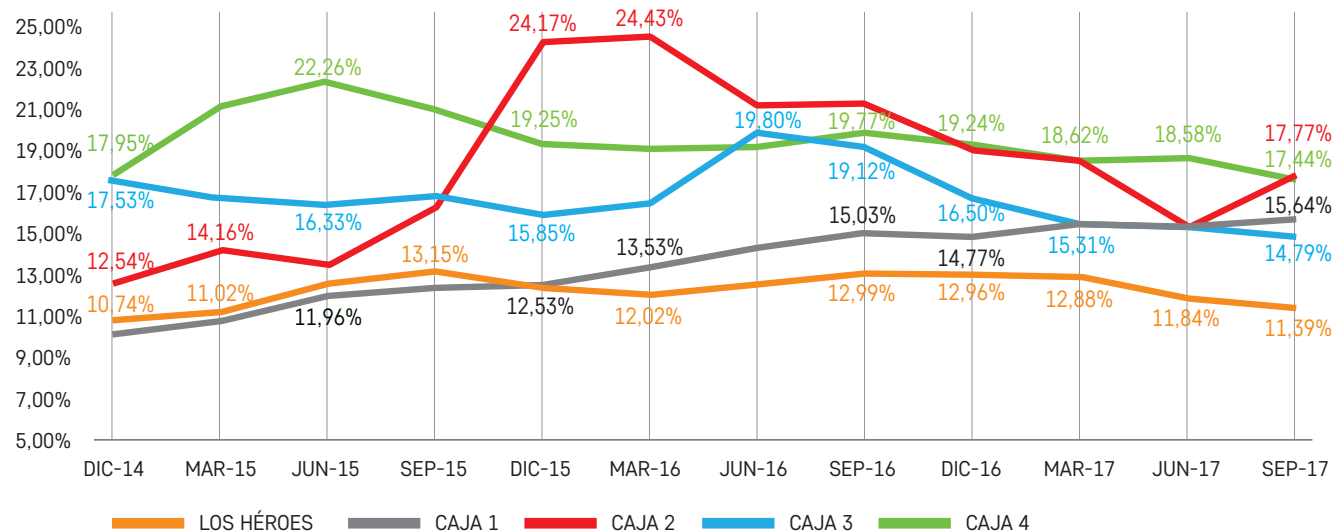
- %Mora 30-360 = Saldo colocaciones cliente entre 30 y 360 días Mora / Cartera mora 360 días

Fuente: Administración Los Héroes.

Morosidad segmento trabajadores

La mora de trabajadores de Los Héroes es la más baja de la industria

Los bajos niveles de morosidad que presenta Los Héroes se explican, en parte, por su mayor participación en la cartera del segmento pensionados. No obstante, su morosidad en el segmento trabajadores es también la más baja de la industria desde fines de 2015.



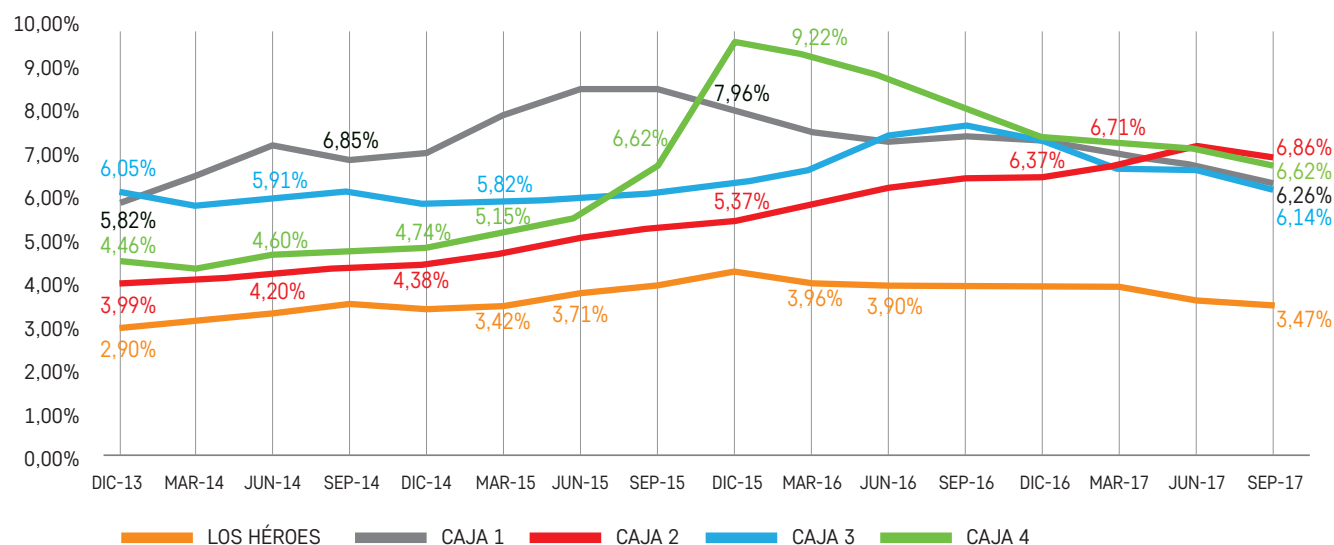
- Colocaciones Brutas hasta 360 días.

- %Mora 30-360 = Saldo Colocaciones Cliente entre 30 y 360 días Mora/ Cartera Mora 360 Días

Fuente: Administración Los Héroes.

Los Héroes posee el menor índice de provisiones estándar de la industria

Índice de provisiones riesgo estándar



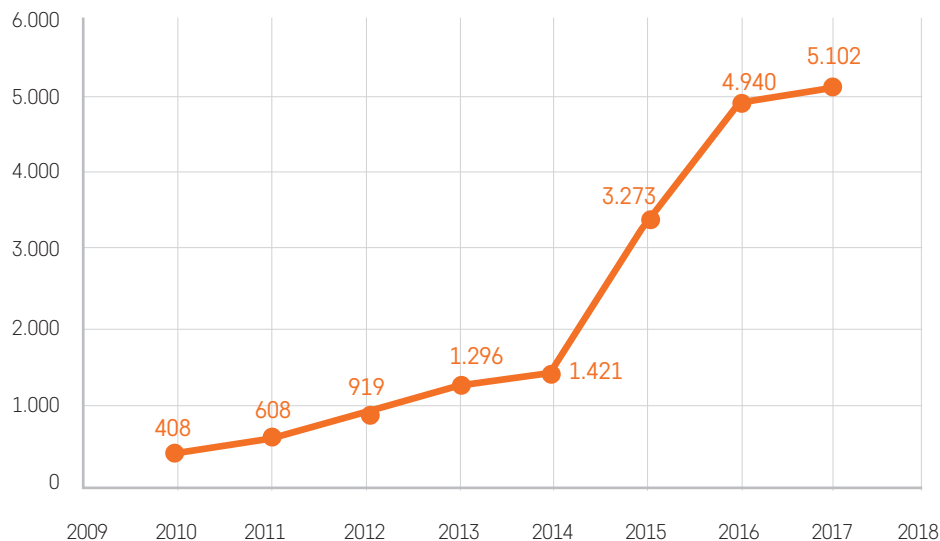
Fuente: Administración Los Héroes.

Recuperación de castigos

Sobresaliente gestión del esfuerzo de cobranza, principalmente durante los últimos tres años

(MM\$)

La organización muestra una sobresaliente gestión del esfuerzo de cobranza, principalmente durante los últimos tres años.



Fuente: Administración Los Héroes.



5.1.4. Estrategia de financiamiento basada en mantener un equilibrio óptimo entre fuentes de fondos

En el marco de la diversificación de la corporación y viendo las capacidades que ha logrado en la amplitud de las distintas fuentes de ingresos, se hace imperante mantener una amplia estrategia de financiamiento, basada en la diversificación. Es por ello que el área de Finanzas busca una optimización de las distintas fuentes de financiamiento disponibles y basa sus decisiones en las condiciones económicas, de plazo y de moneda, entre otras, para hacer frente a los requerimientos de la corporación.

Lo anterior se plasma en una Política de Riesgo Financiero, que contiene todas las materias normativas, de exposición de riesgo, de las fuentes de financiamiento y de la tesorería, entre otras

COMO RESULTADO DE LA GESTIÓN 2017, LOS HÉROES FINALIZÓ EL EJERCICIO CON EXCEDENTES POR \$13.525 MILLONES. GRACIAS A ESTE RESULTADO SE CONTARÁ CON MÁS RECURSOS PARA CUMPLIR SU CONTRIBUCIÓN SOCIAL.

5.2. Fuentes de financiamiento

Los Héroes procura 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 gestión, su sano endeudamiento, lograr diversificar las fuentes de financiamiento, obtener las mejores condiciones de precio, monto, plazo, entre otros, de financiamiento y mantener una posición calzada del balance, para evitar riesgos financieros.

Los Héroes invierte su tesorería o liquidez en operaciones de pactos con retroventa y depósitos a plazos. Estas inversiones se realizan de acuerdo con la normativa vigente y la política de riesgo financiero, que prioriza tanto la exposición al riesgo como el retorno de cada inversión.

El financiamiento de Los Héroes proviene principalmente de dos fuentes distintas: bonos corporativos y créditos bancarios. También es posible la búsqueda de nuevos recursos a través de bonos securitizados y efectos de comercio, situación que está en constante evaluación por parte de la corporación.

5.2.1. Bonos corporativos

Los Héroes ha colocado seis 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. En julio de 2016 hizo la colocación de la serie L por \$33.000 millones y en mayo de 2017, la serie M por UF 1.500. Durante mayo de 2017 se realizó la emisión de la serie M, por un total de UF 1.500.000 a un plazo de cinco años, con dos años de gracia.

Clasificaciones de riesgo línea de bonos:

A- por parte Fitch Ratings

A por parte de Humphreys

5.2.2. Créditos bancarios

Los Héroes mantiene relaciones comerciales con gran parte de la banca local, desde operaciones de crédito hasta transaccionales. Desde el año 2015, la corporación mantiene un acuerdo bancario con siete bancos de la plaza, que ha permitido el financiamiento de la operación.



5.3. Gestión de riesgos

Con la misión de asegurar que el modelo de Los Héroes genere excedentes de manera sustentable y perdurable en el tiempo, durante el año 2017 se avanzó en la consolidación del trabajo de fortalecimiento de la cultura, controles y políticas para gestionar cada uno de los riesgos a los cuales se ve enfrentada la institución. Lo anterior, con un amplio énfasis en la gestión integral de riesgos y la metodología para el tratamiento, control y monitoreo de ellos. Esto se encuentra debidamente alineado con el permanente desarrollo de un robusto Modelo de Gobierno Corporativo.

Durante 2017 el nivel de desempleo mantuvo niveles similares a los visualizados durante 2016. En el segundo semestre se observó un leve crecimiento del empleo, con una componente de mayor incidencia por parte de los "trabajadores ocupados por cuenta propia", quienes representan mayor variabilidad en sus ingresos. Dado lo anterior, el escenario económico mantuvo la presión de los indicadores de riesgo al alza, situación que Los Héroes contrarrestó aplicando activas y efectivas estrategias de recuperación, que se mantuvieron operativas durante todo el año, aumentando la cantidad de gestiones de cobranza efectivas por deudor.

Producto de lo anterior se contuvo el nivel de morosidad y riesgo de la cartera, logrando así, que en el segmento Pensionados se presentara una tasa de morosidad histórica durante el año, alcanzando el nivel más bajo de al menos los últimos 10 años. Por su parte, el segmento Trabajadores, a pesar del bajo crecimiento económico enfrentado por el país y la situación expuesta del mercado laboral, presentó al cierre de diciembre el índice de morosidad más bajo de los últimos dos años y medio.

El proceso de recaudación y recuperaciones de crédito mantiene la estabilidad lograda en 2016, alcanzando cifras récord históricas, lo que representa de gran manera la efectiva gestión del riesgo de crédito y el resultado de las estrategias implementadas por la administración. Con relación al otorgamiento de crédito social, durante 2017 se actualizó el Modelo de Originación Crediticia, con el objetivo de reconocer de mejor manera a los clientes y evaluarlos de una forma más efectiva, resguardando la relación riesgo-retorno.

El gasto por riesgo de crédito neto de recuperaciones presentó una disminución respecto de los dos años anteriores, debido al descenso de la morosidad de la cartera, principalmente del segmento Trabajador, al incremento de las recuperaciones de créditos castigados y al menor volumen de la cartera.

En términos de Riesgo Financiero, Los Héroes trabajó durante 2017 en la reformulación de la estrategia de diversificación de fuentes de financiamiento.

Por su parte, con respecto a los test de estrés de riesgo de liquidez y mercado, se implementaron mejoras en los procedimientos y se actualizaron también sus planes de contingencia.

Desde fines de la década pasada, Los Héroes viene desarrollando un modelo de control, gestión y administración del riesgo operacional en sintonía con las mejores prácticas de control interno y en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente. Su modelo de gestión del riesgo operacional está basado en tres líneas de defensa e incluye las etapas de identificación, evaluación, calificación, tratamiento y control de los riesgos. Asimismo, especifica las responsabilidades de las unidades de la corporación que participan en la gestión del riesgo operacional, desde el Directorio hasta las unidades que ejecutan los controles que mitigan el riesgo.

Durante 2017 Los Héroes siguió avanzando en la consolidación de su Modelo de Gestión del Riesgo Operacional, con mejoras en materia de continuidad de negocios, robustecimiento del sistema de gestión de seguridad de la información, avances importantes en gestión de riesgos de servicios externalizados, levantamiento de procesos críticos con sus respectivas matrices de riesgos y controles, y avances significativos en el proceso de autoevaluación de riesgos por parte de los dueños de proceso (1ª. línea de defensa). Asimismo, se implementó la Circular N°3.220 de la Superintendencia de Seguridad Social, con relación al sistema de control interno que deben mantener las cajas de compensación.



5.3.1. Principales riesgos

Riesgo de crédito: incapacidad de un afiliado 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 los riesgos de procesos internos, de personas, tecnológicos, de eventos externos y 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.

Gestión del riesgo crédito durante el año 2017

Gasto de riesgo = Gasto en provisiones neto de recuperaciones / Stock colocación promedio

% GASTO DE RIESGO	dic. 2013	dic. 2014	dic. 2015	dic. 2016	dic. 2017
TRABAJADORES	5,8%	5,0%	4,5%	4,7	4,0%
PENSIONADOS	0,1%	0,1%	0,1%	-0,2%	-0,2%
TOTAL LOS HÉROES	2,4%	2,6%	2,7%	2,7%	2,1%

Fuente: Administración Los Héroes.

Índice de mora: cartera 30 - 360 / Saldo insoluto 0 - 360

ÍNDICE DE MORA 30-360 DÍAS	dic. 2013	dic. 2014	dic. 2015	dic. 2016	dic. 2017
TRABAJADORES	8,1%	6,9%	8,7%	10,4%	9,5%
PENSIONADOS	1,1%	0,9%	0,6%	0,6%	0,5%
TOTAL LOS HÉROES	4,3%	4,2%	5,5%	6,1%	5,3%

Fuente: Administración Los Héroes.

Índice de riesgo: Provisión incobrable 0 - 360 / Saldo contable 0 - 360

% GASTO DE RIESGO	dic. 2013	dic. 2014	dic. 2015	dic. 2016	dic. 2017
TRABAJADORES	8,8%	7,8%	8,5%	9,5%	8,8%
PENSIONADOS	0,8%	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%
TOTAL LOS HÉROES	4,2%	4,6%	5,4%	5,6%	5,0%

Fuente: Administración Los Héroes.

5.4. Resumen de indicadores financieros

	UNIDAD	31-DIC-2017	31-DIC-2016
LIQUIDEZ			
LIQUIDEZ CORRIENTE	Veces	1,1	1,8
RAZÓN ÁCIDA	Veces	0,4	0,7
ENDEUDAMIENTO			
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO (1)	Veces	1,5	1,8
ENDEUDAMIENTO NETO (2)	Veces	1,05	1,31
PASIVOS CORRIENTES / TOTAL PASIVOS	%	71%	42%
PASIVOS NO CORRIENTES/ TOTAL PASIVOS	%	29%	58%
ACTIVIDAD			
TOTAL DE ACTIVOS	MM\$	429.546	446.116
CARTERA NETA/ DEUDA FINANCIERA NETA (3)	Veces	1,96	1,70
MORA DE CARTERA (91-360) (4)	%	4,25%	4,13%
RENTABILIDAD			
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (5)	%	8,2%	7,2%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO (6)	%	3,1%	2,5%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO: SOLVENCIA			
FITCHRATING (JUN-2017)		A- / Estable	A- / Estable
HUMPHREYS (NOV-2017)		A / Estable	A / Estable

Fuente: Administración Los Héroes.

(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 2017 / Promedio patrimonio dic 2017 y dic 2016.

(6) Definido como: Resultado 2017 / Promedio activos dic 2017 y dic 2016.



5.5. Bienes raíces propiedad de Los Héroes

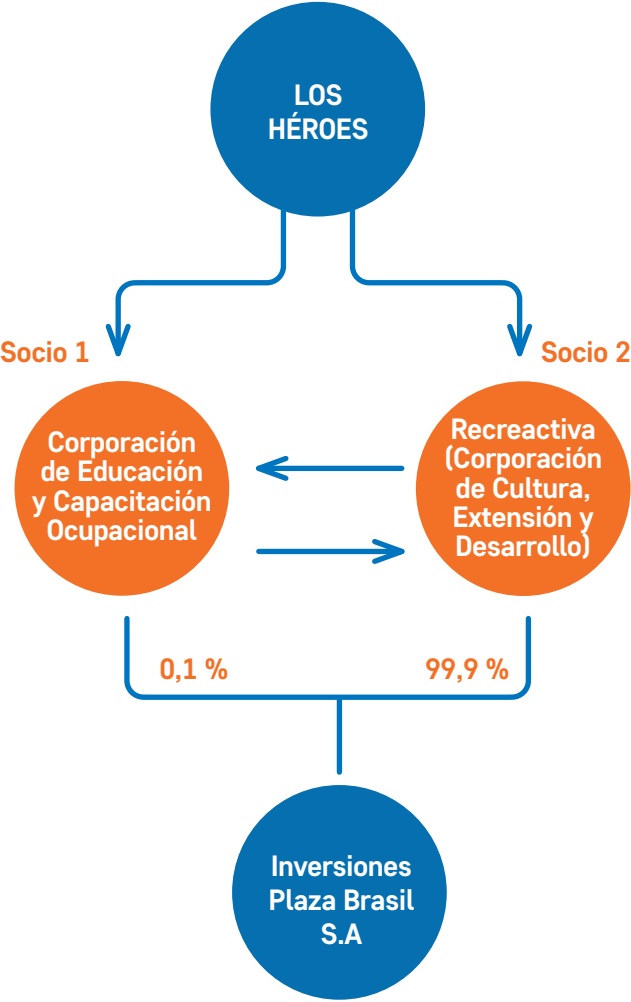
Edificio Antonio Varas	Av. Nueva Providencia 1.480, Providencia.	Oficinas corporativas.
Edificio Holanda	Holanda 64, Providencia.	Edificio corporativo.
Parque Chillán	Camino Pinto Coihueco S/N, Coihueco.	Centro recreacional.
Parque Juan López	Manzana 42, sitios 6/7/8, Antofagasta.	Centro recreacional.
Parque La Herradura	Niza 99, Coquimbo.	Centro recreacional.
Parque La Huayca	Camino a Pica S/N, Pozo Almonte.	Centro recreacional.
Parque Llanquihue	Fundo Quebrada Honda, Bahía Domeyko, Llanquihue.	Centro recreacional.
Parque San José de Maipo	Camino El Volcán 18.389, San José de Maipo.	Centro recreacional.
Parque San Juan	Camino Leyda, Santo Domingo 7.700, San Antonio.	Centro recreacional.
Sucursal Calama	Vivar 2.013, Calama.	Sucursal.
Sucursal Iquique	San Martín 255, oficina 11/22, Iquique.	Sucursal.
Sucursal La Serena	Balmaceda 581, La Serena.	Sucursal.
Sucursal Los Ángeles	Diego de Almagro 153, Los Ángeles.	Sucursal.
Sucursal Osorno	Andrés Rosas 899, Osorno.	Sucursal.
Sucursal Providencia	General Holley 2.395, Providencia.	Sucursal.
Sucursal Puente Alto	Balmaceda 515, Puente Alto.	Sucursal.
Sucursal Puerto Montt	Urmeneta 305 Local 101, oficinas 201, 301, 302, Puerto Montt.	Sucursal.
Sucursal Quilicura	Américo Vespucio 2.880, local 2 y oficinas 206 y 207, Quilicura.	Sucursal.
Sucursal Rancagua	Bueras 440, Rancagua.	Sucursal.
Sucursal San Bernardo	Urmeneta 517, San Bernardo.	Sucursal.
Sucursal Talca	Calle Sur 635, Talca.	Sucursal.
Sucursal Temuco	Antonio Varas 1.064, Temuco.	Sucursal.

Los Héroes no cuenta con terrenos reservados para proyectos futuros.



5.6. Entidades subsidiarias

Los Héroes tiene el control sobre las siguientes entidades y el poder para nominar a todos los miembros del Directorio. Por este motivo, Los Héroes consolida sus Estados Financieros con estas entidades.



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

Nombre entidades subsidiarias:	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes-Recreativa.
Categoría:	Entidad subsidiaria.
Naturaleza jurídica:	Corporación de derecho privado.
Objeto social y actividades que desarrolla:	Administración centros recreacionales y producción de eventos.
Capital suscrito y pagado:	M\$557.673.
Socios actuales:	CCAF Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.
Directorio:	Gabriel Riveros, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz y Germán Lafrentz.
Ejecutivos:	Rodrigo Illanes, gerente Comercial; Juan Pablo Castro, gerente Parques.
Porcentaje de participación:	N/A.
Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:	Germán Lafrentz.
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan:	Corporación presta a CCAF Los Héroes servicios de administración de sus centros recreacionales, como también servicios de producción de eventos para afiliados a Los Héroes.





5.6.2. Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

Nombre entidad subsidiaria:	Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.
Categoría:	Entidad subsidiaria.
Naturaleza jurídica:	Corporación de derecho privado.
Objeto social y actividades que desarrolla:	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 N°19.518 sobre Estatuto de Capacitación y Empleo y sus modificaciones. Sin operaciones actualmente.
Capital suscrito y pagado:	M\$3.109
Socios actuales:	CCAF Los Héroes y Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes.
Directorio:	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros y Alejandro Muñoz.
Ejecutivos:	Alejandro Muñoz.
Porcentaje de participación:	N/A
Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:	Alejandro Muñoz.
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan:	Sin operaciones actualmente.

5.6.3. Inversiones Plaza Brasil S.A.

Nombre entidad subsidiaria:	Inversiones Plaza Brasil S.A.
Categoría:	Entidad subsidiaria.
Naturaleza jurídica:	Sociedad anónima cerrada.
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. Actualmente no desarrolla actividad.
Capital suscrito y pagado:	M\$62.631.
Socios actuales:	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.
Directorio:	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros y Alejandro Muñoz.
Ejecutivos:	Alejandro Muñoz.
Porcentaje de participación:	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes: 99,9%. Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes: 0,1%.
Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad:	Alejandro Muñoz.
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan:	Sin operaciones actualmente.



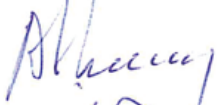
5.7. Declaración de responsabilidad de memoria

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 2017, 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° 30-1989, de la Comisión para el Mercado Financiero.

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente del Directorio	6.786.991-5	
Gabriel Riveros Infante	Director	5.567.753-0	
Gastón Lewin Gómez	Director	6.362.516-7	
Marcelo Oyarce Cifuentes	Director	8.699.650-2	
Marcelo Solís Hernández	Director	14.268.962-6	
Arturo Lyon Parot	Director	5.256.612-6	
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General	12.423.769-6	

 Santiago, marzo 2018





06. ESTADOS FINANCIEROS

6.1. Declaración de responsabilidad EEFF

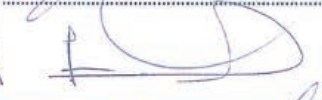


DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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 2017 y 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	
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	
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	12.423.769-6	

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 27 de marzo de 2018



6.2. Informe auditor independiente



EY Chile
Avda. Presidente
Riesco 5435, piso 4,
Santiago

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

Informe del Auditor Independiente

Señores
Directores de
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 2017 y 2016, y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fecha 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 emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero 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 2017 y 2016 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 Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 (b).



Rodrigo Arroyo N.

EY Audit SpA

Santiago, 27 de marzo de 2018

La empresa EY Audit SpA auditó los estados financieros incluidos en las memorias 2016 y 2017, mantiene un contrato vigente que finaliza el 31 de diciembre de 2018.

6.3. Resumen de hechos esenciales del periodo



Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2017 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2017 se informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros los hechos esenciales descritos a continuación:

- 1) Con fecha 26 de enero de 2017 se informó que mediante Res. Ex. N°27-2017 de fecha 19 de enero de 2017, la Superintendencia de Seguridad Social aplicó las siguientes sanciones a la Caja de Compensación de Asignación Familiar 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 Kuntze Schütze, Director Empresarial	300
Gabriel Riveros Infante, Director Laboral	300
Gastón Lewin Gómez, Director Empresarial	150
Antonio Bascuñan Valdés, Director Empresarial	300
Marcelo Oyarce Cifuentes, Director Laboral	150
Marcelo Solís Hernández, Director Laboral	150

Dicha resolución fue publicada en el registro de sanciones de la página web de la Superintendencia de Seguridad Social, con fecha 25



de enero de 2017, y las materias aludidas en la misma corresponden a las situaciones que fueron puestas en conocimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros – conforme a la normativa regulatoria de este tipo de procedimiento que obliga a la reserva del mismo – mediante nuestra carta de comunicación de hecho reservado N°2404, de 27.12.2016.

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.

- 2) Con fecha 27 de enero de 2017 se informa que se libera la reserva del hecho reservado informado a esa Superintendencia el 09.12.2016.
- 3) Con fecha 16 de mayo de 2017 Los Héroes 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 21 de noviembre de 2016, bajo el N°843, cuyas características principales son:
Bono serie M (BHER-M0117)
 - Monto: UF1.500.000
 - Tasa de carátula: 4,0%
 - Plazo: 5 años
 - Amortización: semestral en cuotas iguales, a partir del 5 de julio de 2019
 - Pago de intereses: semestralmente
 - Vencimiento: 5 de enero de 2022
 - Clasificación de Riesgo: BBB+ (Feller Rate), A- (Fitch Rating) y A (Humphreys)

Los fondos provenientes de la colocación se destinarán en su totalidad al refinanciamiento de pasivos.

- 4) Con fecha 29 de mayo de 2017, mediante acuerdo adoptado en la sesión N°792 ordinaria, el Directorio designó a don Alejandro Muñoz Rojas Gerente General de la institución.
- 5) Mediante resolución Exenta N°426, de fecha 6 de septiembre de 2017, el Instituto de Previsión Social (IPS), adjudicó a Los Héroes la licitación para prestar el *“Servicio de Atención y Pago Presencial de Beneficios de Seguridad Social”*, para las líneas de servicio N°1 y N°3, conforme a las bases de licitación pública aprobadas por Resolución exenta N°10, de fecha 27 de abril de 2017 dictadas por el IPS.
 La adjudicación de la mencionada licitación implica para Los Héroes asumir por el plazo de 4 años, a contar del 01 de mayo de 2018, el pago en todo Chile a beneficiarios del IPS de un promedio mensual de 1.200.000 pensiones y otros beneficios sociales que entrega el estado, mediante nuestra red de 159 sucursales. Asimismo, se pagará un promedio mensual de 103.000 pensiones y otros beneficios sociales, a través de una red móvil, en 1.397 puntos de pagos rurales.

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2016:

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 30 de septiembre 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 cauales relacionadas con incumplimientos graves de CCAF Los Héroes, por situación de insolvencia o por exigirlo 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:

- a. Cartera neta sobre deuda financiera neta: mantener una cartera neta medida sobre deuda financiera neta mayor o igual a 1,4 veces.
- b. Patrimonio: mantener un patrimonio no inferior a \$100.000 millones de pesos.
- c. Nivel de endeudamiento: mantener un nivel de endeudamiento neto sobre patrimonio igual o inferior a 3,5 veces.
- d. 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 cuotas iguales, a partir 01.12.2018
- 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.

6.4. Estados financieros consolidados

Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

*Santiago, Chile
31 de diciembre de 2017 y 2016*

CMF





Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

31 de diciembre de 2017 y 2016

Índice

Estados Financieros Consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Intermedios Clasificados	1
Estados de Resultados Integrales Consolidados Intermedios por Naturaleza	3
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados Intermedios.....	5
Estados de Flujos de Efectivo Consolidados Intermedios	7
Notas a los Estados Financieros Consolidados Intermedios	9
Nota 1 - Entidad que Reporta.....	9
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados.....	12
a) Período contable.....	12
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)	13
b) Bases de presentación.....	13
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)	14
c) Bases de consolidación.....	14
d) Método de conversión.....	15
e) Moneda funcional.....	15
f) Inventarios	15
g) Propiedades, planta y equipos	15
g) Propiedades, planta y equipos (continuación).....	16
g) Propiedades, planta y equipos (continuación).....	17
h) Deterioro de valor de los activos no financieros	17
i) Activos disponibles para la venta	18
j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación.....	18
k) Activos intangibles	19
l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	19
m) Activos financieros y pasivos financieros	19
n) Medición del valor razonable.....	26
ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	27
o) Provisiones	29
p) Beneficios a los empleados.....	29
q) Activos y pasivos contingentes.....	30
r) Transacciones con partes relacionadas	30

Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

31 de diciembre de 2017 y 2016

s)	Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos	30
t)	Clasificación corriente y no corriente	32
u)	Información por segmentos	32
v)	Bases de medición	33
w)	Uso de estimaciones y juicios	33
x)	Nuevos pronunciamientos contables	35
	Nota 3 - Cambios Contables	38
	Nota 4 - Administración del Riesgo	38
	Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)	39
	Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)	40
	Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo	56
	Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)	59
	Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)	60
	Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)	61
	Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)	62
	Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto)	71
	Nota 8 - Instrumentos Financieros	77
	Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)	78
	Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)	79
	Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes	88
	Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes	89
	Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes	90
	Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes	90
	Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes (continuación)	91
	Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes	91
	Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes (continuación)	92
	Nota 14 - Inventarios	92
	Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación	93
	Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto	94
	Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)	95
	Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)	96
	Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía	104
	Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	105
	Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas	107
	Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	108
	Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes	109
	Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes	119
	Nota 23 - Provisiones Corrientes por Beneficios a los Empleados	123

Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes.....	124
Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes	124
Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes	124
Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes.....	125
Nota 28 - Otras Provisiones	125
Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)	126
Nota 29 - Provisión por Riesgo de Crédito	126
Nota 30 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período	127
Nota 31 - Ingresos Financieros	127
Nota 32 - Ingresos por Intereses y Reajustes.....	128
Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias	128
Nota 34 - Otros Ingresos.....	129
Nota 35 - Gastos por Beneficios a los Empleados.....	129
Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza	130
Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)	131
Nota 37 - Gastos por Intereses y Reajustes	131
Nota 38 - Resultados por Unidades de Reajuste.....	132
Nota 39 - Otras Ganancias (Pérdida)	132
Nota 40 - Información Financiera por Segmento	132
Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación).....	133
Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo	137
Nota 42 - Contingencias y Restricciones	138
Nota 43 - Sanciones.....	146
Nota 44 - Medioambiente	146
Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros	147
Nota 46 - Hechos Posteriores	148



Estados Financieros Consolidados

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

31 de diciembre de 2017 y 2016



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

31 de diciembre de

ACTIVOS	Nota	2017 M\$	2016 M\$
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	77.043.699	81.582.615
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.5)	1.382.954	5.832.215
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	257.182	62.616
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	99.194.210	101.706.572
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	9.043.594	10.661.324
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	8.620.833	10.701.249
Inventarios	(14)	14.234	22.900
Activos por impuestos corrientes	(25)	192.333	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>195.749.039</u>	<u>210.709.873</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	(16 (d))	<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>196.235.153</u>	<u>211.195.987</u>
Activo no Corriente			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	874.329	2.367.939
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	451.607	159.747
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	203.457.781	202.525.443
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	411.829	476.560
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	96.201	72.443
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	28.015.801	29.318.318
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	3.453	-
Total activo no corriente		<u>233.311.001</u>	<u>234.920.450</u>
Total Activos		<u>429.546.154</u>	<u>446.116.437</u>

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

31 de diciembre de

	Nota	2017 M\$	2016 M\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Pasivo Corriente			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	135.198.663	69.598.217
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	39.575.182	44.523.841
Otras provisiones a corto plazo	(28)	1.213.144	336.190
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	(25)	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	5.051.969	4.789.911
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	874.201	798.395
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		181.913.159	120.046.554
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivo corriente		181.913.159	120.046.554
Pasivo no Corriente			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	75.262.011	166.620.575
Otras provisiones, no corrientes	(28)	-	801.293
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	-	49
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	546.143	469.177
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	85.908	85.326
Total pasivo no corriente		75.894.062	167.976.420
Total pasivos		257.807.221	288.022.974
PATRIMONIO			
Fondo social		143.523.342	132.693.730
Otras reservas		14.690.364	14.570.121
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		13.525.227	10.829.612
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		171.738.933	158.093.463
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		171.738.933	158.093.463
Total Pasivos y Patrimonio		429.546.154	446.116.437

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

	Nota	Acumulado	
		01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(32)	72.428.671	72.307.659
Ingresos de actividades ordinarias	(33)	38.044.937	38.059.846
Otros ingresos	(34)	21.273.131	20.219.550
Gastos por intereses y reajustes	(37)	(15.113.066)	(14.427.284)
Deterioro por riesgo de crédito	(29)	(11.866.883)	(13.663.287)
Materias primas y consumibles utilizados		(1.038.452)	(999.945)
Gastos por beneficios a los empleados	(35)	(33.275.541)	(34.056.106)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17)	(3.642.664)	(5.929.498)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	(30)	(40.559)	(377.761)
Otros gastos, por naturaleza	(36)	(54.937.154)	(51.789.519)
Otras ganancias (pérdida)	(39)	(138.570)	283.257
Ingresos financieros	(31)	2.004.134	1.472.987
Costos financieros		(111.415)	(27.193)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(15)	-	(170.804)
Resultados por unidades de reajuste	(38)	(14.670)	12.020
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		<u>13.571.899</u>	<u>10.913.922</u>
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	(46.672)	(84.310)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		<u>13.525.227</u>	<u>10.829.612</u>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		<u>13.525.227</u>	<u>10.829.612</u>
Ganancia (Pérdida) Atribuible a:			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		13.525.227	10.829.612
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		<u>13.525.227</u>	<u>10.829.612</u>

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

Estado del Resultado Integral	Nota	Acumulado	
		01.01.2017 31.12.2017	01.01.2016 31.12.2016
		M\$	M\$
Ganancia (pérdida)		13.525.227	10.829.612
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)	120.243	(186.665)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del período, antes de impuestos		120.243	(186.665)
Total otros componentes de otro resultado integral , antes de impuesto		120.243	(186.665)
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		120.243	4.044.538
Total resultado integral		13.645.470	14.874.150
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		13.645.470	14.874.150
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Total resultado integral		13.645.470	14.874.150

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados 31 de diciembre 2017 y 2016

	Fondo Social	Otras Reservas			Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
	M\$	Superávit de Revaluación	Reserva de Cobertura Flujo de Caja M\$(1)	Total otras Reservas	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2017	132.693.730	14.665.883	(95.762)	14.570.121	10.829.612	158.093.463	-	158.093.463
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	132.693.730	14.665.883	(95.762)	14.570.121	10.829.612	158.093.463	-	158.093.463
Cambios en patrimonio								
Resultado integral								
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	13.525.227	13.525.227	-	13.525.227
Otro resultado integral	-	-	120.243	120.243	-	120.243	-	120.243
Resultado integral	-	-	120.243	120.243	13.525.227	13.645.470	-	13.645.470
Incremento (disminución) del fondo social	10.829.612	-	-	-	(10.829.612)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	10.829.612	-	120.243	120.243	2.695.615	13.645.470	-	13.645.470
Saldo Final del período Actual 31.12.2017	143.523.342	14.665.883	24.481	14.690.364	13.525.227	171.738.933	-	171.738.933

(1) Ver detalle en nota 8.4.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados 31 de diciembre 2017 y 2016

	Fondo Social	Otras Reservas			Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
	M\$	Superávit de Revaluación M\$(1)	Reserva de Cobertura Flujo de Caja M\$(2)	Total otras Reservas M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Periodo 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) La variación de M\$4.333.786 del superávit de revaluación respecto del período anterior, se explica por la revaluación de propiedades, planta y equipo por M\$4.231.203 y por un traspaso de M\$102.583 a fondo social, realizada en diciembre de 2016. El efecto por impuesto diferido ascendió a M\$2.222.

(2) Ver detalle en nota 8.4.

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

	Nota	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 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)	63.624.653	69.112.735
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		223.252	233.175
Otros cobros por actividades de operación	(41 b)	2.899.922.731	2.830.006.290
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(51.370.147)	(53.313.370)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(31.717.462)	(29.889.431)
Otros pagos por actividades de operación	(41 c)	(2.849.997.355)	(2.784.400.753)
Intereses pagados		(13.255.224)	(13.008.267)
Intereses recibidos		1.979.802	1.648.308
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	(41 d)	(276.722)	(1.011.070)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		<u>19.133.528</u>	<u>19.377.617</u>
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión			
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	(356.192)
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	57.385
Importe procedente de la venta de propiedades, planta y equipo		1.203	15.149
Compras de propiedades, planta y equipo		(293.586)	(561.018)
Compras de activos intangibles		(1.672.358)	(1.208.593)
Otras entradas (salidas) de efectivo		<u>5.002.000</u>	<u>(5.002.000)</u>
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		<u>3.037.259</u>	<u>(7.055.269)</u>

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

	Nota	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		40.330.121	31.253.313
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		25.000.000	90.581
Total importes procedentes de préstamos		<u>65.330.121</u>	<u>31.343.894</u>
Pagos de préstamos		<u>(91.348.940)</u>	<u>(31.228.103)</u>
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		<u>(690.884)</u>	<u>(120.206)</u>
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		<u>(26.709.703)</u>	<u>(4.415)</u>
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio		<u>(4.538.916)</u>	<u>12.317.933</u>
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		<u>(4.538.916)</u>	<u>12.317.933</u>
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período		<u>81.582.615</u>	<u>69.264.682</u>
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5)	<u><u>77.043.699</u></u>	<u><u>81.582.615</u></u>



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ex Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 Corporación, 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 entidades fiscalizadas. Esta inscripción fue autorizada mediante oficio ORD N°25.789 del 15 de abril de 2008 de la Superintendencia de Seguridad Social.

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2017 y 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 son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien definido, tales como, la ejecución de actividades recreacionales y prestación de servicios. Una subsidiaria se consolida 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias) (continuación)

Las subsidiarias controladas por Los Héroes CCAF en el caso de los centros recreacionales fueron establecidas en base a una estrategia comercial. Siendo así, Los Héroes CCAF consolidó con las siguientes subsidiarias:

	RUT	País	Moneda Funcional
Subsidiarias: Servicios a otras Corporaciones			
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 de Resultados Integrales, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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 2017 y 2016, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ex 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 CMF 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	
	2017 M\$	2016 M\$
Bajo normas impartidas por la SUSESO/CMF	16.425.732	18.798.852
Bajo IFRS	12.840.366	15.192.701
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	3.585.366	3.606.151

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 2016.

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 27 de marzo de 2018.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación

Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y subsidiarias, incluyen activos y pasivos, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016. 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 IFRS 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 entidades relacionadas, ingresos, gastos, utilidades y pérdidas no realizadas han sido eliminados.

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

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

De acuerdo a IFRS 10, Los Héroes CCAF posee el control sobre sus subsidiarias, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2017 y 2016, 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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:

	2017 \$	2016 \$
Unidad de Fomento	26.798,14	26.347,98

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

e) Moneda funcional

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

f) Inventarios

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

g) 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)".



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.1) Reconocimiento y medición (continuación)

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.

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos (continuación)

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.

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.

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

h) Deterioro de valor de los activos no financieros (continuación)

Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del importe en libros del activo sobre su importe recuperable. El importe recuperable es el valor razonable de un activo menos los costos para la venta o el valor de uso, el mayor de los dos. Si el valor recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo se estima que es menor que su valor libro, este último se disminuye al valor recuperable, reconociendo una pérdida por deterioro. En relación con los activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores son evaluadas en cada fecha de balance en búsqueda de cualquier indicio que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro anteriormente reconocida es reversada solamente si ha habido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el monto recuperable del activo desde que se reconoció la última pérdida por deterioro. Si ese es el caso, el valor libro del activo es aumentado a su monto recuperable. Ese monto aumentado no puede exceder el valor libro que habría sido determinado, neto de depreciación, si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del activo en años anteriores. Tal reverso es reconocido en el estado de resultados a menos que un activo sea registrado al monto reevaluado, caso en el cual el reverso es tratado como un aumento de reevaluación.

i) Activos disponibles para la venta

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

j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación

Las inversiones en asociadas sobre las que Los Héroes CCAF puede ejercer influencia significativa pero sin tener el control, se registran por el método de la participación. En término general, la influencia significativa se presume generalmente en aquellos casos en los que la entidad posee una participación de entre un 20% y 50% de los derechos de voto, en caso contrario, si posee menos de un 20% se debe demostrar que existe influencia significativa (Ver nota 15).

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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.

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

a) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

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

b) Préstamos y cuentas por cobrar

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

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

c) Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

d) Activos financieros disponibles para la venta

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

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

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

Valorización inicial

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

Valorización posterior

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

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 (continuación)

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

Corresponden a: (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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 IFRS 9. 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 registran el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, de acuerdo con 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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. Los Héroes CCAF y sus subsidiarias 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

. Los Héroes CCAF y sus subsidiarias 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, 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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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, 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 28	Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos	1 de enero de 2018
IFRS 10	Estados Financieros Consolidados	Por determinar

Los Héroes CCAF evaluó los impactos que tendrá la IFRS 15, los cuales se explican a continuación:

IFRS 15 Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes

En mayo de 2014 fue emitida IFRS 15, cuyo objetivo es establecer los principios que deberá aplicar una entidad para presentar información útil a los usuarios de los estados financieros sobre la naturaleza, monto, oportunidad e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo que surgen de un contrato con un cliente.

Esta nueva norma sustituye a las siguientes normas e interpretaciones vigentes: IAS 18 Ingresos de actividades ordinarias, IAS 11 Contratos de construcción, CINIIF 13 Programa de fidelización de clientes, CINIIF 15 Acuerdos para la construcción de inmuebles, CINIIF 18 Transferencias de activos procedentes de clientes y SIC 31 Ingresos – Permutas de servicios de publicidad.

El nuevo modelo aplicará a todos los contratos con clientes, excepto aquellos que están dentro del alcance de otras IFRS, tales como arrendamientos, contratos de seguros e instrumentos financieros.

Con fecha 12 de abril de 2016, el IASB publicó enmiendas a IFRS 15, clarificando requisitos para la implementación del nuevo estándar. Estas enmiendas aclaran cómo: Identificar una obligación de ejecución (la promesa de transferir un bien o un servicio a un cliente) en un contrato; Determinar si una Empresa es el principal (el proveedor de un bien o servicio) o un agente (responsable de la organización para el bien o servicio que se proporciona); y Determinar si el producto de la concesión de una licencia debe ser reconocido en un punto en el tiempo o a lo largo del tiempo.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) Nuevos pronunciamientos contables (continuación)

IFRS 15 Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes (continuación)

La fecha de aplicación de esta nueva norma es a partir del 1 de enero de 2018. Se permite su aplicación anticipada.

Los Héroes CCAF evaluó los impactos de la IFRS 15 “Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes”. Se realizó un análisis a los contratos con clientes para determinar si existía impacto por la aplicación de esta IFRS. Dichos contratos consideraron ingresos por M\$3.334.718, concluyéndose que el único impacto será sobre la información que se deberá revelar en Notas relacionadas a los ingresos ordinarios en los estados financieros al 31 de marzo de 2018 y que se presentan a la CMF en el mes de mayo 2018. En efecto, concluido el análisis de los contratos con clientes el cual contempló las cinco etapas requeridas por la norma, se concluyó que no existe impacto en la medición y reconocimiento de sus ingresos con apego a la norma, esto es, el reconocimiento de los ingresos se registra en la contabilidad en la medida que se presta el servicio, es decir, cuando se satisface la obligación de desempeño.

IFRS 9 Instrumentos financieros

El 24 de julio de 2014, el IASB concluyó su proyecto de mejora sobre la contabilización de los instrumentos financieros con la publicación de la IFRS 9 Instrumentos Financieros. Esta norma incluye nuevos requerimientos basados en principios para la clasificación y medición, introduce un modelo prospectivo de pérdidas crediticias esperadas para la contabilización del deterioro y cambios en la contabilidad de coberturas.

La designación de la clasificación determina cómo se contabilizan los activos y pasivos financieros en los estados financieros y, en particular, la forma en que estos se miden. IFRS 9 introduce un nuevo enfoque para la clasificación de los activos financieros, basado en el modelo de negocio de la entidad para la gestión de los activos financieros y las características de sus flujos contractuales.

En materia de deterioro la norma establece un único modelo que se aplicará a todos los instrumentos financieros, eliminando así una fuente de complejidad asociada con los requisitos contables anteriores, el cual requerirá de un reconocimiento oportuno de las pérdidas crediticias esperadas.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) Nuevos pronunciamientos contables (continuación)

IFRS 9 Instrumentos financieros (continuación)

IFRS 9 introduce flexibilizaciones a los requisitos regulatorios para la contabilidad de coberturas, así como también nuevas alternativas de estrategias a utilizar, las nuevas disposiciones representan una revisión importante de la contabilidad de coberturas, las que permitirán alinear el tratamiento contable con las actividades de gestión de riesgos, permitiendo a las entidades reflejar mejor estas actividades en sus estados financieros. Además, como resultado de estos cambios, a los usuarios de los estados financieros se les proporcionará una mejor información sobre la gestión de riesgos y el efecto de la contabilidad de coberturas en los estados financieros.

Esta norma establece también que el cambio del valor razonable que corresponde a riesgo de crédito propio se registrará en otros resultados integrales, permitiendo disminuir así cualquier volatilidad eventual que podría generarse en los resultados de la entidad producto de su reconocimiento. Se permite la aplicación anticipada de esta mejora, antes de cualquier otro requerimiento de IFRS 9.

La fecha de aplicación obligatoria es a partir del 1 de enero de 2018. Sin embargo, es necesario señalar que tal como se menciona en Nota 2 b) a los estados financieros, la CMF a través de su Oficio Ordinario N° 3246 permite a la Caja reconocer el deterioro de la cartera en base al modelo de pérdidas esperadas y provisiones complementarias establecido por la SUSESO, exceptuándola en este aspecto específico de la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera.

No obstante lo anterior, CCAF Los Héroes se encuentra efectuando un análisis conceptual y cuantitativo sobre la aplicación de la IFRS 9, con el propósito de evaluar los posibles impactos de cumplir con los nuevos estándares exigidos para efectos de revelación en nota a los estados financieros bajo criterios full IFRS. A la fecha de emisión de estos estados financieros, no se ha completado el proceso de cuantificación del impacto en resultados que tendrá la aplicación de esta nueva normativa.

IFRS 16 Arrendamientos

En enero de 2016 fue emitida IFRS 16, cuyo objetivo es establecer los principios para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los contratos de arrendamientos desde el punto de vista del arrendador y arrendatario.

La nueva norma no difiere significativamente de la norma que la precede, IAS 17 Arrendamientos, con respecto al tratamiento contable desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para la mayoría de los contratos de arrendamientos.

La fecha de aplicación de la nueva norma es a partir del 1 de enero de 2019. Se permite su aplicación anticipada pero sólo si también se aplica IFRS 15 Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes.

CCAF Los Héroes se encuentra evaluando el posible impacto de la adopción de esta normativa.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 3 - Cambios Contables

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

Nota 4 - Administración del Riesgo

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

La estructura de gobernanza y procesos de riesgo está diseñada para proteger la reputación y el desempeño de Los Héroes mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. 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 retomo 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 Riesgo
- Comité de Auditoría
- Comité Ejecutivo de Riesgo
- Gerencia Corporativa de Riesgo

En esta estructura, el Directorio es quien tiene la responsabilidad por la adecuada Administración de los riesgos, delegando en el Comité de Riesgo la gestión de definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos, límites y monitoreo del desempeño e implementación de mecanismos de mitigación.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

La función del Comité de Auditoría respecto a la gestión de riesgo es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la 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.

La Gerencia Corporativa 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.

El Comité Ejecutivo de Riesgo es la instancia de revisión de los riesgos y de monitoreo del desarrollo de las actividades planificadas por materia.

Los Héroes CCAF 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 de normas ISO en materias de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, y de metodología COSO 2013 en el Sistema de Control Interno. Asimismo, se ha adoptado algunos aspectos atinentes de los requerimientos del comité de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financiero y Operacional, además de incorporar aspectos metodológicos la normativa que se aplica al sistema bancario chileno (contenidos 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

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

- a) Riesgo de crédito
- b) Riesgo financiero
 - i) Riesgo de Mercado
 - ii) Riesgo de Liquidez
 - iii) Inversiones Financieras. Riesgo de contraparte
 - iv) Solvencia: Requerimientos de capital
- c) Riesgo operacional
- d) Riesgo estratégico
- e) Riesgo reputacional

a) Riesgo de crédito

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

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 Comité de Riesgo y el Directorio, 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 las atribuciones de crédito asignadas 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, y su última actualización fue efectuada en septiembre de 2017. 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 implementado en enero de 2012, basado en el comportamiento histórico de la cartera y en metodologías fundamentadas en los principios de pérdida esperada, lo que permite cuantificar con mayor precisión las pérdidas potenciales de la cartera y reconocer su riesgo idiosincrático. 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.”

El cálculo de la provisión estándar, mínimo exigido normativamente, considera los factores de provisión establecidos por el regulador². Esto es, 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 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 provisión complementaria se adiciona cuando el Modelo Interno (a nivel total) es superior a la Provisión Estándar exigida por el regulador.

Para la cartera de Crédito Social Hipotecario las provisiones se determinan de acuerdo a lo establecido en la 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 2017 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 2017 se cuenta con aval en el 1,34% de las colocaciones, mismo orden de magnitud de diciembre del año anterior (1,36%). 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 2017 y 2016:

Segmento	Total Stock de Colocaciones Dic-2017 %	Total Stock de Colocaciones Dic-2016 %
Pensionado	46,6	43,3
Trabajador	53,4	56,7
Total	100,0	100,0

Se observa un leve incremento de la participación del segmento Pensionados al comparar con el cierre del año anterior, tendencia que se ha mantenido en los últimos meses.

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Para el 31 de diciembre de 2017 la concentración de la cartera del segmento Trabajador en términos del sector económico en que se desempeña la Empresa afiliada a la cual pertenece el deudor, muestra los resultados que se detallan a continuación:

Industria	Dic 2017 %	Dic 2016 %
Gobierno Central	43	43
Municipios	9	8
Servicios	6	7
Manufacturero	4	4
Transporte	3	4
Minería	3	4
Comercio	3	3
Financiero	3	3
Educación	2	2
Alimentación	2	2
Otros	22	20
Total	<u>100</u>	<u>100</u>

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 superior a 3 meses e inferior o igual a 4 meses.

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

Categoría "G": préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior 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 2017			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar M\$	Provisión Complementaria M\$	Total Provisión M\$
A	1.455.997	2.945.821	4.401.818
B	857.102	487.831	1.344.933
C	496.500	221.669	718.169
D	602.167	159.580	761.747
E	712.546	151.028	863.574
F	650.894	134.033	784.927
G	719.129	149.393	868.522
H	4.494.207	1.062.673	5.556.880
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	776.376	-	776.376
Total Crédito Social	10.764.918	5.312.028	16.076.946
Hipotecario	316.864		316.864
Más Salud	31.922		31.922
Total	11.113.704	5.312.028	16.425.732



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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\$16.425.732 que se compone de la cartera vigente de crédito social por M\$16.076.946, de créditos sociales hipotecarios por M\$ 316.864 y producto Más Salud por M\$31.922. El índice de provisiones de la cartera de créditos sociales (stock de provisiones / cartera crédito social) es de un 4,95% al cierre de diciembre 2017. Este indicador es inferior al 5,63% registrado en diciembre 2016, y es el más bajo desde abril 2015, debido al descenso de la morosidad de los segmentos Trabajador (la más baja desde mayo 2016, y la menor de la Industria desde fines del año 2015) y Pensionado (la menor de al menos los últimos 10 años), y al incremento de la concentración de la cartera de crédito social del segmento Pensionado, el cual posee un menor nivel de riesgo que el segmento Trabajador.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones, se consideran dos métodos:

- Cobertura Back Test: se refiere a las veces (en años) que el stock de provisiones a diciembre 2016 (M\$18.798.852) cubre el flujo de castigo neto del año 2017 (M\$9.137.570⁴). Este indicador es 2,1 años, 1,4 veces superior al duration de la cartera (1,5 años).
- Cobertura de cartera con morosidad mayor que 90 días: se refiere a las veces que el stock de provisiones a diciembre 2017 (M\$16.425.732) cubre dicha cartera morosa a diciembre 2017 (M\$14.158.323⁵). Este indicador es 116%. A diciembre 2016 esta cobertura fue 113,4%.

Bajo ambos métodos de cobertura de provisiones, se observa una razonable suficiencia.

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:

⁴ Flujo de Castigo Neto del año 2017 se obtiene restando al "Traspaso cartera 100% provisionada del período" (nota 6.3 c, \$14.240.003), las "Recuperaciones de crédito social 100% Castigados" (nota 34, \$4.786.257) y el "Recupero de intereses de créditos castigados" (nota 32, \$316.176)

⁵ Cartera con morosidad mayor que 90 días a diciembre 2017 se obtiene de nota 6.3 a, y corresponde a la suma de "Total cartera bruta en miles de pesos" desde la columna de morosidad "Entre 91 y 120 días" hasta la columna "Más de 250 días"



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

i) Riesgo de mercado (continuación)

- Riesgo de tasa de interés

Se define como la exposición a pérdidas ocasionadas por cambios adversos en las tasas de interés de mercado y que afectan el valor de los instrumentos, contratos y demás operaciones registradas en los estados financieros.

- Riesgo de reajustabilidad

Corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento u otro índice de Reajustabilidad ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

Al cierre de diciembre 2017 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 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 normativo⁶ 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 2017 se ha mantenido por bajo sus límites de Riesgo de Mercado.

⁶Definido 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 2017 y 2016

Libro	Posición	Exposición Monto (M\$)	Límite Normativo		Exposición al		
			Monto (M\$)	%	Base	2017 %	2016 %
Libro Negociación ^[1]	-	-	753.065	5,0	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00	0,00
Libro Caja Corto Plazo ^[2]	61.119.382	541.226	3.012.261	20	Margen Financiero Trimestral Promedio	3,59	16,00
Libro Caja Largo Plazo ^[3]	267.433.712	8.477.656	17.342.574	10	Patrimonio	4,89	4,26

En resumen, al 31 de diciembre de 2017, 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 2017 el nivel de la exposición del Libro de Caja de Corto Plazo se observa que está por debajo del límite normativo (20%) e inferior al mismo mes del año 2016 (16,00%), esto debido al acercamiento del pago del contrato bancario en marzo 2018. Por otro lado, la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja varía de 4,26% a 4,89%.

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 en las posiciones (activos y pasivos) sostenidas por Los Héroes ante variaciones de 26 y 30 puntos de la tasa de interés, de modo de poder cuantificar el impacto monetario de estas:

	Impacto	Patrimonio	Margen Trimestral Promedio
	M\$	%	%
Efecto en las variaciones de tasa y reajustabilidad	141.043	0,08	0,94

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 liquidez de mercado

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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-17	Jun-17	Sep-17	Dic-17
Plazo Promedio Residual Activos	3,3	3,3	3,3	3,3
Plazo Promedio Residual Pasivos	1,6	1,8	1,6	1,6

Se ha establecido para el control de liquidez 27 indicadores que se monitorean mensualmente (20 de ellos tienen sus respectivos límites internos o normativos), 11 que dicen relación con inversión y reserva (5 de ellos con límites), 10 de atomización y endeudamiento (9 de ellos con límites) y 6 que permiten monitorear descalce en brechas de liquidez, todos estos con sus respectivos límites.

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

31.12.2017

Ingresos M\$ Detalle de Cuenta	<= 30 Días M\$	<= 90 Días M\$	<= 180 Días M\$	<= 365 Días M\$	<= 5 años M\$
Disponible	14.307.816	14.307.816	14.307.816	14.307.816	14.307.816
Inversiones Financieras	37.555.629	37.555.629	37.555.629	37.555.629	37.555.629
Colocaciones de Crédito Social	10.387.700	48.594.230	73.367.596	153.661.591	427.592.976
Mutuos Hipotecarios no Endosables	1.357	3.952	7.670	15.105	73.397
Mutuos Hipotecarios Endosables	5.006	15.017	30.035	60.070	299.883
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	1.602.512	4.941.253	8.763.965	16.059.577	80.297.885
Ingresos por SIL	4.007.323	11.913.580	23.726.574	47.323.890	236.185.264
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.326.685	3.979.962	7.959.958	15.919.928	79.599.672
Cotización Previsional	22.881	68.644	137.288	274.577	1.372.884
Deudores por venta de servicios a terceros	-	2.794.396	4.658.301	11.179.930	54.969.505
Deudores varios	-	9.524	15.874	38.097	190.486
Ingresos por Comisiones	-	9.851.349	16.399.901	39.339.248	193.343.631
Otros Ingresos	28.427	88.833	167.006	355.333	1.776.665
Total ingresos	69.245.336	134.124.185	187.097.613	336.090.791	1.127.565.693



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egresos (continuación)

31.12.2017 (continuación)

Egresos M\$ Detalle de Cuenta	<= 30 Días M\$	<= 90 Días M\$	<= 180 Días M\$	<= 365 Días M\$	<= 5 años M\$
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	84.120	110.955.957	110.955.957	110.955.957	110.955.957
Pasivos Financieros	1.331.657	8.448.526	12.769.464	27.620.371	111.335.572
Egresos por Prestaciones Adicionales	195.666	646.220	1.258.890	2.486.644	12.233.011
Egresos por Prestaciones Complementarias	1.182.181	4.210.897	8.261.729	15.589.674	77.948.368
Egresos por SIL	3.729.686	11.821.227	23.689.836	47.437.126	237.396.345
Egr. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.260.851	3.973.102	7.956.445	15.915.783	79.595.504
Obligaciones con terceros	4.961.848	9.188.607	9.188.607	9.188.607	45.943.036
Obligaciones por Leasing	72.741	218.222	436.444	872.887	1.745.774
Gastos de Administración	6.710.897	20.132.690	40.265.380	80.530.761	402.653.803
Otros Egresos	490.274	1.532.105	2.880.358	6.128.421	30.642.107
Total egresos	20.019.921	171.127.553	217.663.110	316.726.231	1.110.449.477



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo financiero (continuación)

ii) Riesgo de liquidez (continuación)

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Brechas de Liquidez	Riesgo de Liquidez			Base
	2017 %	2016 %	Límite Máximo %	
Hasta 15 días	(40,35)	(40,93)	10	Fondo Social
Hasta 30 días	(34,30)	(36,61)	25	Fondo Social
Hasta 90 días	25,78	(52,34)	50	Fondo Social
Hasta 180 días	21,30	(58,00)	75	Fondo Social
Hasta 365 días	(13,49)	(69,04)	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 dentro de la Política de Riesgo Financiero se describe un capítulo llamado 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 regulador⁸.

⁸ Art.31 Ley N° 18.833 del año 1989. Circular N°2.052 del 10 de abril del 2003 y sus modificaciones posteriores.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 2017, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo al siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: MM\$350.271
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: MM\$ 56.043
Fondo Social Los Héroes CCAF	: MM\$143.523

La relación Fondo Social / APRC al cierre de diciembre de 2017 de Los Héroes es 40,97% 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 del Riesgo Operacional basado en tres líneas de defensa
- Gestión de la Continuidad del Negocio.
- Gestión de la Seguridad de la Información.
- Control de Servicios Externalizados.
- Apoyo a la Gestión del Cambio y Cultura de Riesgo 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 Superintendencia de Seguridad Social.

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

En función del monitoreo y revisión de riesgos, Los Héroes CCAF dispone del Comité Ejecutivo de Riesgo, orientado a tratar las temáticas atinentes al control interno de la Corporación, donde destaca el análisis y reporting de los principales eventos de riesgo operacional y el proceso de Autoevaluación del Riesgo Operacional que desarrollan los Dueños de Proceso.

Adicionalmente, 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. Este Panel incluye indicadores de Continuidad de Negocio y de Seguridad de Información.

Todas estas materias, son presentadas periódicamente en el Comité de Riesgo del cual participan Directores y la alta Administración.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo operacional (continuación)

Cabe precisar que, en cuanto a Continuidad de Negocio, se mantiene un Plan de Continuidad de Negocio basado en el Análisis de Impacto en el Negocio, de distintos escenarios o incidentes que puedan interrumpir el normal funcionamiento de los Héroes. Se realizan pruebas sobre el Plan de Recuperación de Desastre tecnológico (DRP), con el objeto de asegurar la operatividad de los sistemas críticos de Los Héroes. Por otra parte, se realizan pruebas de continuidad operativa que están asociados a los procesos críticos de cara al negocio, permitiendo responder de forma eficiente y oportuna a las necesidades de la Corporación ante escenarios de contingencia.

Por su parte, las actividades ligadas a la Seguridad de la Información se han focalizado en la cultura del cuidado de los Activos de Información, a través del levantamiento, evaluación y clasificación de estos Activos, así como del levantamiento de Riesgos y Controles asociados a estos.

d) Riesgo estratégico

Es el riesgo asociado a la capacidad de Los Héroes CCAF 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.

Los focos contingentes de este riesgo son reportados en el Comité de Riesgos y en el Comité de Estrategia y Beneficios Sociales.

e) Riesgo reputacional

Es el riesgo vinculado a la percepción que tienen de Los Héroes CCAF 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 de la Gerencia de Riesgo Operacional. 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	2017 M\$	2016 M\$
Disponible (a)	39.500.747	37.251.811
Depósitos a plazo (b)	-	-
Pactos de retroventa (c)	37.542.952	44.330.804
Total	<u>77.043.699</u>	<u>81.582.615</u>

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(b) Depósitos a plazo

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 no existen inversiones por este concepto.

(c) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2017 M\$
18-12-2017	97.030.000-7	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	3.680.000	2,76%	02-01-2018	3.680.000	3.668	3.683.668
20-12-2017	97.030.000-7	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	10.150.000	2,88%	03-01-2018	10.150.000	8.932	10.158.932
26-12-2017	97.030.000-7	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	690.000	2,88%	02-01-2018	690.000	276	690.276
27-12-2017	97.030.000-7	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.870.000	3,00%	04-01-2018	4.870.000	1.623	4.871.623
28-12-2017	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.165.000	3,00%	02-01-2018	5.165.000	1.291	5.166.291
29-12-2017	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	10.610.000	3,00%	05-01-2018	10.610.000	1.769	10.611.769
29-12-2017	96.489.000-5	Credicorp Capital S.A. CB	Pacto	Pesos	1.460.000	3,00%	04-01-2018	1.460.000	243	1.460.243
29-12-2017	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	900.000	3,00%	29-01-2018	900.000	150	900.150
Total					37.525.000			37.525.000	17.952	37.542.952



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(c) Pactos de retroventa (continuación)

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2016 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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	2017			2016		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*) (6.1)	101.899.927	(2.705.717)	99.194.210	104.618.986	(2.912.414)	101.706.572
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	101.899.927	(2.705.717)	99.194.210	104.618.986	(2.912.414)	101.706.572
Deudor previsional (**) (6.2)	18.137.869	(9.094.275)	9.043.594	21.304.475	(10.643.151)	10.661.324
Total Deudor Previsional, (neto)	18.137.869	(9.094.275)	9.043.594	21.304.475	(10.643.151)	10.661.324
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1+6.2))	120.037.796	(11.799.992)	108.237.804	125.923.461	(13.555.565)	112.367.896

(*) 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\$496.965 (M\$738.005 al 31 de diciembre de 2016) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados al 31 de diciembre 2017 es M\$1.224.612. (M\$2.125.196 al 31 de diciembre de 2016).

(**) 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\$60.033 (M\$107.738 al 31 de diciembre de 2016).

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:

	31.12.2017			31.12.2016		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$ (*)	M\$	M\$	M\$ (*)	M\$
Crédito social (6.1.1)	99.915.391	(2.546.448)	97.368.943	102.576.424	(2.794.837)	99.781.587
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	12.054	(400)	11.654	17.307	(213)	17.094
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.883.712	(158.869)	1.724.843	1.963.631	(117.364)	1.846.267
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	88.770	-	88.770	61.624	-	61.624
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (6.1.3)	-	-	-	-	-	-
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	101.899.927	(2.705.717)	99.194.210	104.618.986	(2.912.414)	101.706.572

(*) Las provisiones por incobrabilidad 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).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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:

31 de diciembre de 2017

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (*)	54.445.954	(2.319.363)	52.126.591
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	10.939	(394)	10.545
Subtotal	54.456.893	(2.319.757)	52.137.136
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	45.469.437	(227.085)	45.242.352
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.115	(6)	1.109
Sub-Total	45.470.552	(227.091)	45.243.461
Total	99.927.445	(2.546.848)	97.380.597

(*) 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\$496.965. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

31 de diciembre de 2016

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (*)	56.727.528	(2.641.784)	54.085.744
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	16.088	(201)	15.887
Sub-Total	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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

31 de diciembre de 2016 (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).

6.1.2) Activos por mutuos hipotecario endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2017

Concepto	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces	Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado	
N° de mutuos	105	8	113
Monto (1) M\$	1.780.384	103.328	1.883.712
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(144.771)	(14.098)	(158.869)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.635.613	89.230	1.724.843



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

a) Mutuos hipotecarios endosables (continuación)

31.12.2016

Concepto	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

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2017

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador	Pensionado		
	M\$	M\$	M\$	M\$
Dividendos por cobrar	70.152	6.555	-	76.707
Seguros de desgravamen	4.810	380	-	5.190
Seguros de incendio y sismo	2.482	181	-	2.663
Seguros de cesantía	4.210	-	-	4.210
Total	81.654	7.116	-	88.770



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

31.12.2016

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador	Pensionado		
	M\$	M\$	M\$	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

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

31.12.2017

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

31.12.2016

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)	-	-	-

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 2017 y 2016, es el siguiente:

31.12.2017

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (*)	16.982.672	(8.622.410)	8.360.262
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	329.686	(149.336)	180.350
Sub-Total (1)	17.312.358	(8.771.746)	8.540.612



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2017 (continuación9

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	825.511	(322.529)	502.982
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	825.511	(322.529)	502.982
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	18.137.869	(9.094.275)	9.043.594

(*) 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\$60.033.

31.12.2016

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo 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 M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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:

	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	321.618	4.581	1.772	1.168
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	288.851.399	5.550.957	2.263.689	1.651.821
N° de clientes cartera repactada	31.080	1.066	531	377
Cartera repactada bruta en miles de pesos	12.366.113	1.195.846	646.254	440.718
Total cartera bruta en miles de pesos	301.217.512	6.746.803	2.909.943	2.092.539
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(5.958.953)	(1.209.132)	(753.229)	(666.728)
Total cartera neta en miles de pesos	295.258.559	5.537.671	2.156.714	1.425.811
	Entre 91 y 120 días	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	1.098	948	933	826
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.576.375	1.283.447	1.271.459	1.163.524
N° de clientes cartera repactada	316	267	290	222
Cartera repactada bruta en miles de pesos	372.586	318.393	328.512	326.113
Total cartera bruta en miles de pesos	1.948.961	1.601.840	1.599.971	1.489.637
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(788.514)	(746.429)	(821.464)	(820.162)
Total cartera neta en miles de pesos	1.160.447	855.411	778.507	669.475
	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.005	3.231	337.180	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.318.195	4.865.913	309.796.779	
N° de clientes cartera repactada	221	766	35.136	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	330.992	1.002.814	17.328.341	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.649.187	5.868.727	327.125.120	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(987.551)	(3.673.570)	(16.425.732)	
Total cartera neta en miles de pesos	661.636	2.195.157	310.699.388	(*)

(*) Al 31 de diciembre de 2017 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$107.680.806 y en el activo no corriente por M\$ 203.018.582. 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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

- 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: (continuación)

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
Provisiones incobrables 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	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
Provisiones incobrables 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	
Provisiones incobrables 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2017	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	1.005	-	4.270	-
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	627.918	-	16.290.890	-

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	-

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito

El efecto en resultados de las provisiones por incobrabilidad de crédito, generado en los períodos es el siguiente:

31.12.2017

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2017	18.798.852
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(14.240.003)
Constitución de provisiones	11.866.883
Saldo de provisión al 31.12.2017(2)	<u>16.425.732</u>



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito (continuación)

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2017 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.
- (2) Provisión compuesta por M\$11.799.992 clasificada en corriente y M\$4.625.740 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 2017 ascendió a M\$11.866.883.

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)	<u>18.798.852</u>

- (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\$13.555.565 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito (continuación)

El detalle de las provisiones por incobrabilidad de la cartera por tipo de crédito es la siguiente:

31.12.2017

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)	-	10.172.732	4.925.008	-	15.097.740
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	144.771	-	-	-	144.771
Mutuos hipotecarios no endosables	157.907	-	-	-	157.907
Sub-Total	302.678	10.172.732	4.925.008	-	15.400.418
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	624.108	387.020	-	1.011.128
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	14.098	-	-	-	14.098
Mutuos hipotecarios no endosables	88	-	-	-	88
Sub-Total	14.186	624.108	387.020	-	1.025.314
Total stock de provisiones	316.864	10.796.840	5.312.028	-	16.425.732



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito (continuación)

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	219.155	12.905.040	5.674.657	-	18.798.852

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:

	2017			2016		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	2.820.388	(334.109)	2.486.279	3.594.951	(374.154)	3.220.797
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	691.027	(16.160)	674.867	602.958	(15.954)	587.004
Deudores por venta de propiedades	72.873	-	72.873	68.538	-	68.538
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	817.677	(5.553)	812.124	483.824	(4.163)	479.661
Deudores varios (4)	2.382.758	(735.145)	1.647.613	4.124.377	(871.093)	3.253.284
Cheques protestados (5)	139.817	(138.760)	1.057	164.915	(137.226)	27.689
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	2.926.020	-	2.926.020	3.064.276	-	3.064.276
Total	9.850.560	(1.229.727)	8.620.833	12.103.839	(1.402.590)	10.701.249



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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:

31.12.2017

Cartera al día	Morosidad Entre 1-30 MS	Morosidad Entre 31-60 MS	Morosidad Entre 61-90 MS	Morosidad Entre 91-120 MS	Morosidad Entre 121-150 MS	Morosidad Entre 151-180 MS	Morosidad Entre 181-210 MS	Morosidad Entre 211-250 MS	Morosidad Más de 250 MS	Total Corrientes MS	Total No Corrientes MS
Cuenta por cobrar fondos nacionales	2.555.846	540	23	-	-	-	84	171	263.724	2.820.388	-
Deudores por venta de servicios a terceros	665.920	-	14.231	600	616	598	591	598	7.640	691.027	-
Deudores por venta de propiedades	72.873	-	-	-	-	-	-	-	-	72.873	411.829
Hotelería y arriendo de cabañas	156.817	563.112	3.353	88.842	-	-	-	-	5.553	817.677	-
Deudores varios	1.150.910	134.423	12.483	15.600	7.565	70.875	6.051	3.051	3.580	978.220	2.382.758
Cheques protestados	937	-	-	-	-	-	-	-	138.880	139.817	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	2.918.331	-	-	-	-	-	-	-	7.689	2.926.020	-
Saldo bruto al 31.12.2017	7.521.634	698.075	30.090	105.042	8.181	71.473	6.642	3.368	4.349	9.850.560	411.829
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(7.812)	(3.278)	(2.500)	(3.801)	(2.896)	(8.997)	(3.607)	(2.205)	(2.889)	(1.191.742)	-
Saldo neto al 31.12.2017	7.513.822	694.797	27.590	101.241	5.285	62.476	3.035	1.163	1.460	8.620.833	411.829

31.12.2016

Cartera al día	Morosidad Entre 1-30 MS	Morosidad Entre 31-60 MS	Morosidad Entre 61-90 MS	Morosidad Entre 91-120 MS	Morosidad Entre 121-150 MS	Morosidad Entre 151-180 MS	Morosidad Entre 181-210 MS	Morosidad Entre 211-250 MS	Morosidad Más de 250 MS	Total Corrientes MS	Total No Corrientes MS
Cuenta por cobrar fondos nacionales	3.122.470	-	58.278	4.634	775	34.385	5	10	43	374.351	3.594.951
Crédito social e hipotecarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Deudores por venta de servicios a terceros	573.536	13.618	2.429	1.721	1.723	1.665	1.536	-	-	6.730	602.958
Deudores por venta de propiedades	68.538	-	-	-	-	-	-	-	-	68.538	476.560
Deudores por eventos turísticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hotelería y arriendo de cabañas	60.065	336.516	25.715	46.647	8.528	2.190	-	-	-	4.163	483.824
Deudores varios	2.517.412	286.099	163.167	210.085	20.406	40.907	17.265	14.887	9.677	844.472	4.124.377
Cheques protestados	-	-	155	-	-	-	-	-	-	164.760	164.915
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	3.056.587	-	-	-	-	-	-	-	-	7.689	3.064.276
Saldo bruto al 31.12.2016	9.398.608	636.233	249.744	263.087	31.432	79.147	18.806	14.897	9.720	14.021.655	476.560
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	9.381.769	636.374	249.254	262.780	30.715	76.289	15.592	9.611	5.894	12.652.461	476.560

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

- Al 31 de diciembre de 2017, M\$2.555.846 corresponden a los déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral, al mes de diciembre 2017 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$3.129.477 al 31 de diciembre de 2016) y M\$ 264.542 corresponden a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$465.474 al 31 de diciembre de 2016). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$334.109 (M\$374.154 al 31 de diciembre de 2016).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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	2017 M\$	2016 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	32.723	29.426
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	125.138	94.441
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	67.229	59.148
Cía. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	154	154
Cía. Seguros de Vida Cardif S.A.	96.837.630-6	Servicios recaudación primas de seguros	-	2
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	2.668	5.148
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	5.592	2.905
ITAU Chile Cía. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	346.168	286.580
Varios deudores		Prestaciones complementarias	9.391	18.259
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	2.154	2.788
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	64.829	77.687
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	11.789	14.808
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	13.177	5.430
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	10.015	6.182
Subtotales			691.027	602.958
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(16.160)	(15.954)
Total			674.867	587.004

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

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

Movimientos	2017 M\$	2016 M\$
Saldo inicial	15.954	47.940
Constitución de provisión	10.984	15.956
Aplicación provisión	(10.778)	(47.942)
Subtotal movimientos,	206	(31.986)
Saldo final	16.160	15.954

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

Entidad	Concepto	2017 M\$	2016 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	26.161	296.252
Productora	Eventos	682.636	113.221
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	108.880	74.351
Subtotales		817.677	483.824
Deterioro deudores		(5.553)	(4.163)
Total		812.124	479.661



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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

Entidad/Persona	Concepto	2017 M\$	2016 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	207.801	306.803
Varios deudores	Deudores anticipo SIL	360.973	360.973
Cía. de Seguros	Seguro desgravamen por cobrar ⁽¹⁾	529.010	734.516
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	246.000	263.600
Fondos por rendir	Fondos por rendir	5.912	7.024
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	89.404	248.528
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS	758.465	2.040.059
Varios deudores	Varios	185.193	162.874
Subtotal		2.382.758	4.124.377
Deterioro de Deudores Varios		(735.145)	(871.093)
Total		1.647.613	3.253.284

(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 2017 asciende a M\$330.498 (M\$308.084 al 31 de diciembre de 2016).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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:

31.12.2017

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	334	-	131	-	79	-	111	-
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	125.637	-	43.186	-	12.483	-	15.600	-
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	125.637	-	43.186	-	12.483	-	15.600	-
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(7.812)	-	(3.278)	-	(2.500)	-	(3.801)	-
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	117.825	-	39.908	-	9.983	-	11.799	-

	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	84	-	106	-	32	-	17	-
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	7.565	-	18.820	-	6.017	-	3.015	-
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	7.565	-	18.820	-	6.017	-	3.015	-
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(2.896)	-	(8.997)	-	(3.607)	-	(2.205)	-
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	4.669	-	9.823	-	2.410	-	810	-

	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	20	-	636	-	1.550	-	1.550
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	3.580	-	293.107	-	529.010	-	529.010
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	3.580	-	293.107	-	529.010	-	529.010
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(2.889)	-	(292.513)	-	(330.498)	-	(330.498)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	691	-	594	-	198.512	-	198.512



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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:

	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 Cartera no securitizada	Total Cartera securitizada	Total Cartera	
	Cartera no securitizada	Cartera securitizada	Cartera no securitizada	Cartera securitizada				
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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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	2017 M\$	2016 M\$
Saldo inicial	871.093	967.235
Constitución de provisión (*)	395.086	320.083
Aplicación provisión (**)	(531.034)	(416.225)
Subtotal movimientos,	(135.948)	(96.142)
Saldo final	735.145	871.093

(*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2017 el cargo a resultados corresponde principalmente a deterioro de las cuentas por cobrar a compañías de seguros M\$358.784 (M\$253.130 año 2016).

(**) Al 31 de diciembre de 2017 el monto está compuesto por M\$278.053 (M\$230.789 año 2016), que corresponde a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros, M\$58.318 (M\$178.611 año 2016), correspondiente a reverso de provisiones, referidas a siniestros no cubiertos por las pólizas de las compañías de seguros, M\$114.087, que corresponden a la aplicación de provisiones por deudas incobrables de cuentas por cobrar del personal de Los Héroes, M\$75.078, por reconocimiento de castigo cuenta red móvil Brink's y M\$5.498 (M\$6.825 año 2016), de recuperación de otras cuentas por cobrar.

(5) Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, existen cheques protestados por M\$139.817 y M\$164.915, respectivamente. Se estimó un deterioro de M\$138.760 y M\$137.226 respectivamente, porque la probabilidad de recuperación de los flujos futuros es baja.

(6) Corresponde a la cuenta por cobrar al Instituto de Previsión Social por M\$2.926.020 y M\$3.064.276 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" del mes de diciembre 2017 y 2016, respectivamente.

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:

31.12.2017	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	39.500.747	-	-	-	37.542.952	77.043.699
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	1.351.703	31.251	1.382.954
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	301.715.827	-	-	-	301.715.827
Deudor previsional (*)	-	8.983.561	-	-	-	8.983.561
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	7.701.972	-	-	-	7.701.972
Otros activos financieros no corrientes	-	-	-	874.329	-	874.329
Total	39.500.747	318.401.360	-	2.226.032	37.574.203	397.702.342

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$996.197.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

La clasificación de activos financieros a las categorías descritas en Nota 2 m.1) se detalla a continuación: (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	5.068.923	5.832.215
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	49.399.727	413.186.367

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$1.508.469.

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

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

31.12.2017	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	135.198.663	135.198.663
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	40.121.325	40.121.325
Otros pasivos financieros no corrientes	-	155.434	75.106.577	75.262.011
Total	-	155.434	250.426.565	250.581.999
31.12.2016	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total 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

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 libre 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 la tasa de descuento de los flujos de caja del instrumento utiliza 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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

Nivel 3

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

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

31.12.2017		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)	-	2.226.032	-
Total Activos		-	2.226.032	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	155.434	-
Total Pasivos		-	155.434	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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)

31.12.2016		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		-	-	-

(*) 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 IFRS 13, donde ha considerado la determinación de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA). Al 31 de diciembre de 2017 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$11.777 (M\$89.373 al 31 de diciembre de 2016).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

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).

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.4) Instrumentos - designados como instrumentos de cobertura, continuación

El detalle del Cross Currency Swap (CCS) al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación	31.12.2017				31.12.2016			
			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	847.114	-	-	-	600.305	878.725	-	-
Cross Currency Swaps (2) BCI		Cobertura de flujo de caja	504.589	874.329	-	-	162.987	1.482.234	-	-
Cross Currency Swaps (3) BCI		Cobertura de flujo de caja	-	-	-	67.115	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (3) BcoChile		Cobertura de flujo de caja	-	-	-	88.319	-	-	-	-
Sub Total			1.351.703	874.329	-	155.434	763.292	2.360.959	-	-
Activos/Pasivos Totales			2.226.032		155.434		3.124.251		-	
Total Neto (Activo-Pasivo)			2.070.598				3.124.251			

- (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.
- (3) El 16 de mayo de 2017, Los Héroes firmó dos contratos de swap de moneda con Banco de Chile y 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 M), por un millón quinientas mil U.F, equivalente aproximadamente a M\$39.907.875 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de julio del año 2019 y finalizando en enero del año 2022.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados

Monto reconocido en "Otras Reservas" al 31 de diciembre de 2017 y 2016:

	2017 M\$	2016 M\$
Saldo reconocidos en Otras Reservas	(24.481)	95.762
Movimiento		
Saldo al inicio	95.762	(90.903)
Aumento (disminución) otras reservas	(120.243)	186.665
Saldo al cierre	(24.481)	95.762
Efecto CCS	2017 M\$	2016 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(1.733.993)	(730.251)
Ingresos por interés devengados en UF	1.013.286	396.935
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	(720.707)	(333.316)
Mark to Market (MtM) ajustado (2) (8.4)	2.070.598	3.124.251
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(2.791.305)	(3.457.567)
Reajuste (UF) acumulado de los bonos corporativos Serie E y G en UF (partida cubierta)	5.960.290	5.212.540
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	(3.193.466)	(1.659.211)
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	(24.481)	95.762



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados (continuación)

A continuación, se detallan los vencimientos de las coberturas en pesos a pagar a IMTrust, BCI y Banco de Chile, el monto a recibir se calza con el monto a pagar por la partida cubierta (Bonos Series E, G y M). Ver detalle de los flujos no descontados de los Bonos Series E, G y M en nota 21 a).

Empresa	Tipo derivado	Institución	Partida Protegida	Inicio	Término	Período cubierto								
						2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
						M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	IM Trust	Variación UF	11-10-2013	01-02-2018	1.558.316	7.239.802	6.852.892	6.460.643	6.071.065	-	-	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	02-10-2014	01-09-2019	-	1.622.046	8.772.522	8.367.011	7.961.500	7.555.988	-	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	16-05-2017	05-01-2022	-	-	-	667.277	1.334.554	4.660.210	7.652.226	7.207.377	3.436.869
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	16-05-2017	05-01-2022	-	-	-	664.386	1.328.772	4.654.429	7.647.892	7.204.968	3.436.387
						1.558.316	8.861.848	15.625.414	16.159.317	16.695.891	16.870.627	15.300.118	14.412.345	6.873.256



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable mantenidos hasta su vencimiento

a) Depósitos a plazo

El detalle de las inversiones financieras adquiridas en depósitos a plazo con vencimiento original superior a 3 meses al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

31.12.2017

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	2017 M\$
27.07.2010	97.006.000-6	Banco BCI (*)	DAP	Pesos	5.000	1,49	29.01.2018	6.288	1	6.289
Total					5.000			6.288	1	6.289

(*) Corresponde a un depósito a plazo renovable indefinido

31.12.2016

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	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
27.07.2010	97.006.000-6	Banco BCI (*)	DAP	Pesos	5.000	2,28	27.01.2017	6.179	-	6.179
Total					5.007.000			5.008.179	60.744	5.068.923



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable mantenidos hasta su vencimiento, continuación

b) Boletas de garantía

Al 31 de diciembre de 2017 Los Héroes CCAF mantiene Boletas de Garantía en efectivo por un monto de M\$24.962, emitidas para resguardar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes. Las Boletas de Garantía serán rescatadas a su vencimiento.

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	2017			2016		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cotización declarada y no pagada	536	-	536	819	-	819
Gastos pagados por anticipado (1)	129.721	-	129.721	61.797	-	61.797
Bonificación zona extrema DL 889	-	-	-	2.831	(2.831)	-
Póliza garantía contrato IPS	126.925	-	126.925	-	-	-
Total	257.182	-	257.182	65.447	(2.831)	62.616

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

Movimientos	2017 M\$	2016 M\$
Saldo inicial	2.831	2.831
Constitución de provisión	-	-
Aplicación provisión	(2.831)	-
Subtotal movimientos	-	-
Saldo final	-	2.831

(1) Esta partida se compone principalmente de pólizas de seguros tomados por Los Héroes cubriendo riesgos de incendio, responsabilidad civil, accidentes, entre otros.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

	2017			2016		
	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$
Crédito social (1)	207.802.568	(4.617.481)	203.185.087	207.462.875	(5.238.883)	202.223.992
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	280.953	(8.259)	272.694	305.855	(4.404)	301.451
Total	208.083.521	(4.625.740)	203.457.781	207.768.730	(5.243.287)	202.525.443

(*) 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:

31.12.2017

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (*)	102.506.405	(4.155.967)	98.350.438
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	264.472	(8.177)	256.295
Sub-Total	102.770.877	(4.164.144)	98.606.733
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	105.296.163	(461.514)	104.834.649
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	16.481	(82)	16.399
Sub-Total	105.312.644	(461.596)	104.851.048
Total	208.083.521	(4.625.740)	203.457.781

(*) 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\$439.199 (M\$662.726 año 2016). El efecto en resultados del período 2017 ha sido M\$1.224.612.

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

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

(*) 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	2017			2016		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	411.829	-	411.829	476.560	-	476.560
Total	411.829	-	411.829	476.560	-	476.560

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

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes

	2017			2016		
	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	80.924	-	80.924	80.342	-	80.342
Bonificación zona extrema DL 889	25.219	(18.542)	6.677	25.219	(18.542)	6.677
Póliza garantía Contrato IPS	359.022	-	359.022	67.744	-	67.744
Activos 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)	-
Otros deudores	359.416	(359.416)	-	359.416	(359.416)	-
Total	1.923.747	(1.472.140)	451.607	1.631.887	(1.472.140)	159.747

(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%". Este monto está 100% provisionado.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes (continuación)

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

Movimientos	2017 M\$	2016 M\$
Saldo inicial	1.472.140	1.464.269
Constitución de provisiones	-	7.871
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	-	7.871
Saldo final	1.472.140	1.472.140

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	2017 M\$	2016 M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	874.329	2.360.959
Cheques y otros documentos en garantía (2)	6.980	6.980
Deterioro	(6.980)	-
Total	874.329	2.367.939

(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) Los movimientos al 31 de diciembre de 2017 y 2016 son los siguientes:

31.12.2017

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2017	6.980	-	6.980
Amortización	-	-	-
Recuperación de garantía Constitución de provisión	(6.980)	-	(6.980)
Otros incrementos (disminución)	-	-	-
Saldo al 31.12.2017	-	-	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes (continuación)

(2) Los movimientos al 31 de diciembre de 2017 y 2016 son los siguientes: (continuación)

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

Nota 14 - Inventarios

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

Conceptos	2017 M\$	2016 M\$
Material corporativo	14.234	22.711
Otros insumos	-	189
Total	14.234	22.900



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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	
				2017 %	2016 %	2017 M\$	2016 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
76.135.801-4	Sistemas Tecnológicos SpA "Medipass SpA"	Chile	-	-	-	-	-	-	(170.966)
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	Chile	-	-	-	-	-	-	162
Total						-	-	-	(170.804)

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 no existen inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es la siguiente:

Concepto	2017			2016		
	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE neto	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	11.042.859	-	11.042.859	11.042.859	-	11.042.859
Edificios e instalaciones fijas	16.215.786	(1.591.367)	14.624.419	15.711.149	(503.140)	15.208.009
Equipamiento de tecnología de la información	3.142.956	(1.077.547)	2.065.409	3.066.428	(547.914)	2.518.514
Vehículo de motor	211.363	(153.638)	57.725	215.611	(137.163)	78.448
Otras propiedades, planta y equipos	1.858.561	(1.692.520)	166.041	2.012.400	(1.779.302)	233.098
Otros activos fijos (1)	857.839	(798.491)	59.348	842.574	(605.184)	237.390
Total	33.329.364	(5.313.563)	28.015.801	32.891.021	(3.572.703)	29.318.318

PPE = Propiedades, planta y equipos.

(1) Corresponde a una estimación por desmantelamiento de 87 sucursales la cual se espera hacer efectiva el 30 de abril de 2018.

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

	2017 M\$	2016 M\$
Hasta 1 año	4.935.898	4.745.926
De 1 a 5 años	17.051.896	2.610.092
Total	<u>21.987.794</u>	<u>7.356.018</u>

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:

	2017 M\$	2016 M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	1.951.174	2.354.865
Total	<u>1.951.174</u>	<u>2.354.865</u>



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

b) Activos en arrendamiento financiero (continuación)

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

	2017		2016	
	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$
Menor a un año	872.887	808.644	786.705	684.226
Entre 1 a 3 años	872.887	846.976	1.716.448	1.620.248
Total	1.745.774	1.655.620	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.
- 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	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

b) Activos en arrendamiento financiero (continuación)

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

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:

- 1) 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.
- 2) 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

c) Movimientos

Los movimientos al 31 de diciembre de 2017 y 2016 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

31.12.2017

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 01.01.2017	11.042.859	15.208.009	2.518.514	78.448	233.098	237.390	29.318.318
Adiciones	-	504.798	77.039	-	95.733	16.529	694.099
Retiros	-	(161)	(511)	(4.248)	(249.572)	(1.264)	(255.756)
Depreciación	-	(1.088.227)	(529.952)	(20.723)	(154.672)	(193.900)	(1.987.474)
Incremento por revaluación (ver letra c))	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución)	-	-	319	4.248	241.454	593	246.614
Saldo al 31.12.2017	11.042.859	14.624.419	2.065.409	57.725	166.041	59.348	28.015.801

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

c) Movimientos (continuación)

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
	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2016
	M\$	M\$	M\$	M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	6.464.924	6.474.855	11.576.118	15.208.009
Terrenos	5.262.628	5.262.628	11.042.859	11.042.859
Saldos	11.727.552	11.737.483	22.618.977	26.250.868

d) Propiedades disponibles para la venta

Los M\$486.114, corresponde a una propiedad que se reclasificó como disponible para la venta. El valor contable de esta propiedad no difiere significativamente de su valor de realización descontados los costos de venta. 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.

Al 31 de diciembre de 2017 la Administración mantiene su plan de venta de esta propiedad.

e) 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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

e) 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, vacaciones 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.

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipo (continuación)

Principales supuestos utilizados (continuación)

1) Costo de reposición a Nuevo (CRN) (continuación)

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipo (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 CCAF no asignó valor residual a las Propiedades, Planta y Equipo.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipo (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.

El detalle de los enfoques utilizados y los niveles de jerarquía del valor razonable utilizados en la tasación de los edificios centrales, centros recreacionales y sucursales se detallan a continuación:

Edificios Centrales Tipo de Activo	Enfoque (1)			Jerarquía del Valor Razonable (1)		
	Mercado	Ingreso	Costo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Terreno	X			X		
Edificaciones (Obras gruesas, terminaciones e instalaciones)		X	X	X		
Obras complementarias		X	X	X		



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipo (continuación)

Jerarquías del valor razonable (continuación)

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 (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) (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

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es la siguiente:

Concepto	2017			2016		
	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$
Licencias SAP	889.919	(886.851)	3.068	12.271	(5.113)	7.158
Otras licencias (1)	941.084	(847.951)	93.133	139.784	(74.499)	65.285
Total	1.831.003	(1.734.802)	96.201	152.055	(79.612)	72.443

(1) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.

Los movimientos de los activos intangibles para los períodos 2017 y 2016 son los siguientes:

Al 31.12.2017

Movimientos	Servicio de Implementación y Licencias Proyecto SAP M\$	Otras Licencias M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2017	7.158	65.285	72.443
Adiciones (*)	877.648	801.300	1.678.948
Amortización del período	(881.738)	(773.452)	(1.655.190)
Saldo al 31.12.2017	3.068	93.133	96.201

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

(*) Corresponde principalmente al cobro de los derechos de uso de las licencias SAP y otras que se amortizan durante el período que dure la licencia.

Las licencias de software se amortizan en el período de vigencia según lo establecido en los contratos.

La amortización de cada período es reconocida en el estado de resultados integrales en el rubro "Depreciación y amortización".



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$49.692 y M\$41.771 (ver Nota N°25), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$198.766 y M\$174.046 entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2017 y 2016, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	8.873.408	8.040.892
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	<u>374.684</u>	<u>363.567</u>

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$3.453 (activo), M\$49 (pasivo), respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	2017		2016	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	1.619	-	883	-
Provisión de bonos de productividad	1.113	-	1.133	-
Provisión desmantelamiento	-	-	289	-
Provisión bienestar	1.618	-	456	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	1	-	6	-
Otras provisiones	1.062	-	-	-
Vehículo tributario	43	-	27	-
Obligación por leasing	1.449	-	1.209	-
Vehículo financiero	-	1	-	2
Retasación de Propiedades, Plantas y equipos	-	-	-	2.222
Serv. de implementación y gastos activados software	-	84	-	38
Activo en leasing	-	1.707	-	1.236
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	1.660	-	554
Total	6.905	3.452	4.003	4.052
Activos netos por impuesto diferido	3.453	-	-	49



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

b) Impuestos diferidos (continuación)

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre 2017 y 2016 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	2017 M\$	2016 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	2.218.352	2.010.223
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	93.671	90.892

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2017 31.12.2017		01.01.2016 31.12.2016	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 24% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	13.571.899	(3.392.975)	10.913.922	(2.619.341)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	44.069.997	(11.017.499)	45.727.787	(10.974.669)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	78.336.734	(19.584.184)	78.284.772	(18.788.345)
Ingresos exentos	(135.765.064)	33.941.266	(135.177.604)	32.442.624
Otros incrementos (decrementos)	(400.254)	100.064	(100.171)	24.041
Total (ingreso) gasto por impuesto		46.672	-	84.310
Desglose gasto corriente/diferido	-	-	-	-
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	49.692	-	41.771
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	482	-	16.169
Total gasto(ingreso) por impuesto diferido	-	(3.502)	-	26.370
Reconciliación de Gasto (ingreso)	-	46.672	-	84.310
Reconciliación Tasa Efectiva	-	0.34%	-	0.77%



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

- a) Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 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	31.12.2017		30.12.2016	
						Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono	Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono
						M\$	M\$	M\$	M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	1.682	(1.682)	1.647	(1.647)
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)
Total							(41.682)		(41.647)

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

31 de diciembre de 2017 y 2016

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	2017 M\$	2016 M\$
Dietas del Directorio	61.151	58.926
Comités y otros gastos del Directorio	239.509	280.472
Remuneraciones devengadas del personal clave	1.861.326	1.689.703
Total	<u>2.161.986</u>	<u>2.029.101</u>

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

Entidad	Relación	Descripción de la Transacción	2017 M\$	2016 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Cuotas Sociales (1)	686.000	698.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	677.576	1.327.432
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Servicios contables y arriendo	40.740	41.912
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Administración común	Cuotas Sociales (2)	5.000	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" y "Corporación de Educación Ocupacional Los Héroes".

(2) Los Héroes CCAF pagó en el año 2017 y 2016 una cuota social extraordinarias a la "Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes".

Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2017 y 2016 varió por la incorporación de los excedentes del año 2016 y 2015, respectivamente.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Valores y Seguros), es la siguiente:

Conceptos	2017		2016	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	110.955.957	-	18.085.581	111.640.977
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3) (4) (5)(6) (a.2)	27.789.383	82.227.640	60.972.165	64.251.267
Obligación neta Cross Currency Swap (flujo no descontado)	-	3.192.036	-	-
Obligaciones por leasing (a.3)	872.887	872.887	786.705	1.716.448
Interés por pagar boletas de garantía (a.4)	823	-	-	-
Total	139.619.050	86.292.563	79.844.451	177.608.692

(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%.

(6) El 16 de mayo de 2017 se colocó bono corporativo Serie M por UF 1.500.000, tasa de colocación anual 4,00%.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Valores y Seguros), es la siguiente: (continuación)

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

31.12.2017

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente		
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	21.122.270	-	21.122.270	-	-	-	-	-	-	-	20.666.729	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	4.292.528	-	4.292.528	-	-	-	-	-	-	-	4.199.952	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FLJA	5,4840	5,4840	167.847	-	167.847	-	-	-	-	-	-	-	166.667	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	21.896.001	-	21.896.001	-	-	-	-	-	-	-	21.423.773	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	23.608.906	-	23.608.906	-	-	-	-	-	-	-	23.099.736	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	5.151.034	-	5.151.034	-	-	-	-	-	-	-	5.039.942	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	19.178.419	-	19.178.419	-	-	-	-	-	-	-	18.764.801	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	15.538.952	-	15.538.952	-	-	-	-	-	-	-	15.203.826	-
Total									110.955.957	-	110.955.957	-	-	-	-	-	-	-	108.565.426	-

31.12.2016

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente		
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.619.325	1.601.651	3.220.976	21.252.872	-	-	-	-	-	21.252.872	22.635.169	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	329.084	325.492	654.576	4.319.070	-	-	-	-	-	4.319.070	4.599.984	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLJA	5,4840	5,4840	264.891	774.462	1.039.353	167.847	-	-	-	-	-	167.847	1.166.667	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.678.643	1.660.321	3.338.964	22.031.387	-	-	-	-	-	22.031.387	23.464.319	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.809.961	1.790.206	3.600.167	23.754.883	-	-	-	-	-	23.754.883	25.299.912	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	394.901	390.591	785.492	5.182.884	-	-	-	-	-	5.182.884	5.519.981	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.470.301	1.454.253	2.924.554	19.297.002	-	-	-	-	-	19.297.002	20.552.088	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.191.284	1.178.281	2.369.565	15.635.032	-	-	-	-	-	15.635.032	16.651.942	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FLJA	5,0800	5,0800	15.634	45.718	61.352	-	-	-	-	-	-	-	-	9.048
Sobregiro contable		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	FLJA				90.582	-	90.582	-	-	-	-	-	-	-	90.582	-
Total									8.864.606	9.220.975	18.085.581	111.640.977	-	-	-	-	-	111.640.977	119.980.644	9.048



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31.12.2017

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
							Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	
			%	%			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie E	708	UF	3,80	3,95	Semestral	Semestral	3.472.583	3.411.175	6.883.758	-	-	-	-	-	-	6.699.535
Bono serie C	708	Pesos	6,65	6,81	Semestral	Semestral	-	3.217.385	3.217.385	-	-	-	-	-	-	3.125.000
Bono serie G	708	UF	2,95	3,0	Semestral	Semestral	4.219.469	4.169.532	8.389.001	8.189.253	-	-	-	-	8.189.253	16.078.884
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	7.707.107	7.707.107	12.655.332	11.919.630	5.683.920	-	-	30.258.882	33.000.000
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	796.066	796.066	1.592.132	8.291.666	14.593.168	14.062.458	6.832.213	-	43.779.505	40.197.210
Total							8.488.118	19.301.265	27.789.383	29.136.251	26.512.798	19.746.378	6.832.213	-	82.227.640	99.100.629

31.12.2016

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
							Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	
			%	%			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	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	8.051.688	-	-	-	16.299.769	23.713.182
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	2.207.106	2.207.106	7.707.107	12.655.332	11.919.630	5.683.920	-	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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Valores y Seguros), es la siguiente: (continuación)

a.3) Obligaciones por leasing expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2017

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento								Total Nominal	
						Tipo	Vigente	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\$		
Entel S.A.	92580000-7	Los Héroes CCAF	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	218.222	654.665	872.887	872.887	-	-	-	-	872.887	1.647.930
Total								218.222	654.665	872.887	872.887	-	-	-	-	872.887	1.647.930

31.12.2016

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento								Total Nominal	
						Tipo	Vigente	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\$		
Entel S.A.	92580000-	Los Héroes CCAF	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	143.037	643.668	786.705	858.224	858.224	-	-	-	1.716.448	2.304.474
Total								143.037	643.668	786.705	858.224	858.224	-	-	-	1.716.448	2.304.474



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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 Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Valores y Seguros), es la siguiente: (continuación)

a.4) Interés por pagar boletas de garantía

31.12.2017

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés		Vencimiento							Total Nominal		
						Tipo	Vigente	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\$		
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Mensual	Fija	1,00	-	823	823	-	-	-	-	-	130.000	
Total								-	823	823	-	-	-	-	-	130.000	

Al 31 de diciembre de 2016, 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 2017 y 2016

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	2017		2016	
	Corriente	No Corriente	Corriente	No Corriente
	M\$	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	109.786.739	-	13.179.759	108.565.427
Obligaciones con el público (bono corporativo)(b.2)	24.603.222	74.259.601	55.734.232	56.434.900
Obligaciones Cross Currency Swap (ver nota 8.4)	-	155.434	-	-
Obligaciones por leasing (b.3)	808.644	846.976	684.226	1.620.248
Interés por pagar boletas de garantía(a.4)	58	-	-	-
Total	135.198.663	75.262.011	69.598.217	166.620.575



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

31.12.2017

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente	M\$	UF
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	20.899.505	-	20.899.505	-	-	-	-	-	-	-	20.899.505	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	4.247.257	-	4.247.257	-	-	-	-	-	-	-	4.199.952	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FLIA	5,4840	5,4840	167.048	-	167.048	-	-	-	-	-	-	-	166.667	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	21.665.077	-	21.665.077	-	-	-	-	-	-	-	21.423.773	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	23.359.916	-	23.359.916	-	-	-	-	-	-	-	23.099.736	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	5.096.709	-	5.096.709	-	-	-	-	-	-	-	5.039.942	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	18.976.155	-	18.976.155	-	-	-	-	-	-	-	18.764.801	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	15.375.072	-	15.375.072	-	-	-	-	-	-	-	15.203.826	-
Total									109.796.739	-	109.796.739	-	-	-	-	-	-	-	108.565.426	-

31.12.2016

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Total No Corriente	Nominal
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años			
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.308.752	984.220	2.292.972	20.666.729	-	-	-	-	-	20.666.729	22.635.169	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	265.968	200.016	465.984	4.199.952	-	-	-	-	-	4.199.952	4.599.984	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLIA	5,4840	5,4840	252.666	750.000	1.002.666	166.667	-	-	-	-	-	166.667	1.166.667	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.356.693	1.020.273	2.376.966	21.423.773	-	-	-	-	-	21.423.773	23.464.319	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.462.825	1.100.088	2.562.913	23.099.737	-	-	-	-	-	23.099.737	25.299.912	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	319.162	240.019	559.181	5.039.942	-	-	-	-	-	5.039.942	5.519.981	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	1.188.309	893.644	2.081.953	18.764.801	-	-	-	-	-	18.764.801	20.552.088	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	5,5500	5,5500	962.805	724.058	1.686.863	15.203.826	-	-	-	-	-	15.203.826	16.651.942	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FLIA	5,0800	5,0800	14.980	44.699	59.679	-	-	-	-	-	-	-	-	9,048
Sobregiro contable		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FLIA			90.582	-	90.582	-	-	-	-	-	-	-	90.582	-
Total									7.222.742	5.957.017	13.179.759	108.565.427	-	-	-	-	-	108.565.427	119.880.644	9,048

Con motivo del crédito sindicado de refinanciamiento suscrito el 10.05.2016 con los bancos acreedores, el incremento de la deuda a corto plazo se explica porque el 87,499% del saldo insoluto de la deuda vence el 31.03.2018.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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) Obligación bono corporativo

31.12.2017

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento								Total Nominal	
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente M\$	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\$	M\$		
Bono serie E	708	UF	3,80	3,95	Semestral	Semestral	3.452.114	3.345.702	6.797.816	-	-	-	-	-	-	6.699.535
Bono serie C	708	Pesos	6,65	6,81	Semestral	Semestral	-	3.170.497	3.170.497	-	-	-	-	-	-	3.125.000
Bono serie G	708	UF	2,95	3,0	Semestral	Semestral	4.152.886	4.019.721	8.172.607	7.998.242	-	-	-	-	7.998.242	16.078.884
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	5.683.927	5.683.927	11.000.002	11.000.002	4.182.091	-	-	26.182.095	33.000.000
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	778.375	-	778.375	6.699.535	13.399.070	13.399.070	6.581.589	-	40.079.264	40.197.210
Total							8.383.375	16.219.847	24.603.222	25.697.779	24.399.072	17.581.161	6.581.589	-	74.259.601	99.100.629

31.12.2016

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Pasivo Corriente			Vencimiento					Total Nominal	
							0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente M\$	1 a 2 Años	2 a 3 Años	Pasivo no Corriente				
					Pago de intereses	Pago Amortización						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	7.763.694	-	-	-	15.668.088	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	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	3.589.846	-	56.434.900	113.412.172



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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) Obligaciones por leasing

31.12.2017

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento								Total Nominal	
						Tipo	Vigente	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\$	
Entel S.A.	92580000-7	Los Héroes CCAF	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	203.753	604.891	808.644	846.976	-	-	-	-	846.976	1.647.930
Total								203.753	604.891	808.644	846.976	-	-	-	-	846.976	1.647.930

31.12.2016

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	Rut Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento								Total Nominal	
						Tipo	Vigente	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\$		
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
Total								121.813	562.413	684.226	787.499	832.749	-	-	-	1.620.248	2.304.474



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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) Interés por pagar boletas de garantía

31.12.2017

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	Rut Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento								Total Nominal	
						Tipo	Vigente	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\$		
Banco BCI	97006000-6	Los Héroes CCAF	70016330-K	Pesos	Mensual	Fija	1,00	58	-	58	-	-	-	-	-	-	130.000
Total								58	-	58	-	-	-	-	-	-	130.000

Al 31 de diciembre de 2016, 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 2017 y 2016

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		2017 M\$	2016 M\$
Beneficios por pagar	(a)	938.168	1.349.394
Obligaciones con terceros	(b)	32.156.523	35.464.167
Cuentas por pagar fondos nacionales		251.278	148.823
Retenciones	(c)	1.562.643	2.043.122
Otras cuentas por pagar	(d)	4.656.257	5.510.920
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		7.597	5.746
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	2.716	1.669
Total		<u>39.575.182</u>	<u>44.523.841</u>

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2017

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	886.862	32.156.523	251.278	1.562.643	4.656.257	7.597	2.716
31-60	51.306	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	938.168	32.156.523	251.278	1.562.643	4.656.257	7.597	2.716

31.12.2016

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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	2017 M\$	2016 M\$
Crédito condición especial (1)	51.306	188.905
Prestaciones complementarias	766.756	969.684
Beneficios por pagar	120.106	190.805
Total	<u>938.168</u>	<u>1.349.394</u>

- (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	2017 M\$	2016 M\$
Proveedores	3.135.641	2.471.605
Recaudación convenios por depositar (1)	1.938.740	1.683.342
Pago en exceso crédito social (2)	842.661	571.314
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	25.714.322	30.200.980
Acreedores por cheques caducados (4)	114.555	163.426
Recaudación cuotas de créditos sociales por compra de cartera	31.149	43.564
Acreedores varios	379.455	329.936
Total	<u>32.156.523</u>	<u>35.464.167</u>

- (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 y descuentos previsionales.
- (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 2017 y 2016

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

c) Retenciones

Detalle	2017 M\$	2016 M\$
Gastos notariales	65.646	50.625
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	678.494	863.673
Obligaciones previsionales	536.355	732.127
Impuestos por pagar	239.194	351.794
Otros descuentos personal	42.954	44.903
Total	<u>1.562.643</u>	<u>2.043.122</u>

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	2017 M\$	2016 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	4.656.257	5.510.920
Total	<u>4.656.257</u>	<u>5.510.920</u>

(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 y cajeros.

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos

31.12.2017

Fines del mutuo	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
Tipo Acreedor	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	2.716	-	-	2	2.716
Total (3) = (1) + (2)	2	2.716	-	-	2	2.716



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar (continuación)

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos (continuación)

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

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

31.12.2017

	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)	-	-	-	-	-	-

31.12.2016

	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)	-	-	-	-	-	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 23 - Provisiones Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Detalle	2017 M\$	2016 M\$
Provisión de vacaciones	1.930.459	1.764.029
Otras provisiones del personal (1)	1.849.215	868.607
Provisión incentivo del personal (2)	1.272.295	2.157.275
Total	5.051.969	4.789.911

- (1) Incluye una estimación del monto de obligaciones laborales en M\$1.737.215 y M\$112.000 de provisiones varias del personal que se originan como consecuencia de la suscripción del nuevo contrato con el IPS suscrito el 02.05.2016 y cuya vigencia es hasta el 30.04.2018.
- (2) Esta provisión corresponde a una bonificación anual al rol ejecutivo y rol privado (año 2016) previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales.

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

31.12.2017

	Provisión de Vacaciones M\$	Otras Provisiones del Personal M\$	Provisión Incentivo del Personal M\$
Saldo al 01.01.2017	1.764.029	868.607	2.157.275
Constitución de provisiones	652.212	1.377.608	1.351.371
Aplicación de provisiones	(485.782)	(397.000)	(2.236.351)
Otro incremento (disminución)	-	-	-
Saldo al 31.12.2017	1.930.459	1.849.215	1.272.295

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

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

Detalle	2017 M\$	2016 M\$
Aportes devengados	783	1.081
Asignación familiar por compensar	(247)	(262)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	828.053	765.439
Reservas de cabañas	31.888	24.193
Varios	13.724	7.944
Total	<u>874.201</u>	<u>798.395</u>

- (1) Corresponde a cuotas de créditos sociales pendientes de aplicar los cuales se generan porque las empresas depositan los últimos días del mes y estos pagos se aplican los primeros días del mes siguiente.

Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Concepto	2017 M\$	2016 M\$
Pagos provisionales mensuales	42.025	62.153
Crédito por capacitación	200.000	120.000
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 18)	(49.692)	(41.771)
Total	<u>192.333</u>	<u>140.382</u>

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	2017 M\$	2016 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	546.143	469.177
Total	<u>546.143</u>	<u>469.177</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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	2017 M\$	2016 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	112.221	111.597
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.571	8.571
Asignaciones familiares en convenio y DL 1.526	(34.884)	(34.842)
Total	85.908	85.326

- (1) D.L. 1.526 es una reforma a la Ley 17.322, que permite hacer convenios de pago de cotizaciones.
(2) Ley 17.322 sobre normas para la cobranza judicial de cotizaciones, aportes y multas de las instituciones de seguridad social.

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	2017		2016	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (*)	201.335	-	274.498	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (**)	978.309	-	61.692	801.293
Otras provisiones varias	33.500	-	-	-
Total	1.213.144	-	336.190	801.293

- (*) M\$89.376 (M\$148.389 año 2016) 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\$111.959 (M\$126.109 año 2016) 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 y cuya vigencia es hasta el 30.04.2018.

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

31.12.2017

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$	Otras Provisiones Varias M\$
Saldo al 01.01.2017	274.498	862.985	-
Constitución de provisiones	-	115.349	53.445
Aplicación de provisiones	(73.163)	(25)	(19.945)
Saldo al 31.12.2017	201.335	978.309	33.500



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)

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

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>

Nota 29 - Provisión por Riesgo de Crédito

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

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2017 31.12.2017			01.01.2016 31.12.2016		
	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	(11.769.175)	-	(11.769.175)	(13.628.474)	-	(13.628.474)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(64.526)	23.022	(41.504)	(46.117)	55.396	9.279
Mutuos hipotecarios no endosables	(73.392)	17.188	(56.204)	(61.268)	17.176	(44.092)
Total	<u>(11.907.093)</u>	<u>40.210</u>	<u>(11.866.883)</u>	<u>(13.735.859)</u>	<u>72.572</u>	<u>(13.663.287)</u>

(1) Ver en nota N°6.3 c) "Provisión por incobrabilidad de cartera de crédito"



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros	(1) (22.413)	(22.339)
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(2) (18.146)	(99.372)
Deterioro Inversión Medipass Spa	(3) -	(256.050)
Total	<u>(40.559)</u>	<u>(377.761)</u>

- (1) Corresponde a reclamos en compañías de seguros, cuya provisión está basada en el modelo de comportamiento histórico de la cartera. (Ver Nota N°7(4)). Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 se estimó un deterioro de M\$(358.784) y M\$(253.129), respectivamente, además reverso de provisiones por recuperaciones de incobrables por M\$336.371 y M\$230.790, respectivamente.
- (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.

Nota 31 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2017 y 2016, es el siguiente:

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Instrumentos de renta fija	2.004.134	1.472.987
Total	<u>2.004.134</u>	<u>1.472.987</u>



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

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					
	01.01.2017 31.12.2017			01.01.2016 31.12.2016		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Consumo (*)	72.238.424	2.354	72.240.778	72.022.962	6.302	72.029.264
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	36.080	11.411	47.491	41.979	66.934	108.913
Mutuos hipotecarios endosables	108.168	32.234	140.402	112.985	56.497	169.482
Total	72.382.672	45.999	72.428.671	72.177.926	129.733	72.307.659

(*) Incluye M\$1.224.612 (M\$2.125.196 año 2016) de comisiones por ventas del período por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M\$316.176 por el recupero de intereses de créditos castigados, según lo dispone la Circular 3225 del 27-04-2016 de la SUSESO.

Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios para los períodos 2017 y 2016 es la siguiente:

Por segmento

	01.01.2017 31.12.2017			01.01.2016 31.12.2016		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Comisión Administración						
Fondos Nacionales	223.865	-	223.865	233.165	-	233.165
Ingresos pago de pensiones (1)	34.980.650	-	34.980.650	35.233.516	-	35.233.516
Otros ingresos	2.840.422	-	2.840.422	2.593.165	-	2.593.165
Total	38.044.937	-	38.044.937	38.059.846	-	38.059.846

(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 presta en 178 sucursales de la red de oficinas y en 1.403 puntos de pago rurales, estimándose en 1.700.000 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 las sucursales ya existentes y en el caso de los pagos rurales, se subcontratará con empresas de transportes de valores.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 34 - Otros Ingresos

Por segmento

	01.01.2017 31.12.2017			01.01.2016 31.12.2016		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Prestaciones complementarias	290.041	-	290.041	297.114	-	297.114
Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales (1)	-	4.488.644	4.488.644	-	4.133.340	4.133.340
Cotización 1% pensionado	11.164.141	-	11.164.141	10.239.355	-	10.239.355
Intereses, reajustes, multas y otros (2)	120.315	4.786.257	4.906.572	184.057	4.939.749	5.123.806
Administración de convenios	423.733	-	423.733	425.935	-	425.935
Total	11.998.230	9.274.901	21.273.131	11.146.461	9.073.089	20.219.550

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

(2) Corresponde principalmente a recuperaciones de crédito social castigados M\$4.786.257 año 2017 y M\$4.939.749 año 2016.

Nota 35 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Sueldos	(21.123.178)	(21.098.518)
Beneficios	(6.270.459)	(7.142.252)
Leyes sociales	(1.057.754)	(1.025.269)
Gratificación	(3.163.197)	(2.973.071)
Indemnización	(1.660.953)	(1.816.996)
Total	(33.275.541)	(34.056.106)



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza

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

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Prestaciones adicionales (1)	(7.598.393)	(4.293.793)
Servicios generales (2)	(21.950.221)	(21.146.460)
Gastos generales en promoción (3)	(2.596.152)	(4.296.368)
Gastos generales tecnología e informática (4)	(9.147.545)	(9.769.574)
Mantenición y reparación	(1.601.352)	(1.465.071)
Servicio externo	(4.930.700)	(5.109.668)
Movilización, alojamiento y viáticos	(642.352)	(431.212)
Consumos básicos (5)	(2.217.692)	(1.892.899)
Asesorías (6)	(611.194)	(410.275)
Convenios por recaudar	(270.783)	(276.251)
Gastos de cobranza	(946.101)	(929.793)
Gastos del Directorio y comité de Directorio	(300.660)	(339.398)
Gastos producción eventos (parques) (7)	(1.124.702)	(579.708)
Gastos por administración de convenios (parques)	(356.879)	(373.022)
Condonación parcial o total saldo crédito social PBS No Afiliados (8)	(137.811)	-
Otros	(504.617)	(476.027)
Total	<u>(54.937.154)</u>	<u>(51.789.519)</u>

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

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Bono natalidad	(141.148)	(176.638)
Bono nupcialidad	(204.479)	(224.537)
Bono fallecimiento	(40.690)	(47.080)
Asignación de estudios	(253.535)	(305.293)
Prestaciones de salud e Institucionales (a)	(6.129.594)	(3.414.019)
Condonación crédito social PBS afiliados (b)	(617.188)	-
Otras prestaciones	(211.759)	(126.226)
Total	<u>(7.598.393)</u>	<u>(4.293.793)</u>

(a) Incluye prestaciones de salud, eventos a pensionados afiliados y una nueva prestación adicional implementada el año 2017 en beneficio de los trabajadores de entidades empleadoras afiliadas, para dar satisfacción a sus necesidades materiales, recreativas, culturales, deportivas, de alimentación y otras de análoga naturaleza, en el marco de su bienestar económico social, la cual opera, al igual que todo el Régimen de Prestaciones Adicionales, mediante sistemas de postulación, adjudicación y entrega de los beneficios es de carácter objetivo, universal y auditable.

(b) Corresponde a la condonación parcial o total del saldo de crédito social de los pensionados afiliados beneficiarios de una pensión básica solidaria (PBS). De acuerdo al Oficio Ord. N°25.730 del 02 de junio 2017 emitido por la Superintendencia de Seguridad Social.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)

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

- (2) La variación corresponde principalmente a un aumento de tarifa en el servicio de transporte de remesas a sucursales M\$398.796 y en los servicios de Información comercial, Archivo externo, Comisión operador logístico, Estudios de mercado por un monto de \$211.541.
- (3) La variación con respecto al período anterior se explica principalmente por una disminución del gasto debido al término del Programa difusión de beneficios PDB por M\$2.306.426 y un aumento de material publicitario por M\$245.289 y comisión agencias M\$344.555.
- (4) La variación respecto al período anterior se explica principalmente por la disminución en M\$1.060.874 de los siguientes servicios: Arriendos equipos tecnológicos, Desarrollos de proyectos, Comunicaciones de datos y Servicios de respaldo de información de sistemas y un aumento de los servicios de Mantenimiento de sistemas y Seguridad internet M\$467.711.
- (5) La variación del rubro se explica principalmente por el aumento en los gastos por servicios de Call Center para la atención y servicios de clientes (M\$209.383) y servicio de energía eléctrica M\$82.522.
- (6) El aumento de este rubro se explica por un mayor gasto en asesorías de gestión estratégica M\$130.340 y gestión comercial M\$75.004.
- (7) La variación de este rubro se explica principalmente por aumento de M\$347.458 derivados de la subcontratación de servicios para la realización de eventos a clientes de Recreativa.
- (8) Corresponde a la condonación parcial o total del saldo de crédito social de los pensionados no afiliados beneficiarios de una pensión básica solidaria (PBS), de acuerdo con el Oficio Ord. n°25.730 emitido por la Superintendencia de Seguridad Social.

Nota 37 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2017 - 31.12.2017

Concepto		Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(1)	(5.813.126)	-	(5.813.126)
Obligaciones con el público (bonos)	(1)	(7.457.354)	(11.472)	(7.468.826)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2)	(1.757.466)	11.472	(1.745.994)
Otros		(85.120)	-	(85.120)
Total		(15.113.066)	-	(15.113.066)

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)



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 38 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

Concepto	Indice de Reajustabilidad	31.12.2017 Utilidad/Pérdida M\$	31.12.2016 Utilidad/Pérdida M\$
Otros activos	UF	11.668	19.922
Obligaciones con bancos	UF	(33.413)	(5.009)
Otros pasivos	UF	7.075	(2.893)
Total		(14.670)	12.020

Nota 39 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2017 31.12.2017 M\$	01.01.2016 31.12.2016 M\$
Utilidad(pérdida) en venta de activo fijo	6.029	(15.063)
Ingresos por convenios de recaudación	216.733	266.885
Arriendos de oficinas y estacionamiento	49.295	48.497
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(33.735)	(50.736)
Otros (1)	(376.892)	33.674
Total	(138.570)	283.257

(1) Este monto está compuesto por M\$(485.538) por concepto de pérdidas operacionales (M\$101.477 año 2016) y M\$108.646 por conceptos varios (M\$135.151 año 2016).

Nota 40 - Información Financiera por Segmento

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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.

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.

	31.12.2017		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	72.428.671	72.428.671
Ingresos de actividades ordinarias	38.044.937	-	38.044.937
Otros ingresos	11.998.230	9.274.901	21.273.131
Materias primas y consumibles utilizados	(792.182)	(246.270)	(1.038.452)
Gastos por intereses y reajustes	(628.116)	(14.484.950)	(15.113.066)
Gastos por beneficio a los empleados	(16.009.546)	(17.265.995)	(33.275.541)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(11.866.883)	(11.866.883)
Gastos por depreciación y amortización	(2.066.811)	(1.575.853)	(3.642.664)
Otros gastos por naturaleza	(41.000.273)	(13.936.881)	(54.937.154)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(16.611)	(23.948)	(40.559)
Otras ganancias (pérdida)	26.600	(165.170)	(138.570)
Ingresos financieros	-	2.004.134	2.004.134
Costos financieros	(5.571)	(105.844)	(111.415)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	-	-	-
Resultados por unidad de reajuste	18.743	(33.413)	(14.670)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(10.430.600)	24.002.499	13.571.899
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(46.672)	-	(46.672)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(10.477.272)	24.002.499	13.525.227
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(10.477.272)	24.002.499	13.525.227



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

		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	38.059.846	-	38.059.846
Otros ingresos	11.146.461	9.073.089	20.219.550
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	(12.892.449)	23.806.371	10.913.922
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(84.310)	-	(84.310)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(12.976.759)	23.806.371	10.829.612
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(12.976.759)	23.806.371	10.829.612



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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

Estado de Situación Financiera Clasificado	31.12.2017			31.12.2016		
	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Activos						
Activo, corriente						
Activos corrientes en operación, corriente						
Efectivo y equivalente al efectivo	20.567.717	56.475.982	77.043.699	64.407.955	17.174.660	81.582.615
Otros activos financieros corrientes	134.780	1.248.174	1.382.954	162.392	5.669.823	5.832.215
Otros activos no financieros corrientes	159.133	98.049	257.182	33.367	29.249	62.616
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	-	99.194.210	99.194.210	-	101.706.572	101.706.572
Deudor previsional (neto)	-	9.043.594	9.043.594	-	10.661.324	10.661.324
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	8.061.001	559.832	8.620.833	9.952.662	748.587	10.701.249
Inventarios	1.423	12.811	14.234	2.460	20.440	22.900
Activos por impuestos corrientes	192.333	-	192.333	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	29.116.387	166.632.652	195.749.039	74.699.218	136.010.655	210.709.873
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	29.151.685	167.083.468	196.235.153	74.734.516	136.461.471	211.195.987
Activo, no corriente						
Otros activos financieros no corrientes	-	874.329	874.329	6.980	2.360.959	2.367.939
Otros activos no financieros no corrientes	451.607	-	451.607	159.747	-	159.747
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	-	203.457.781	203.457.781	-	202.525.443	202.525.443
Cuentas por cobrar, No corrientes	411.829	-	411.829	476.560	-	476.560
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación	-	-	-	-	-	-
Activos intangibles distintos de la plusvalía	96.201	-	96.201	72.443	-	72.443
Propiedades, planta y equipo, neto	16.955.543	11.060.258	28.015.801	17.835.579	11.482.739	29.318.318
Activos por impuestos diferidos	3.453	-	3.453	-	-	-
Total activos, no corriente	17.918.633	215.392.368	233.311.001	18.551.309	216.369.141	234.920.450
Total Activos	47.070.318	382.475.836	429.546.154	93.285.825	352.830.612	446.116.437



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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

Estado de Situación Financiera Clasificado	31.12.2017			31.12.2016		
	Contribución Social y otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Pasivos, corriente						
Pasivos corrientes en operación, corriente						
Otros pasivos financieros corrientes	7.520.452	127.678.211	135.198.663	4.113.022	65.485.195	69.598.217
Cuenta por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	35.365.058	4.210.124	39.575.182	40.346.905	4.176.936	44.523.841
Otras provisiones a corto plazo	1.213.144	-	1.213.144	336.190	-	336.190
Pasivos por impuestos corrientes	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	46.148	828.053	874.201	32.956	765.439	798.395
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	2.317.294	2.734.675	5.051.969	2.201.016	2.588.895	4.789.911
Pasivos corrientes en operación, corriente, total	46.462.096	135.451.063	181.913.159	47.030.089	73.016.465	120.046.554
Pasivos incluidos en grupos en desapropiación mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
Total pasivos, corrientes	46.462.096	135.451.063	181.913.159	47.030.089	73.016.465	120.046.554
Pasivos, no corrientes						
Otros pasivos financieros no corrientes	112.700.041	(37.438.030)	75.262.011	147.445.400	19.175.175	166.620.575
Cuentas por pagar, no corrientes	480.901	65.242	546.143	425.537	43.640	469.177
Otras provisiones no corrientes	-	-	-	480.776	320.517	801.293
Pasivos por impuestos diferidos	-	-	-	49	-	49
Otros pasivos no financieros no corrientes	85.908	-	85.908	85.326	-	85.326
Total pasivos, no corrientes	113.266.850	(37.372.788)	75.894.062	148.437.088	19.539.332	167.976.420
Total pasivos	159.728.946	98.078.275	257.807.221	195.467.177	92.555.797	288.022.974
Patrimonio, neto	(112.658.628)	284.397.561	171.738.933	(102.181.352)	260.274.815	158.093.463
Total Patrimonio neto y pasivos	47.070.318	382.475.836	429.546.154	93.285.825	352.830.612	446.116.437

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo

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

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

Origen de los Ingresos	Ingresos Percibidos	
	2017 M\$	2016 M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	43.410.619	43.321.552
Recaudación por prestaciones complementarias	20.214.034	25.791.183
Total	63.624.653	69.112.735

b) Otros cobros por actividades de la operación

	2017 M\$	2016 M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	199.746.056	203.725.648
Recaudación fondos nacionales	61.163.582	61.245.800
Ingresos pago de pensiones IPS	2.347.196.140	2.338.993.403
Ingresos portal de pagos	278.706.869	214.161.172
Recaudación 1% pensionados y otros	13.110.084	11.880.267
Total	2.899.922.731	2.830.006.290

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	2017 M\$	2016 M\$
Colocaciones de crédito social	(130.417.916)	(130.625.507)
Pagos de prestaciones complementarias	(20.416.962)	(25.956.461)
Pagos de prestaciones adicionales	(6.429.054)	(4.402.573)
Egresos por Fondos Nacionales	(59.525.066)	(60.816.436)
Pago de pensiones IPS	(2.350.476.580)	(2.344.548.545)
Pago portal de pagos	(278.552.347)	(214.183.084)
Pago de impuestos y otros similares	(4.179.430)	(3.868.147)
Totales	(2.849.997.355)	(2.784.400.753)



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	2017 M\$	2016 M\$
Pago del 2% créditos con premio y otros	(276.722)	(1.011.070)
Total	(276.722)	(1.011.070)

Nota 42 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas de garantías

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 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			31.12.2017 M\$	31.12.2016 M\$	
Superintendencia de Valores y Seguros	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza Seguros (1)	-	-	526.960	31-12-2017
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza Seguros (2)	3.649.826	3.649.826	3.588.515	01-11-2018
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta de garantía (3)	130.000	130.000	-	31-07-2018
Total				3.779.826	3.779.826	4.115.475	

- (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) 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.
- (3) Esta boleta se suscribe como Garantía de la Puesta en marcha del Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social del IPS, Red 1 y Red 3, por el período comprendido entre mayo 2018 y abril 2022.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

1) Garantías directas (continuación)

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, Los Héroes CCAF no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2017 no existen juicios que afecten 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 2017 y 2016

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 2017
i.	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,05 veces
ii.	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 171.739

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 contrato y escrituras complementarias de las líneas 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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.2) Acuerdo con la Banca (continuación)

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).

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”.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.2) Acuerdo con la Banca (continuación)

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 periodo 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.

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

	Obligación	Límite	Diciembre 2017
i.	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	1,96 veces
ii.	Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$ 171.739
iii.	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,05 veces
iv.	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,25%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2017, 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

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a sus líneas N° 34 ó N° 80 inscritas en la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 12 de diciembre de 2008, 18 de noviembre de 2010 y sus modificaciones con fecha 25 de enero de 2011, respectivamente, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) Efectos de comercio (continuación)

Línea N°34

- a) Patrimonio: El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor.
- b) Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, de tal forma que los vencimientos totales de todos éstos sean superiores a diez mil millones de pesos en cinco días hábiles consecutivos.
- c) Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio: El emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercios sea superior a cero coma cinco veces el Total Activos de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Total Activos se entenderá los activos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Activos".
- d) Nivel de Endeudamiento: Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales un nivel de endeudamiento no superior a seis veces, medido sobre cifras de su balance, definido como la razón entre Total Pasivos y Patrimonio Total Neto, en adelante el "Nivel de Endeudamiento". Se considerarán las cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria para los efectos del cálculo del pasivo. Por Total Pasivos se entenderá los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Pasivos".

Al 31 de diciembre de 2017, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) Efectos de comercio (continuación)

Nº	Nombre	Límite	31.12.2017
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 171.739
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	-
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	0,5 Veces el Total de Activos	-
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	1,50 veces

Al 31 de diciembre de 2017, la Línea N°34 no registra colocaciones vigentes.

Línea N°80

- Patrimonio: El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor.
- Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, de tal forma que los vencimientos totales de todos éstos sean superiores a diez mil millones de pesos en cinco días hábiles consecutivos.
- Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercios sea superior a cero coma cinco veces el Total Activos de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Total Activos se entenderá los activos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Activos".



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

3.3) Efectos de comercio (continuación)

- d) Nivel de Endeudamiento: Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales un nivel de endeudamiento no superior a seis veces, medido sobre cifras de su balance, definido como la razón entre Total Pasivos y Patrimonio Total Neto, en adelante el "Nivel de Endeudamiento". Se considerarán las cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria para los efectos del cálculo del pasivo. Por Total Pasivos se entenderá los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Pasivos"

Al 31 de diciembre de 2017, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

N°	Nombre	Límite	31.12.2017
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 171.739
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	-
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	0,5 Veces el Total de Activos	-
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	1,50 veces

Al 31 de diciembre de 2017, la Línea N°80 no registra colocaciones vigentes.

Para ambas Líneas (N° 34 y N° 80), en caso que, y mientras el emisor incumpla en mantener cualquiera de los índices y/o relaciones financieras dentro de los límites mencionados anteriormente, no podrá realizar nuevas emisiones con cargo a la Línea. Si dicho incumplimiento se mantuviera durante dos trimestres consecutivos, de acuerdo a los Estados Financieros presentados ante la SVS dentro de los plazos requeridos por ésta, los tenedores de efectos de comercio vigentes emitidos con cargo a la presente Línea podrán hacer exigible anticipadamente el pago de la totalidad del monto adeudado bajo la Línea.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones (continuación)

Al 31 de diciembre de 2017 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

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.

Al 31 de diciembre de 2017 no se ha aplicado por los organismos fiscalizadores otras sanciones a Los Héroes CCAF ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

Nota 44 - Medioambiente

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.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 45 - Caucciones obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2017 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado		Fecha de vencimiento
				Estado	Monto M\$	
G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.222	10-01-2018
PROMOMAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.960	22-01-2018
TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.175	30-01-2018
BPS SOLUCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.039	31-01-2018
CORP. DE CULT. EXTENSION Y DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.680	31-01-2018
CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA FUSTER LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.343	02-02-2018
COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	24.440	14-02-2018
COMUNICACIONES MELELLI GROUP LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.610	01-03-2018
SERVICIOS DE MONITOREO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.400	31-03-2018
CORP. DE CULT. EXTENSION Y DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.083	31-03-2018
FUNDACION SOCIALB	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.494	31-03-2018
ADP CONSULTORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.773	19-04-2018
BPS SOLUCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	29.221	30-04-2018
BPS SOLUCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.849	30-04-2018
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	23.668	30-04-2018
INVERSIONES Y SERVICIOS E-ROUP S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.152	15-05-2018
PENTACROM SERVICIOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	19.899	18-05-2018
ASESORIAS SIMPLICITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.298	31-05-2018
VIGATEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.039	31-05-2018
SELLUTIONS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.913	31-05-2018
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.610	01-06-2018
ISS SERVICIOS GENERALES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	132.919	15-06-2018
KYOCERA DOCUMENT SOLUTIONS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	170.034	28-06-2018
SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA ENVIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.163	01-07-2018
SERVI TRADE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.700	01-07-2018
SERVICIOS PROSEGUR LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	159.905	03-07-2018
GLOBAL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	26.798	25-07-2018
SERV. DE SEGURIDAD PROSEGUR REGIONES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	193.295	30-07-2018
PROSEGUR CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	60.323	30-07-2018
MARSH CORREDORES DE SEGUROS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.929	30-07-2018
SINERGIA INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	93.793	30-07-2018
G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	45.959	30-07-2018
JORGE SASSENFELD JORQUERA COMUNICACIONES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.302	31-07-2018
SERVICIOS TECNOLOGICOS ITD CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.260	18-08-2018
COMERCIALIZADORA EL GUETA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.715	01-10-2018
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.313	01-10-2018
ASESORIAS E INVERSIONES VVS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.331	05-10-2018
GUARD SERVICE SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.136	05-11-2018
PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA SSP CANAL LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.951	14-11-2018
INTELLEGO CHILE ASES.Y CONSULTORIAS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.066	16-11-2018
ANTONIO AGUILERA BENAVIDES TURISMO EIRL.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.633	03-01-2019
ALCALDE Y ASOCIADOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.680	03-02-2019
DIMERC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	34.650	06-02-2019
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MEDICA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.312	31-03-2019
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.680	30-04-2019
MANDOMEDIO COM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.718	17-05-2019

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2017 y 2016

Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía			Fecha de vencimiento
				Estado	Monto M\$	
PARTNERS INVESTIGACION DE MERCADO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.298	20-06-2019
PRAXIS CALIDAD DE GESTIÓN S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.440	01-07-2019
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.700	31-07-2019
INTERNEXT S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	389	30-08-2019
INVERSIONES GEYSER LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.330	01-10-2019
ASIMET GESTION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.529	27-01-2020
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.189	27-01-2020
INST. DE ESTUDIOS BANCARIOS G. SUBERCASEAUX	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.698	27-01-2020
UNIVERSIDAD MAYOR	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.608	27-01-2020
NOVARED CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	36.097	01-04-2020
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN OPENAGORAS.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.379	20-10-2020
TOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	41.713	22-12-2020

Nota 46 - Hechos Posteriores

De conformidad a los términos del contrato firmado con un grupo de siete bancos el 10 de marzo de 2016 y habiéndose cumplido estrictamente con el plan de pagos estipulado, se ha suscrito con fecha 20 de marzo de 2018 un nuevo Contrato de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos con los mismos bancos acreedores. El monto total refinanciado es de M\$103.236.443, del cual se hará pago de un 20% en un plazo de 2 años a contar del 30 de marzo de 2018.

Desde el 31 de diciembre de 2017 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 2017

Los Héroes CCAF es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del sistema de seguridad social chileno, cuyo objeto es 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 prestan al Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales, AFPs, Compañías de Seguros, FONASA e ISAPRES.

En el centro del modelo de Los Héroes está la contribución social, conformada por la entrega de diversas prestaciones sociales entre las que se cuentan las prestaciones adicionales en dinero y en servicios de salud, de recreación y otros, las prestaciones sociales financieras, y los servicios transaccionales y redes, todas las cuales 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 bonos y otros beneficios, servicios, acciones de apoyo social 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, 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 éstos se entregan. Sin perjuicio de lo anterior, Los Héroes mantiene una red propia 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.

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.

Otra función propia del objeto social es la administración, recaudación y pagos de Fondos Nacionales, correspondiente a algunas prestaciones legales de seguridad social encomendadas por el Estado a las cajas de compensación (pago de subsidios de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA, la recaudación de la cotización del 0,6% de las remuneraciones, para salud, el 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 el pago de pensiones y subsidios, de acuerdo al contrato suscrito por Los Héroes con el IPS (Instituto de Previsión Social), y los pagos de pensiones de AFP y Compañías de Seguro según convenios pactados con dichas entidades, 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 nivel de ingresos, 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 hacer entrega de su 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 la recaudación 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, como también, de los beneficiarios de las prestaciones sociales que se entregan por encargo del Estado.

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. Adicionalmente cuenta 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 ha adoptado varias e importantes prácticas de correcto 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 la corporación, 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. Por último, desde el 2 de septiembre de 2015, Los Héroes se encuentra Certificado en su Modelo de Prevención del Delito por BH Compliance.



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 2017 y 2016.

	01.01.2017	01.01.2016		
	31.12.2017	31.12.2016	Variación	Variación
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	72.112	72.308	-195	0%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-13.220	-12.981	-239	2%
Gastos por intereses y reajustes	-15.113	-14.427	-686	5%
Ingresos Financieros	2.004	1.473	531	36%
Costos Financieros	-111	-27	-84	310%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-6.764	-8.723	1.959	-22%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-11.867	-13.663	1.796	-13%
Recuperaciones de créditos castigados	5.103	4.940	163	3%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	38.045	38.060	-15	0%
Otros ingresos (5)	16.487	15.280	1.207	8%
Gastos por beneficios a los empleados	-33.276	-34.056	781	-2%
Otros gastos por naturaleza	-54.937	-51.790	-3.148	6%
Depreciaciones y Amortizaciones	-3.643	-5.929	2.287	-39%
Otros (6)	-1.279	-1.338	59	-4%
Excedente (Déficit)	13.525	10.830	2.695	25%
EBTDA (7)	17.215	16.843	372	2%
Contribución Social (8)	7.897	5.007	2.890	58%
Prestaciones Adicionales	7.598	4.294	3.305	77%
Créditos condición especial	161	713	-553	-77%
Condonación crédito social PBS no afiliados	138	0	138	
EBTDA Ajustado (9)	25.112	21.850	3.262	15%

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (Consumo, Hipotecarios endosables y no endosables) sin considerar los recuperos de Intereses de Créditos Castigados (nota 32).

(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 sumado a los Intereses recuperados de Crédito Social de la nota 32 considerados en Ingresos por Intereses y reajustes).

(4) Comisión por la administración de los Fondos Nacionales, corresponde a 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 \$7.598 millones; el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que durante período ascienden a \$161 millones y la Condonación de crédito social PBS a no afiliados por \$138 millones (condonación de afiliados por \$617 millones se incluye dentro de Prestaciones Adicionales).
- (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 2017 de \$13.525 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2016 de \$10.830 millones, que implica un aumento de \$2.695 millones respecto al año anterior.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Aumento de *Gastos de intereses financieros netos* en \$239 millones, explicado por un crecimiento en \$686 millones de los Gastos por intereses financieros como resultado del incremento del stock de deuda, producto de la colocación de la serie M de bonos corporativos, en mayo 2017, cuyos fondos se utilizaron para pagar vencimiento de bono bullet serie A en diciembre 2017, por un monto de UF 1.500.000 de capital.

Esto fue compensado por la subida en \$531 millones de los ingresos financieros por inversiones, producto del aumento del efectivo y equivalente como resultado de la misma colocación.

- b. Disminución en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en \$1.959 millones, como resultado de un menor gasto bruto de \$1.796 millones debido a dos efectos: i) una disminución de la variación en provisiones de \$3.141 millones, explicada principalmente por el descenso de la morosidad (31-360) durante el año 2017 debido a la mejora continua de estrategias de Cobranza, y al aumento de la concentración de colocaciones del segmento Pensionado (con la menor morosidad de los últimos 10 años), el cual posee un nivel de riesgo más bajo que el segmento Trabajador (no obstante, su morosidad es la más baja desde mayo 2016, y la menor de la industria desde fines del año 2015). Además, ii) un incremento en castigos de \$1.345 millones, explicado por el aumento de trabajadores finiquitados en las empresas afiliadas entre noviembre 2015 y octubre 2016 producto de la situación económica, que se tradujo en un mayor flujo de castigos durante 2017, atenuado en parte, por un incremento de 3% de recuperación de créditos castigados.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones, la cobertura Back Test (veces que el stock de provisiones a diciembre 2016 cubre el flujo de castigo neto del año 2017) es 2,1 años, 1,4 veces el duration de la cartera (1,45 años). Por otro lado, la cobertura de cartera con morosidad mayor a 90 días (veces que el stock de provisiones a diciembre 2017 cubre dicha cartera



morosa a igual fecha) es 116%. Bajo ambos métodos de cobertura de provisiones, se observa una suficiencia razonable.

- c. Aumento de la cuenta *Otros ingresos* en \$1.207 millones, causado por dos factores: i) mayores ingresos en la cuenta cotización 1% pensionados (\$925 millones), explicado principalmente por una mayor renta promedio en este segmento, además de un mayor número de afiliados promedio en este año respecto al anterior, y ii) una mayor remuneración por el servicio de recaudación de primas de seguros (\$355 millones), explicado por un aumento en las tarifas por este servicio.
- d. Disminución en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$781 millones con respecto al año anterior explicado principalmente por la reducción en \$872 millones en la partida de beneficios, relacionado a provisiones por la negociación colectiva realizada en 2016, no materializadas en 2017.
- e. Aumento en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en \$3.148 millones con respecto al año anterior, como resultado mayormente de la entrega de mayores prestaciones a sus afiliados en \$3.305 millones, repartidos, entre otros, en \$1.581 millones de programas de prestaciones institucionales, \$617 millones de la condonación de créditos sociales de pensiones básicas solidarias y \$547 millones en prestaciones de salud. Por otro lado, hay un incremento de \$804 millones en servicios externos producto fundamentalmente por nuevas condiciones económicas en el servicio de transportes de remesas, un aumento de \$325 millones en consumos básicos producto de gastos de call center y \$211 millones de movilización.

Esto fue compensado la baja de \$622 millones en gastos de tecnología, como resultado del acuerdo firmado con IPS a partir de mayo 2016. Por otro lado, se presenta una reducción 1.700 millones de gastos de promoción.

- f. Disminución en los *Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones* en \$2.287 millones producto de que infraestructura, inmuebles, softwares y otros activos utilizados en sucursales para servir el contrato de prestación de servicios al IPS, fueron depreciados y amortizados en gran parte durante el transcurso del primer contrato terminado en mayo 2016.

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 2017, este indicador fue de \$17.215 millones; lo que supera en \$372 millones a lo obtenido durante 2016.

En resumen, y considerando los puntos precedentes, el incremento de \$372 millones en el EBTDA es generado principalmente por \$925 millones por cotización del 1% de pensionados, una disminución en los gastos de beneficios a empleados en \$781 millones y una baja en el deterioro por riesgo de crédito neto en \$1.959 millones en relación a 2016. Al mismo tiempo, se presenta un aumento de \$3.305 millones de entrega de prestaciones y \$239 millones más de Gastos financieros netos que redujo en parte los crecimientos antes mencionados.



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”¹, muestra un aumento de \$3.262 millones lo que representa un 15% de incremento respecto a igual período del año anterior, alcanzando \$25.112 millones durante 2017.

II. Variaciones en los Resultados por Segmento

Los Héroes ha identificado en sus estados financieros dos segmentos, 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) 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), 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.

¹ 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 \$7.598 millones; el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que durante período ascienden a \$161 millones y la Condonación de crédito social PBS para no afiliados por \$138 millones.



	Prestaciones Sociales Financieras		Variación		Contribución Social y Otros		Variación	
	01.01.2017	01.01.2016	(MM\$)	(%)	01.01.2017	01.01.2016	(MM\$)	(%)
	31.12.2017	31.12.2016			31.12.2017	31.12.2016		
	(MM\$)	(MM\$)			(MM\$)	(MM\$)		
Ingresos por intereses y reajustes (1)	72.112	72.308	-195	0%	0	0	0	
Gastos por intereses financieros netos (2)	-12.587	-12.124	-462	4%	-634	-857	223	-26%
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-6.764	-8.723	1.959	-22%	0	0	0	
Ingresos de actividades ordinarias (4)	0	0	0		38.045	38.060	-15	0%
Otros ingresos (5)	4.489	4.133	355	9%	11.998	11.146	852	8%
Gastos por beneficios a los empleados	-17.266	-17.606	340	-2%	-16.010	-16.450	441	-3%
Otros gastos por naturaleza	-13.937	-12.553	-1.384	11%	-41.000	-39.237	-1.764	4%
Depreciaciones y Amortizaciones	-1.576	-1.367	-209	15%	-2.067	-4.563	2.496	-55%
Otros (6)	-469	-261	-207	79%	-810	-1.076	266	-25%
Excedente (Déficit)	24.003	23.807	196	1%	-10.477	-12.977	2.500	-19%

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (Consumo, Hipotecarios endosables y no endosables) sin considerar los recuperos de Intereses de Créditos Castigados (nota 32).

(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 sumado a los Intereses recuperados de Crédito Social de la nota 32 considerados en Ingresos por Intereses y reajustes).

(4) Incluye ingresos por comisión por la administración de los Fondos Nacionales (MM\$224 a diciembre 2017); Comisión por pago de pensiones públicas (IPS) y privadas (AFP y compañías de seguros) (MM\$34.981) y Otros ingresos (MM\$2.840).

(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 Financieras de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2017 alcanzó \$24.003 millones, lo que significó un aumento \$196 millones respecto al año anterior, cuyo resultado fue de \$23.807 millones.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- Aumento de *Gastos de intereses financieros netos* en \$462 millones en el segmento de Prestaciones Sociales financieras, explicado por intereses financieros como resultado del



incremento del stock de deuda, producto de la colocación de la serie M de bonos corporativos en mayo de 2017.

Esto fue compensado por la subida de los ingresos financieros por inversiones, producto del aumento del efectivo y equivalente como resultado de la misma colocación, cuyos fondos en diciembre 2017 se utilizaron para pagar vencimiento de bono bullet serie A.

- b. Disminución en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en \$1.959 millones, como resultado de un menor gasto bruto de \$1.796 millones debido a dos efectos: i) una disminución de la variación en provisiones de \$3.141 millones, explicada principalmente por el descenso de la morosidad (31-360) durante el año 2017 debido a la mejora continua de estrategias de Cobranza, y al aumento de la concentración de colocaciones del segmento Pensionado (con la menor morosidad de los últimos 10 años), el cual posee un nivel de riesgo más bajo que el segmento Trabajador (no obstante, su morosidad es la más baja desde mayo 2016, y la menor de la industria desde fines del año 2015). Además, ii) un incremento en castigos de \$1.345 millones, explicado por el aumento de trabajadores finiquitados en las empresas afiliadas entre noviembre 2015 y octubre 2016 producto de la situación económica, que se tradujo en un mayor flujo de castigos durante 2017, atenuado en parte, por un incremento de 3% de recuperación de créditos castigados.
- c. Aumento de \$355 millones de *Otros Ingresos* en el segmento de Prestaciones Sociales Financieras debido a la mejora en la remuneración por recaudación de seguros, explicado por un aumento en las tarifas por este servicio.
- d. Disminución en los *Gastos por beneficios a los empleados* en Prestaciones Sociales Financieras por \$340 millones con respecto al año anterior, producto principalmente por las provisiones asociadas a la negociación colectiva realizada en 2016.
- e. Aumento en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en el segmento de Prestaciones Sociales Financieras, en \$1.384 millones con respecto al año anterior, como resultado de la condonación de crédito social de los pensionados beneficiarios de una pensión básica solidaria (PBS), que tuvo un efecto de \$755 millones (afiliados y no afiliados), y aumento de gastos de mantención, movilización y consumos básicos.

2. Contribución Social y Otros

La partida de Contribución Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2017 presentó un resultado negativo de \$10.447 millones, lo que significó una diferencia de \$2.500 millones respecto al mismo período del año 2016 que presentó un resultado negativo por \$12.977 millones.

Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

- a. Aumento de la cuenta *Otros ingresos* en el segmento de Contribución Social y Otros en \$852 millones, como resultado de fundamentalmente de mayores ingresos en la cuenta cotización 1% pensionados (\$925 millones), explicado por el aumento en el número promedio de pensionados afiliados y una mayor renta promedio en este segmento.



- c. Disminución en los *Gastos por beneficios a los empleados* en el segmento de Contribución Social y Otros por \$441 millones relacionado principalmente a menores provisiones asociadas a la negociación colectiva realizada en 2016.
- d. Aumento en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en el segmento de Contribución Social y Otros por \$1.764 millones con respecto al año anterior, como resultado fundamentalmente del incremento en la entrega de prestaciones adicionales (en \$3.305 millones) y el aumento de gastos por servicios externos (transporte de remesas), lo que fue compensado, por la baja en los gastos de promoción.
- e. Disminución en los *Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones* en el segmento de Contribución Social y Otros en \$2.496 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 finalizado en mayo 2016.

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 2017 y 31 de diciembre 2016.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31.12.2017 (MM\$)	31.12.2016 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	78.427	87.415	-8.988	-10%
Efectivo y equivalentes al efectivo	77.044	81.583	-4.539	-6%
Otros activos financieros corrientes	1.383	5.832	-4.449	-76%
Colocaciones de crédito social netas(1)	311.696	314.893	-3.198	-1%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	99.194	101.707	-2.512	-2%
Deudores previsionales netos	9.044	10.661	-1.618	-15%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	203.458	202.525	932	0%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	8.621	10.701	-2.080	-19%
Propiedades, Plantas y Equipos	28.016	29.318	-1.303	-4%
Otros activos no corrientes (3)	2.787	3.789	-1.001	-26%
Total Activos	429.546	446.116	-16.570	-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 activos financiero y no financieros, Cuentas por cobrar, Inversiones y Activos intangibles distintos de la plusvalía.

Al 31 de diciembre de 2017, el nivel de activos totales muestra una disminución de \$16.570 millones respecto al año anterior y sus principales variaciones se explican fundamentalmente por:

1. Disminución del *Efectivo y equivalente al efectivo* más *Otros Activos Financieros Corrientes* en \$8.988 millones por efecto del pago de deuda financiera (acuerdo bancario y bonos corporativos) durante el año 2017, entre la que se debe considerar el bullet de diciembre del bono serie A, compensado por los incrementos del uso de financiamiento y la generación del período.
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 \$3.198 millones, producto principalmente de la baja en \$12.070 millones en el stock de la cartera de trabajadores, lo que fue compensado por un aumento en \$8.873 millones en el stock de la cartera de pensionados en comparación al cierre de diciembre 2016.
3. Disminución de la cuenta *Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar* en \$2.080 millones producto principalmente del efecto de: i) una baja de \$1.606 millones en la cuenta de deudores varios asociados fundamentalmente a anticipos para pagos red móvil en empresas de transporte de valores y ii) una reducción cuentas por cobrar por fondos nacionales en \$735 millones. Lo que fue compensado en parte por el aumento de deudores por servicios turísticos y hotelería en \$332 millones.
4. Disminución en la partida de *Propiedades, planta y equipos* en \$1.303 millones como resultado de la depreciación del período.
5. Una baja de \$1.001 millones en *Otros activos* como resultado fundamentalmente de los movimientos de cuentas no corrientes a corrientes de derivados financieros de cobertura.

III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31.12.2017 (MM\$)	31.12.2016 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	210.461	236.219	-25.758	-11%
Otros Pasivos Financieros corrientes	135.199	69.598	65.600	94%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	75.262	166.621	-91.359	-55%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	39.575	44.524	-4.949	-11%
Otros Pasivos (4)	7.771	7.280	491	7%
Total Pasivos	257.807	288.023	-30.216	-10%



Patrimonio	171.739	158.093	13.645	9%
Total Pasivos y Patrimonio	429.546	446.116	-16.570	-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 2016, los pasivos totales disminuyeron en \$30.216 millones (10%) y el patrimonio aumentó en \$13.645 millones (9%). Las principales variaciones son:

1. Disminución de los *Pasivos financieros totales* (correspondiente a las cuentas Otros pasivos Financieros Corriente y No Corrientes) en \$25.758 millones respecto al 31 de diciembre de 2016, esta variación se debió principalmente a i) la disminución de deuda bancaria en \$12.607 millones como consecuencia del proceso de pago del acuerdo bancario (último pago en septiembre 2017) y ii) la baja en \$13.151 millones de bonos corporativos producto del pagos de cupones de series y la amortización de la serie A en diciembre de 2017 (bullet), neto de la colocación en mayo de 2017, de la serie M por UF 1.500.000 a una tasa de colocación de 3,75%.
2. Disminución en *Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar* en \$4.949 millones como resultado de, entre otros, i) la disminución de \$3.308 millones en obligaciones con terceros, producto principalmente de la baja de pasivos por pagar al IPS en \$4.487 millones (dineros anticipados a Los Héroes para el pago de pensiones), ii) una baja de \$855 millones en otras cuentas por pagar asociado a bienes y servicios no facturados; y iii) un decrecimiento de \$892 millones por retenciones y beneficios por pagar.
3. Aumento en *Otros Pasivos* en \$491 millones como resultado del aumento provisiones de gastos del personal.
4. El *Patrimonio* muestra un aumento de \$13.645 millones, variación explicada principalmente por los excedentes generados durante el presente período por un monto de \$13.525 millones, y el aumento de \$120 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 2017 y 31 de diciembre de 2016.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2017	31.12.2016
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,1	1,8
Razón Ácida	Veces	0,4	0,7



Endeudamiento

Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,5	1,8
Endeudamiento Neto (2)	Veces	1,05	1,31
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	71%	42%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	29%	58%

Actividad

Total de Activos	MM\$	429.546	446.116
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	1,96	1,70
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	4,25%	4,13%

Rentabilidad	Unidad	31.12.2017	31.12.2016
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	8,2%	7,2%
Rentabilidad del Activo (6)	%	3,1%	2,5%

Clasificación de Riesgo: Solvencia

FitchRating (Jun-2017)	A- / Estable	A- / Estable
Humphreys (Nov-2017)	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 2017 / Promedio Patrimonio dic 2017 y dic 2016.

(6) Definido como: Resultado 2017 / Promedio Activos dic 2017 y dic 2016.

IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- Al 31 de diciembre de 2017, los indicadores de *Liquidez Corriente* y *Razón Ácida* disminuyen de un 1,8 a 1,1 y de un 0,7 a 0,4 respectivamente. Lo anterior explicado por el plazo, menor a un año, del vencimiento del acuerdo con la banca fijado para el 30 de marzo de 2018 por un total de \$108.399 millones y que, al 31 de diciembre de 2016, se encontraba con un plazo superior a un año. Aunque este efecto se redujo con la emisión de la serie M, que permitió



aumentar el efectivo (cuyos fondos se utilizaron en el pago de la serie A de bonos), a costa de deuda no corriente.

- b. Al 31 de diciembre de 2017, la razón de *Endeudamiento* fue de 1,5 veces el patrimonio, 0,3 veces menos con respecto al 31 de diciembre de 2016 y sigue manteniéndose por debajo del límite normativo establecido por la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social) el que indica que éste no debe superar las 5,0 veces. Esto se explica por la baja de los pasivos totales en \$30.216 millones producto del pago de la serie A (bullet) de los bonos corporativos en diciembre 2017.
- c. La razón de *Endeudamiento neto* bajó de 1,3 veces el patrimonio al cierre de 2016 a 1,0 al 31 de diciembre de 2017, producto de la disminución de los pasivos totales netos de efectivo y equivalente en \$25.677 millones y el incremento en el Patrimonio por los excedentes generados en el periodo.
- d. Respecto al *Plazo de los pasivos* (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo subió de 42% el 31 de diciembre 2016 a 71% el 31 de diciembre de 2017, producto de que el plazo de término del acuerdo con la banca, en que se encuentra casi la totalidad de la deuda con instituciones financieras, tiene fecha de término el 30 de marzo de 2018 (\$108.399 millones). No obstante, en mayo de 2017, se realizó la colocación de la serie M de bonos corporativos que permitió aumentar el efectivo contra el aumento de deuda principalmente no corriente, junto con el pago de la serie A (que a diciembre 2016 tenía vencimiento a corto plazo).

Como resultado de lo anterior, el 64% los pasivos financieros se encuentran en el corto plazo (al cierre de diciembre 2016 era un 29%).

- e. El ratio de *Cartera neta sobre Deuda financiera neta* subió a 1,96 veces al 31 de diciembre de 2017 respecto a 1,70 del cierre de 2016, explicado por una baja en la Deuda financiera neta de Efectivo y equivalente (descontando IPS) por \$25.706 millones producto del pago de bonos (incluye bullet de diciembre) y deuda bancaria, que fue contrarrestado en parte por una disminución de \$3.198 millones en la Cartera neta.
- f. A diciembre de 2017, los indicadores de *Rentabilidad del patrimonio y del activo* muestran un crecimiento respecto al 2016, como consecuencia de la mejora en el excedente de \$2.695 millones (25% más) respecto al año anterior.

IV. 2 Otras consideraciones

a. 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.



Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus bonos corporativos y en el acuerdo con la banca son los siguientes:

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).

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 6,5% del total de la Cartera, calculada para cada periodo 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.

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

Obligación		Límite	Diciembre 2017	Diciembre 2016
i.	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	1,96 veces	1,70 veces
ii.	Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$ 171.739	MM\$ 158.093



iii. Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,05 veces	1,31 veces
iv. Mora de Cartera	6,5% máximo	4,25%	4,13%

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que está obligado Los Héroes se revelan, con mayor detalle, en Nota 42 de los Estados Financieros CMF Consolidados.

IV. 3 Indicadores de Solvencia y Liquidez

31 de diciembre de 2017	Indicador	Límite SUSESO	Medición
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-40,4%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx. 25%	-34,3%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	25,8%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	21,3%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-13,5%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	41,0%

Al 31 de diciembre de 2017, 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 CMF Consolidados.

V. Descripción y Análisis de los Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2017 (MM\$)	31.12.2016 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	19.134	19.378	-244
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	-26.710	-4	-26.705
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	3.037	-7.055	10.093
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	-4.539	12.318	-16.857

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2017 resultó en una salida neta de caja por \$4.539 millones, esto representa un menor ingreso de caja de \$16.857 millones respecto al anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* fue \$244 millones menor respecto al año anterior. A diciembre de 2017, el *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$26.705 millones de mayores egresos respecto al 2016, producto de los pagos de deuda bancaria y de bonos corporativos, que incluye la amortización de la serie A (bullet) en diciembre 2017,



contrarrestado por la colocación de la serie M de bonos corporativos en mayo de 2017. Finalmente, los *Flujos netos originados de actividades de inversión*, presentan una mayor entrada neta de caja de \$10.093 millones respecto del año anterior, producto de inversión en depósitos a plazo mayor a 90 días, que fueron tomados en 2016 y rescatados a principios de 2017.



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 2017		
C.C.A.F.	Total Afiliados	Participación de Mercado
Los Andes	3.981.820	58%
La Araucana	1.344.232	19%
Los Héroes	937.851	14%
18 de Septiembre	442.768	6%
Gabriela Mistral	188.828	3%
TOTAL	6.895.499	100%

A diciembre 2017 la cantidad de afiliados² 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 una baja en 3.869 afiliados del segmento respecto a diciembre 2016.

C.C.A.F.	N° Pensionados dic-2017	N° Pensionados dic-2016	Variación
Los Andes	440.183	457.197	-17.014
La Araucana	256.879	243.856	13.023
Los Héroes	592.590	596.459	-3.869
18 de Septiembre	128.138	131.315	-3.177
Gabriela Mistral	23.261	26.915	-3.654
TOTAL	1.441.051	1.455.742	-14.691

A diciembre 2017, en el segmento de trabajadores Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 6% y una disminución en el número de afiliados en 14.597 respecto a diciembre de 2016.

C.C.A.F.	N° Trabajadores dic-2017	N° Trabajadores dic-2016	Variación
Los Andes	3.541.637	3.574.728	-33.091
La Araucana	1.087.353	1.062.771	24.582
Los Héroes	345.261	359.858	-14.597
18 de Septiembre	314.630	335.556	-20.926
Gabriela Mistral	165.567	165.784	-217
TOTAL	5.454.448	5.498.697	-44.249

² Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>

VI.2 Análisis de Mercado de Stock de Créditos Sociales

La industria de Cajas se ha concentrado principalmente en los créditos sociales. Según datos al 30 de septiembre de 2017³, el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación, es el siguiente:

Al 30 de septiembre de 2017	Total Cartera* (MM\$)	Participación
Los Andes	1.204.514	61%
La Araucana	328.334	17%
Los Héroes	309.068	16%
18 de Septiembre	104.927	5%
Gabriela Mistral	27.958	1%
Total	1.974.802	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.

Fuente: EEFF cajas a sep 2017

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.

³ Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis razonado.

6.5 Alcance de memoria integrada 2017

Los Héroes Caja de Compensación busca informar a sus grupos de interés sobre su desempeño social y económico a través de esta memoria integrada que, junto con cumplir con la información que exige la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Norma de Carácter general N°30 de la Comisión para Mercado Financiero, adopta lineamientos del estándar internacional <IR>.

La presente memoria aborda la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017. Para algunos datos, se incorporan los resultados de años anteriores, con el objetivo de garantizar el principio de comparabilidad.

1. Validación de los aspectos materiales

Para determinar los contenidos a reportar por Los Héroes en 2017, se realizó una validación de la materialidad levantada en procesos internos de la organización. Junto con esto, se desarrolló un levantamiento a partir de fuentes secundarias, que consistió principalmente en un benchmark de experiencias y tendencias, nacionales e internacionales.

2. Aspectos materiales 2017

MATERIALIDAD ALTA	MATERIALIDAD MEDIA	MATERIALIDAD BAJA
Gobierno corporativo	Diversidad de género	Capacitaciones
Calidad de servicio		
Inclusión financiera		
Pago de pensiones en sectores aislados o rurales		
Beneficios afiliados		
Iniciativas sociales		
Acceso a red de atención		





2017

MEMORIA INTEGRADA