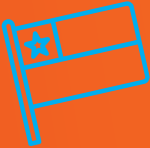


MEMORIA INTEGRADA 2018

TRABAJANDO
COMPROMETIDOS 
PARA QUE MÁS CHILENOS
PUEDAN VIVIR MEJOR 

CONTENIDO

Identificación de la empresa	03
Documentos constitutivos	03

SOMOS

01.	1.1. Carta del presidente	08
	1.2. Historia	010
	1.3. Hitos 2018	012
	1.4. Fusión Caja Los Héroes y Gabriela Mistral	014
	1.5. Misión, visión y propósito	015
	1.6. Los Héroes y el entorno	017
	1.7. Marco legal	020
	1.8. Colaboradores	021
	1.9. Calidad de servicio	029

GOBIERNO CORPORATIVO

02.	2.1. Modelo de gobierno corporativo	035
	2.2. Directorio	037
	2.3. Comités de directorio	042
	2.4. Asesorías	043
	2.5. Gestión de riesgos	046
	2.6. Modelo de prevención de delitos	048
	2.7. Relacionamiento gremial "Cajas de Chile"	048
	2.8. Principales ejecutivos	049
	2.9. Cifras de gerencia general y otras gerencias	052
	2.10 Remuneraciones recibidas por el personal clave	053
	2.11 Indemnización por años de servicio	053
	2.12 Incentivos destinados a ejecutivos	054

MODELO DE NEGOCIO

03.	3.1. Rentabilización y excedentes	056
	3.2. A quiénes atendemos	058
	3.3. Canales	059
	3.4. Proveedores	067

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

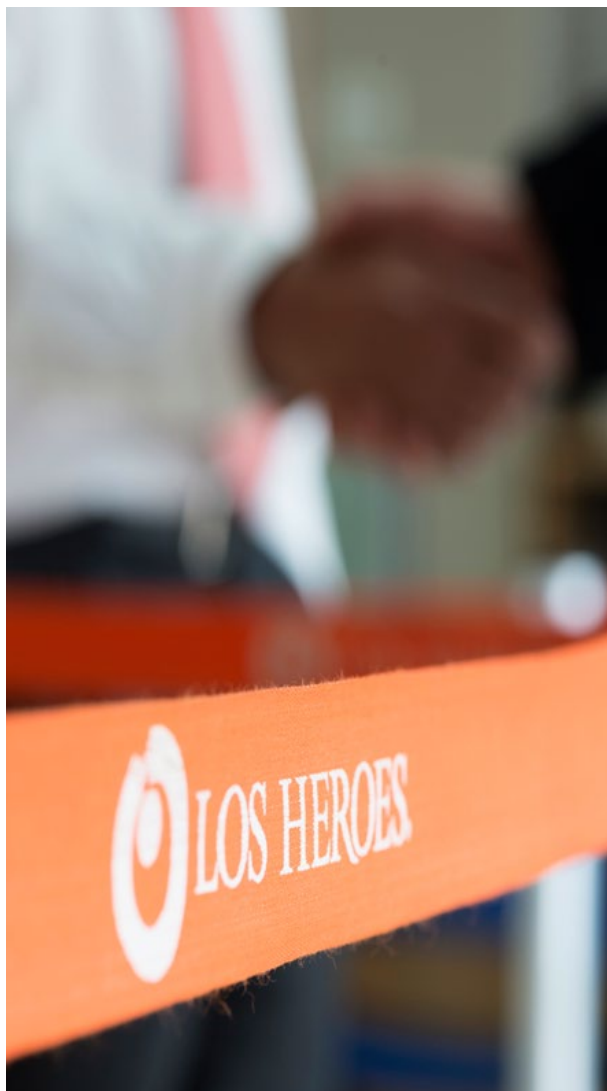
04.	4.1. Beneficios	069
	4.2. Productos financieros sociales	078
	4.3. Transacciones y redes	080
	4.4. Iniciativas sociales	082

INFORMACIÓN FINANCIERA

05.	5.1. Generación de excedentes	093
	5.2. Fuentes de financiamiento	095
	5.3. Resumen de indicadores financieros	097
	5.4. Bienes raíces de Los Héroes	098
	5.5 Estructura de entidades relacionadas	100
	5.6 Declaración de responsabilidad Memoria	105
	5.7 Hechos esenciales	106
	5.8 Estados financieros consolidados	113

TABLA INDICADORES

06.	6. Tabla de indicadores	330
------------	-------------------------	-----



Identificación de la empresa

Nombre	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes
Domicilio	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago
Rut	70.016.330-K
Tipo de institución	Corporación de derecho privado, entidad de previsión social
Dirección principal	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago
Página web	www.losheroes.cl
Número atención afiliados	600 2222 9999 / 600 2222 7777
Contactos corporativo	Germán Lafrentz Heinsen, gerente de Asuntos Corporativos y Negocios
Teléfono	56 2 296 48 245
Correo electrónico	glafrentz@losheroes.cl
Contacto con inversionistas	Jorge Oliva Mol, gerente de Administración y Finanzas
Teléfono	56 2 296 48 212
Correo electrónico	relacioninversionistas@losheroes.cl

Documentos constitutivos

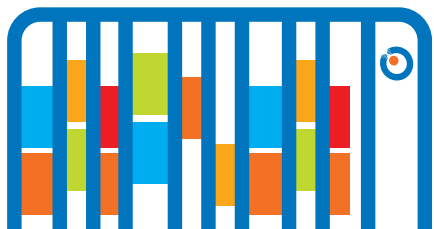
Los primeros estatutos de Caja Los Héroes fueron aprobados por Decreto Supremo N°632 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social el 5 de agosto de 1955. Los Héroes es una corporación de derecho privado y no existe un controlador mayoritario

Los estatutos vigentes de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes constan en escritura pública del 31 de enero de 2012, otorgada en la vigésimo primera notaría de Santiago, de Raúl Iván Perry Pefaur. El Ministerio del Trabajo y Previsión Social registró la aprobación de los estatutos en el Decreto Supremo N°44 del 5 de abril de 2012, cuya publicación en el Diario Oficial se realizó el 24 de mayo de 2012.



1. SOMOS





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 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas AG (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar del sector, el 5 de agosto de 1955 por Decreto Supremo N°632 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

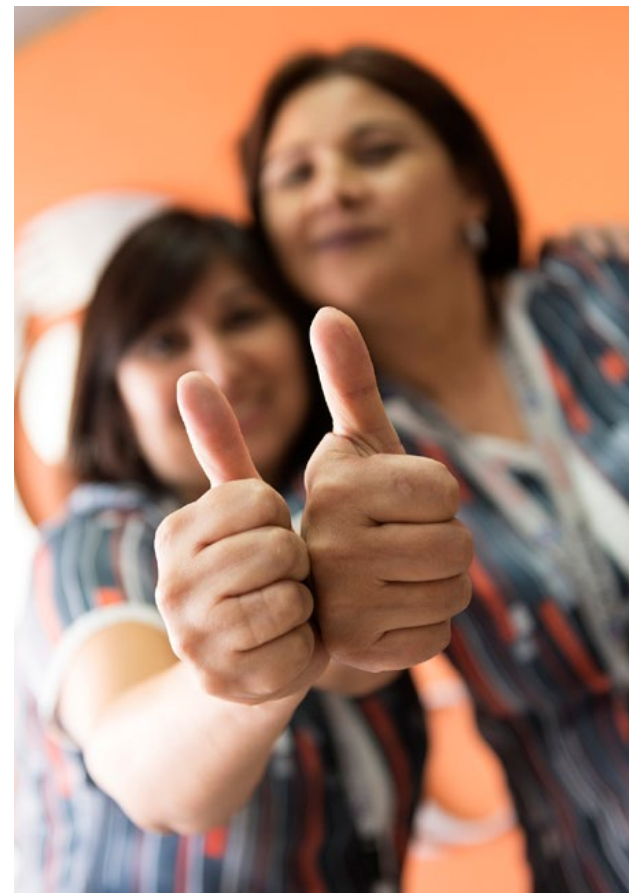


Qué ofrecemos hoy y a quiénes

Ofrecemos a nuestros afiliados pensionados y trabajadores una diversa y extensa cartera de beneficios en salud, recreación, educación, bonos en dinero y productos financieros que permiten la inclusión financiera y social.

Atendemos a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) y a pensionados de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y compañías de seguro.

Por eso, somos actualmente la mayor organización de pago de beneficios sociales, con más de 20 millones de transacciones al año en prestaciones de servicios al Estado y otras instituciones como las mutuales, las cuales nos han encargado el pago de licencias médicas otorgadas bajo la Ley SANNA.



Cifras 2018



Número de
total afiliados

1.120.773



Número de
pensionados afiliados

630.539



Número de
trabajadores afiliados

490.234



Número de
empresas afiliadas

11.631



Créditos sociales
entregados

175.136



Número de bonos
marzo entregados

763.814



Número total de pagos IPS
efectuados (sin incluir bono marzo)

19.028.271

Número de pagos rurales efectuados: 1.491.126



Beneficios entregados

4,2 millones

Monto neto en beneficios entregados a afiliados:
\$8.370 millones.
65 % de afiliados ha usado al menos un beneficio.

Cifras 2018



Número total
de colaboradores

1.840



Porcentaje de
colaboradores hombres

35%



Porcentaje de
colaboradores mujeres

65%



44

personas han sido promovidas
mediante el Programa Despega,
que permite crecer y desarrollar a
nuestros colaboradores en nuevas
oportunidades en la organización.



360
colaboradores fueron
reconocidos en nuestro
programa Espíritu de Héroe.



Nuestros colaboradores
tuvieron en total

53.505

horas de capacitación



Número promedio mensual de
llamadas recibidas: **74.000**
Número total de llamadas recibidas
2018: **888.000**



Satisfacción neta en sucursales

87%

Satisfacción neta call center

76%

1.1. Carta del presidente



AMIGAS Y AMIGOS:

ME ES GRATO PRESENTARLES LA MEMORIA INTEGRADA DE CAJA LOS HÉROES, EN LA QUE DAMOS CUENTA DE LA GESTIÓN 2018, UN AÑO, SIN DUDAS, MUY SIGNIFICATIVO PARA LA CORPORACIÓN.

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
PRESIDENTE

Este fue un periodo en el que alcanzamos importantes éxitos, llevando a nuestra institución a la vanguardia en materia de inclusión financiera y social. Esto lo puedo decir con absoluto convencimiento, pues hubo al menos tres importantes avances que reflejaron nuestra capacidad innovadora en ese ámbito.

Fuimos la primera caja de compensación en recibir financiamiento internacional para ser utilizado en inclusión financiera, proveniente del IFC (International Finance Corporation), organismo perteneciente al Banco Mundial; luego, colocamos el primer bono social entre instituciones de seguridad social en Chile, y por último, en diciembre la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras autorizó la creación de nuestra Sociedad Emisora de Tarjetas de Prepago, con lo que en Los Héroes nos convertimos en la primera caja en conseguir este logro.

Estos tres hitos son fiel reflejo de la gestión y el compromiso con el que trabajamos día a día y demuestran la seriedad y el profesionalismo con que hemos asumido la estrategia de diversificación de ingresos y rentabilización, con el objetivo de brindar más y mejores beneficios a los afiliados a la Caja. Gracias a un modelo de gestión organizada, eficiente y moderno, este año pudimos entregar \$8.370 millones en beneficios sociales con más de 4.200.000 beneficios en salud, educación, servicio de pago de bonos en dinero y recreación.

Por otra parte, nuestro desempeño financiero y la gestión responsable que impulsamos, también encontraron reconocimiento en el proceso de absorción de la Caja Gabriela Mistral. Esta fusión, que debió ser aprobada por diversos organismos públicos, fue una demostración de la calidad de gestión de Los Héroes, ya que puso de relieve nuestra solidez institucional.

Pero lo más relevante de este proceso de absorción es que está permitiendo que más chilenos puedan recibir beneficios sociales que mejoren su calidad de vida. Con esta operación Caja Los Héroes superó el millón de afiliados - trabajadores y pensionados -, consolidando nuestra importante posición en el ámbito de la seguridad social en el país y estableciendo las bases de una cartera de afiliados equilibrada en cuanto a los grupos que atendemos.

El liderazgo de la Caja Los Héroes en el segmento de pensionados se consolidó de manera relevante. Es en este grupo donde tenemos casi 600 mil afiliados, personas mayores muchas veces olvidadas en nuestra sociedad y por las cuales mostramos especial preocupación. De este interés nació el programa “Conocimiento e Investigación en Personas Mayores (CIPEM)”, creado en conjunto con la Universidad del Desarrollo. Este espacio tiene como objetivo levantar información y realizar estudios que ayuden a conocer en profundidad la realidad que enfrentan los adultos mayores en Chile, siendo una base para ser

HA SIDO UN ORGULLO PARA ESTA CAJA SEGUIR SIENDO LOS RESPONSABLES DEL PAGO DE LOS BENEFICIOS ENTREGADOS POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS), LO QUE PERMITE QUE CERCA DE 1,7 MILLONES DE CHILENOS RECIBAN MENSUALMENTE SUS PENSIONES Y SUBSIDIOS ESTATALES.



utilizada en el desarrollo de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de este relevante grupo de la sociedad.

Todo lo anterior basado en el objetivo de hacer de Caja Los Héroes una plataforma de seguridad social que contribuya a la inclusión social y financiera de los chilenos.

Sin lugar a dudas, para alcanzar esta meta se requiere de un trabajo mancomunado con el Estado. Por eso, ha sido un orgullo para esta Caja seguir siendo los responsables del pago de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social (IPS), lo que permite que cerca de 1,7 millones de chilenos reciban mensualmente sus pensiones y subsidios estatales.

Como organización que a través de sus acciones impulsa la transformación hacia una sociedad abierta, participativa y conectada,

nos sentimos parte de la Agenda 2030 para el mundo y nuestro país. En esta Memoria Integrada esperamos mostrarles cómo nuestros programas e iniciativas aportan a las metas de distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Adicionalmente, dado nuestro objetivo de ser un actor relevante en la seguridad social en el país y aportar a la calidad de vida de los trabajadores y pensionados afiliados, nos hemos incorporado a “Cajas de Chile”, asociación gremial que agrupa al sector de cajas de compensación. De esta manera queremos estar unidos y desde la industria en su conjunto profundizar la contribución social de los chilenos, desarrollar nuevos proyectos de las cajas, como también proponer a la autoridad algunas políticas públicas del sector.

Todos estos logros han sido alcanzados gracias a la dedicación, compromiso y voluntad de los 1.840 colaboradores que trabajan en

Caja Los Héroes con una única meta: mejorar la calidad de vida de más de un millón de chilenos que están afiliados a nuestra institución.

Les invito a leer esta nueva Memoria Integrada de Los Héroes.

Un saludo afectuoso,

Alfredo Kunze S.
Presidente
Caja de Compensación Los Héroes

1.2. Historia

1953

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

1955

La Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas AG (Asimet) crea la Caja Los Héroes.



1959

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

1974

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

1976

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

1977

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

1978

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

1989

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

1993

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

1998

Se permite afiliación de pensionados.

2004

Somos la primera caja de compensación en implementar gobierno corporativo.

1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores

2005

Somos la primera caja en emitir un instrumento de deuda de largo plazo en el mercado de capitales (bono securitizado) y obtiene una clasificación de riesgo.

2007

La autoridad permite la afiliación de empleados públicos y municipales.

2008

Se inicia la 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).

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.

2010

Nos adjudicamos la licitación del contrato para el pago de pensiones y beneficios del Estado a través del Instituto de Previsión Social (IPS). Comienza a operar el crédito para la educación superior.

2011

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

2012

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

2013

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

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 del 6,8%, destinado a refinanciar pasivos. Se emiten circulares de control interno y de conductas y prácticas corporativas de la SUSESO.

2017

Nuestra caja se adjudica, nuevamente, la licitación de pagos de beneficios sociales del Estado 2018-2022. Great Place to Work (GPTW), nos reconoce como una de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile.



1.3. Hitos 2018

Marzo

Incorporación de tres nuevas especialidades médicas a los beneficios de salud, con un precio por afiliado de \$990. Con lo que se llega a un total de seis especialidades a ese valor.

Única caja de la industria en revelar en Notas a los Estados Financieros trimestrales las provisiones de riesgo crédito bajo la normativa IFRS9.

Abril

Primera caja en obtener financiamiento internacional del IFC del Banco Mundial por una línea de monto de US\$50 millones.

Mayo

Incorporación a los servicios transaccionales de Los Héroes del pago del beneficio del Estado correspondiente a la Ley SANNA, consistente en un subsidio para que los padres de hijos con enfermedades graves puedan ausentarse de sus trabajos.

Creación del programa CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores), centro de estudios acerca de la realidad de adulto mayor, conformado en alianza con la Universidad del Desarrollo.

Julio

Logramos el mejor nivel de satisfacción según encuesta Sernac, con la menor tasa de reclamos en la industria de cajas de compensación.

Agosto

Digitalización del proceso de crédito social, lo que permite a los afiliados obtener su crédito social de manera más rápida y más segura, con su huella digital.





Septiembre

Creación de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes.

Octubre

Recibimos la visita de representantes de cajas de compensación de Colombia y de la Federación Nacional Fedecajas para conocer la labor social y financiera que realizamos.

Inicio de pago de reembolsos médicos para Asociación de Aseguradores de Chile.

Noviembre

Introducimos con éxito nuestro primer bono social en la Bolsa de Santiago, siendo la primera institución de la industria de la seguridad social en realizar dicha operación. El objetivo de esta colocación apunta a la inclusión financiera, mediante el refinanciamiento y crecimiento de crédito social.

Concretamos la absorción de Caja de Compensación Gabriela Mistral, lo que aumentó nuestra base a más de un millón de afiliados, con directo impacto en la ampliación de beneficios para quienes se incorporaron e incremento en generación de excedentes para la caja.

Incorporación a la Asociación Gremial, "Cajas de Chile", con el objeto de participar en el desarrollo de este sector de la industria.

Diciembre

Autorización de existencia de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes por parte de la S.B.I.F.

Humphreys mantuvo en "Categoría A" la clasificación de los bonos de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes (CCAF Los Héroes), en tanto la tendencia asignada se modifica desde "Estable" a "Favorable". El cambio de tendencia de clasificación a "Favorable" se debe tanto al mejoramiento de los niveles de rentabilidad de la entidad, como a la consolidación de un área de contraloría interna que presenta altos estándares, todo ello en un escenario de deuda y riesgo de cartera controlado.

1.4. Fusión Caja Los Héroes y Gabriela Mistral

En 2018 se materializó la fusión por absorción entre Caja Los Héroes y Caja Gabriela Mistral mediante Decreto Supremo N°103 publicado en el Diario Oficial el 30 de noviembre.

Este proceso se inició el 1 de junio de 2018 e incluyó etapas de revisión y aprobaciones por parte de la Fiscalía Nacional Económica, la Superintendencia de Seguridad Social y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, así como de importantes actores del sector financiero nacional e internacional.

Lo anterior es una muestra de confianza a la solidez financiera de Los Héroes, de su capacidad de gestión en la generación de excedentes, ampliando así la cobertura de beneficios sociales y de la efectividad del control interno y gobierno corporativo, lo que nos ha permitido crecer y asumir nuevos desafíos.

Inserta en la estrategia de crecimiento y diversificación que estamos llevando adelante en Los Héroes, esta operación nos permitió incrementar en un 34% nuestra base de afiliados trabajadores, pasando de 365.499 a 490.234, e incrementar en un 172% nuestra base de empresas afiliadas, pasando de 4.277 a 11.631.

Adicionalmente, la fusión con la Caja Gabriela Mistral permitió ampliar la participación de Los Héroes en empresas y trabajadores de Pymes y Emprendedores, contribuir a la diversificación de los segmentos donde operamos, alcanzando una cifra de 1.120.773 de afiliados al cierre del ejercicio.

Es importante destacar que los ex afiliados de Gabriela Mistral han podido acceder a más y mejores beneficios, a la atención cercana y de calidad en nuestra amplia red de sucursales a nivel nacional y disfrutar de la comodidad y accesibilidad a los canales remotos de atención de Los Héroes.

La incorporación de nuevos afiliados y el crecimiento de esta operación ha significado para Los Héroes un motivo de satisfacción y permite materializar uno de los principales objetivos de Caja Los Héroes: “Entregar más y mejores beneficios sociales a todos nuestros afiliados y seguir contribuyendo al importante rol que tenemos las cajas de compensación en la inclusión social y financiera”.



1.5. Misión, visión y propósito



Nuestra 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.



Nuestra visión

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



Nuestros valores

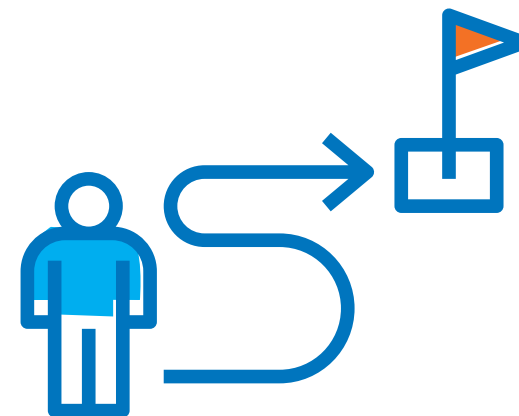
Compromiso social: Nuestro compromiso es ayudar a mejorar la vida de quienes servimos.

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

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

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

Calidad: La vida siempre premia el trabajo bien hecho.



Propósito

Somos una plataforma de seguridad, bienestar e innovación social abierta y participativa.

Somos personas que impulsamos la transformación de una sociedad abierta, participativa, conectada y vital, a través de la generación eficiente y sustentable de herramientas, oportunidades y espacios que fomenten el desarrollo, seguridad y bienestar social.

Nos mueve resolver las vulnerabilidades de las personas, particularmente las excluidas o invisibilizadas, ofreciendo oportunidades y experiencias que generen valor; queremos hacerlas activas, vigentes y partícipes de una economía circular basada en la innovación y el emprendimiento.

Creemos que si conectamos la diversidad de talentos, sin miedo a lo nuevo y diferente, trabajando contra la discriminación y el desamparo, podemos construir un nuevo país... uno más alegre, más inclusivo e innovador.

Adhesión a Pacto Global (Organización de Naciones Unidas)



Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Héroes, en el marco de su compromiso con la Sostenibilidad, ha querido incorporar en la estructura de la presente Memoria integrada 2018 diversas metas pertenecientes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la Agenda 2030 de Naciones Unidas, con el fin de demostrar el grado de aporte que realiza a cada uno de estos objetivos.

Concretamente, desde Los Héroes aportamos a los siguientes objetivos, por los cuales nos hemos comprometido a trabajar en el largo plazo.



1.6. Los Héroes y el entorno

Las cajas de compensación son entidades previsionales privadas que se encargan de administrar prestaciones de seguridad social apoyando la labor social del Estado y, además, entregan directamente con recursos propios de su Fondo Social, varios beneficios y subsidios a sus afiliados.

También, las cajas juegan un rol importante en la inclusión financiera de grupos de menores ingresos, mediante el otorgamiento de créditos sociales y otras prestaciones a sus afiliados. Según la encuesta de Alfabetización Financiera del Centro de Microdatos de la Universidad de Chile, entre 2015 y 2017 el porcentaje de familias que contrajo deuda con fuentes informales aumentó de un 8,1% a un 14%. Esta es una estadística relevante en cuanto afecta a grupos vulnerables, como adultos mayores, y que se ha visto agravada por las rebajas de la tasa máxima convencional que ha excluido a los segmentos más bajos de la población del sistema formal de préstamos.

Para enfrentar este desafío, las cajas cumplen una labor fundamental mediante la entrega de créditos sociales, micro seguros y, próximamente, a través de las cuentas de prepago. A modo de ejemplo, nuestro crédito social es universal, no discrimina, tiene una tasa máxima menor para pensionados y cuenta con una carga financiera máxima establecida por la regulación de la Superintendencia de Seguridad, entidad que ejerce una continua y estricta fiscalización sobre las Cajas, todos atributos que ayudan a disminuir la informalidad y los riesgos asociados al sobreendeudamiento.

Casi un millón y medio de adultos mayores están afiliados a cajas de compensación y se estima que al año 2030, el 23% de la población chilena tendrá más de 60 años. El desafío es enorme y como actores de la seguridad social estamos comprometidos a contribuir para alcanzar mayores niveles de inclusión social y financiera para nuestros adultos mayores.

En la industria de las cajas de compensación, participaban cinco organizaciones, hasta la absorción de Caja Gabriela Mistral por Caja Los Héroes en diciembre de 2018.



Fuente: información disponible en la Superintendencia de Seguridad Social.



Número total de afiliados

C.C.A.F	2016	2017	2018
Los Andes	4.031.925	3.899.008	4.137.367
La Araucana	1.306.627	1.334.833	1.306.726
Los Héroes	956.317	931.613	1.120.773
18 de Septiembre	466.871	440.938	424.941
Gabriela Mistral	192.699	188.337	

Fuente: Cifras a diciembre 2018, disponibles en Superintendencia de Seguridad Social.



Participación (%)

C.C.A.F	2016	2017	2018
Los Andes	57%	58%	59%
La Araucana	19%	19%	19%
Los Héroes	14%	14%	16%
18 de Septiembre	7%	6%	6%
Gabriela Mistral	3%	3%	

Fuente: Cifras a diciembre 2018, disponibles en Superintendencia de Seguridad Social.





Número de pensionados afiliados

C.C.A.F	2016	2017	2018
Los Andes	457.197	440.183	441.200
La Araucana	243.856	256.879	251.454
Los Héroes	596.459	592.590	630.539
18 de Septiembre	131.315	128.138	130.294
Gabriela Mistral	26.915	23.261	

Fuente: Cifras a diciembre 2018, disponibles en Superintendencia de Seguridad Social.

Número de trabajadores afiliados

C.C.A.F	2016	2017	2018
Los Andes	3.574.728	3.541.637	3.696.167
La Araucana	1.062.771	1.087.353	1.055.272
Los Héroes	359.858	345.261	490.234
18 de Septiembre	335.556	314.630	294.647
Gabriela Mistral	165.784	165.567	

Fuente: Cifras a diciembre 2018, disponibles en Superintendencia de Seguridad Social.

Número de empresas afiliadas

C.C.A.F	2016	2017	2018
Los Andes	55.291	56.105	57.456
La Araucana	10.099	9.687	9.713
Los Héroes	4.564	4.200	11.631
18 de Septiembre	13.330	11.941	10.809
Gabriela Mistral	8.282	8.022	

Fuente: Cifras a diciembre 2018, disponibles en Superintendencia de Seguridad Social.

1.7. Marco legal

1.7.1. 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 su reglamento. El crédito social 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.



1.7.2. Principales cambios normativos 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°20.950, 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.

1.8. Colaboradores

Para Los Héroes, todos sus colaboradores, su desarrollo profesional y la mejora en su calidad de vida son pilares fundamentales. Sabemos que su compromiso, entrega y profesionalismo en el trabajo cotidiano son la base del buen desempeño de la organización en todos los servicios y beneficios que ofrecemos.

1.8.1. Dotación

Número total de colaboradores

1.840





Tipo de cargo	Número
Rol ejecutivo (gerentes y subgerentes)	75
Rol profesional (jefes y profesionales)	658
Rol general (asistentes, administrativos, ejecutivos de ventas)	1.107
Total	1.840

Fuente: Administración Los Héroes.

Género	Número
Masculino	650
Femenino	1.190

Tipo de contrato	Número
Indefinido	1.718
Plazo fijo	122

Fuente: Administración Los Héroes.



Antigüedad	Número
Menos de 3 años	728
Entre 3 y 6 años	515
Entre 7 y 9 años	259
Entre 10 y 12 años	124
Más de 12 años	214

Fuente: Administración Los Héroes.

1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores

Edad	Número
Menor de 30 años	168
Entre 30 y 40 años	768
Entre 41 y 50 años	585
Entre 51 y 60 años	276
Entre 61 y 70 años	43

Fuente: Administración Los Héroes.

Nacionalidad	Número
Chilena	1.810
Peruana	7
Argentina	2
Boliviana	1
Colombiana	6
Ecuatoriana	1
Venezolana	11
Paraguaya	1
Italiana	1

Fuente: Administración Los Héroes.

Brecha salarial por género ¹	
Rol ejecutivo (gerentes y subgerentes)	- 11,8%
Rol privado y rol general (jefatura, analistas, ejecutivos de venta, administrativos y asistentes)	10,6%

Fuente: Administración Los Héroes.

¹Brecha salarial = remuneración hombres / mujeres por cargo. (Promedio de renta por cargo).

Para Los Héroes, promover una cultura responsable con sus colaboradores se ha vuelto un desafío fundamental. Precisamente, hemos invertido en proporcionar un ambiente laboral de respeto y colaboración permanente, incorporando los intereses de todas las personas que trabajan en la organización.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Meta 8.5: De aquí a 2030 se espera lograr el empleo pleno, productivo y decente para todos los trabajadores y trabajadoras, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

1.8.2. Calidad de vida laboral

Nuestra gestión está orientada a generar un clima organizacional adecuado, desarrollar integralmente a las personas que trabajan en la Caja mediante programas de capacitación, gestión de desempeño y desarrollo constante, junto con mejorar y potenciar su calidad de vida a través de beneficios, celebraciones y convenios. De esta manera, buscamos atraer talento, mantener y generar compromiso en quienes son claves en el cumplimiento de la misión de nuestra organización.

En Los Héroes contamos con una serie de beneficios laborales con foco en la calidad de vida de los colaboradores. Algunos de ellos son:

Celebraciones



En las celebraciones buscamos reconocer a las personas en sus distintos roles, entendiendo que esto es lo que hace integrales y especiales a nuestros profesionales.

- **Día Internacional de la Mujer:** Reconocemos con un regalo único distribuido a nivel nacional a 1.149 colaboradoras que representan el 65% del total de la dotación.
- **Día del Padre:** De forma permanente celebramos con un regalo a los 420 colaboradores; siendo el 25% de la dotación masculina.
- **Día de la Madre:** Entregamos desde hace años un regalo a todas nuestras colaboradoras y celebramos a quienes durante el año 2018 fueron madres.
- **Día del Niño:** Esta celebración se destaca principalmente por ser diferenciadora respecto de los beneficios que otorga el mercado laboral. En el mes de agosto de cada año, entregamos un total de 1.065 regalos a hijos de nuestros colaboradores.
- **Día de la Secretaria:** Anualmente entregamos un reconocimiento a la labor que realizan nuestras nueve secretarías, invitándolas a celebrar durante la mañana y brindándoles la tarde libre.
- **Celebración por trayectoria:** Cada año realizamos un reconocimiento de trayectoria a los distintos colaboradores que cumplen quinquenios a partir de los diez años en adelante. Durante 2018 fueron 96 colaboradores los homenajeados.
- **Fiestas Patrias:** Realizamos distintas actividades en cada una de nuestras regiones, disfrutando de comida típica, bailes y tradiciones chilenas. En esta actividad participa el 100% de nuestros colaboradores.
- **Fiestas fin de año (Navidad):** Celebrar en familia es muy importante para nuestros colaboradores, beneficio que se valora, es por ello que a nivel nacional no solo entregamos juguetes a los 1.093 hijos de colaboradores, sino que asignamos recursos especiales para esta celebración, en donde participan colaboradores junto a sus familias. Solo en la Región Metropolitana fueron 1.292 personas en la celebración en Parque San José de Maipo.
- **Vacaciones de invierno (fiesta para hijos de colaboradores en edificio corporativo):** Conocer el lugar de trabajo de los padres es algo que a los niños les encanta y para nuestros colaboradores tener una instancia en donde sus hijos encuentren entretenimiento y aprendizaje desde lo lúdico es muy valorado. Esto es lo que ocurre durante las vacaciones de invierno, en donde en el año 2018 tuvimos invitados a 90 niños que compartieron experiencias, diversión y cuidados durante toda la jornada.



Regalos

- **Cumpleaños:** Cada año enviamos un regalo a los colaboradores para celebrar el día de su cumpleaños. Durante 2018 entregamos 1.644 regalos.
- **Nacimiento de hijos de colaboradores:** Es una celebración especial y en Los Héroes participamos de ella enviando un regalo a la familia. Durante 2018 celebramos a 65 nuevos integrantes a las familias.
- **Aniversario Los Héroes:** Cada año celebramos nuestro aniversario con un regalo para todos los colaboradores con contrato indefinido, que en 2018 fueron 1.633. Este año se implementó el que cada uno de ellos pudiera elegir su regalo entre cuatro alternativas.



Seguros

- **Vida:** Seguro de vida sin costo para nuestros colaboradores. Al 31 de diciembre teníamos 1.434 personas aseguradas.
- **Salud:** El seguro de salud para colaboradores y familiares cubre un porcentaje de gastos no cubiertos por los sistemas de salud para un total de 2.278 personas.

Convenios

- **Fundación Arturo López Pérez: (FALP)**
 - **Cruz Verde:** En Los Héroes hemos celebrado convenios pensando en el bienestar de salud de nuestros colaboradores, entre ellos con FALP y Cruz Verde, socios en apoyar los gastos en este ámbito.
- Hoy utilizan estos beneficios 98 colaboradores en farmacia y tenemos 223 asegurados en FALP.



Estudios

- **Becas.**

Otros

- **Beneficio cafetería:** Entregamos este beneficio a cada colaborador a través de distintos mecanismos, como es contar con servicio de café y/o snack en nuestras distintas instalaciones.
- **Flexibilidad horaria:** El 36% de la dotación que trabaja en edificios centrales utiliza este nuevo beneficio. La iniciativa faculta a los colaboradores a elegir una jornada laboral que se adapte a sus necesidades e intereses particulares y que propicia una mejor planificación del tiempo.
- **Otro nuevo beneficio** fue implementar el permiso por cambio de casa, el cual desde su fecha de inicio lo han utilizado siete colaboradores en un periodo de tres meses.

Fuente: Administración Los Héroes.



Los programas y beneficios dirigidos al bienestar de los colaboradores contribuyen a la creación de empleos de calidad. En efecto, estas medidas se presentan como un componente esencial para el crecimiento económico, sostenido e inclusivo.

Meta 8.5: De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos los trabajadores y trabajadoras.



A partir de 2018 nos planteamos como objetivo trabajar la calidad de vida laboral a través de tres focos:

- **Vivir activo:** El programa desea potenciar el deporte y la recreación, mediante actividades para los colaboradores y sus familias. En 2018 realizamos tres actividades de fútbol, trekking y folclor, en las cuales participaron 78 personas.
- **Vivir saludable:** Nuestro foco fue trabajar en educar a nuestros colaboradores en distintos temas que les brinden mejor calidad de vida, entre ellos, ferias de salud, entrega a nivel nacional de una colación saludable. En campaña de invierno, proporcionamos vacuna contra la influenza gratuita para nuestros colaboradores y con un bajo costo para sus familiares. Por último, a nivel nacional realizamos un programa nutricional en el cual participaron 730 colaboradores.
- **Vivir con cariño:** En este pilar implementamos, entre otros, el beneficio de celebrar y apoyar a hijos de colaboradores que obtuvieron más de 700 puntos en la PSU, que en 2018 fueron siete personas.

Programa Despega

Despega es el nombre de nuestro programa de movilidad interna, con el que buscamos que los colaboradores de Los Héroes tengan oportunidades de crecer y desarrollarse mediante la postulación a cargos que les representen nuevos desafíos dentro de la organización.

Durante 2018, 44 personas fueron promovidas por el Programa Despega. A partir de diversas encuestas internas se inició un proceso de actualización de este programa, permitiendo cambiar el espíritu del proceso, centrándonos en la valoración de las personas y su aporte a la organización.

En Los Héroes promovemos que las vacantes existentes sean cubiertas por movilidad interna, por lo que siempre se revisa esa posibilidad antes de reclutar en el exterior.



1.8.3. Capacitación

En Caja Los Héroes consideramos de alta importancia tener un equipo de personas comprometidas y motivadas para brindar un servicio cercano y de calidad a los afiliados y beneficiarios. También, fortalecer las competencias de quienes trabajan con nosotros por su propia empleabilidad y movilidad en el ámbito laboral.

En 2018 hemos reforzado la oferta de capacitación diversificando las oportunidades de aprendizaje con 19 cursos que aportan al desempeño de los colaboradores en su cargo actual, pero también, capacitaciones complementarias para su desarrollo integral. Estos cursos de libre elección se impartieron tanto en formato presencial como e-learning, tales como:

- Modelo de asesoría efectiva aplicado a las ventas.
- Manejo de datos, filtros y tablas con Excel.
- Aplicación del sistema de gestión de base de datos relacionales SQL server básico.
- Técnicas de comunicación efectiva en equipos de trabajo y principios éticos aplicados al contexto organizacional.

En 2018 postularon 709 colaboradores, de los cuales 554 realizaron al menos una asignatura.

Curso de inglés

Adicionalmente, preocupados del desarrollo integral de las personas y en la constante búsqueda de brindar herramientas disponibles en el mercado, a través de E-class pusimos a disposición, mediante un proceso de postulación un curso de inglés online con clases en vivo. Si bien no somos una empresa donde este idioma sea esencial para el desarrollo de nuestras labores, entendemos que debemos generar espacios de formación amplios y que desarrollen a nuestros colaboradores en distintas áreas del conocimiento. El beneficio ha sido pensado para aportar a un crecimiento integral de las personas, sin importar su cargo ni la ciudad donde se desempeñan, ya que el formato a distancia permite realizar este curso desde cualquier lugar del país, desde sus casas o lugar de trabajo.

Los requisitos de postulación a este programa fueron: contar con al menos un año en Los Héroes y una evaluación de desempeño al menos en categoría “esperado”. Con esto el 80% de la dotación a junio de 2018 (416 personas) tuvo la oportunidad de postular y a 288 se les otorgó el beneficio de realizar el programa de inglés en el nivel solicitado.

Del total de beneficiados del curso de inglés, un 42% vive en la Región Metropolitana y un 58% en otras regiones.

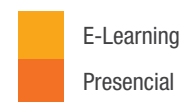
En total, durante 2018, se llevaron a cabo 53.505 horas de capacitación.

Promedio de horas capacitación

Promedio de horas hombre	17
Promedio de horas mujer	19
Promedio de horas gerente	8
Promedio de horas subgerente	12
Promedio hora jefatura	18
Promedio horas rol profesional	20
Promedio horas rol general	26

Fuente: Administración Los Héroes

Porcentaje de horas modalidad de capacitación



Fuente: Administración Los Héroes.



1.8.4. Programa de reconocimiento

Desde 2017 se implementó el programa Espíritu de Héroe, consistente en el reconocimiento a quienes representan los valores de la organización.

En este contexto, en 2018, de más de 360 colaboradores que fueron reconocidos durante el año, 33 participaron de una votación al obtener la mayor cantidad de reconocimientos por valor. De los diez más votados, el Comité Ejecutivo eligió a los cinco Espíritu de Héroe 2018, que resultaron ser **Marcelo Tapia,**

agente de Viña del Mar (creatividad); Patricia Santibáñez, PEC, Osorno (calidad); Víctor Muñoz, JEPS, Castro (cercanía); Marisol Parra, JEPS, Mulchén (transparencia), y José Ignacio Salinas, jefe Soporte Atención Clientes, Antonio Varas (compromiso social).

Los galardonados tuvieron un día de celebración en Santiago, que culminó con una cena de premiación en compañía de directivos de Los Héroes.



1.9. Calidad de Servicio

Tal como está declarado en nuestra filosofía corporativa, la calidad de servicio es uno de los motores de nuestro quehacer, por lo cual nos esforzamos día a día para que nuestros productos sean satisfactorios para los beneficiarios, y la atención, siempre cercana y amable.

Con el fin de asegurarnos de mantener los más altos estándares, tenemos una cultura de mejora continua que conlleva evaluar constantemente nuestra calidad de servicio.

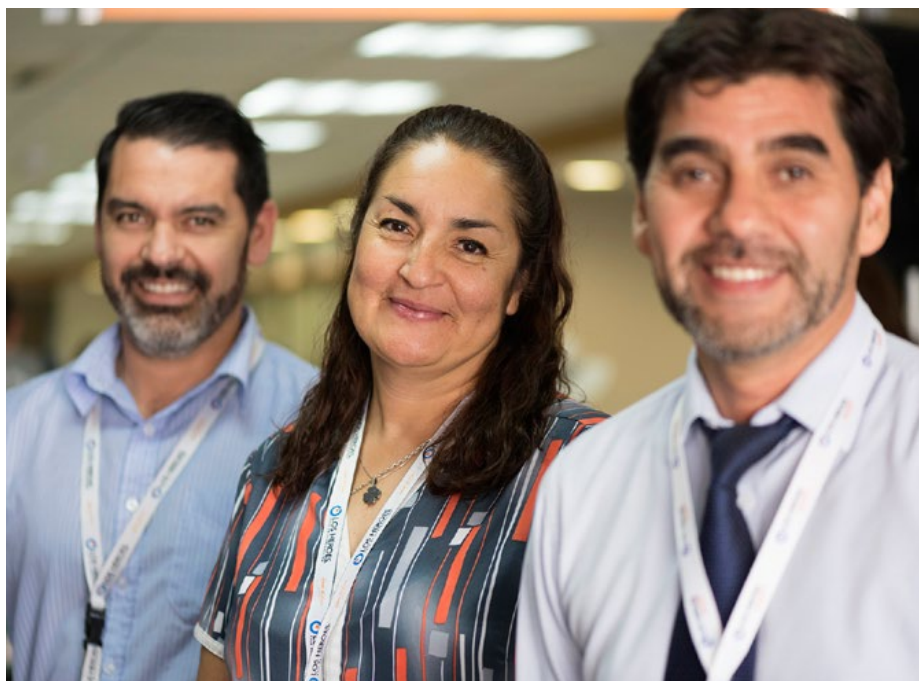
Durante 2018, el foco estuvo puesto en la implementación de mejoras en la gestión de reclamos y automatización de reportes que permitan la mejora oportuna de nuestros procesos de servicio.

Para medir la gestión frente a los afiliados, todos los años revisamos los principales indicadores en este ámbito, realizando mediciones internas, estudios de satisfacción y seguimiento de desempeño en cuanto a los reclamos de afiliados.

Como consecuencia de este foco, en 2018 fuimos reconocidos por el SERNAC como la CCAF con menor tasa de reclamos, lo que, sin duda, nos llena de orgullo y nos compromete a seguir mejorando.

1.9.1. Indicadores

Protocolo y actitudes de atención en sucursales: El programa anual de medición de Protocolos y Actitudes del Modelo de Atención a Clientes presentó un nivel de cumplimiento total de un 80% (promedio del total de la evaluación de junio y noviembre). Los promedios para actitud y protocolo son 94% y 74%, respectivamente.



Mediciones de calidad de servicio

	2016	2017	2018
Satisfacción neta sucursales	89%	85%	87%
Satisfacción neta call center	73%	75%	76%
Indicador global de calidad pensionados	75%	81%	82%
Indicador global de calidad trabajadores	62%	57%	60%
Satisfacción global beneficios pensionados	56%	79%	77%
Satisfacción global beneficios trabajadores	57%	62%	61%

1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

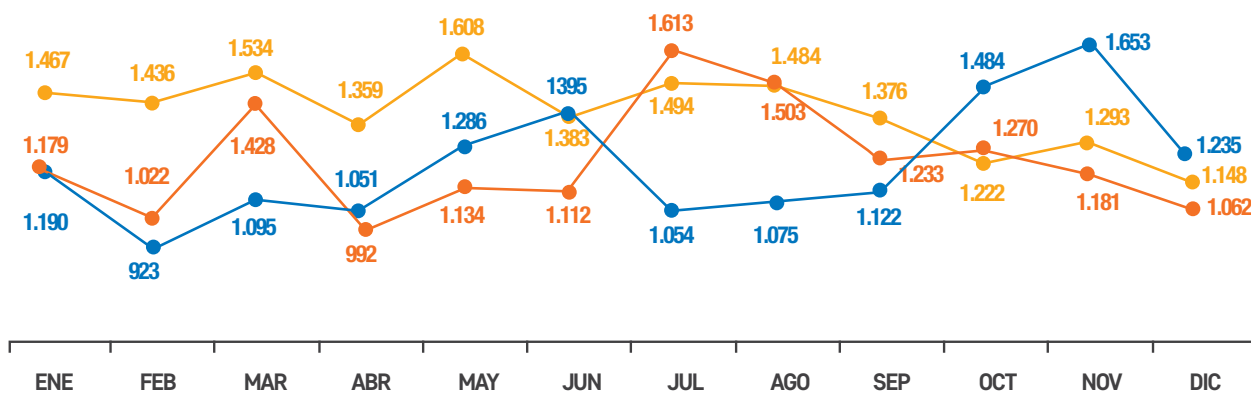
4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores

Gestión de respuestas en plazo de reclamos: La gestión de los requerimientos ingresados a Los Héroes a través de entidades reguladoras (SUSESO y SERNAC) y sus canales internos, obtuvo un indicador de respuesta en plazo del 98,9% durante 2018.

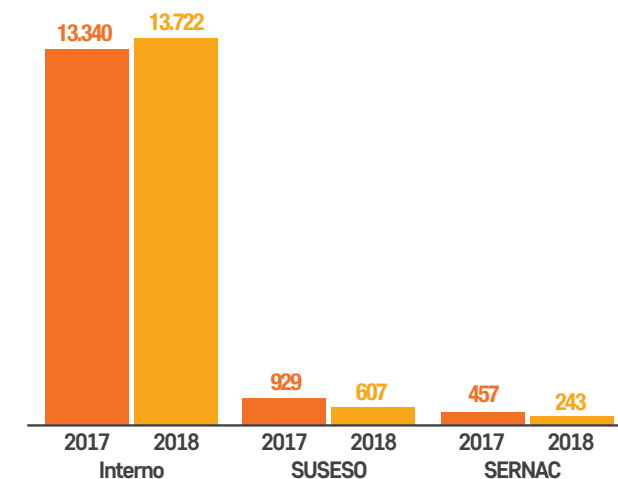
Número de reclamos 2018



● 2016 ● 2017 ● 2018

Fuente: Administración Los Héroes.

Total de reclamos 2018 según canal de ingreso



● 2017 ● 2018

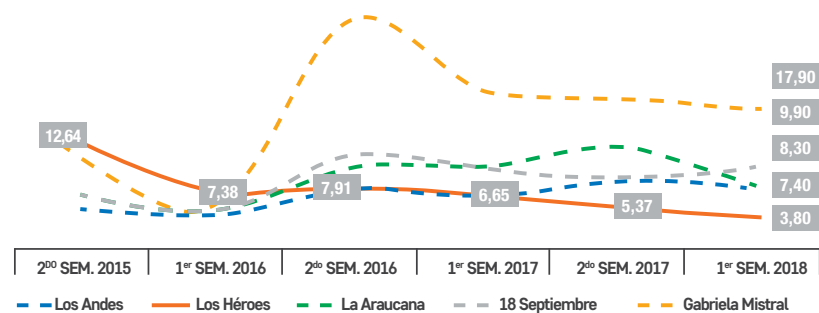
Fuente: Administración Los Héroes.

Menor tasa de reclamos (estudio SERNAC)

Por tercer semestre consecutivo, Los Héroes se posicionó como la entidad de mejor comportamiento ante los reclamos de los consumidores, de acuerdo con el estudio sectorial entregado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Según SERNAC, Los Héroes registró una mejora del 42,5% en su tasa de reclamos durante el primer semestre de 2018, en comparación al mismo periodo del año anterior. Este indicador nos consolida como la caja número uno en cuanto a comportamiento con sus afiliados.

Evolutivo tasa de reclamos



Fuente: Sernac.

Tasa de reclamos de la industria

CCAF	1er Sem. 2018
Gabriela Mistral	17,9
18 de Septiembre	9,9
La Araucana	8,3
Los Andes	7,4
Los Héroes	3,8

Fuente: Sernac.



1.9.2. Principales medidas para mejorar la atención a nuestros afiliados

Transformación digital

En 2018 llevamos a cabo un cambio estructural que consistió en la creación de la Gerencia de Transformación Digital. Esta tiene como principal objetivo transformar procesos e incorporar tecnología para mejorar la calidad de los servicios de la Caja. Los principales proyectos implementados por esta nueva gerencia fueron:

- Ciberseguridad: medidas y proyectos que apuntan a resguardar nuestra seguridad perimetral e interna, lo que permite mitigar los riesgos tanto externos como internos.
- Cambio en la red de telefonía y enlaces.
- Renovación tecnológica de equipamiento de escritorio y mesa de ayuda.



Caso destacado - asistente virtual



A partir de mayo de 2018 los afiliados de Los Héroes comenzaron a consultar sobre los beneficios que ofrece la Caja de Compensación a “Ema”, la asistente virtual disponible en el sitio web www.losheroes.cl.

Se trata de una herramienta en línea basada en Inteligencia Artificial (IA) de IBM Watson, la primera plataforma de computación cognitiva abierta, que tiene como objetivo guiar sobre el uso de los beneficios a los afiliados, facilitando la comprensión y el acceso a los numerosos convenios que ofrece la institución.

Esta solución fue desarrollada en conjunto por Los Héroes y la empresa consultora Cognitiva y permite un acceso rápido, fácil y efectivo a la información, ya que Ema es una facilitadora en el proceso de búsqueda. La asistente virtual está preparada para entablar un diálogo inmediato, directo y simple con el usuario las 24 horas al día. Además, Ema podrá realizar las preguntas que estime convenientes en lenguaje natural, “chileno”, con abreviaturas o modismos.

Número total de interacciones

298.689



Número total de conversaciones

126.795



Fuente: Administración Los Héroes.



Crédito con firma electrónica

Como resultado de un detallado levantamiento de las necesidades de nuestros afiliados y con el objetivo de mejorar su experiencia en nuestras sucursales, optimizando el proceso de otorgamiento de crédito, en agosto de 2018 se implementó el Crédito Social con firma electrónica simple y carpeta digital, partiendo en la sucursal de El Bosque. Al cierre del ejercicio 2018, esta nueva modalidad de venta de crédito ya estaba habilitada en toda la Región Metropolitana, para continuar posteriormente con el resto del país.



Infraestructura inclusiva

En el marco de la puesta en marcha de la Ley N° 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad en Chile, durante 2018 nuestro Departamento de Infraestructura desarrolló y comenzó la ejecución de un proyecto para la intervención del 98% de las sucursales, con el fin de dotarlas de cajas y baños adaptados a las necesidades de personas con movilidad reducida.

Esta mejora va en directo beneficio de nuestros afiliados en situación de discapacidad, mejorando su experiencia de atención en nuestra red de sucursales a lo largo del país.

El proyecto tiene una duración de 12 meses y esperamos entregar la totalidad de las sucursales durante el primer trimestre de 2019.

2. GOBIERNO CORPORATIVO



SOMOS PERSONAS
QUE IMPULSAMOS LA
TRANSFORMACIÓN DE UNA
SOCIEDAD ABIERTA,
PARTICIPATIVA, CONECTADA
Y VITAL, A TRAVÉS DE LA
GENERACIÓN EFICIENTE
Y SUSTENTABLE DE
HERRAMIENTAS,
OPORTUNIDADES Y ESPACIOS
QUE FOMENTEN EL
DESARROLLO, SEGURIDAD Y
BIENESTAR SOCIAL



2.1. Modelo de gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Los Héroes se define como el conjunto de principios y normas internas que establecen los estándares y regulan la estructura, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la Corporación, como lo son el Directorio y la Alta Administración, para que desarrollen sus funciones y tomen decisiones para el bienestar de los afiliados.

Nuestro gobierno corporativo se sustenta en la transparencia, en una gestión estratégica y operacional de alto estándar, identificación, mitigación y seguimiento de los riesgos relevantes, y el compromiso social frente a la comunidad y al mercado.



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.



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



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 y aportar en mejorar el bienestar de los afiliados.



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



Control interno y gestión de riesgo: Los Héroes 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 mantiene un sólido sistema de gestión de riesgo y control interno.



Grupos de interés



Afiliados



Entidades empleadoras
adherentes



Colaboradores
y sindicatos



Órganos reguladores
y fiscalizadores



Otros grupos
de interés

Gobierno corporativo Los Héroes



Estamento empresarial



Estamento laboral

Directorio



Comités de directorio



Asesores de directorio

Estamentos de gobierno



Fiscalía



Gerencia general



Contraloría

Comité de gerentes

2.2. Directorio



2.2.1 Composición y elección

Está compuesto por seis miembros que son elegidos cada tres años con posibilidad de reelección. De ellos, 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 ciclo trienal, el Directorio cuyo mandato 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:

Modelo de elección del Directorio

Directores electos



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 una junta estamental (siete 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 entre sus miembros 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.

Fuente: Administración Los Héroes.

El Directorio se reúne mensualmente y en sus sesiones participan el gerente general y el fiscal, quienes solo tienen derecho a voz en sus deliberaciones.

2.2.2 Miembros del Directorio



◀ **ALFREDO KUNZE SCHÜTZE**
PRESIDENTE
6.786.991-5

Ingeniero comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Administración de Empresas de School of Business, Universidad de Chicago. Socio principal y gerente general de Tecfor Ltda. Director de Los Héroes desde 1999, por el estamento empresarial. Presidente del Directorio desde 2014, reelegido en 2017.



◀ **GABRIEL RIVEROS INFANTE**
VICEPRESIDENTE
5.567.753-0

Técnico eléctrico en potencia y técnico electrónico general. Experto en Administración de Empresas y en Gobierno Corporativo del ESE, Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes. Jefe de Operaciones y Servicios Externos, Talleres de Mantención de Papeles Cordillera S.A. (filial de CMPC Papeles) y presidente del sindicato profesional de CMPC. Director de Los Héroes desde 1987 por el estamento laboral y vicepresidente desde 1990.

GASTÓN LEWIN GÓMEZ ▶
DIRECTOR
6.362.516-7

Máster en Administración de Empresas IDE-CESEM (España) y Diplomado en Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Director y past president de ASIMET AG. Fue elegido consejero de la Sociedad de Fomento Fabril y luego nominado vicepresidente de la organización. Ex presidente de la Corporación Educacional de SFF, director de Linde High Lift Chile, director de CAP Aceros y Director de FORMAC (Grupo Ducasse). Director de Los Héroes por el estamento empresarial desde 2014.



MARCELO OYARCE CIFUENTES ▶
DIRECTOR
8.699.650-2

Técnico en Administración de Empresas. Técnico en mantención en informática de ASMAR, Talcahuano y presidente de la Federación de Sindicatos de la Defensa Nacional desde 2014. Director de Los Héroes desde 2010 por el estamento laboral, reelegido en 2017.



◀ **MARCELO SOLÍS HERNÁNDEZ**
DIRECTOR
14.268.962-6

Licenciado del Liceo Industrial San Agustín de Puñual de Chillán. Operador de máquinas en CIC Muebles y Componentes y presidente del sindicato de la misma empresa. Director de Los Héroes desde 2014 por el estamento laboral, reelegido en 2017.



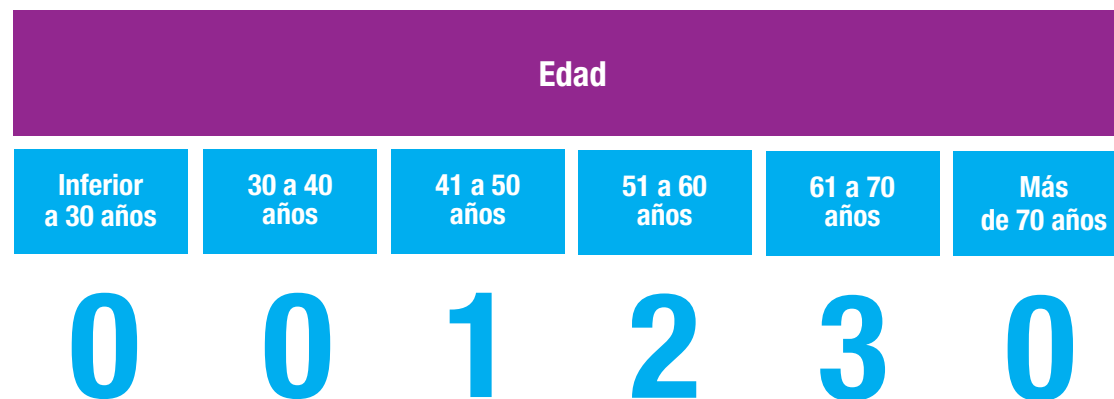
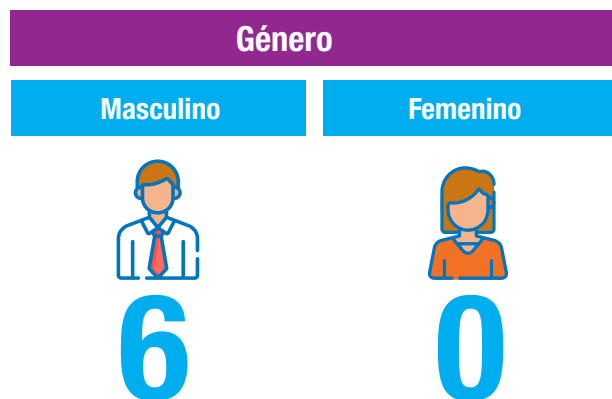
◀ **ARTURO LYON PAROT**
DIRECTOR
5.256.612-6

Técnico mecánico de INACAP. Ha participado en varios programas de Administración y Gestión de Empresas de la Escuela de Negocios - ESE, de la Universidad de los Andes. 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. Director y past president de ASIMET. Director de Los Héroes por el estamento empresarial desde 2017.





2.2.3 Composición del Directorio



Fuente: Administración Los Héroes.

2.2.4. Remuneraciones recibidas por los miembros del Directorio (cifras en miles de \$)

Remuneraciones 2017

Director	Dietas	Honorario comité	Gastos de representación	Totales por director
Alfredo Künze Schutze	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.

Remuneraciones 2018

Director	Dietas	Honorario comité	Gastos de representación	Totales por director
Alfredo Künze Schutze	10.837	46.204	-	57.041
Gabriel Riveros Infante	10.837	30.481	40	41.358
Marcelo Enrique Oyarce	10.837	-	-	10.837
Antonio Bascuñán Valdés	-	-	-	-
Gastón Lewin Gómez	10.837	22.327	-	33.164
Marcelo Solís Hernández	10.837	-	289	11.126
Arturo Lyon Parot	10.837	20.878	-	31.715
Total general	65.022	119.890	329	185.241

Fuente: Administración Los Héroes.

Total gastos Directorio (cifras en miles de \$)

	2017	2018
Dietas del Directorio	61.151	65.022
Otros gastos del Directorio*	239.509	203.378
Total	300.660	268.400

Fuente: Administración Los Héroes.

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



2.3. Comités de Directorio

El Directorio cuenta con una estructura de comités que cumplen la función de emitir reportes y sugerencias para apoyar la toma de decisiones informadas y garantizar el logro de los objetivos corporativos.

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, solo 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.

Todas las actas y la documentación de respaldo de las materias tratadas en las sesiones de los comités quedan a disposición de los miembros del Directorio, lo que les permite tomar conocimiento cabal de las mismas.

2.3.1 Comité de Auditoría

Integrantes Gabriel Riveros (presidente) y Gastón Lewin.

Funciones

- Velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores.
- Velar porque 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 delitos que establece la Ley N°20.393.

2.3.2 Comité de Riesgo

Integrantes Alfredo Kunze (presidente) y Arturo Lyon.

Funciones

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

2.3.3 Comité de Personas y Gobierno Corporativo

Integrantes Alfredo Kunze (presidente), Gabriel Riveros y Gastón Lewin.

Funciones

- 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

Integrantes Alfredo Kunze (presidente), Gabriel Riveros, Arturo Lyon y Gastón Lewin.

Funciones

- 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.

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



El gobierno corporativo en su conjunto y en especial la conformación y responsabilidad que tienen sus comités promueven un modelo de gestión inclusivo, transparente y accesible. Tanto por la diversidad de temas que abordan, como por la realización permanente de sesiones de trabajo, los comités posibilitan el acceso de información en todos los niveles de la organización.

Meta 16.3: Crear a todos los niveles, instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Meta 16.7: Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades de la organización.

2.4. Asesorías

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 asesor del directorio de Vecchiola S.A., presidente de la Asociación de Auditores Externos Chile A.G., consejero del Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno y socio de Abako Partners Consultores. Desde el año 2006 asesora al Comité de Auditoría.

Gustavo Favre Domínguez

Asesor del Comité de Riesgo y del Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile. Actualmente es director de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, director de Adepa Asset Servicing Chile y director de Haciendas Talinay.

Fue miembro del Comité de Auditoría del Banco Central de Chile, 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 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 gerente Corporativo de Finanzas de la Universidad de Las Américas y gerente general de Papeles Industriales S.A., profesor de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile y vicepresidente del Comité de Riesgo de la Asociación de Bancos.

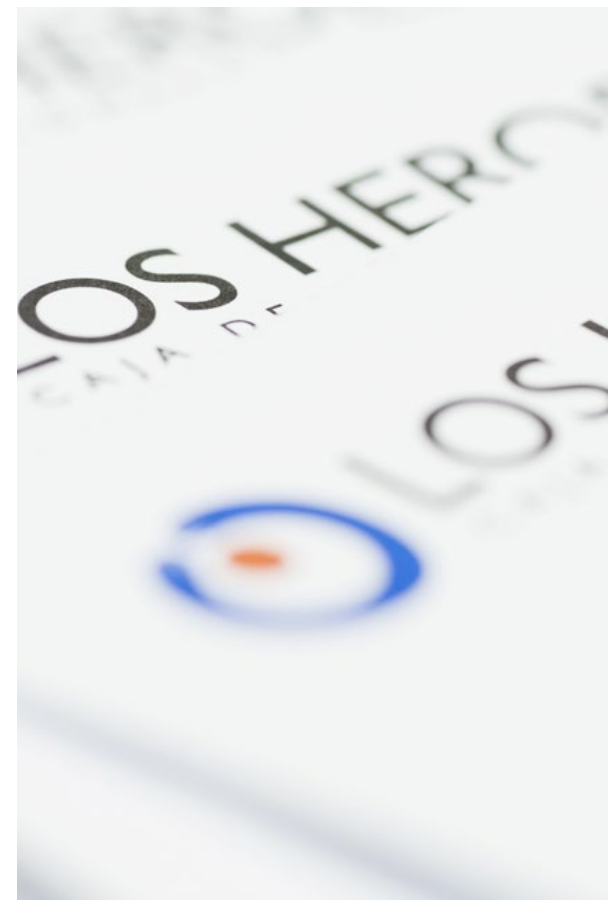
Claudio Skármeta Magri

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.

Junto a un grupo de destacados profesionales formó una entidad de supervisión bancaria que se convirtió en modelo para América Latina. Fue gerente general del Banco Santander, vicepresidente de Retail Financiero de París y vicepresidente ejecutivo del Banco París.

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





Desembolso por asesorías contratadas por el Directorio en el periodo 2018

CIFRAS EN MILES DE \$

Asesor	Servicios prestados	Monto 2017	Monto 2018
ERNST & YOUNG SERVICIOS PROFESIONALES AUDITORÍAS Y ASESORÍAS	Auditoría estados financieros	88.688	-
DELOITTE AUDITORES Y CONSULTORES LTDA.	Auditoría estados financieros	-	172.025
HUMPHREYS CLASIFICADORA DE RIESGOS LTDA.	Clasificación de riesgos	11.100	24.856
FELLER CLASIFICADORA DE RIESGOS	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	7.123	-
FITCH CLASIFICADORA DE RIESGOS	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	17.970	8.176
FERNANDO MENCHACA OLIVARES	Asesoría Comité de Riesgo	25.016	16.788
GUSTAVO ALBERTO FAVRE DOMÍNGUEZ	Asesoría Comité de Riesgo	34.750	21.822
JOSÉ EDUARDO MONSALVE ASSEF	Asesoría Comité de Auditoría	28.280	22.332
CLAUDIO SKÁRMETA MAGRI	Asesoría Comité de Estrategia y Beneficios Sociales	33.906	21.660

Fuente: Administración Los Héroes.



10 principales asesorías profesionales

CIFRAS EN MILES DE \$

Tipo de asesoría	Monto 2017	Monto 2018
Auditoría	62.017	172.294
Comercial	94.828	57.553
Estratégica	192.589	200.008
Financiera	15.588	163.278
Infraestructura	87.024	82.617
Legal	66.783	35.797
Recursos humanos	36.198	11.026
Seguridad	6.529	9.306
Tecnológica	24.964	154.609
Tributaria	24.674	23.852
Total	611.194	910.340

Fuente: Administración Los Héroes.

2.5. 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 2018 continuó el trabajo de fortalecimiento de la cultura, controles y políticas, con un amplio énfasis en la gestión integral de riesgo 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.

Respecto al **riesgo de crédito**, el segmento Pensionado presentó por segundo año consecutivo un descenso en su tasa de morosidad (de 0,5% a 0,4%), alcanzando el nivel más bajo de los últimos 11 años, y manteniendo su índice de riesgo en 0,5%. Por otra parte, en el segmento Trabajador se incrementaron los índices de riesgo (de 8,8% a 9,7%) y morosidad (de 9,5% a 10,9%), principalmente por la entrada en vigencia en abril 2018 de la circular SUSESO, que regula el crédito social para trabajadores de empresas públicas, ajustando la carga financiera al 15% de la renta y definiendo al crédito social como descuento voluntario para dichos trabajadores, situación que administrativamente afectó la recaudación de parte de las colocaciones de este segmento y que se normalizó parcialmente a mediados del año. Con todo, el índice de mora de la cartera subió de 5,3% a 5,5%, mientras el índice de riesgo se mantuvo en 5,0%, lo que posiciona a Los Héroes con los mejores indicadores de gestión en esta materia de la industria, tanto a nivel de cada segmento como de la cartera total.

Respecto de los **modelos de provisiones** que cuantifican el riesgo de crédito, se destaca que Los Héroes es la única caja de la industria en revelar cada trimestre en Notas a los Estados Financieros, desde marzo 2018, las provisiones bajo la normativa IFRS9. Por otra parte, en septiembre de 2018 se transformó en la primera en contar con un Modelo Interno de Provisiones aprobado por la SUSESO. Dicho modelo fue desarrollado bajo la metodología de pérdida esperada, siguiendo las mejores prácticas de la industria del modelamiento, y su puesta en producción está planificada para el cierre del ejercicio en enero de 2019.

La **gestión de cobranza** permitió alcanzar la mayor cifra histórica anual de recuperación de castigos \$5.512 millones, mientras que el flujo de castigos \$12.060 millones fue el menor de los últimos tres años, lo que representa de gran manera la efectiva gestión del riesgo de crédito y el resultado de las estrategias de cobranza implementadas por la administración. Dado lo anterior, el **gasto por riesgo de crédito** neto de recuperaciones disminuyó de 2,1% a 2,0% respecto del año anterior.

En términos del monitoreo de **riesgo financiero**, durante 2018 Los Héroes renovó el acuerdo bancario que finalizaba en marzo 2018, concretó el financiamiento internacional con el IFC, emitió efectos de comercio y colocó el primer bono social emitido por una caja de compensación, diversificando de esta manera sus fuentes de financiamiento. Por otra parte, los indicadores de riesgo de mercado y liquidez se mantuvieron con una holgura razonable, así como los covenants asociados a los instrumentos financieros descritos anteriormente, los cuales se monitorean en forma periódica.

En el periodo, Los Héroes también 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 (primera línea de defensa). Los Héroes ha profundizado la aplicación de su modelo de gestión del riesgo operacional a través de: la promoción, enseñanza e incorporación en la cultura de la conciencia respecto de la importancia de la administración del riesgo operacional en todas las líneas del negocio; la captura y análisis de los eventos de riesgo operativo con el propósito de mitigar su repetición; la adecuada identificación, evaluación, tratamiento y posterior monitoreo de los riesgos y sus controles asociados, y los niveles de riesgo y sus procesos de reporte hacia la organización.

Lo anterior, siguiendo los lineamientos de la gestión de riesgo operacional en cuanto a: la existencia formal de roles y responsabilidades de la gestión de riesgo operacional, partiendo desde el Directorio hacia toda la organización; la gestión del riesgo tanto en los procesos como de las tecnologías y los proveedores de la organización; los estamentos y canales de reporte de la gestión de riesgo, y los niveles de tolerancias del riesgo.





2.5.1 Principales riesgos

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

Riesgo financiero: 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: Corresponde al riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o de los controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo sobre la reputación.

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 sobre la reputación: Posibilidad de que se menoscabe la reputación corporativa de la organización y, por lo tanto, el valor de esta. Surge de cualquier acción que tenga como consecuencia la materialización de otros tipos de riesgo que implique una opinión o percepción negativa de Los Héroes por parte de los grupos de interés.

Gestión de riesgo de crédito 2014 - 2018

% Gasto de riesgo = Gasto en provisiones neto de recuperaciones / stock colocación promedio

	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Dic. 2017	Dic. 2018
Trabajadores	5,0%	4,5%	4,7%	4,0%	4,1%
Pensionados	0,1%	0,1%	0,2%	-0,2%	-0,2%
Total Los Héroes	2,6%	2,7%	2,7%	2,1%	2,0%

Índice de mora = Cartera 30 - 360 / saldo insoluto 0 - 360

	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Dic. 2017	Dic. 2018
Trabajadores	6,9%	8,7%	10,4%	9,5%	10,9%
Pensionados	0,9%	0,6%	0,6%	0,5%	0,4%
Total Los Héroes	4,2%	5,5%	6,1%	5,3%	5,5%

Índice de Riesgo = Provisión incobrable 0 - 360 / saldo contable 0 - 360

	Dic. 2014	Dic. 2015	Dic. 2016	Dic. 2017	Dic. 2018
Trabajadores	7,8%	8,5%	9,5%	8,8%	9,7%
Pensionados	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%	0,5%
Total Los Héroes	4,6%	5,4%	5,6%	5,0%	5,0%

Fuente: Administración Los Héroes.

2.6. Modelo de prevención de delitos

Contamos con un modelo de prevención de delitos que se encuentra certificado por BH Compliance desde el año 2015. Dicha certificación está sujeta a seguimientos mensuales a través de pruebas de cumplimiento, lo que nos exige mantener este modelo plenamente vigente, actualizado y recertificado cada dos años.

Adicionalmente, realizamos capacitaciones de forma anual a todos los colaboradores de Los Héroes a través de curso e-learning, inducciones a los nuevos colaboradores y, por último, capacitaciones presenciales dirigidas a personas con funciones específicas dentro de la institución.

Auditoría continua

En 2018 llevamos a cabo la implementación de auditoría continua, que consiste en abordar temas y pruebas a la totalidad de los datos existentes y no solo trabajar muestras. Con ello, aumenta la periodicidad y la oportunidad de dichas pruebas.

2.7. Relacionamiento gremial - “Cajas de Chile”

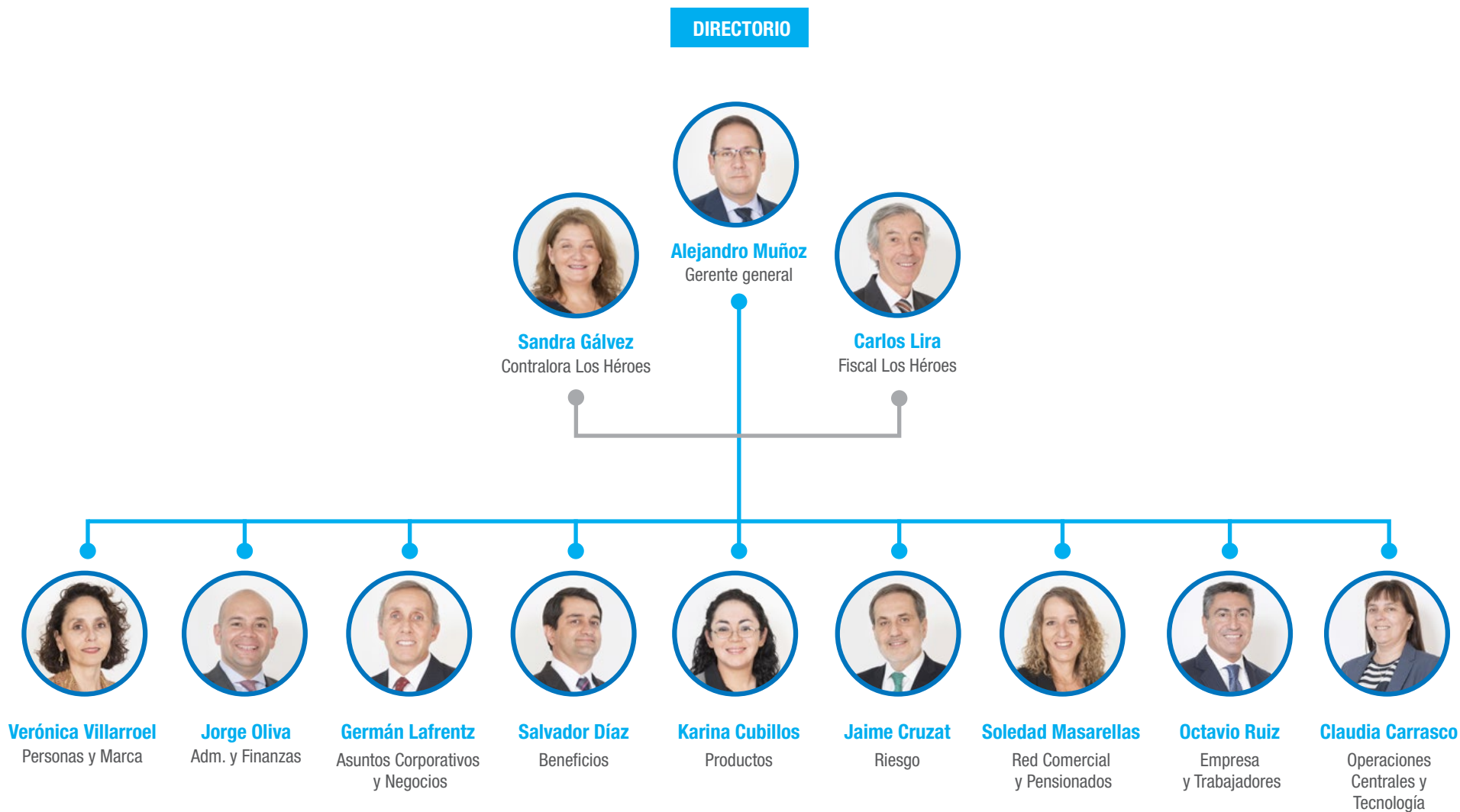
En noviembre de 2018 nos incorporamos a la Asociación Gremial, “Cajas de Chile”, con el fin de desarrollar iniciativas para el desarrollo de la seguridad social en el país. Los principales desafíos que hemos identificado son: seguir ampliando y profundizando la inclusión social y financiera que entregamos a los afiliados a las cajas, como también la ampliación de las funciones de las cajas dado nuestro conocimiento y cercanía con los casi siete millones de afiliados que tiene esta industria.

Al formar parte de esta asociación gremial podemos abordar temas relevantes desde una perspectiva de la seguridad social, como, por ejemplo: inclusión financiera, adultos mayores, lograr eficiencias en los procesos, nuevos y mejores beneficios para trabajadores y pensionados, y la importante labor que realizan las cajas de compensación.





2.8. Principales ejecutivos



**ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS****Gerente general****12.423.769-6**

Ingeniero civil industrial de la Universidad de Chile.

Amplia experiencia en gestión de servicios financieros para personas y empresas en las principales áreas de negocio de la banca nacional, tras ocupar diversos cargos en Banco Santander, Banco Security, Banco Itaú y BBVA Chile.

Ingresó a Los Héroes en 2013 como gerente de Ingeniería de Mercado hasta que, en junio de 2014, asumió la Gerencia de Productos y Beneficios. En diciembre de 2016 asumió de modo interino la Gerencia General, para ser confirmado en abril de 2017.

SANDRA GÁLVEZ BECERRA**Contralora / Encargada de Prevención de Delito****9.959.777-1**

Contadora auditora de la Universidad Tecnológica Metropolitana, Magíster en Dirección y Gestión Tributaria de la Universidad Adolfo Ibáñez, Diplomada en Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica.

Formó parte de Deloitte como auditor externo por diez años y luego se trasladó al sector privado como contralora. En la banca privada se desempeñó como contralora y gerenta de Control Financiero en instituciones como Rabobank, The Royal Bank of Scotland y Scotiabank.

CARLOS LIRA RAMÍREZ**Fiscal****5.863.676-2**

Abogado de la Universidad de Chile.

Ha sido procurador, abogado y jefe de la Procuraduría Criminal del Consejo de Defensa del Estado. Socio del estudio jurídico Bascuñán y Cía. Ltda. En 1995 se incorporó como fiscal de Los Héroes.

**JAIME CRUZAT SUAZO****Gerente Corporativo de Riesgo****7.893.832-3**

Ingeniero civil de la Universidad de Chile, con postítulo en Gestión de Empresas de la misma universidad.

Se ha desempeñado en distintos cargos gerenciales en los bancos Boston y Citibank. En Banco Itaú Chile fue gerente de Riesgo de Crédito Banca Personas y Pymes. 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****15.726.205-K**

Ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales, con un máster en Finanzas de la Universidad Carlos III de Madrid.

Se ha desempeñado 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. Ingresó a Los Héroes en 2017 como gerente de Administración y Finanzas.

VERÓNICA VILLARROEL MOLINA**Gerenta de Personas y Marca****11.670.268-1**

Licenciada en Filosofía y psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Ha desarrollado su carrera en Citibank, Corpbanca, Farmacias Cruz Verde y Chilexpress en el ámbito de recursos humanos, especialmente en procesos como transformación cultural, alineamiento estratégico y buenas relaciones laborales. Se incorporó a Los Héroes en agosto de 2016, en el cargo de gerenta de Personas.

**SOLEDAD MASALLERAS LOHMANN****Gerenta Comercial****7.038.295-4**

Ingeniera comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Desempeñó cargos ejecutivos en los bancos de Chile, Santander y de Santiago en áreas comerciales, ventas y marketing. En junio de 2014 asumió la gerencia de Red Comercial y Pensionados de Los Héroes y, en 2016, la Gerencia Comercial, área actualmente responsable de toda la red de operaciones tanto comercial como operacional.

GERMÁN LAFRENTZ HEINSEN**Gerente de Asuntos Corporativos y Negocios****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.

Fue gerente Comercial de Banco Falabella y gerente de Negocios de Banco Santander. En 2014 fue nombrado gerente de Asuntos Corporativos y Negocios en Los Héroes y en 2016 asumió también como gerente general de Recreativa, filial de la empresa a cargo de entregar beneficios a los afiliados.

SALVADOR DÍAZ DE LA CERDA**Gerente de Beneficios****12.454.520-K**

Ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales y MBA de la Universidad del Desarrollo.

Ha desarrollado su carrera en Shell Chile, Smartcom (actual Claro) y Telefónica Chile (Movistar) como subgerente de Fidelización. Ingresó a Los Héroes a fines del año 2011, como gerente de Fidelización y Marketing de Productos. Actualmente es gerente de Beneficios.

KARINA CUBILLOS CAMPOS**Gerenta de Productos****13.353.814-3**

Ingeniera comercial de la Pontificia Universidad Católica y Magister en Gestión y Dirección de Empresas de la Universidad de Chile.

Ha desarrollado su carrera en Banco Santander, ABC DIN y Banco Itaú. Ingresó a Los Héroes en 2011 a la Gerencia de Riesgo, donde ocupó diversos cargos. Actualmente es gerenta de Productos.

OCTAVIO RUIZ**Gerente de Empresas y Trabajadores****12.268.441-5**

Ingeniero Comercial de la Universidad Central y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Se ha desempeñado en el sector financiero, vinculado a la gestión de pymes, medianas y grandes empresas en los Bancos Santiago, BCI, Estado y BBVA. En esta última institución fue gerente Regional en la Banca Grandes Empresas y luego gerente Comercial de la Banca Pyme. Ingresó a Los Héroes en diciembre de 2018 como gerente de Empresas y Trabajadores, con responsabilidad sobre afiliación, mantención y venta de créditos.

CLAUDIA CARRASCO CIFUENTES**Gerenta de Operaciones Centrales y Tecnología****8.844.016-1**

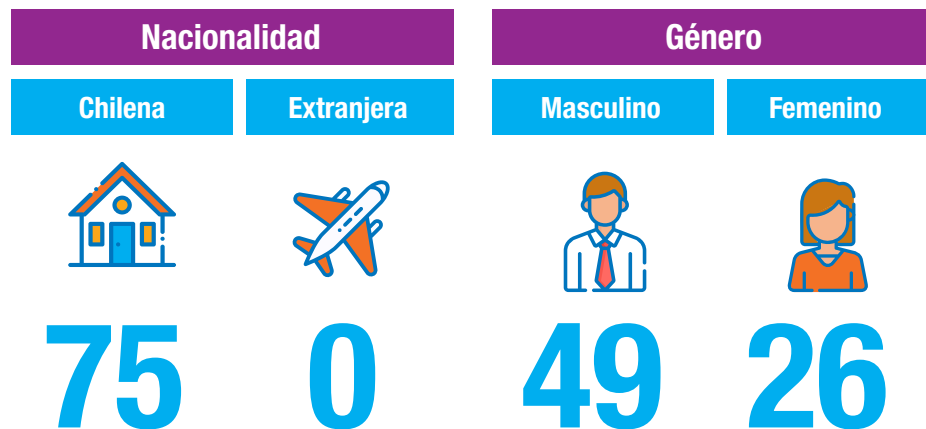
Ingeniera en Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, diplomado en Gestión de Proyectos en la Universidad de Chile y Diplomado en Gobiernos Corporativos, Universidad Católica.

Ha desarrollado su carrera liderando procesos de cambios operacionales y tecnológicos en AFP Habitat, Smartcom PCS e Hipotecaria La Construcción. Tuvo a su cargo la apertura de AFP Habitat Perú y ocupó cargos en el Directorio de Previred, Habitat Andina y Habitat Perú. Asumió el cargo de gerenta de Operaciones y Tecnología de Los Héroes en 2018.





2.9. Cifras de Gerencia General y otras gerencias



Fuente: Administración Los Héroes.

2.10. Remuneraciones recibidas por el personal clave

Remuneraciones recibidas por el personal clave (CIFRAS EN MILES DE \$)		
	2017	2018
Remuneraciones	1.861.326	2.396.977

Fuente: Administración Los Héroes. Nota: No existen viáticos o gastos de representación para ejecutivos.

2.11. Indemnización por años de servicio

Indemnización por años de servicio (pagada a colaboradores que dejaron de prestar servicios en 2018, cifras en miles de \$)²

Rol general (asistentes, administrativos, ejecutivos de ventas)	1.032.364.138
Rol privado (profesionales y jefes)	716.799.811
Rol ejecutivo (gerentes y subgerentes)	193.317.537

Fuente: Administración Los Héroes.



*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.

²Estos montos informados incorporan las desvinculaciones realizadas por fusión con caja Gabriela Mistral.

2.12. Incentivos destinados a ejecutivos

Dada la particularidad de la industria de cajas de compensación, 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 de la organización, resguardando el patrimonio y aportando al cumplimiento del nivel de riesgo definido por el Directorio. Los incentivos se basan en metas previamente definidas y revisadas y las Matrices Corporativas y Gerenciales son validadas por el Directorio.

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

Los colaboradores del rol ejecutivo tienen dentro de su compensación el pago de Bono de Gestión Anual, que está determinado por:

- Cumplimiento del ROE (Return on Equity o rendimiento del capital).
- Cumplimiento de matrices corporativas, gerenciales e individuales.
- Evaluación de desempeño.

El Bono de Gestión Anual tiene como objetivo lograr que nuestra caja alcance sus objetivos estratégicos, alineando a ejecutivos hacia los focos y metas definidos, así como promover el desarrollo y retención de profesionales motivados hacia los resultados y la excelencia de la organización.



3. MODELO DE NEGOCIO



3.1. Rentabilización y excedentes

Al ser una entidad privada de seguridad social sin fines de lucro, nuestro objetivo como organización es fomentar instancias de inclusión social y bienestar de las personas.

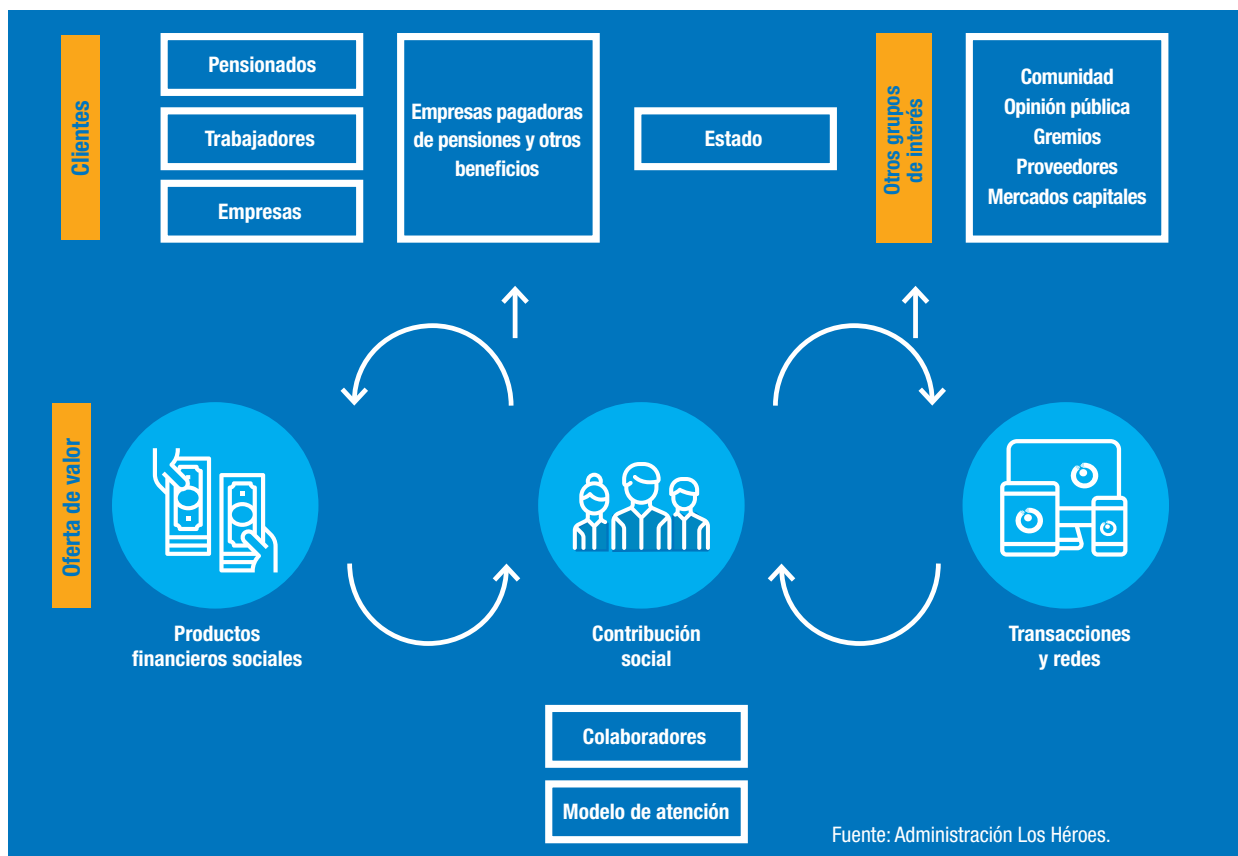
Los afiliados son el centro y foco de la gestión de Caja Los Héroes

En Los Héroes aportamos valor a través de un círculo virtuoso de contribución social y generación de excedentes, que se sostiene sobre una estrategia de rentabilización a través de servicios y transacciones eficientes y gestión del riesgo del crédito. De alta relevancia es la participación de un equipo de colaboradores fuertemente comprometidos con los propósitos y objetivos sociales de la organización, a fin de entregar un servicio de calidad y cercano a nuestros afiliados.

A partir de 2018, nuestra estrategia tiene como eje la diversificación de fuentes de financiamiento, lo cual se tradujo en el último ejercicio en que nos convertimos en la primera caja en obtener financiamiento internacional del IFC del Banco Mundial por US\$50 millones. Además, colocamos con éxito nuestro primer bono social por US\$40 millones en la Bolsa de Santiago, siendo la primera institución de la industria de la seguridad social en realizar dicha operación.

También es relevante para nuestra caja mantener una participación equilibrada entre afiliados trabajadores y pensionados.

Además, mantenemos siempre una adecuada y prudencial gestión del riesgo de crédito, lo cual nos permite ser, en forma consistente, la caja con el mejor manejo de esta materia de la industria, tanto a nivel de la cartera total de crédito social, como en cada uno de los segmentos en que estamos presentes (pensionados y trabajadores).



Como organización sin fines de lucro, en Los Héroes trabajamos por generar excedentes y reinvertirlos en mejores servicios y beneficios para los afiliados.



Absorción Caja Gabriela Mistral

La absorción de Caja Gabriela Mistral jugó un rol relevante para nuestro modelo de negocios en 2018, puesto que la cartera de esa institución – bastante concentrada en trabajadores y empresas - complementó nuestra base de afiliados. Esta operación nos entrega de la posibilidad de fortalecer el patrimonio y entregar más beneficios a nuestros afiliados lo que implica proyecciones de crecimiento en el mediano y largo plazo de nuestra organización. Adicionalmente, esto nos permitió:

- **Mayor diversificación:**
 - Ampliamos nuestra cartera en más de 175 mil nuevos afiliados.
 - Mayor representación en afiliados PYME y emprendedores.
- **Ampliamos nuestras empresas adherentes en 7.800.**
- **Superar el millón de afiliados.**

3.2. A quiénes atendemos

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 del Estado y las instituciones de seguridad social públicas y privadas, entidades a las que prestamos servicios.

3.2.1. Pensionados

Nuestra caja tiene como afiliados a más de 600 mil adultos mayores, segmento que se caracteriza por su alta vulnerabilidad y estados de desposeimiento y de dependencia sumamente sensibles. Con ellos hoy tenemos nuestro compromiso, pues estamos convencidos de que ahí encontramos a un alto número de chilenos que requieren del apoyo de terceros para enfrentar los desafíos que conlleva el paso de los años.

3.2.2. Entidades empleadoras y trabajadores

Las entidades empleadoras afiliadas a nuestra caja llegaron a 11.631 al cierre de 2018, mientras los trabajadores afiliados totales sumaron 490.234 en ese mismo periodo.

Para ellos contamos con una oferta de valor y un modelo de atención diseñados para atender las necesidades de cada segmento.

3.2.3. Redes y servicios transaccionales

En Los Héroes nos hemos esforzado 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 nuestros distintos servicios. Esto nos permitió en 2018 atender a unos 22 millones de personas, lo que nos convirtió en la mayor red de pago en seguridad social. Lo anterior genera gran impacto en el bienestar social de los usuarios y sus familias.



Número de afiliados según tipo

Total afiliados	1.120.773
Pensionados afiliados	630.539
Trabajadores afiliados	490.234
Entidades empleadoras adherentes	11.631

Nota: Los Héroes no cuenta con clientes que representan 10% o más de sus ingresos.

Fuente: Administración Los Héroes.



3.3. Canales

El modelo de atención para los trabajadores de las empresas afiliadas se sustenta en la labor 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 se le ofrecen a él y a su grupo familiar.



3.3.1. Sucursales por región

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, condición esta última que se extenderá a casi toda la red dentro de 2019.

- **Región de Arica y Parinacota:**
Arica.
- **Región de Tarapacá:**
Alto Hospicio e Iquique (2).
- **Región de Antofagasta:**
Antofagasta (2), Antofagasta ex-GM³, 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:**
Buín, 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, Maipú ex-GM, Melipilla, Ñuñoa, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñaflo, Peñalolén, Providencia (2), Pudahuel, Puente Alto, Puente Alto ex-GM, Quilicura, Quilicura ex-GM, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo (2), San Bernardo ex-GM, San Diego, San Joaquín, San Miguel (2), San Miguel ex-GM, San Ramón, Santiago (2), Santiago ex-GM y Talagante.
- **Región del Libertador General Bernardo O'Higgins:**
Chimbarongo, Coltauco, Malloa, Rancagua (2), Rancagua ex-GM, Rengo, San Fernando, San Vicente de Tagua-Tagua y Santa Cruz.



³ex-GM: Sucursal nueva ex Gabriela Mistral.

**Región del Maule:**

Cauquenes, Constitución, Curicó, Curicó ex-GM, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier y Talca.

Región del Ñuble:

Bulnes, Chillán, Coelemu, El Carmen, Quillón, Quirihue, San Carlos, Yungay.

Región del Biobío:

Arauco, Cabrero, Cañete, Chiguayante, Concepción (2), Concepción ex-GM, Coronel (2), Curanilahue, Florida, Hualpén, Hualqui, Laja, Lebu, Los Álamos, Los Ángeles, Lota, Mulchén, Nacimiento, Penco, San Pedro de la Paz, Santa Bárbara, Talcahuano, Tomé, Yumbel.

Región de La Araucanía:

Angol, Carahue, Chol-Chol, Collipulli, Cunco, Curacautín, Ercilla, Freire, Galvarino, Lautaro, Loncoche, Lonquimay, Los Sauces, Nueva Imperial, Padre Las Casas, Pitruquén, Pucón, Purén, Temuco, Temuco ex-GM, Toltén, Traiguén, Victoria y Villarrica.

Región de Los Ríos:

La Unión, Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno y Valdivia, Valdivia ex-GM.

Región de Los Lagos:

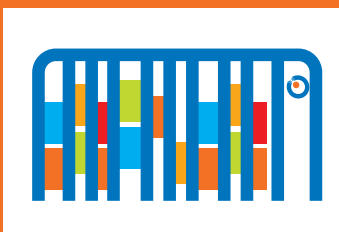
Ancud (2), Calbuco, Castro (2), Frutillar, Llanquihue, Los Muermos, Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas, Purranque y Quellón.

Región de Aysén:

Coyhaique y Puerto Aysén.

Región de Magallanes y Antártica Chilena:

Punta Arenas.

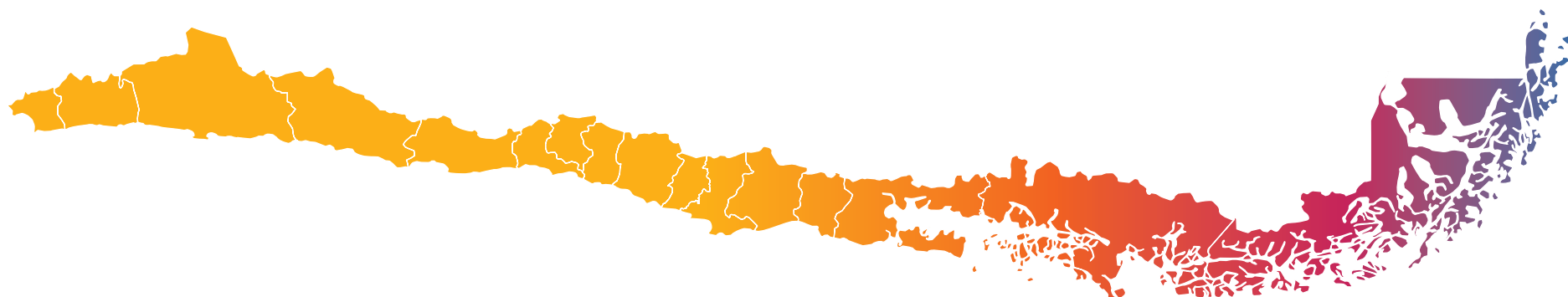


177 sucursales
de atención
distribuidas en las 16 regiones del país⁴

⁴En diciembre sumamos 12 nuevas sucursales provenientes de Caja de Compensación Gabriela Mistral.



3.3.2. Puntos de pago rural



Región	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	R.M	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes y Antártica chilena
Número de puntos de pago rural	30	44	16	39	282	31	45	65	296	84	50	75	49	250	29	-

1.385 puntos de pago rural
ubicados en localidades de difícil acceso.



3.3.3. Call center

Más de 40 ejecutivos atienden diariamente las necesidades, consultas, reclamos y sugerencias de los afiliados. A través de este canal, además, hacemos llamadas de acompañamiento a pensionados afiliados con quienes se entablan conversaciones cercanas, estableciendo lazos de amistad telefónica.

Llamadas call center



74.000

llamadas recibidas mensualmente en promedio



888.000

llamadas recibidas en total

Llamadas de acompañamiento



172.000

llamadas de acompañamiento realizadas



14.000

amigos telefónicos acompañados

Fuente: Administración Los Héroes.



3.3.4. Información y atención digital

Nuestros afiliados tienen a su disposición un sitio web en Internet de la caja (www.losheroes.cl), desde el cual acceden 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, de Recreativa, la corporación a cargo de beneficios de entretención y cultura. También en julio de 2018 creamos el nuevo sitio Portal de Beneficios.

	2017	2018
Visitas Los Héroes	3.544.843	4.730.404
Visitas Portal de Beneficios	-	476.646
Visitas Recreativa	347.988	387.213

Fuente: Administración Los Héroes

La sucursal virtual es un canal de atención disponible a través de computador, tablet y smartphone. Entre sus principales servicios destacan: 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.

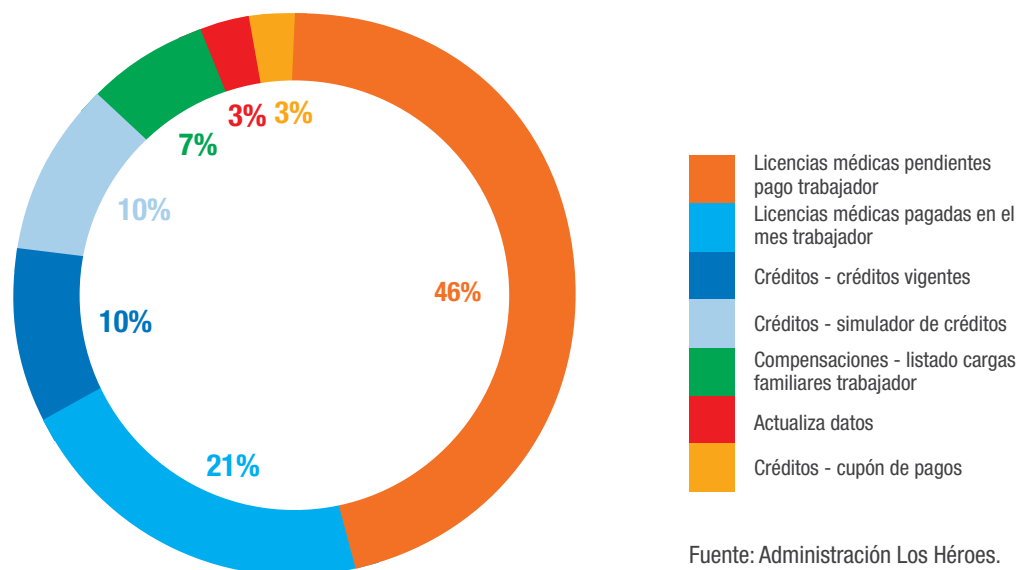
	2017	2018
Sesiones de trabajador	205.483	281.102
Sesiones pensionado	11.079	10.448
Sesiones empresa	6.813	6.347
N° total de auto-atenciones	224.277	297.897

Fuente: Administración Los Héroes



En 2018, la satisfacción neta del portal de beneficios fue de 73%. El año 2017 fue de 38%.

Funcionalidades más usadas sucursal virtual 2018



3.3.5. Comunicación con afiliados

En Los Héroes buscamos 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 2018 se reforzaron de manera especial tres de estos canales:

Red social altamente participativa

Contamos con una comunidad en Facebook altamente participativa, que cuenta con más de 185 mil seguidores. Los objetivos de comunicación están enfocados en entregar una mayor calidad de información e incentivar la participación en dichas publicaciones, ya sea comentando, recomendando o compartiendo, lo que se ve reflejado en el alto nivel de interacción, comentarios y apoyo de seguidores a las publicaciones en esta plataforma.

Ejecutivos de atención más cercanos

Durante 2018 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.

Lanzamiento de un nuevo canal: Revista Los Héroes

En la permanente búsqueda de nuevos canales y soportes de comunicación, en diciembre de 2017 iniciamos la publicación de una nueva revista cuyo objetivo es entretener y acompañar a los afiliados de manera gratuita, además de informar sobre sus beneficios y temas de calidad de vida.





Cuenta Pública 2018

En mayo de 2018 desarrollamos la cuenta pública, donde mostramos los resultados obtenidos el año anterior en términos de beneficios contribución social y gestión financiera. Esta es la segunda vez que comunicamos resultados a través de una cuenta pública a los distintos grupos de interés.



3.4. Proveedores

La relación 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 nuestra caja.

A través de la Política de Compras, desarrollada en 2018, fortalecimos los procesos que velan por la transparencia en las licitaciones, establecimos el monitoreo de indicadores de pago oportuno e incluimos temas de seguridad laboral y no discriminación en nuestras cláusulas contractuales.

Nuestros principales proveedores son:

1. Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
2. Brink's S.A.
3. Servicios Integrales Valor Agregado SpA.
4. Servicios Prosegur Ltda.
5. Sinergy Inversiones S.A.
6. ISS Servicios Generales Ltda.
7. Servicios Integrales de Outsourcing S.A.
8. Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes - Recreativa.
9. SAP Chile Ltda.
10. G4s Security Services Regiones S.A.
11. Atento Chile S.A.
12. Recourse Est S.A.
13. Servicio de Seguridad Prosegur Regiones.
14. E-Food SpA.
15. Metlife Chile Seguros de Vida S.A.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Meta 10.3: Busca garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, eliminando también prácticas discriminatorias.



4. CONTRIBUCIÓN SOCIAL



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 a la inclusión social.

Productos, servicios e iniciativas que permiten contribuir socialmente:

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

4.1. Beneficios

4.1.1. Ciclo y calidad de vida de nuestros afiliados

En Los Héroes otorgamos beneficios para mejorar la calidad de vida de las personas, por ello durante 2018 se trabajó focalizadamente en incrementar el conocimiento en los hábitos y necesidades de nuestros afiliados y sus familias, para de esta forma mejorar los programas de beneficios sociales.

Para ello, a través de estudios cualitativos y cuantitativos con los afiliados, profundizamos y actualizamos cuáles son las mayores brechas y necesidades de ellos en cada etapa de su vida. Gracias a esto se desarrolló y actualizó un plan de beneficios compuesto por bonos en su ciclo de vida, tales como natalidad, matrimonio, escolaridad y defunción.

Adicionalmente, se brindó a nuestros afiliados salud curativa a través de beneficios en atenciones médicas familiares y farmacia, como también la llamada salud social, vale decir: entretención, esparcimiento y vacaciones. Y finalmente, en la etapa de adulto mayor, los servicios de dependencia, a través de las llamadas de acompañamiento, orientación médica telefónica, capacitación laboral de adultos mayores.

Estamos muy comprometidos en seguir avanzando en esta senda, por ello estos beneficios se han podido relacionar a ciertos servicios propios también del ciclo de vida y de la realidad de las personas, tales como el procesamiento de ley SANNA durante este año y la posibilidad de realizar la gestión de asignaciones para el proyecto de sala cuna universal.

Nuestro modelo de gestión busca promover el bienestar social de forma proactiva. Esto implica una visión integral del desarrollo de la caja, entendiendo que el crecimiento económico y la productividad

están asociados con las mejoras en la calidad de vida de todos nuestros afiliados.

Así, el principal objetivo de la organización es permitir que más chilenos vivan mejor, siendo un aporte a la comunidad y al Sistema de Seguridad Social de Chile. El rol de contribución social, por tanto, se traduce en beneficios a los afiliados que sean de calidad, creativos, cercanos y contingentes. Las áreas principales son:

- Bonos pro familia.
- Educación.
- Salud.
- Deportes y recreación.
- Turismo y cultura.



En 2018 realizamos las siguientes mejoras e innovaciones:



4.1.2. Salud

- \$990 en consultas de medicina general y seis consultas médicas: Cardiología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Ginecología, Urología y Pediatría.
- Nueve exámenes preventivos copago \$0: perfil lipídico, perfil bioquímico, electrocardiograma, antígeno prostático, mamografía bilateral, ecografía mamaria, glucosa en sangre, hemograma y Papanicolaou.



4.1.3. Entretenimiento

- Espectáculos familiares, como los Duendes Mágicos, el Libro de la Selva, Dinosaurios Animatronics y la Navidad de OZ con foco en regiones.
- Para afiliados trabajadores, beneficio denominado Espacios Institucionales, donde un grupo de trabajadores tiene la oportunidad de reunirse en nuestros parques.



4.1.4. Educación

- Capacitación laboral a adultos mayores, buscando otorgar herramientas para que puedan a futuro generar ingresos.





1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores



Parque San José de Maipo



4,2 millones de beneficios entregados en 2018

Monto neto en beneficios:

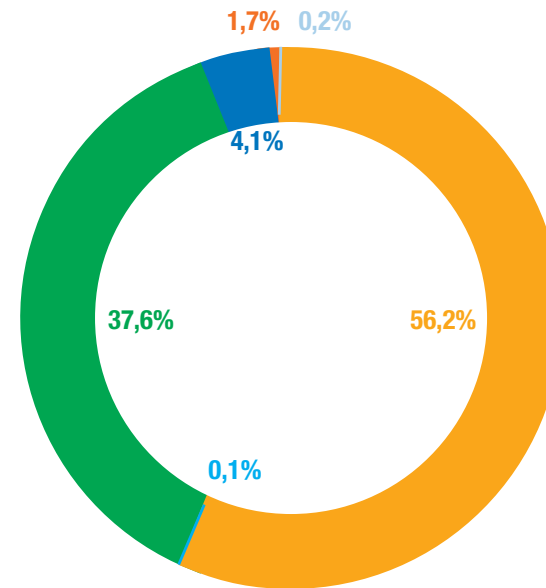
\$8.370.434.342

Número de beneficiarios (por rut único):

711.192

65% de afiliados ha usado al menos uno de los beneficios ofrecidos

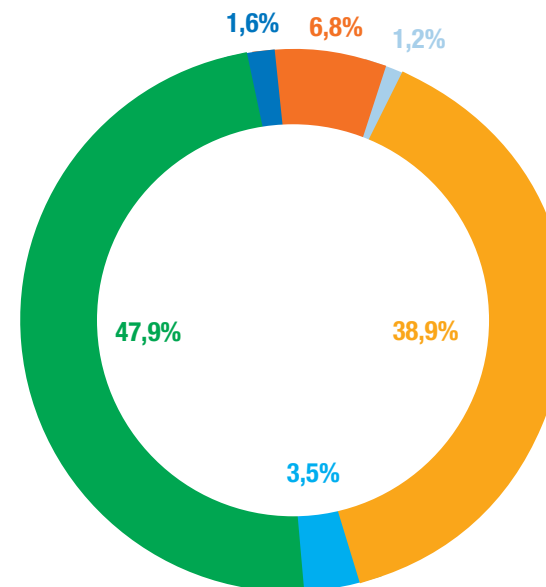
Fuente: Administración Los Héroes.



Distribución de beneficios entregados



Fuente: Administración Los Héroes.



Distribución de montos invertidos en beneficios sociales



Fuente: Administración Los Héroes.



Parque La Huayca (Región de Tarapacá)



Parque San José de Maipo (Región Metropolitana)



Apart Hotel La Herradura (Región de Coquimbo)



Parque San Juan de Leyda (Región de Valparaíso)



Parque Llanquihue (Región de Los Lagos)



Parque Chillán (Región del Ñuble)



4.1.5 Parques

Tenemos una red de seis complejos recreacionales, insertos en más de 80 hectáreas de parques con extensas áreas verdes que contribuyen a mantener el medioambiente natural de nuestros paisajes a lo largo del territorio nacional. En estos espacios, nuestros afiliados obtienen un contacto cercano y acogedor con la naturaleza, no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales. En ellos se mezclan vegetación, flora, bosques nativos y áreas verdes mantenidos con las mejores prácticas y estándares en este ámbito.

1. 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.

2. 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.

3. Apart Hotel La Herradura (Región de Coquimbo): Ubicado en la ciudad de Coquimbo, cuenta con departamentos y juegos infantiles, entre otras facilidades.

4. 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.

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

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



Meta 11.3: Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles. Para Los Héroes, en particular, esta contribución beneficia a afiliados pensionados (personas de tercera edad) y afiliados trabajadores y sus familias.





4.1.6 Convenio con Tren Central

En el mes de julio firmamos un convenio con Tren Central para beneficiar a nuestros afiliados. Esta alianza busca potenciar el uso del tren en la ruta Santiago-Chillán y en trenes enoturísticos, acercando a casi un millón de afiliados a vivir la experiencia de este medio de transporte a un precio asequible.

Además, el convenio permite acceder a descuentos en las rutas “Sabores Vino y Espumante” y “Sabores del Valle”, que rescatan las tradiciones vitícolas de la zona central en Molina, ubicada en la Región del Maule.



4.1.7 Héroes de la cocina: Capacitaciones de adultos mayores

Evento Ñam:

Con el objetivo capacitar a adultos mayores en gastronomía y fomentar habilidades de emprendimiento, durante el año 2018 realizamos el programa Héroes de la cocina. La iniciativa, ejecutada en alianza con Inacap y el evento Ñam, contempló dos etapas de realización. Durante la primera, se capacitó a 26 pensionados como maestros heladeros, permitiendo a los alumnos conocer tanto los procesos de fabricación, como los factores que deben tenerse en cuenta para la instalación de una heladería.

La segunda etapa del programa se decidió realizar en la Región de Valparaíso, con la finalidad de llevar Héroes de la cocina a distintas regiones del país. La actividad se efectuó en el Instituto de Gastronomía Culinary de Viña del Mar, logrando capacitar a 22 pensionados, también en el rubro de la heladería.

Esta iniciativa logró demostrar que la tercera edad no es una limitante, sino una oportunidad para innovar en áreas diversas. Con creatividad y entusiasmo, los afiliados vendieron helados de “antaño” que integraron novedosos sabores como, harina tostada con sandía.

Al finalizar el curso, los participantes fueron certificados, permitiéndoles contar con una nueva fuente de ingresos a través de la venta de sus productos. Los nuevos maestros heladeros presentaron con éxito sus productos en la feria Ñam en el cerro Santa Lucía de Santiago, con más de 5.000 helados vendidos durante la jornada.

Capacitación en pastelería:

También en el rubro gastronómico, un grupo de mujeres mayores de la comuna de Lo Prado obtuvo herramientas en el ámbito de la pastelería para darles continuidad a sus proyectos. La iniciativa estuvo impulsada por el Programa Becas Laborales de Capacitación, intermediado por Otic Asimet Capacitación.

El programa contempló un plan que integra capacitaciones técnicas en pastelería con habilidades relacionadas de gestión del negocio y emprendimiento. Las alumnas recibieron todo el equipamiento técnico para la implementación del taller, debiendo asistir a clases cuatro veces por semana. El curso finalizó en noviembre con una muestra gastronómica.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Esta iniciativa ofrece herramientas concretas de autosustento a grupos que suelen encontrarse en situación de vulnerabilidad y precariedad socioeconómica.

Meta 10.3: La entrega de capacitación en oficios, desde la elaboración de un producto hasta su comercialización, es una medida concreta respecto de igualdad de oportunidades y reducción en la desigualdad de resultados.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Meta 17.17: La alianza entre Los Héroes, Inacap y Ñam constituye una iniciativa colaborativa eficaz entre entes privados, que aprovecha la experiencia y los recursos de las mismas.



1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores



Héroes de la cocina: Capacitaciones en adultos mayores.



4.2. Productos financieros sociales

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 solo pueden cobrar una tasa de interés única, que varía según el monto y plazo de cada operación de crédito, no de la persona.



Crédito Social: Financiamiento especialmente diseñado para satisfacer necesidades relativas a bienes de consumo, educación, salud, recreación, contingencias familiares, entre otros.

175.136 créditos otorgados en 2018 por **MM\$190.390**

MM\$332.778 en stock de créditos sociales vigentes

MM\$311.268 correspondientes a Los Héroes

MM\$21.510 correspondiente a ex Gabriela Mistral



Crédito Hipotecario: Beneficio orientado a la compra de una vivienda a través de una alianza con Scotiabank que nos permite contar 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. Hemos logrado gestionar 645 solicitudes de crédito hipotecario y otorgar 28 créditos hipotecarios durante el año 2018.



Seguros: A través de alianzas con importantes compañías de seguros, ofrecemos a nuestros afiliados los siguientes productos: Seguro de Hogar, Seguro de Vida, Seguro de Cesantía y Seguro Camina Protegido (Robo). Este último está diseñado especialmente para nuestros pensionados afiliados. En forma complementaria, todos los créditos sociales están protegidos con un seguro de desgravamen.

Seguros de desgravamen: **175.108**

Seguros de cesantía: **9.629**

Seguros individuales: **33.638**

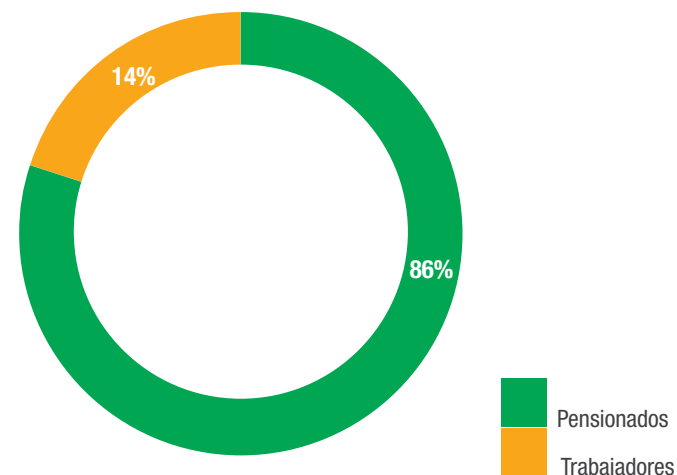
Seguro de desgravamen liquidados: **7.454**

Monto de seguros de desgravamen liquidados **\$ 4.502.000.000**

Stock de seguros individuales: **47.747**

601 afiliados hicieron uso de su seguro de cesantía, equivalente a un monto total de MM\$170

Distribución de seguros individuales



Fuente: Administración Los Héroes.

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

4.3. Transacciones y redes

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

La principal diferenciación de nuestra caja respecto del resto de la industria es la amplia cobertura nacional que tenemos, nuestro alto estándar de servicio y la transversalidad en la entrega de servicios a diferentes sectores de la población.

Nuestra organización tiene los esfuerzos puestos en mejorar día a día los estándares de servicio y de infraestructura de los lugares de pago de pensiones y beneficios. También velamos por dignificar la atención a los segmentos más necesitados de la población, como son el adulto mayor y los beneficiarios de prestaciones sociales de escasos recursos.

Algunas de las operaciones y transacciones más comunes son:

- **Licencias médicas y asignación familiar:** Durante 2018 procesamos 250.417 licencias médicas de origen curativo y maternal, que significaron un gasto de subsidios y cotizaciones de \$60.543 millones. El 47% del total de las licencias médicas son electrónicas, lo que significa un aumento de 6% respecto del año anterior.

Pagamos a nuestros trabajadores con cargas familiares asignación familiar por \$2.774 millones. Desde mayo de 2018 comenzamos con el servicio de pago de licencias médicas otorgadas bajo la Ley SANNA por encargo de las mutualidades: Asociación Chilena de Seguridad, Instituto de Seguridad del Trabajo y Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción.

Hemos realizado el pago de los subsidios y cotizaciones por casi 2.000 licencias médicas otorgadas a 385 beneficiarios trabajadores que son padres y madres de menores con enfermedades de cáncer y trasplantados. El monto pagado por estas licencias médicas respecto de subsidios y cotizaciones es de \$647 millones.

- **Pago de pensiones del Estado y otros subsidios:** Pago de pensiones, subsidios y beneficios sociales a través de nuestra red de sucursales.

- **Pago de pensiones privadas:** Manteniendo los más altos estándares de atención y servicio, realizamos el pago de pensiones del sistema privado del DL 3.300, tales como AFP Provida, AFP Habitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal.

- **Asistencia sala de urgencia:** Servicio que cubre los gastos asociados a emergencias médicas no cubiertos por la Isapre o Fonasa. Orientado a los afiliados trabajadores, cuenta con planes que tienen

una vigencia de 24 o 36 meses y son extensivos al cónyuge e hijos menores de 21 años del afiliado. Todos ellos pueden atenderse en una amplia red de prestadores a lo largo del país, sin contemplar periodos de carencia, preexistencias ni deducibles.

- **Recargas telefónicas:** A través de nuestra red de sucursales, brindamos el servicio de recargas de celulares de las principales compañías telefónicas.



Servicio transaccional en cifras



Promedio mensual de transacciones de pago (sin incluir bono marzo)

Red fija **1.461.429**



Promedio mensual de transacciones de pago (sin incluir bono marzo)

Red móvil **124.261**



Número de bonos marzo emitidos

763.814



Número de pagos IPS efectuados (sin bono marzo)

19.028.271



Número de pagos rurales

1.491.126



Monto total de pagos rurales

MM\$139.132



Monto total de pagos red fija

MM\$2.158.226



Sistema Solidario

6 millones de transacciones



Subsidio Único Familiar

5 millones de transacciones



Ex servicio Seguro Social

4 millones de transacciones



4.4. Iniciativas sociales

4.4.1. Nuevos Héroes

Esta iniciativa social, que va en su novena versión, tiene por objetivo destacar a personas que realizan alguna labor social de manera desinteresada. En su versión 2018, el concurso recibió cerca de mil postulaciones provenientes de todo el país, las cuales fueron revisadas y seleccionadas por un jurado compuesto por los periodistas Macarena Pizarro y Rodrigo Guendelman; la directora de Mujer Impacta, María Paz Tagle; el capellán del Hogar de Cristo, José Francisco Yuraszeck; el presidente de la Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza, Rodrigo Jordán, y el gerente general de Los Héroes, Alejandro Muñoz. Los finalistas fueron sometidos a una votación abierta, de la cual resultó ganadora Guillermina Cataldo.



La constructora solidaria

Guillermina Cataldo, 67 años, es la representante de la categoría Adulto Mayor. Vive en la localidad de San Esteban, Región de Valparaíso. Hace 50 años decidió dedicarse a fabricar hornos de barro para subsistir y se percató de que muchos ancianos no contaban con los recursos económicos necesarios para pagar los arreglos de sus casas. No pudo mantenerse al margen de esta realidad y decidió ayudarlos reparando las paredes y los techos de teja de sus domicilios sin cobrarles ningún peso.

“Estoy muy emocionada por este reconocimiento. La verdad es que nunca me imaginé que tantas personas conocerían mi historia”.



El abrigo de los inmigrantes

En la categoría Adultos el finalista elegido por el jurado es **Ciro Michea**, de 44 años, quien hace un año fundó la campaña en Facebook “**Abriguémonos**” con la finalidad de rescatar los colchones que se tiran a la basura para regalárselos a los inmigrantes más vulnerables de Santiago. Ya tiene cerca de 10.000 miembros en el grupo de la red social.

Además, en su fábrica de muebles, reutiliza todos los retazos de las telas para fabricar bolsas ecológicas que luego vende para comprar fardos de chaquetas de invierno que son donadas a los inmigrantes y chilenos más desfavorecidos.

“Todo comenzó gracias a mis colaboradores venezolanos. Me di cuenta de que no tenían ropa de invierno, por lo que les regalé una chaqueta a cada uno. Al cabo de una semana, me percaté de que usaban la misma chaqueta todos los días. Les pregunté si tenían más ropa y la respuesta fue negativa. Así comenzó esta campaña que hoy día cuenta con cerca de 10 mil miembros en el grupo de Facebook”.



El colectivo solidario

Por la categoría Joven, el finalista seleccionado por el jurado fue **Ricardo González**, de 29 años, un conductor de colectivo de Antofagasta que transporta gratis a personas de la tercera edad, bomberos y discapacitados. Por eso se ha ganado el apodo de “colectivero solidario”.

Todo comenzó hace dos años, cuando se percató de que mayores de edad y discapacitados tenían problemas para transportarse de un lugar a otro, porque la mayoría de los colectivos y buses no frenaban al verlos en los paraderos. De este modo, Ricardo decidió llevarlos gratis.

“La verdad es que no hay nada mejor que ayudar. Eso te da la energía necesaria para seguir trabajando”.



4.4.2. Diálogos Los Héroes

Inspirados en el propósito de la contribución social, desde hace cinco años venimos realizando, diálogos con grupos de interés, tales como afiliados, adultos mayores, colaboradores y representantes de empresas, sindicatos, ONGs e instituciones de gobierno.

En 2018 los encuentros tuvieron como tema la felicidad y se hicieron en las ciudades de Iquique, Chillán, Viña del Mar y Santiago, convocando a 518 personas en total.

Tras una charla sobre la felicidad, los asistentes fueron consultados a través de un sistema de votación en línea, separado en dos bloques de preguntas asociadas a cinco alternativas posibles de responder.

A partir de esta iniciativa fue posible concluir:

1. Un mayor número de asistentes se percibió a sí mismo feliz, en contraste con la misma percepción hacia el resto de la sociedad. Esto queda de manifiesto puesto que un 37,3% declara estar de acuerdo con que Chile es un país feliz, mientras que un 84% se percibe a sí mismo en estado de felicidad.
2. Se evidenció coherencia entre personas que declaran haber logrado sus objetivos y las que perciben que Chile es un buen lugar para alcanzarlos. En contraste, uno de cada cinco asistentes consideró que Chile no es un buen lugar para lograr metas personales.
3. Más del 60% declaró preferir viajar o estar con la familia y amigos sobre trabajar o salir a caminar o hacer deporte. Sin embargo, al momento de revisar los resultados por la ciudad, se agrega la opción de aprender nuevas cosas, la cual fue la más relevante en Iquique y Santiago.
4. Un 43% de los asistentes percibe a la “tecnología” como un obstáculo para ser felices. Sin embargo, algunos la ven desde el modo en que esta afecta la comunicación y las relaciones entre los miembros de la familia.
5. Sobre las vacaciones, se preguntó: ¿Cómo Los Héroes me podría ayudar a ser feliz? Y se asoció a cinco temas: acceso a financiamiento

de proyectos (14%), beneficios para mi familia (27%), descuentos en cabañas para vacaciones (34%), descuentos en atención de salud (22%), apoyo financiero para la educación (3%).

Al finalizar cada diálogo, se realizó un trabajo de discusión grupal por cada una de las mesas sobre el tema: “Mi lista para el próximo año para poder ser más feliz”. Los mensajes fueron agrupados por conceptos y familias de conceptos, destacando como resultado tres de ellos:



Tiempo libre y vacaciones: Viajar (22%)

Vida saludable: Buena salud y actitud positiva (17%)

Relaciones interpersonales: Contacto con seres queridos (18%)

Todas las conclusiones de Diálogos Los Héroes fueron entregadas a las autoridades locales y asistentes y están disponibles en nuestro sitio web.



Meta 17.17: Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



Meta 11.2: Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional.



1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores



Diálogos Los Héroes 2018.

4.4.3. Programa CIPEM

Creación del programa CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores), el cual tiene como finalidad generar conocimiento en ámbitos que permitan contribuir a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, aportar a las políticas públicas y a la generación de herramientas que impacten positivamente en temas como salud, transporte, empleo, entre otros. CIPEM se realiza en alianza con la Universidad del Desarrollo.

En 2018 el equipo de CIPEM llevó a cabo dos investigaciones, con las siguientes conclusiones:



Capítulo 1:

Contexto demográfico global y chileno situación de la población adulto mayor

- El aumento de la esperanza de vida de la población, la disminución de las tasas de natalidad y mortalidad infantil son factores asociados.
- En Chile, la población de tercera edad bordea los 2,85 millones, correspondientes al 16,2% de la población.
- Las estimaciones sugieren que en 2050 el porcentaje de adultos mayores alcanzará el 17,7% en el mundo y un 24,1% en Chile.
- El envejecimiento de la población chilena se ha acentuado en mayor medida en zonas rurales. La tasa de envejecimiento en dichas zonas aumentó de 25,8 a 102,5 adultos mayores por cada 100 niños entre 1982 y 2017.

Capítulo 2:

Mercado laboral y personas mayores

- El 16% de la población ocupada en Chile corresponde a trabajadores de la tercera edad (65 años y más), con un promedio de ingresos que alcanza los \$529.027.
- El 50% de los adultos mayores ocupados percibe un salario igual o inferior a los \$306.563.
- En 2010 el promedio de ingresos del trabajo para la tercera edad alcanzaba los \$447.466 (ingreso ajustado a valor actual, julio de 2018), y en el año 2017 la media de ingresos fue de \$529.028.
- El 44,7% de los adultos mayores que trabajan dice contar con un contrato de trabajo escrito. El resto no posee contrato laboral o no especifica su régimen contractual. Además, un 75% declara trabajar jornada completa.

1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Este programa aporta en general al ODS 10, pues busca proveer información actualizada y en profundidad acerca de un grupo vulnerable y creciente en tamaño en la sociedad chilena, con el fin de que puedan elaborarse políticas públicas y medidas concretas para garantizar la igualdad de oportunidades y generar instancias adecuadas para su bienestar.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Meta 17.19: La alianza entre Caja Los Héroes y la Universidad del Desarrollo es una iniciativa para elaborar indicadores que permitirán entender el fenómeno del envejecimiento y su contexto económico, con lo cual se hace una contribución a crear capacidad para desarrollar políticas públicas de adultos mayores.





4.4.4. Voluntariado Corporativo

El compromiso social es un valor que caracteriza a cada uno de los colaboradores de Los Héroes. Nuestro Voluntariado Corporativo Súmate es una forma de demostrarlo, a partir de experiencias de acción social que realizamos en alianza 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.

En 2018, y en nuestro tercer año de alianza con esta fundación, definimos entregar a cada colaborador al menos diez horas en la jornada laboral para participar de actividades del voluntariado corporativo.

Además, incorporamos al equipo de ejecutivos de cada gerencia, apadrinando a 14 centros de atención terapéutica de Fundación Paréntesis, desde Arica a Temuco, y seis casas de acogida de adulto mayor del Hogar de Cristo en las zonas del país en que Paréntesis no cuenta con centros terapéuticos. Este trabajo ha beneficiado de manera sostenida a más de 500 personas en extrema pobreza, vulnerabilidad social y con problemas de alcohol y otras drogas.

En Los Héroes incentivamos, promovemos y reconocemos el sentido social de los voluntarios del equipo Súmate, destinando recursos económicos para estas iniciativas, lo que ha permitido fortalecer la ejecución y alcance de estas.



Voluntariado en cifras

358 colaboradores participaron en actividades⁵

75 actividades a nivel nacional **507** beneficios alcanzados

\$10.000.000 monto invertido

⁵ Esta cifra no incluye a los colaboradores que participaron en el proceso previo de gestión y ayuda para generar las actividades de voluntariado.



4.4.5. Reciclaje solidario

Durante 2018, en Caja Los Héroes nos propusimos ser responsables con el medioambiente y reciclar el papel que utilizamos en nuestras sucursales y oficinas. Con este objetivo, logramos reciclar más de 14 mil kilos de papel con la ayuda de la Fundación San José, bajo la campaña “Bota por mi vida”.

Adicionalmente, este reciclaje permitirá a la Fundación entregar lo equivalente a **3.500 pañales o 2.300 mamaderas de leche aproximadamente para los niños de sus hogares.**





4.4.6. Educación financiera

Los Héroes ha implementado una serie de acciones informativas, de difusión y sensibilización en materias financieras, buscando que sirvan no solo para incrementar los niveles de cultura financiera de nuestros afiliados, colaboradores y usuarios, sino también para impulsar un cambio de actitud y comportamientos. El plan de educación financiera de Los Héroes es conocido como “El Entrenador Personal de las Finanzas”, quien, en un tono cercano y motivador, aconseja y educa financieramente, entrenando el ahorro para evitar el sobreendeudamiento.

Las temáticas que se enseñan tienen relación con ahorro, endeudamiento, planificación familiar y crédito. Durante 2018 llegamos a 193.000 beneficiarios a través de la red de sucursales de Los Héroes, 26.272 visitas a las distintas secciones en la página web de Los Héroes y 9,7 millones de visualización de los videos educativos.

A través de la capacitación, los pensionados de Los Héroes pueden adoptar medidas salariales que logren resguardar su seguridad financiera e inclusión.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Meta 10.2: El endeudamiento constituye una de las principales amenazas que atenta en términos socioeconómicos a los grupos más vulnerables. En este sentido, la educación financiera se presenta como una herramienta eficaz en esa línea.





LOS HEROES

Grandes de Vigón



TU BIENESTAR NOS MOTIVA
A SEGUIR HACIENDO
LAS COSAS BIEN





La gestión financiera 2018 se puede dividir en dos principales esfuerzos de trabajo:

- **Diversificación de financiamiento:** Como resultado del trabajo realizado en 2018 se puede destacar la emisión de un bono social por UF 1.000.000, logrando un spread de 130 pb, además de la reapertura de efectos de comercio por un monto promedio de \$5.000.000.000. Esto se suma a la materialización de la operación de crédito internacional con el IFC por US\$ 50.000.000.

- **Eficiencia en administración:** Mejoras de contrato con proveedores y automatización de procesos administrativos.

Hitos de la gestión financiera

- **Préstamo del IFC:** IFC invierte US\$50 millones en Los Héroes para mejorar la inclusión financiera en Chile. Este organismo, miembro del Grupo Banco Mundial, proporciona por primera vez un préstamo a una caja de compensación nacional. El convenio con Los Héroes servirá para ayudar a mejorar la inclusión financiera en el país.

- **Bono social:** El año 2018 fuimos la primera institución en la historia de las cajas que emitió un bono social al mercado abierto. Esta emisión fue lograda con un tercero verificador que consideró que el emisor y la emisión se adhieren a una gestión sustentable, alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Logrando, a su entender, 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Para Los Héroes, la decisión de optar por esta alternativa de financiamiento tiene que ver con el rol social que poseen las cajas de compensación, como también con el impacto social positivo que significa la inclusión financiera, y con las políticas de sustentabilidad que actualmente tenemos.

La emisión que realizamos es parte de nuestra estrategia, donde la gestión sustentable es un pilar fundamental para seguir creciendo y desarrollando proyectos, así como también ratifica la confianza de los inversionistas en la industria y abre un nuevo espacio de oportunidad para generar recursos que nos permitan invertir en el bienestar de nuestros afiliados.



Meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Meta 10.2: De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.



5.1. Generación de excedentes

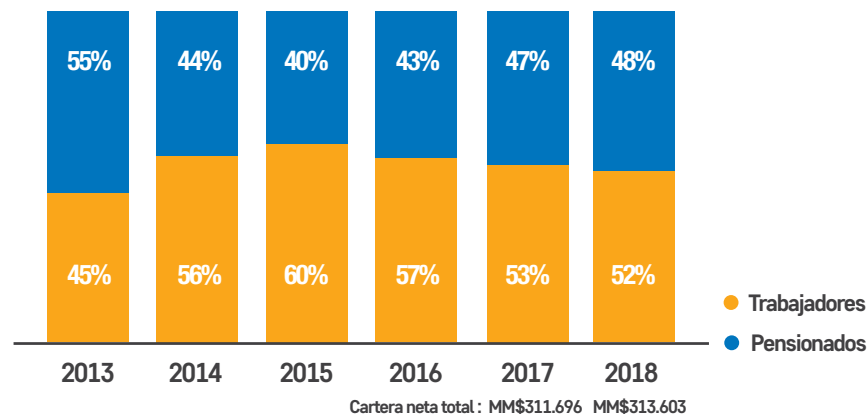
La generación de excedentes es clave en nuestro modelo de contribución social, consistente en la entrega de beneficios a nuestros afiliados.

Las cajas de compensación funcionamos gracias a un círculo virtuoso que comienza con la generación de excedentes a partir del incremento del patrimonio. En ese ciclo, la solidez financiera es la base para entregar beneficios y se basa en cinco pilares:

- Diversificación de fuentes de financiamiento.
- Eficiencia y rentabilidad.
- Diversificación de ingresos.
- Gestión de riesgo de crédito.
- Gobierno corporativo y control interno.

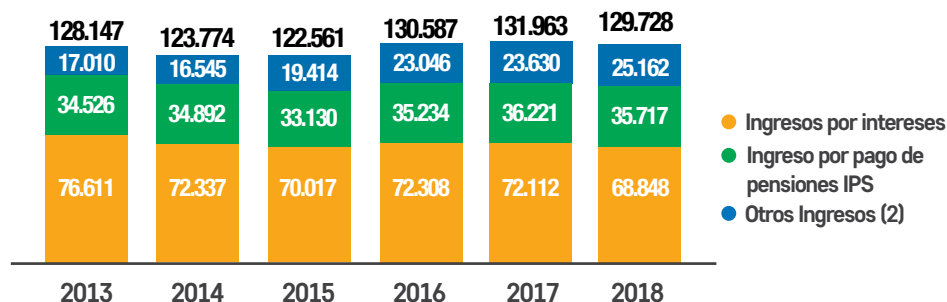
5.1.1. Crecimiento diversificado y equilibrado entre los segmentos

Distribución de colocaciones de crédito



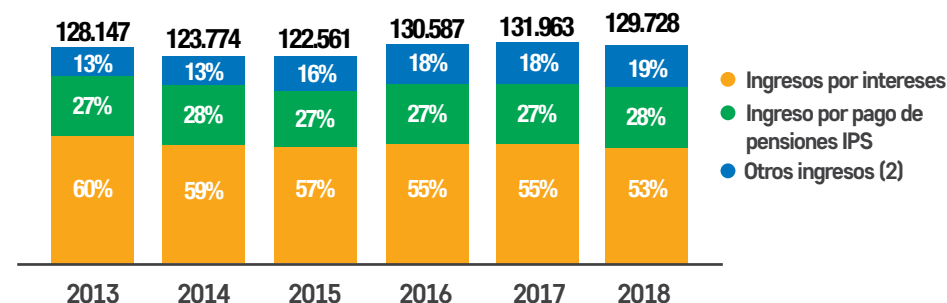
Fuente: Administración Los Héroes.

Distribución ingresos (MM\$)



Fuente: Administración Los Héroes.

Distribución ingresos (MM\$)

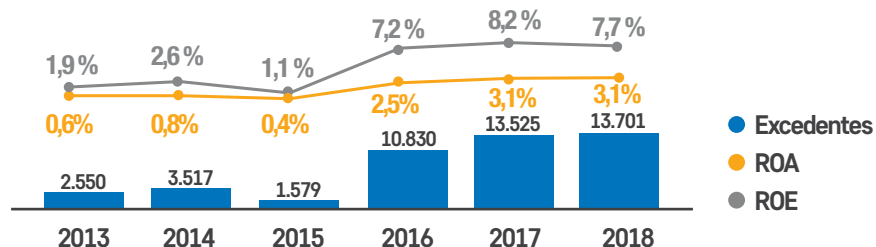


(2) Otros Ingresos: Remuneración por recaudación de seguros; cotización 1% pensionados; comisión por administración de Fondos Nacionales; intereses, reajustes, multas y otros.
Fuente: Administración Los Héroes.

En Los Héroes nos diferenciamos de otros actores de la industria por tener nuestros ingresos diversificados.

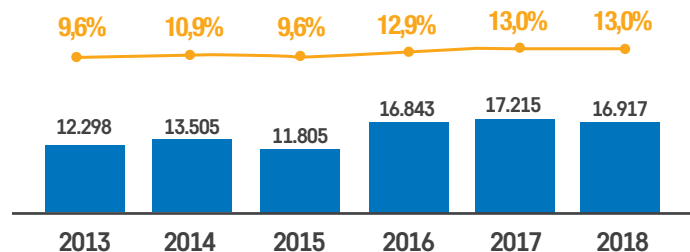
5.1.2. Eficiencia y rentabilidad

Excedentes - ROA - ROE (**)



Fuente: Administración Los Héroes.

EBTDA (MM\$) y margen EBDTA (***) (%)



Fuente: Administración Los Héroes.

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

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

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

Así como nuestra generación de ingresos posee una amplia diversificación en productos, el número de fuentes de financiamiento que los sustentan también se han ido ampliando de manera de optimizar la eficiencia de los costos a un adecuado nivel de riesgo.

Dado lo anterior, 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 rige por el marco que establece el gobierno corporativo, así como la Política de Riesgo Financiero, que define el marco regulatorio para identificar, medir, controlar y gestionar el riesgo financiero, delimitando responsabilidades y campos de acción de las distintas áreas involucradas, y resguardando el cumplimiento de la normativa vigente.

Como resultado de la gestión 2018, en Los Héroes finalizamos el ejercicio con excedentes por \$13.701 millones.

Gracias a este resultado, se contará con más recursos para cumplir el objetivo de Contribución Social.

5.2. Fuentes de financiamiento

Nuestra área de Finanzas promueve un sano endeudamiento, en base a las necesidades de gestión. De esta forma, busca diversificar las fuentes de financiamiento, obtener las mejores condiciones de precio, monto, plazo, entre otros, y mantener una posición calzada del balance, a fin de evitar riesgos financieros y optimizar costos.

En la actualidad, nuestro financiamiento proviene principalmente de bonos corporativos, bonos sociales, financiamiento internacional, créditos bancarios y efectos de comercio. Además, nos mantenemos en constante evaluación de nuevas fuentes de recursos.

Por otra parte, invertimos los excesos de liquidez en operaciones de pactos con retroventa y depósitos a plazo. 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.

5.2.1. Bonos corporativos

En Los Héroes hemos colocado siete series de bonos corporativos desde 2013, habiendo puesto en total en el mercado de renta fija local más de \$90.000 millones y más de UF 4 millones. En mayo de 2017, colocamos la serie M por UF 1,5 millones a un plazo de cinco años con dos años de gracia.

En noviembre de 2018, hicimos una exitosa colocación a mercado (vía remate holandés) de un bono social (según los “Social Bonds Principles”) serie Q por UF 1 millón a un plazo de seis años con dos años de gracia, una tasa del 2,54% y un spread de 130 PB, lo que reafirma la confianza del mercado en nuestra gestión.

Asignación de fondos de bono social

El destino de este bono, como establecen los principios de este tipo de instrumentos, fue la creación de productos financieros de Los Héroes, específicamente colocaciones de crédito social. De este modo, contribuimos a que los segmentos menos bancarizados puedan aliviar necesidades fundamentales, promoviendo la inclusión financiera.

El rango de asignación fue de operaciones de crédito efectuadas entre el 6 de septiembre y el 29 de noviembre de 2018.

Indicadores de uso de fondos*

% monto asignado de refinanciamiento (antes del 8 de nov)	69%
---	------------

% monto asignado de financiamiento (después del 8 de nov)	31%
---	------------

Indicadores de beneficios

Monto total asignado MM\$	27.558
---------------------------	---------------

Número de operaciones	41.905
-----------------------	---------------

Número de afiliados beneficiados	41.292
----------------------------------	---------------

% monto asignado a pensionados	54%
--------------------------------	------------

% monto asignado a trabajadores	46%
---------------------------------	------------

% monto asignado a mujeres	46%
----------------------------	------------

% monto asignado a mayores de 65 años	42%
---------------------------------------	------------

% monto asignado a regiones distintas a RM	56%
--	------------

% monto asignado a remuneraciones menores a \$500 mil	57%
---	------------

% monto asignado en colocaciones menores a 50 UF	54%
--	------------

Fuente: Administración Los Héroes.

*Montos mantenidos en su totalidad en Pactos de Retroventa según políticas de Los Héroes y normativas que la rigen.

5.2.2. Créditos bancarios

En Los Héroes mantenemos relaciones comerciales con gran parte de la banca local, desde operaciones de crédito hasta transaccionales. Desde el año 2015 mantenemos un acuerdo bancario con siete bancos de la plaza, que ha permitido el financiamiento de la operación. En marzo de 2018, renovamos este acuerdo hasta marzo de 2020.

Además, contamos con líneas de crédito vigentes con instituciones financieras adicionales a este acuerdo.

5.2.3. Efectos de comercio

Durante 2018 y en línea con la estrategia de diversificación de fuentes de financiamiento, retomamos las colocaciones de efectos de comercio con un promedio de colocación de \$5.000 millones a un plazo de 90 días.

5.2.4. Financiamiento internacional

Demostrando la confianza en Los Héroes y en la industria de cajas de compensación, durante 2018 el IFC (organismo multilateral dependiente del Banco Mundial) otorgó una línea de financiamiento de US\$50 millones, de los cuales, en julio 2018, se giraron los primeros US\$ 30 millones.

Clasificaciones de riesgo línea de bonos

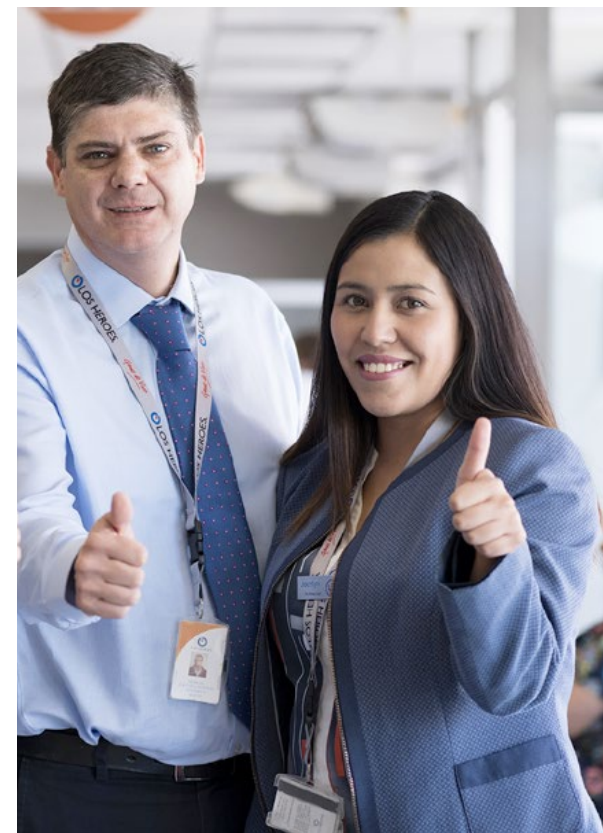
La confianza del mercado se ha mostrado también en sólidas clasificaciones de riesgo:

- A- por parte de Fitch Ratings.
- A por parte de Humphrey.



5.3. Resumen de indicadores financieros

Liquidez	Unidad	31 Dic 2017	31 Dic 2018
Liquidez corriente	Veces	1,08	2,27
Razón ácida	Veces	0,43	0,90
Endeudamiento			
Razón de endeudamiento (1)	Veces	1,50	1,53
Endeudamiento neto (2)	Veces	1,05	1,05
Pasivos corrientes / total pasivos	%	71%	35%
Pasivos no corrientes / total pasivos	%	29%	65%
Actividad			
Total de activos	MM\$	429.546	467.927
Cartera neta /deuda financiera neta (3)	Veces	1,96	1,96
Rentabilidad			
Rentabilidad de patrimonio (5)	%	8,20%	7,68
Rentabilidad del activo (6)	%	3,09%	3,05
Clasificación de riesgo –solvencia			
Fitch Ratings (jul-2018)		A- / Estable	A- / Estable
Humphreys (nov-2018)		A / Estable	A / Favorable



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 diciembre /Promedio Patrimonio diciembre 2018 y diciembre 2017. (6) Definido como: Resultado diciembre /Promedio Activos diciembre 2018 y diciembre 2017.

5.4. Bienes raíces de Los Héroes

Durante 2018 no hubo desarrollo ni planificación de proyectos futuros.

Nombre	Dirección	Uso
Edificio Antonio Varas	Av. Nueva Providencia 1480, 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 Onda, Bahía Domeyko, Llanquihue	Centro recreacional
Parque San José de Maipo	Camino El Volcán 18389, San José de Maipo	Centro recreacional
Parque San Juan	Camino Leyda, Santo Domingo 7700, San Antonio	Centro recreacional
Sucursal Calama	Vivar 2013, 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 2395, 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 2880, local 2 y oficinas 206 y 207, Quilicura	Sucursal
Sucursal Rancagua	Bueras 440, Rancagua	Sucursal

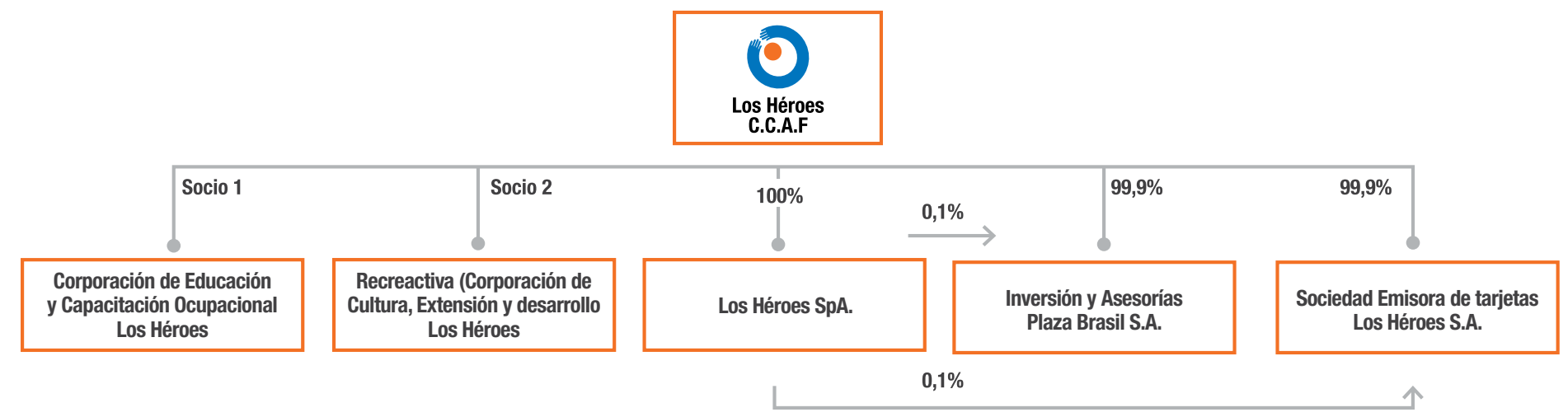




Nombre	Dirección	Uso
Sucursal San Bernardo	Urmeneta 517, San Bernardo	Sucursal
Sucursal Talca	Calle Sur 635, Talca	Sucursal
Sucursal Temuco	Antonio Varas 1064, Temuco	Sucursal
Sucursal Concepción (ex GM)	Hipólito Salas 368, Concepción	Sucursal
Sucursal Valdivia (ex GM)	Ismael Valdés 244, Valdivia	Sucursal
Sucursal Santiago (ex GM)	Av. Vicuña Mackenna 165, Santiago	Sucursal
Sucursal Talca (ex GM)	Calle 2 Poniente 1112, Talca	Sucursal
Parque San Jorge (ex GM)	San Jorge 1975, La Florida, Santiago	Centro Recreacional
Parque Licán Ray (ex GM)	Cacique Carimán 510, Licán Ray.7	Centro Recreacional
Parque Quintero (ex GM)	Baquedano 355, Quintero	Centro Recreacional
Gimnasio Carmen (ex GM)	Carmen 68, Santiago	Gimnasio



5.5. Estructura de entidades subsidiarias



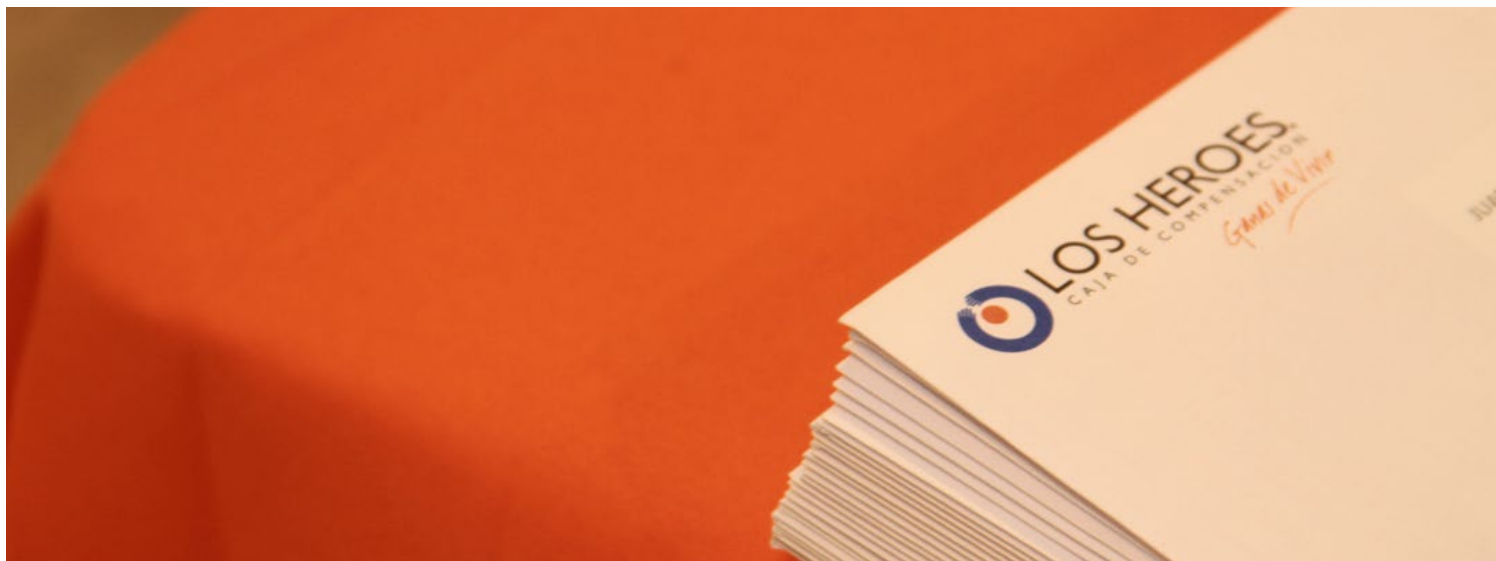
Nombre entidad subsidiaria	Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Corporación de derecho privado
Objeto social y actividades que desarrolla	Sin operaciones actualmente
Capital suscrito y pagado	M\$3.109
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
Directorio	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, 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



Nombre entidad subsidiaria	Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.
Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad anónima
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversiones y asesoría en proyectos
Capital suscrito y pagado	M\$62.631
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Gustavo Favre y Felipe Brahm
Ejecutivos	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9% y Los Héroes SpA: 0,1%
Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	N/A
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Asesoría en desarrollo proyecto tarjeta prepago

Nombre entidad subsidiaria	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 de 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, Soledad Masalleras y Germán Lafrentz
Ejecutivos	Rodrigo Illanes (gerente Comercial) y 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 de Los Héroes





Nombre entidad subsidiaria	Los Héroes SpA
Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad por Acciones
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversión por sociedades regidas por la Ley 20.950
Capital suscrito y pagado	\$15.000.00
Socios Actuales	CCAF Los Héroes
Directorio	N/A
Ejecutivos	Jaime Cruzat
Porcentaje de participación	100%
Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Jaime Cruzat
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	N/A



Nombre entidad subsidiaria	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.
Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad anónima especial
Objeto social y actividades que desarrolla	Emisión de tarjetas de pago con provisión de fondos
Capital suscrito y pagado	M\$870
Socios Actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Gustavo Favre y Luis Felipe Brahm
Ejecutivos	Ernesto Trincado, Cristián Cáceres, Ricardo Orrego
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9% y Los Héroes SpA: 0,1%
Director o gerente o ejecutivo de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Sandra Gálvez, Carlos Stevenson
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Existirá un contrato de apoyo en labores administrativas y operativas entre ambas entidades
Remuneraciones recibidas por los miembros del Directorio (cifras en miles de \$)	Dietas: Alfredo Kunze: \$1.377 Gastón Lewin: \$910 Alejandro Muñoz: \$910 Gustavo Favre: \$910 Luis Brahm: \$910



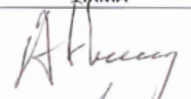
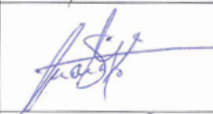
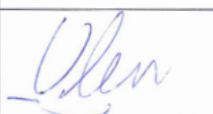
5.6. Declaración de responsabilidad Memoria

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 2018, 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 2019





1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores

Fuente: Administración Los Héroes

Fuente: Administración Los Héroes.

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



5.7. Hechos Esenciales

Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2018 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2018 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

- 1) El 23 de marzo se informó que se ha suscrito con fecha 20 de marzo de 2018 un nuevo Contrato de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos con Banco de Chile, Itau Corpbanca, Scotiabank Chile, Banco Santander-Chile, Banco del Estado de Chile, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile y Banco de Crédito e Inversiones. El monto total refinanciado es de M\$103.236.443, a tasa TAB Nominal más 1,5% anual, pago de capital en 5 cuotas semestrales, las 4 primeras por el 5% del capital original y la quinta por el equivalente al 80 % del capital original de los créditos reprogramados. La primera fecha de pago de capital corresponde al 30 de marzo de 2018 y la última al 30 de marzo de 2020.
- 2) El 12 de abril se informó que la Superintendencia de Seguridad Social aprobó la formación de una sociedad para desarrollar las actividades de emisión de medios de pago con provisión de fondos, conforme a Ley N°20.950. Su puesta en marcha está sujeta a que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras otorgue los registros y autorizaciones correspondientes.



- 3) Con fecha 18 de abril se informa la suscripción de contrato de crédito con International Finance Corporation, entidad de financiamiento multilateral dependiente del Banco Mundial, por un monto total de US\$ 50 millones. Primer desembolso por US\$30 millones, se ejecutará dentro de los próximos 3 meses, y el segundo por US\$20 millones, se realizará dentro de los 12 meses siguientes al anterior.
- 4) El 27 de abril se informa que con fecha 25 de abril se colocaron efectos de comercio por \$3.000 millones, con cargo a la Línea N°80 inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero.
- 5) Con fecha 1 de junio se informa inicio de proceso de revisión de antecedentes (Due Diligence) de CCAF Gabriela Mistral, con el objeto de determinar las factibilidad y conveniencia de fusionar ambas entidades.
- 6) El 29 de junio se informa que, según comunicación recibida de CCAF Gabriela Mistral su directorio aprobó las condiciones, plazos y términos que CCAF Los Héroes había comunicado y definido como esenciales para continuar el proceso de análisis de fusión entre ambas. Por ello, ambas entidades continuarán con los pasos necesarios para llevar adelante y materializar la fusión, la cual estará sujeta al cumplimiento de las condiciones que determinen las partes, a la aprobación de la Superintendencia de Seguridad Social, la dictación de los actos administrativos pertinentes requeridos por las normas de la Ley N°18.833 y, además, al otorgamiento de las aprobaciones que procedan por parte de las demás autoridades competentes.



7) El 9 de julio se informa que, con fecha de hoy, CCAF Gabriela Mistral y CCAF Los Héroes suscribieron un memorándum de entendimiento en el cual manifiestan su voluntad de avanzar en las gestiones para materializar una eventual fusión, operación que queda sometida al cumplimiento de los términos, plazos y condiciones estipulados en el mismo instrumento.

8) El 27 de julio se informa que, con fecha 25 de julio, se colocó en el mercado financiero efectos de comercio con cargo a la línea inscrita en el registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 18 de noviembre de 2010, bajo el N°80, con las siguientes características:

Serie ONHER-080119

- Monto: CLP\$5.000.000.000
- Tasa colocación: 0,31%
- Amortización: capital se paga el 8 de enero de 2019
- Pago intereses: no devenga intereses, se colocaron a descuento
- Vencimiento; 8 de enero de 2019
- Clasificación de Riesgo: N1 (Humphreys), N2 (Fitch)

Los fondos serán destinados a financiar colocaciones de crédito social y futuros proyectos.

9) El 4 de septiembre se informa que, mediante resolución de fecha 3 de septiembre, dictada en los autos rol FNE F150-2018, la Fiscalía Nacional Económica ha aprobado la operación de concentración entre CCAF Los Héroes y CCAF Gabriela Mistral.

No obstante, para la materialización de dicha operación se requiere, también, el cumplimiento de otras estipulaciones previstas en el memorándum de entendimiento aludido en el N°7 anterior.



- 10) El 8 de noviembre se informa que, con fecha 7 de noviembre se colocó un bono corporativo emitido con cargo a la línea a 10 años, inscrita en el registro de valores de la CMF el 21 de noviembre de 2016, bajo el N°843, cuyas características principales son:

Bono serie Q (BHER-Q0818)

- Monto UF1.000.000
- Tasa de carátula 2,5%
- Plazo 6 años
- Amortización semestral en cuotas iguales a partir del 20 de febrero de 2021
- Pago de intereses semestralmente
- Vencimiento 20 de agosto de 2024
- Clasificación de riesgo A- Fitch Rating y A Humphreys

Los fondos provenientes de la colocación se destinarán principalmente al financiamiento de futuros proyectos y capital de trabajo del emisor, el refinanciamiento de pasivos, financiamiento de colocaciones de crédito social, pagar costos asociados a la colocación, así como a cualquier otra finalidad corporativa.

- 11) Con fecha 16 de noviembre se complementan hechos esenciales referidos a la fusión de CCAF Gabriela Mistral y CCAF Los Héroes, informando que en sendas sesiones extraordinarias celebradas el 15 de noviembre por los directorios de ambas CCAF, acordaron fusionarse mediante la absorción de CCAF Gabriela Mistral por CCAF Los Héroes ,y que, para materializarla, se requiere la aprobación de las autoridades competentes mediante la emisión de los actos administrativos previstos en las normas de la Ley18.833
- 12) Se informa que con fecha 30 de noviembre se publicó en el Diario Oficial el Decreto Supremo N°103 del 19 de noviembre del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó la fusión de la CCAF Gabriela Mistral con la CCAF Los Héroes, absorbiendo



ésta a aquella, sucediéndola en todos sus derechos y obligaciones, y la consecuente disolución de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Gabriela Mistral.

- 13) El 28 de diciembre se informa que con fecha 26 de ese mes se publicó en el Diario Oficial el extracto de la escritura de constitución de la Sociedad Emisora de tarjetas Los Héroes S.A., cuyos estatutos constan en la escritura pública de fecha 14 de septiembre, repertorio N°9.071-2018, modificada por escritura pública de fecha 26 de noviembre, repertorio N°11.552, ambas otorgadas en la 48° Octava Notaría de Santiago. Por otra parte, dicho extracto se inscribió a fojas 97124 N°49800 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2018, quedando de este modo formalizada la existencia de dicha sociedad.

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2017:

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2017 se informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (ex 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 Bascuñán 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.



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

CMF



Deloitte
Auditores y Consultores Limitada
Rosario Norte 407
Rut: 80.276.200-3
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com
www.deloitte.cl

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores Accionistas y Directores de
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, que comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2018, y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo a Normas e Instrucciones 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 nuestra auditoría. Hemos efectuado nuestra auditoría 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 a las circunstancias, pero no con 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 estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, al 31 de diciembre de 2018, y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo a Normas e Instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 b) a los estados financieros consolidados.

Otros asuntos – Estados financieros consolidados comparativos

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2017 fueron auditados por otros auditores, en cuyo informe de fecha 27 de marzo de 2018, expresaron una opinión sin modificaciones sobre dichos estados financieros consolidados.

Otros asuntos

Con fecha 19 de noviembre de 2018, se aprobó la Fusión de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y CCAF Gabriela Mistral, siendo absorbida CCAF Gabriela Mistral. Esta entidad ha sido revelada en los presentes estados financieros consolidados a partir de la respectiva fecha de adquisición. El valor razonable de los activos y pasivos identificables consolidados en los presentes estados financieros han sido determinados sobre bases provisionales como se señala en Nota 46 a los estados financieros consolidados, lo que se encuentra dentro del marco normativo de NIIF 3 que permite mantener dicho cálculo sujeto a posibles variaciones durante un año.

Marzo 26, 2019
Santiago, Chile

Esteban Campillay Espinoza



Declaración de responsabilidad EE.FF



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 2018, 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 26 de marzo de 2019



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

31 de diciembre de 2018 y 2017

Índice

Estados Financieros Consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados	1
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	3
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	5
Estados de Flujos de Efectivo Consolidados	7
Notas a los Estados Financieros Consolidados	9
Nota 1 - Entidad que Reporta.....	9
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados.....	13
a) Período contable.....	13
b) Bases de presentación.....	13
c) Bases de consolidación	15
d) Método de conversión.....	16
e) Moneda funcional.....	16
f) Inventarios	16
g) Propiedades, planta y equipos	16
h) Deterioro de valor de los activos no financieros	18
i) Activos disponibles para la venta	19
j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación.....	19
k) Activos intangibles	20
l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	20
m) Activos financieros y pasivos financieros	20
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
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



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

31 de diciembre de 2018 y 2017

x) Nuevos pronunciamientos contables.....	35
y) Combinación de negocios.....	37
Nota 3 - Cambios Contables	37
Nota 4 - Administración del Riesgo	38
Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo	56
Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)	59
Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto).....	71
Nota 8 - Instrumentos Financieros	77
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 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes	91
Nota 14 - Inventarios.....	92
Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación	92
Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto	93
Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía.....	98
Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	99
Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas	101
Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados.....	102
Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes.....	103
Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes	115
Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados	119
Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes.....	120
Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes	120
Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes	120
Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes	121
Nota 28 - Otras Provisiones	121
Nota 29 - Provisión por Riesgo de Crédito	122
Nota 30 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período	123
Nota 31 - Ingresos Financieros	124
Nota 32 - Ingresos por Intereses y Reajustes.....	124
Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias	125
Nota 34 - Otros Ingresos.....	126
Nota 35 - Gastos por Beneficios a los Empleados	126
Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza	127
Nota 37 - Gastos por Intereses y Reajustes.....	128



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 38 - Resultados por Unidades de Reajuste.....	129
Nota 39 - Otras Ganancias (Pérdida)	129
Nota 40 - Información Financiera por Segmento	129
Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo	133
Nota 42 - Contingencias y Restricciones	134
Nota 43 - Sanciones.....	144
Nota 44 - Medioambiente	145
Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros	145
Nota 46 - Combinación de Negocios	147
Nota 47 - Hechos Posteriores	149



1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores

Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

ACTIVOS	Nota	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	90.934.948	77.043.699
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.6a -b)	954.742	1.382.954
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	440.192	257.182
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	98.887.673	99.194.210
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	10.343.625	9.043.594
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	20.100.670	8.620.833
Inventarios	(14)	41.354	14.234
Activos por impuestos corrientes	(25)	462.693	192.333
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>222.165.897</u>	<u>195.749.039</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	(16 (d))	<u>5.939.894</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>5.939.894</u>	<u>486.114</u>
Total activo corriente		<u>228.105.791</u>	<u>196.235.153</u>
Activo no Corriente			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	958.944	874.329
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	351.952	451.607
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	204.371.597	203.457.781
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	345.411	411.829
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	313.167	96.201
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	34.288.514	28.015.801
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	-	3.453
Total activo no corriente		<u>240.629.585</u>	<u>233.311.001</u>
Total Activos		<u>468.735.376</u>	<u>429.546.154</u>

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros

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

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

	Nota	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Pasivo Corriente			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	48.616.284	135.198.663
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	47.477.077	39.575.182
Otras provisiones a corto plazo	(28)	169.638	1.213.144
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	(25)	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	3.546.197	5.051.969
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	939.192	874.201
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		100.748.388	181.913.159
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivo corriente		100.748.388	181.913.159
Pasivo no Corriente			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	179.705.728	75.262.011
Otras provisiones, no corrientes	(28)	814.697	-
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	2.582	-
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	584.021	546.143
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	(23)	1.635.492	-
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	86.588	85.908
Total pasivo no corriente		182.829.108	75.894.062
Total pasivos		283.577.496	257.807.221
PATRIMONIO			
Fondo social		157.048.569	143.523.342
Otras reservas		14.408.491	14.690.364
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		13.700.820	13.525.227
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		185.157.880	171.738.933
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		185.157.880	171.738.933
Total Pasivos y Patrimonio		468.735.376	429.546.154

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros

**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 2018 y 2017

	Notas	Acumulado	
		01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(32)	69.761.612	72.428.671
Ingresos de actividades ordinarias	(33)	43.206.224	43.225.306
Otros ingresos	(34)	16.760.291	16.309.495
Gastos por intereses y reajustes	(37)	(13.138.981)	(15.113.066)
Deterioro por riesgo de crédito	(29)	(11.780.041)	(11.866.883)
Materias primas y consumibles utilizados		(983.122)	(1.038.452)
Gastos por beneficios a los empleados	(35)	(36.429.416)	(33.275.541)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17)	(3.168.721)	(3.642.664)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(30)	(146.159)	(40.559)
Otros gastos, por naturaleza	(36)	(55.362.169)	(54.937.154)
Otras ganancias (pérdida)	(39)	3.981.748	(355.303)
Ingresos financieros	(31)	1.177.697	2.004.134
Costos financieros		(69.246)	(111.415)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación		-	-
Resultados por unidades de reajuste	(38)	(61.022)	(14.670)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		<u>13.748.695</u>	<u>13.571.899</u>
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	(47.875)	(46.672)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		<u>13.700.820</u>	<u>13.525.227</u>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas			
Ganancia (pérdida)		<u>13.700.820</u>	<u>13.525.227</u>
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		13.700.820	13.525.227
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		<u>13.700.820</u>	<u>13.525.227</u>

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros

**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 2018 y 2017

Estado del Resultado Integral	Notas	Acumulado	
		01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Ganancia (pérdida)		13.700.820	13.525.227
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), por revaluación		-	-
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		-	-
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto	8.5	(149.903)	120.243
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		(149.903)	120.243
Total otros componentes de otro resultado integral , antes de impuesto		(149.903)	120.243
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con cambios en el superávit de revaluación de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán a resultado del periodo		-	-
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujos de efectivo de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán a resultado del periodo		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		(149.903)	120.243
Resultado integral total		13.550.917	13.645.470
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		13.550.917	13.645.470
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		13.550.917	13.645.470

Las notas adjuntas números 1 al 47 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 2018 y 2017

	Fondo Social	Otras Reservas				Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
		Superávit de Revaluación	Reserva de Cobertura Flujo de Caja (1)	Otras Reservas Varias (2)	Total otras Reservas				
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2018	143.523.342	14.665.883	24.481	-	14.690.364	13.525.227	171.738.933	-	171.738.933
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	143.523.342	14.665.883	24.481	-	14.690.364	13.525.227	171.738.933	-	171.738.933
Cambios en patrimonio									
Resultado integral									
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	13.700.820	13.700.820	-	13.700.820
Otro resultado integral	-	-	(149.903)	-	(149.903)	-	(149.903)	-	(149.903)
Resultado integral	-	-	(149.903)	-	(149.903)	13.700.820	13.550.917	-	13.550.917
Incremento (disminución) del fondo social	13.525.227	-	-	-	-	(13.525.227)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	(131.970)	(131.970)	-	(131.970)	-	(131.970)
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	13.525.227	-	(149.903)	(131.970)	(281.873)	175.593	13.418.947	-	13.418.947
Saldo Final del período Actual 31.12.2018	157.048.569	14.665.883	(125.422)	(131.970)	14.408.491	13.700.820	185.157.880	-	185.157.880

(1) Ver detalle en nota 8.5.

(2) Corresponde a bonos extraordinarios por fusión y compensación acordados con trabajadores de CCAF Gabriela Mistral, registrado en otras reservas varias por instrucción de la CMF.

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados Intermedios

31 de diciembre 2018 y 2017

	Fondo Social	Otras Reservas			Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
		Superávit de Revaluación	Reserva de Cobertura Flujo de Caja	Total otras Reservas				
	M\$	M\$(1)	M\$(1)	M\$	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 (3)	-	-	-	-	-	-	-	-
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 8.5.

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

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

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017

	Nota	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 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)	79.435.151	63.624.653
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		224.079	223.252
Otros cobros por actividades de operación	(41 b)	2.904.795.519	2.899.922.731
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(51.277.155)	(51.370.147)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(34.193.918)	(31.717.462)
Otros pagos por actividades de operación	(41 c)	(2.872.755.567)	(2.849.997.355)
Intereses pagados		(9.903.059)	(13.255.224)
Intereses recibidos		1.184.094	1.979.802
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	(41 d)	(103.289)	(276.722)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		17.405.855	19.133.528
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión			
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios		-	-
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Importe procedente de la venta de propiedades, planta y equipo		1.509	1.203
Compras de propiedades, planta y equipo		(2.458.279)	(293.586)
Compras de activos intangibles		(489.796)	(1.672.358)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	5.002.000
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(2.946.566)	3.037.259

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

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

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017

	Nota	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en)			
Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		46.853.650	40.330.121
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		9.686.213	25.000.000
Total importes procedentes de préstamos		56.539.863	65.330.121
Pagos de préstamos		(56.337.723)	(91.348.940)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		(770.180)	(690.884)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		(568.040)	(26.709.703)
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente			
al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio		13.891.249	(4.538.916)
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		-	-
Incremento (Disminución) Neto de Efectivo y Equivalente al Efectivo		13.891.249	(4.538.916)
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período	(5)	77.043.699	81.582.615
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5)	90.934.948	77.043.699

Las notas adjuntas números 1 al 47 forman parte integral de estos estados financieros consolidados

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 1 - Entidad que Reporta**a) Antecedentes de la constitución y objetivos de la institución**

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

CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes posee.

CCAF Los Héroes 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), 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 2018 y 2017

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 CCAF Los Héroes. 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 2018 y 2017

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.

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

CCAF Los Héroes se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el N°1009 de fecha 11 de septiembre de 2008, quedando sujeta a los requerimientos que este organismo 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)

CCAF Los Héroes es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2018 y 2017 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, Los Héroes SpA, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A e Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

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 CCAF Los Héroes y los riesgos y beneficios de estas sociedades, CCAF Los Héroes concluye que la controla.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)**d) Entidades relacionadas (Subsidiarias) (continuación)**

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

	RUT	País	Moneda Funcional
Subsidiarias: Servicios a otras Corporaciones			
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Chile	Pesos
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	74.247.600-6	Chile	Pesos
Los Héroes SpA	76.896.673-7	Chile	Pesos
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	96.778.060-K	Chile	Pesos
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	76.965.737-1	Chile	Pesos

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

Los Héroes SpA tiene por objeto la inversión en sociedades regidas por la Ley N°20.950 y especialmente en sociedades emisoras y u operadoras de medios de pago con provisión de fondos, conforme lo dispuesto en el art. 19 N°9 de la Ley N°18.833.

La Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. tiene por objeto exclusivo la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos acorde a las exigencias de la Ley N°20.950.

Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A., tiene por objeto, adquirir a cualquier título y enajenar, todo tipo de bienes muebles o inmuebles, corporales e incorporeales, incluyendo acciones, valores mobiliarios, efectos de comercio, títulos de crédito y demás instrumentos representativos de capital o de deuda; prestar a terceros, por sí misma o asociada con otras, todo tipo de servicios, asesorías en todo tipo de proyectos relacionados al área inmobiliaria, financiera, crediticia, etc.; desarrollar y promover, por sí misma o en asociación con terceros toda clase de negocios, tanto del área inmobiliaria, como en relación con otra clase de bienes corporales e incorporeales, seguros, créditos, leasing, arrendamiento, otros y concurrir a la constitución de nuevas sociedades y/o participar en sociedades ya existentes.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 2018 y 2017.

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 2018 y 2017, han sido preparados de conformidad a las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) 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 Comisión en su Oficio Ordinario N°3246 de fecha 1 de febrero de 2011.

Bajo IFRS 9 el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce en base al modelo de pérdidas crediticias esperadas (ECL por sus siglas en inglés). El Oficio Ordinario de la CMF mencionado en párrafo anterior, permite a Los Héroes CCAF reconocer el deterioro de la cartera en base a un modelo de pérdida esperada (en la línea de Basilea) y provisiones complementarias, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los efectos de estas diferencias se resumen a continuación:

	Deterioro de la Cartera de Crédito 31.12.2018 M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/CMF	29.050.784	Ver Nota N°6 (3) c)
Bajo IFRS	20.984.386	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	8.066.398	

De lo anterior se concluye que Los Héroes CCAF tiene una mayor provisión de M\$ 8.066.398 respecto a la provisión obtenida bajo la normativa IFRS 9.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**b) Bases de presentación (continuación)**

Para fines comparativos y una mejor comprensión se han efectuado algunas reclasificaciones en los Estados Financieros del ejercicio 2017 las que se muestran en el siguiente cuadro:

	Nota	Valor informado al 31.12.2017	Reclasificación	Nuevo valor al 31.12.2017
Estado de resultados		M\$	M\$	M\$
Ingresos por actividades ordinarias	33	38.044.937	5.180.369	43.225.306
Otros ingresos	34	21.273.131	(4.963.636)	16.309.495
Otras ganancias (Pérdidas)	39	(138.570)	(216.733)	(355.303)

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de marzo de 2019.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**c) Bases de consolidación****Bases de consolidación general**

Los estados financieros consolidados de CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017. 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. Según 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 CCAF Los Héroes.

De acuerdo con IFRS 10, CCAF Los Héroes posee el control sobre sus subsidiarias, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, los estados financieros se presentan consolidados con:

- Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes.
- Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.
- Los Héroes SpA
- Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.
- Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada período, informados por el Banco Central de Chile.

Los valores de conversión al cierre de cada período son los siguientes:

	31.12.2018	31.12.2017
	\$	\$
Unidad de Fomento	27.565,79	26.798,14

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 CCAF Los Héroes.

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 2018 y 2017

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.

CCAF Los Héroes 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 y se realizan cada 3 años.

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 entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta. No son depreciados y se presentan en forma separada en el estado de situación financiera.

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos

CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 pasivos financieros 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 estimada.

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 2018 y 2017

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 mayor valor entre el precio de venta neto de un activo y su valor de uso. 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 periodos 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 CCAF Los Héroes 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.

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 2018 y 2017

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

CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes 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**

CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)****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 CCAF Los Héroes 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°2 n.

Valorización posterior

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

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

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

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)****m.2) Pasivos financieros excepto derivados**

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

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

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 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)****m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable**

CCAF Los Héroes 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. CCAF Los Héroes designa determinados derivados como:

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

CCAF Los Héroes 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.

CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 2018 y 2017

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.
- CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 CCAF Los Héroes (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 CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 CCAF Los Héroes 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 cumpliendo 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 CCAF Los Héroes, 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 2018 y 2017

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**

CCAF Los Héroes 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 inmateriales.

o) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando:

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

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

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

p) Beneficios a los empleados**i) Vacaciones del personal**

CCAF Los Héroes y sus subsidiarias registran el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, según 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, CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**p) Beneficios a los empleados (continuación)****iii) Incentivo**

Corresponde a una bonificación anual para el rol 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 CCAF Los Héroes y sus subsidiarias. CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes y sus subsidiarias

CCAF Los Héroes 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

CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 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.

- 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.

- 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.

s.3) Otros ingresos**- 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 Prestaciones adicionales

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes 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, CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 2018 y 2017

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 CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes 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, Planta y equipo	(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 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**x) Nuevos pronunciamientos contables**

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados de Los Héroes CCAF se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones adoptadas para el período finalizado al 31 de diciembre de 2018, dichas normas son:

- a) Las siguientes normas e interpretaciones han sido adoptadas en estos Estados Financieros Consolidados:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, Instrumentos Financieros	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
NIIF 15, Ingresos procedentes de contratos con clientes	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Aplicación NIIF 9 “Instrumentos Financieros” con NIIF 4 “Contratos de Seguro” (enmiendas a NIIF 4)	Enfoque de superposición efectivo cuando se aplica por primera vez la NIIF 9. Enfoque de aplazamiento efectivo para periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018, y sólo disponible durante tres años después de esa fecha.
Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1 y NIC 28)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 22, Operaciones en moneda extranjera y consideración anticipada	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de NIIF9 no tuvo efecto en los presentes estados financieros, excepto en el deterioro de la cartera de crédito social (ver nota N°2b)

El resto de las nuevas normas, enmiendas y nuevas interpretaciones no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**x) Nuevos pronunciamientos contables****b) Normas, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:**

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, <i>Arrendamientos</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
NIIF 17, <i>Contratos de Seguros</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto (enmiendas a NIIF 10 y NIC 28)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Características de prepago con compensación negativa (enmiendas a NIIF 9)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (enmiendas a NIC 28)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Modificaciones al plan, reducciones y liquidaciones (enmiendas a NIC 19)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 <i>Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

La administración está evaluando el impacto de la aplicación de NIIF 16 y CINIIF 23, sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de los efectos que estas normas tendrán hasta que la administración realice una revisión detallada. En opinión de la administración, no se espera que la aplicación futura de otras normas y enmiendas e interpretaciones tengan un efecto significativo en los estados financieros.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)**x) Nuevos pronunciamientos contables, continuación****y) Combinación de negocios**

Los Héroes CCAF al 30 de noviembre de 2018 en la fusión con CCAF Gabriela Mistral reconoció los activos adquiridos y los pasivos asumidos al valor razonable en su fecha de adquisición. La NIIF N°3 señala que el método de la adquisición requiere:

- Identificación de la adquirente
- Determinación de la fecha de adquisición
- Reconocimiento y medición de los activos identificables adquiridos, y los pasivos asumidos y cualquier participación no controladora en la adquirida; y
- Reconocimiento y medición de la plusvalía o ganancia por la compra en términos ventajosos

El detalle de la combinación de negocio realizada entre Los Héroes CCAF y C.C.A.F. Gabriela Mistral se revela en Nota N°39.

Nota 3 - Cambios Contables

Durante los períodos cubiertos por estos estados financieros consolidados, no han existido cambios en estimaciones contables.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 áreas especializadas para identificar, medir, 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 Organización.
- Mitigación y escalamiento: gestión y comunicación de riesgos.
- Determinación del monto de provisiones por incobrables.
- Definición de estructura de financiamiento que asegure niveles de liquidez adecuados y calce en los vencimientos de activos y pasivos.
- Informes y evaluación: evaluar continuamente el desempeño y cumplimiento con los niveles de aceptación de riesgo y su relación con el retorno de la corporación.
- Capacitación y toma de conciencia: asegurar que la responsabilidad está bien comunicada y es entendida por todos los colaboradores.

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

- Directorio
- Comité de 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.

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 mantener un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Además, velar por los riesgos de 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.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

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 con lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que se ha decidido 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.

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

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito**

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

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 del segmento 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 del segmento pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, edad, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

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, morosidad de la cartera, concentración en colocaciones por empresas e industrias, entre otros que se revisan periódicamente en el comité de Riesgo.

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 con 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."

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.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito (continuación)**

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 para la cartera de origen Los Héroes CCAF considera la estimación de las provisiones de acuerdo con 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.

Información cuantitativa riesgo de crédito

Para el caso de un stock de Crédito Social de Consumo de una cartera que no ha sido originalmente aprobada por políticas de Los Héroes CCAF y que no se conocen sus antecedentes crediticios históricos, como es el caso del stock de créditos de Gabriela Mistral CCAF al momento de su integración con Los Héroes CCAF ocurrida en Noviembre de 2018, su provisión interna se calcula en base al mayor factor de provisión entre el modelo interno mencionado previamente, y el Índice de Provisiones original de cada operación de la Cartera Integrada.

Para la cartera de Crédito Social Hipotecario las provisiones se determinan según 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.

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.

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 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito (continuación)****Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)**

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, éstas se exigen en los créditos hipotecarios y al cierre de diciembre de 2018 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 2018 se cuenta con aval en el 1,25% de las colocaciones, porcentaje inferior comparado con el año anterior (1,34%) producto de la absorción de la caja Gabriela Mistral, cuya cartera cuenta con 0,23% de avales. Si se excluye la cartera de origen Gabriela Mistral, el porcentaje de avales sería 1,38% de las colocaciones. Se cuenta también con políticas de cobranza y liquidación de estas garantías en el caso de incumplimiento del deudor.

Los Héroes CCAF monitorea mensualmente las concentraciones de carteras de crédito social 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 2018 y 2017:

Segmento	Total Stock de Colocaciones Dic-2018 %	Total Stock de Colocaciones Dic-2017 %
Pensionado	48,2%	46,6%
Trabajador	51,8%	53,4%
Total	100,0%	100,0%

Cabe señalar que la composición por segmento al cierre de diciembre 2018 considerando sólo la cartera de origen Los Héroes es de 48,9% para el segmento Trabajador y 51,1% para el segmento Pensionado, cifra superior al 46,7% registrado en diciembre 2017, debido al crecimiento del flujo de créditos otorgados a pensionados durante 2018, y al descenso de las colocaciones del segmento Trabajador, específicamente el subsegmento de Gobierno Central debido a las restricciones impuestas por la Circular N°3355 de la SUSESO emitida en abril de 2018.

³ Para el segmento Pensionado, la circular N° 2.052 del 10 de abril de 2003 y sus modificaciones posteriores de SUSESO establece que "no se les exigirá aval ni otro tipo de caución".

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito (continuación)****Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)**

Para el 31 de diciembre de 2018 la concentración de la cartera para el 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 2018 %	Dic 2017 %
Gobierno Central	30%	43%
Municipios	12%	9%
Servicios	6%	6%
Manufacturero	5%	4%
Transporte	3%	3%
Minería	3%	3%
Comercio	3%	3%
Financiero	5%	3%
Educación	3%	2%
Alimentación	3%	2%
Otros	27%	22%
Total	100%	100%

Al considerar sólo la cartera de origen Los Héroes en 2018, la concentración del segmento Gobierno Central disminuye de 43% a 34%, producto de la disminución de la cartera de Gendarmería debido a los efectos de la Circular N°3355 mencionada previamente.

En relación con 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 2018 y 2017

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 2018			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar M\$	Provisión Complementaria M\$	Total Provisión M\$
A	1.407.013	5.815.097	7.222.110
B	886.929	1.273.095	2.160.024
C	637.793	747.545	1.385.338
D	878.243	626.969	1.505.212
E	839.134	422.451	1.261.585
F	926.369	422.581	1.348.950
G	980.927	459.440	1.440.367
H	6.390.298	2.541.077	8.931.375
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	608.288	-	608.288
Total Crédito Social	13.554.994	12.308.255	25.863.249
Hipotecario	159.602	-	159.602
Más Salud	27.933	-	27.933
Sistémica	-	3.000.000	3.000.000
Total	13.742.529	15.308.255	29.050.784

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**a) Riesgo de crédito (continuación)****Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)**

El stock de provisiones total de Los Héroes es M\$29.050.784, que se compone de la cartera vigente de Crédito Social por M\$25.863.249, de Crédito Social Hipotecario por M\$159.602, de producto Más Salud (exposición contingente) por M\$27.933, y M\$3.000.000 de provisión sistémica que en su totalidad está relacionada a la cartera de origen Gabriela Mistral. El índice de provisiones de la cartera de Crédito Social (cociente entre el stock de provisiones y el stock de colocaciones) es 7,62% al cierre de diciembre de 2018, superior al 4,95% registrado en diciembre 2017. El alza principal se explica por la absorción de Gabriela Mistral, que presenta un índice de provisiones de 46,57%. El índice de provisiones de la cartera de origen Los Héroes es de 5,00% al cierre de diciembre 2018, el cual se mantiene respecto al año 2017 (4,95%) debido al efecto neto del descenso de la cartera de mayor riesgo (Trabajadores) y al aumento de participación de la cartera de menor riesgo (pensionados).

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones, se utiliza el indicador de cobertura *Back Test*, referido a las veces (en años) que el stock de provisiones a diciembre 2017 (M\$16.425.732) cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses, entre enero 2018 y diciembre 2018 (M\$6.621.521). Este indicador es 2,5 años, un 71% superior al *duration* de la cartera (1,45 años). Dado lo anterior, 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:

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 2018 Los Héroes CCAF mantiene posiciones en instrumentos derivados con el propósito de realizar cobertura al riesgo de reajustabilidad.

- Cross Currency Swaps (CCS)

Estos derivados son utilizados como hedge (cobertura), para cubrir la deuda denominada en UF que proviene de las colocaciones de los bonos corporativos en UF.

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

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

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

Es importante mencionar que Los Héroes CCAF durante el año 2018 se ha mantenido por bajo sus límites de Riesgo de Mercado.

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 2018 y 2017

Libro	Posición (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Limite normativo		Base	Exposición al	
			Monto (M\$)	%		31.12.2018 %	31.12.2017 %
Libro Negociación ^[1]	-	-	735.009	5,0%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro Caja Corto Plazo ^[2]	143.758.046	2.055.403	2.940.038	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	13,98%	3,59%
Libro Caja Largo Plazo ^[3]	241.790.342	5.227.788	18.442.344	10%	Patrimonio	2,83%	4,89%

En resumen, al 31 de diciembre de 2018, 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 2018 el nivel de la exposición del Libro de Caja de Corto Plazo (13,98%) se observa que está por debajo del límite normativo (20%) y superior al mismo mes del año 2017 (3,59%), este último comenzó a caer a medida que se acercaba el vencimiento del contrato bancario en marzo 2018. Por otro lado, la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja varía de un 4,89% a 2,83% (también por debajo del límite normativo de 10%).

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 con 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 2018 y 2017

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 25 y 29 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	320.524	0,17%	2,15%

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 2018 y 2017

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 con 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 y financiamiento externo mediante IFC 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-18	jun-18	sept-18	dic-18
Plazo Promedio Residual Activos	3,3	3,3	3,3	3,3
Plazo Promedio Residual Pasivos	2,5	2,2	2,3	2,5

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

Quincenalmente, la Gerencia de Riesgo evalúa la posición de calce de liquidez para distintos tramos o bandas de flujo de caja y separa las distintas partidas, las que son contrastadas con los límites establecidos normativamente.

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

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**b) Riesgo financiero (continuación)****ii) Riesgo de liquidez (continuación)****Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos****31.12.2018**

Ingresos M\$					
Detalle de Cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Disponible	40.557.236	40.557.236	40.557.236	40.557.236	40.557.236
Inversiones Financieras	25.909.341	25.909.341	25.909.341	25.909.341	25.909.341
Colocaciones de Crédito Social	11.604.418	50.543.046	77.154.214	159.809.502	436.325.054
Mutuos Hipotecarios no Endosables	740	2.220	4.441	8.881	40.779
Mutuos Hipotecarios Endosables	3.794	11.381	22.762	45.525	223.948
Ingresos por Prestaciones Adicionales	15.526	46.578	93.157	186.314	931.569
Ingresos por Prestaciones Complementarias	2.414.322	6.907.702	13.428.587	28.779.533	143.897.666
Ingresos por SIL	4.421.128	13.418.675	26.944.132	53.957.462	265.309.548
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.665.444	5.006.256	10.007.936	20.022.405	92.750.936
Cotización Previsional	285.443	585.069	1.170.139	2.340.278	8.446.271
Deudores por venta de servicios a terceros	314.785	3.880.858	6.780.978	15.517.309	70.937.012
Deudores varios	406.971	1.230.438	2.457.702	4.921.753	24.608.766
Ingresos por Comisiones	118.995	10.229.786	16.395.000	37.897.833	181.496.182
Otros Ingresos	113.557	348.073	673.936	1.392.293	6.961.465
Total ingresos	87.831.700	158.676.659	221.599.561	391.345.665	1.298.395.773

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**b) Riesgo financiero (continuación)****ii) Riesgo de liquidez (continuación)****Tabla con flujos y vencimientos para egresos (continuación)****31.12.2018 (continuación)**

Egresos M\$					
Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días	<= 5 años
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	0	0	7.968.800	16.030.077	122.797.873
Pasivos Financieros	6.331.658	10.915.810	17.335.438	36.036.885	117.587.364
Egresos por Prestaciones Adicionales	331.540	858.930	1.724.491	3.677.984	18.018.793
Egresos por Prestaciones Complementarias	5.419.508	12.571.704	19.839.788	34.728.689	173.643.443
Egresos por SIL	4.489.579	14.105.000	28.218.601	56.435.690	274.077.729
Egr. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.468.273	4.565.024	9.119.807	18.224.735	86.417.448
Obligaciones con terceros	2.996.282	5.671.549	5.992.619	6.634.758	33.173.788
Obligaciones por Leasing	74.824	224.473	448.946	897.892	897.892
Gastos de Administración	7.142.008	21.426.025	42.852.050	85.704.101	424.250.984
Otros Egresos	418.406	1.306.668	2.458.989	5.226.672	26.133.360
Total egresos	28.672.078	71.645.183	135.959.529	263.597.483	1.276.998.674

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)**b) Riesgo financiero (continuación)****ii) Riesgo de liquidez (continuación)**

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Riesgo de Liquidez				
Brechas Liquidez	31.12.2018	31.12.2017	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(44,15)%	(40,35)%	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(37,67)%	(34,30)%	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(55,42)%	25,78%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(54,53)%	21,30%	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(81,34)%	(13,49)%	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 con el 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 regulador⁶.

⁶ 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 2018 y 2017

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)
b) Riesgo financiero (continuación)
iv) Solvencia: requerimientos de capital

La Superintendencia de Seguridad Social en su Circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009 dispone que 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 2018, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: MM\$381.600
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: MM\$ 61.056
Fondo Social CCAF Los Héroes	: MM\$157.049

La relación Fondo Social / APRC al cierre de diciembre de 2018 de Los Héroes es 41,16% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido por SUSESO.

c) Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de que se materialice un acontecimiento (o también llamado evento), que puede impactar en el logro de los objetivos del negocio, el adecuado resguardo del fondo social o de la reputación de Los Héroes CCAF.

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 sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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, la Administración de Los Héroes dispone del Comité Ejecutivo de Riesgo, orientado a tratar las temáticas atinentes al control interno de la Corporación, donde destaca el análisis preventivo del riesgo operacional, el 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 Directorio, en el 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 2018 y 2017

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. Asimismo, 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 gestionados por la Alta Administración, y 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 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. En esa línea 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 gestiona según la Política de Gestión de Riesgo Reputacional y se reporta regularmente al Comité de Riesgo.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Caja (a)	33.037.517	37.359.157
Bancos (b)	31.995.200	2.141.590
Pactos de retroventa (c)	25.902.231	37.542.952
Total	<u>90.934.948</u>	<u>77.043.699</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) Caja

El saldo de caja está compuesto por dinero en efectivo y fondos fijos destinados para gastos menores y su valor libro es igual a su valor razonable.
Este monto incluye vale vista por M\$870.000 por el aporte de capital a la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, el cual se hizo efectivo de cobro el 14.01.2019.

(b) Bancos

El saldo de Bancos está compuesto por dineros mantenidos en cuentas corrientes bancarias y su valor libro es igual a su valor razonable.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)**(c) Pactos de retroventa**

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2018 y 2017 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\$	31.12.2018 M\$
21-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	8.530.000	2,64%	02-01-2019	8.530.000	6.255	8.536.255
26-12-2018	96.519.800-8	BCI Corredora de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.300.000	3,00%	02-01-2019	5.300.000	2.208	5.302.208
27-12-2018	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	3,00%	03-01-2019	5.000.000	1.667	5.001.667
27-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	3.890.000	2,88%	03-01-2019	3.890.000	1.245	3.891.245
27-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	910.000	2,88%	28-01-2019	910.000	291	910.291
28-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	2.260.000	3,00%	04-01-2019	2.260.000	565	2.260.565
Total					25.890.000			25.890.000	12.231	25.902.231

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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\$	31.12.2017 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 2018 y 2017

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2018			31.12.2017		
	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)	106.619.859	(7.732.186)	98.887.673	101.899.927	(2.705.717)	99.194.210
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	106.619.859	(7.732.186)	98.887.673	101.899.927	(2.705.717)	99.194.210
Deudor previsional (**) (6.2)	25.280.658	(14.937.033)	10.343.625	18.137.869	(9.094.275)	9.043.594
Total Deudor Previsional, (neto)	25.280.658	(14.937.033)	10.343.625	18.137.869	(9.094.275)	9.043.594
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1+6.2))	131.900.517	(22.669.219)	109.231.298	120.037.796	(11.799.992)	108.237.804

(*) 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\$410.522 (M\$496.965 al 31 de diciembre de 2017) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados al 31 de diciembre 2018 es M\$884.414. (M\$1.224.612 al 31 de diciembre de 2017).

(**) 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\$39.447 (M\$60.033 al 31 de diciembre de 2017).

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)

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

	31.12.2018			31.12.2017		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (6.1.1)	104.753.148	(7.625.231)	97.127.917	99.915.391	(2.546.448)	97.368.943
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	14.776	(736)	14.040	12.054	(400)	11.654
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.763.545	(106.219)	1.657.326	1.883.712	(158.869)	1.724.843
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	88.390	-	88.390	88.770	-	88.770
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (6.1.3)	-	-	-	-	-	-
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	106.619.859	(7.732.186)	98.887.673	101.899.927	(2.705.717)	99.194.210

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 2018

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)(2)	57.865.337	(7.222.495)	50.642.842
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	13.364	(729)	12.635
Subtotal	57.878.701	(7.223.224)	50.655.477
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (2)	46.887.811	(402.736)	46.485.075
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.412	(7)	1.405
Sub-Total	46.889.223	(402.743)	46.486.480
Total	104.767.924	(7.625.967)	97.141.957

(1) 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\$410.522. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

(2) Este monto incluye stock cartera de crédito social corto plazo incorporada en el proceso de fusión con CCAF Gabriela Mistral por M\$7.214.407 y una provisión de incobrabilidad de M\$(5.143.382).

31 de diciembre de 2017

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	54.445.954	(2.319.363)	52.126.591
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	10.939	(394)	10.545
Sub-Total	54.456.893	(2.319.757)	52.137.136



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 2017 (continuación)

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).

6.1.2) Activos por mutuos hipotecario endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2018

Concepto	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	99	8	-	107
Monto (1) M\$	1.664.534	99.011	-	1.763.545
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(88.414)	(17.805)	-	(106.219)
Monto neto (3) = (1) - (2)	1.576.120	81.206	-	1.657.326

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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)****31.12.2017**

Concepto	Fines del Mutuo		Refinanciamiento	Total
	Bienes Raíces			
	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

b) Documentos (cuentas) por cobrar**31.12.2018**

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador M\$	Pensionado M\$		
Dividendos por cobrar	66.004	9.578	-	75.582
Seguros de desgravamen	5.300	832	-	6.132
Seguros de incendio y sismo	2.315	259	-	2.574
Seguros de cesantía	4.102	-	-	4.102
Total	77.721	10.669	-	88.390

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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)****31.12.2017**

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

6.1.3) Mutuos hipotecario endosables en proceso de inscripción (neto)**31.12.2018**

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 2018 y 2017

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)****31.12.2017**

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)	-	-	-

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 2018 y 2017, es el siguiente:

31.12.2018

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)(2)	24.243.334	(14.505.130)	9.738.204
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	225.962	(38.011)	187.951
Sub-Total (1)	24.469.296	(14.543.141)	9.926.155

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto) (continuación)**6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)****31.12.2018 (continuación)**

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (2)	811.362	(393.892)	417.470
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	811.362	(393.892)	417.470
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	25.280.658	(14.937.033)	10.343.625

(1) 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\$39.447.

(2) Este monto incluye stock cartera de crédito social deudor previsional incorporada en el proceso de fusión con CCAF Gabriela Mistral por M\$7.065.865 y una provisión de incobrabilidad de M\$(5.886.532).

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
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.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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				
Nº de clientes cartera no repactada	334.690	4.671	1.935	1.432
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	281.392.421	5.972.510	2.608.468	1.899.420
Nº de clientes cartera repactada	22.706	1.409	719	656
Cartera repactada bruta en miles de pesos	24.400.349	2.243.352	1.133.594	1.166.207
Total cartera bruta en miles de pesos	305.792.770	8.215.862	3.742.062	3.065.627
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(10.820.608)	(1.847.274)	(1.152.620)	(1.158.833)
Total cartera neta en miles de pesos	294.972.162	6.368.588	2.589.442	1.906.794

	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera bruta				
Nº de clientes cartera no repactada	1.242	1.170	1.162	1.169
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.501.387	1.397.672	1.470.356	1.551.836
Nº de clientes cartera repactada	466	434	379	379
Cartera repactada bruta en miles de pesos	679.815	719.271	578.757	498.625
Total cartera bruta en miles de pesos	2.181.202	2.116.943	2.049.113	2.050.461
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(1.004.820)	(1.103.215)	(1.173.253)	(1.244.261)
Total cartera neta en miles de pesos	1.176.382	1.013.728	875.860	806.200

	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total
Detalle de cartera bruta			
Nº de clientes cartera no repactada	1.212	5.903	354.586
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.965.883	6.745.344	306.505.297
Nº de clientes cartera repactada	299	2.834	30.281
Cartera repactada bruta en miles de pesos	469.632	3.438.152	35.327.754
Total cartera bruta en miles de pesos	2.435.515	10.183.496	341.833.051
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(1.552.268)	(7.993.632)	(29.050.784)
Total cartera neta en miles de pesos	883.247	2.189.864	312.782.267 (*)

(*) Al 31 de diciembre de 2018 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$108.781.329 y en el activo no corriente por M\$ 204.000.938. 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 2018 y 2017

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 31.12.2017			
	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 2018 y 2017

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

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

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2018	Documentos por Cobrar Protestados	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial
	Cartera no Securitizada	Cartera no Securitizada
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	974	8.546
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	603.051	28.220.874
Al 31.12.2017	Documentos por Cobrar Protestados	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial
	Cartera no Securitizada	Cartera no 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

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:

31.12.2018

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2018	16.425.732
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(12.250.652)
Constitución de provisiones (2)	24.875.704
Saldo de provisión al 31.12.2018(3)	<u>29.050.784</u>

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 2018 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) Este monto está compuesto por M\$11.780.041 correspondiente al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del ejercicio 2018 y M13.095.663 correspondiente a stock de provisiones incorporadas en el proceso de fusión con CCAF Gabriela Mistral.
- (3) Provisión compuesta por M\$22.669.219 clasificada en corriente y M\$6.381.565 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 2018 ascendió a M\$11.780.041.

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>

- (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 conformidad 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.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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:

31.12.2018

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)	-	12.945.421	11.454.126	3.000.000	27.399.547
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	88.414	-	-	-	88.414
Mutuos hipotecarios no endosables	53.297	-	-	-	53.297
Sub-Total	141.711	12.945.421	11.454.126	3.000.000	27.541.258
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	637.506	854.129	-	1.491.635
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	17.805	-	-	-	17.805
Mutuos hipotecarios no endosables	86	-	-	-	86
Sub-Total	17.891	637.506	854.129	-	1.509.526
Total stock de provisiones	159.602	13.582.927	12.308.255	3.000.000	29.050.784



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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)

31.12.2017

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	316.864	10.796.840	5.312.028	-	16.425.732

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

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

	31.12.2018			31.12.2017		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	9.896.872	(339.359)	9.557.513	2.820.388	(334.109)	2.486.279
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	737.385	(20.495)	716.890	691.027	(16.160)	674.867
Deudores por venta de propiedades	78.382	-	78.382	72.873	-	72.873
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	698.152	(8.265)	689.887	817.677	(5.553)	812.124
Deudores varios (4)	6.599.089	(2.273.561)	4.325.528	2.382.758	(735.145)	1.647.613
Cheques protestados (5)	145.043	(138.760)	6.283	139.817	(138.760)	1.057
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	4.726.187	-	4.726.187	2.926.020	-	2.926.020
Total	22.881.110	(2.780.440)	20.100.670	9.850.560	(1.229.727)	8.620.833

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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:

31.12.2018

	Cartera al día M\$	Morosidad Entre 1-30 M\$	Morosidad Entre 31-60 M\$	Morosidad Entre 61-90 M\$	Morosidad Entre 91-120 M\$	Morosidad Entre 121-150 M\$	Morosidad Entre 151-180 M\$	Morosidad Entre 181-210 M\$	Morosidad Entre 211-250 M\$	Morosidad Más de 250 M\$	Total Corrientes M\$	Total No Corrientes M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	3.412.244	5.183.615	837.022	28.078	20.558	97.105	11.279	8.208	6.458	292.305	9.896.872	-
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	680.008	-	38.640	2.754	969	1.597	611	609	608	11.589	737.385	-
Deudores por venta de propiedades	78.215	-	-	167	-	-	-	-	-	-	78.382	345.411
Hotelería y arriendo de cabañas (3)	682.878	-	7.008	-	-	-	-	-	-	8.266	698.152	-
Deudores varios (4)	5.356.328	115.317	114.397	5.780	10.765	10.886	3.535	1.587	68.788	911.706	6.599.089	-
Cheques protestados (5)	6.283	-	-	-	-	-	-	-	-	138.760	145.043	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	4.718.498	-	-	-	-	-	-	-	-	7.689	4.726.187	-
Saldo bruto al 31.12.2018	14.934.454	5.298.932	997.067	36.779	32.292	109.588	15.425	10.404	75.854	1.370.315	22.881.110	345.411
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(1.476.622)	(5.820)	(13.294)	(677)	(1.484)	(4.112)	(1.105)	(1.356)	(67.917)	(1.208.053)	(2.780.440)	-
Saldo neto al 31.12.2018	13.457.832	5.293.112	983.773	36.102	30.808	105.476	14.320	9.048	7.937	162.262	20.100.670	345.411

31.12.2017

	Cartera al día M\$	Morosidad Entre 1-30 M\$	Morosidad Entre 31-60 M\$	Morosidad Entre 61-90 M\$	Morosidad Entre 91-120 M\$	Morosidad Entre 121-150 M\$	Morosidad Entre 151-180 M\$	Morosidad Entre 181-210 M\$	Morosidad Entre 211-250 M\$	Morosidad Más de 250 M\$	Total Corrientes M\$	Total No Corrientes M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	2.555.846	540	23	-	-	-	-	84	171	263.724	2.820.388	-
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	665.920	-	14.231	600	616	598	591	233	598	7.640	691.027	-
Deudores por venta de propiedades	72.873	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72.873	411.829
Hotelería y arriendo de cabañas (3)	156.817	563.112	3.353	88.842	-	-	-	-	-	5.553	817.677	-
Deudores varios (4)	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	1.401.706	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)	(1.229.727)	-
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	209.964	8.620.833	411.829

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

- (1) Al 31 de diciembre de 2018, M\$9.368.887 corresponden a los déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral, déficit cesantía y asignación familiar al mes de noviembre y diciembre 2018 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$2.555.846 al 31 de diciembre de 2017), M\$ 366.544 corresponden a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$264.542 al 31 de diciembre de 2017) y M\$161.441 corresponden al seguro para el acompañamiento de los niños y niñas "Ley Sanna". Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$339.359 (334.109 al 31 de diciembre de 2017).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

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

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	71.128	32.723
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	60.969	125.138
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	52.925	67.229
Cia. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	-	154
Cia. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	2.696	2.668
Principal Cia. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	2.693	5.592
ITAU Chile Cia. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	402.881	346.168
Varios deudores		Prestaciones complementarias	16.309	9.391
Mutuales de seguridad		Servicios Ley Sanna	19.343	-
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	1.471	2.154
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	67.641	64.829
BCI Seguros de vida S.A.	96.573.600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	5.938	11.789
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	11.844	13.177
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	21.547	10.015
Subtotales			737.385	691.027
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(20.495)	(16.160)
Total			716.890	674.867

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

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

Movimientos	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Saldo inicial	16.160	15.954
Constitución de provisión	11.908	10.984
Aplicación provisión	(7.573)	(10.778)
Subtotal movimientos,	4.335	206
Saldo final	20.495	16.160

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

Entidad	Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	428.589	26.161
Productora	Eventos	2.535	682.636
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	267.028	108.880
Subtotales		698.152	817.677
Deterioro deudores		(8.265)	(5.553)
Total		689.887	812.124



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	226.196	207.801
Varios deudores	Deudores anticipo SIL (1)	360.973	360.973
Cia. De Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (2)	668.160	529.010
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	218.000	246.000
Fondos por rendir	Fondos por rendir	5.600	5.912
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	98.665	89.404
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS (3)	1.409.067	758.465
Otros deudores	Primas por cobrar clientes (4)	3.078.794	-
Varios deudores	Varios (5)	533.634	185.193
Subtotal		6.599.089	2.382.758
Deterioro de Deudores Varios		(2.273.561)	(735.145)
Total		4.325.528	1.647.613

(1) Corresponde a montos por cobrar a colaboradores de CCAF Los Héroes por concepto de anticipo de licencias médicas. El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2018 y 2017 asciende a M\$360.973.

(2) 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 2018 asciende a M\$406.651 (M\$330.498 al 31 de diciembre de 2017).

(3) Corresponde a fondos entregados para efectuar el pago de las pensiones en zonas rurales.

(4) Corresponde a primas de seguros de desgravamen y cesantía enteradas a las compañías de seguros las cuales se recuperan en la medida que se recaudan las cuotas de crédito. Al 31 de diciembre de 2018 se ha efectuado una estimación de deterioro por M\$ 1.275.423.

(5) El deterioro asociado a Otros Deudores Varios al 31 de diciembre de 2018 asciende a M\$230.516 (M\$43.674 al 31 de diciembre de 2017).



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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:

31.12.2018	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera fallecidos				
Nº de clientes	230	224	324	50
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	107.660	88.326	80.250	2.731
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	107.660	88.326	80.250	2.731
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(6.695)	(5.820)	(13.294)	(677)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	100.965	82.506	66.956	2.054
	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera fallecidos				
Nº de clientes	19	28	15	14
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	4.786	8.150	1.987	1.080
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	4.786	8.150	1.987	1.080
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(1.484)	(4.112)	(1.105)	(747)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	3.302	4.038	882	333
	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total	Total
Detalle de cartera fallecidos				
Nº de clientes	244	681	1.829	1.829
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	67.470	305.720	668.160	668.160
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	67.470	305.720	668.160	668.160
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(67.309)	(305.408)	(406.651)	(406.651)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	161	312	261.509	261.509



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

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

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

31.12.2017	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
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
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
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 2018 y 2017

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

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

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

Movimientos	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Saldo inicial	735.145	871.093
Constitución de provisión (*)	1.985.006	395.086
Aplicación provisión (**)	(446.590)	(531.034)
Subtotal movimientos,	1.538.416	(135.948)
Saldo final	2.273.561	735.145

(*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018 el cargo a resultados corresponde principalmente a deterioro de las cuentas por cobrar a compañías de seguros M\$448.980 (M\$358.784 año 2017). Los deterioros correspondientes a primas por cobrar a clientes ascienden a M\$1.536.026.

(**) Este monto corresponde principalmente a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros \$438.928. Al 31 de diciembre de 2017 el monto está compuesto por: M\$278.053, recuperaciones de cuentas por cobrar a las compañías de seguros, M\$58.318, 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, de recuperación de otras cuentas por cobrar.

(5) Al 31 de diciembre de 2018, existen cheques protestados por M\$145.043 (M\$139.817 al 31 de diciembre de 2017). Se estimó un deterioro de M\$138.760 (M\$138.760 al 31 de diciembre de 2017), 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\$4.726.187 y M\$2.926.020 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" de los meses noviembre y diciembre 2018 y 2017, 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:

31.12.2018	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	65.032.717	-	-	-	25.902.231	90.934.948
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	901.155	53.587	954.742
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	302.478.089	-	-	-	302.478.089
Deudor previsional (*)	-	10.304.178	-	-	-	10.304.178
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	21.080.642	-	-	-	21.080.642
Otros activos financieros no corrientes	-	10.632	-	948.312	-	958.944
Total	65.032.717	333.873.541	-	1.849.467	25.955.818	426.711.543

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$820.628.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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)

31.12.2017	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 previsual (*)	-	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.

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 2018 y 2017

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:

31.12.2018	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	48.616.284	48.616.284
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	48.061.098	48.061.098
Otros pasivos financieros no corrientes	-	302.392	179.403.336	179.705.728
Total	-	302.392	276.080.718	276.383.110

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

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 2018 y 2017

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)**8.2) Valorización de instrumentos derivados**

Para el cálculo del valor razonable de los instrumentos derivados (Cross Currency Swap) CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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:

31.12.2018		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)	-	1.849.467	-
Total Activos		-	1.849.467	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	302.392	-
Total Pasivos		-	302.392	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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)

31.12.2017		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	-

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

CCAF Los Héroes ha desarrollado una metodología de valorización de los instrumentos derivados de conformidad 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 2018 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$23.852 (M\$11.777 al 31 de diciembre de 2017).

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)**8.3) Calidad crediticia de activos financieros**

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

Calidad crediticia de la contraparte

CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes 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 CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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 2018 y 2017 es el siguiente:

Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación	31.12.2018				31.12.2017			
			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	-	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BCI	Cobertura de flujo de caja	901.155	-	-	-	504.589	874.329	-	-
Cross Currency Swaps (3)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	478.297	-	-	-	-	-	67.115
Cross Currency Swaps (3)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	470.015	-	-	-	-	-	88.319
Cross Currency Swaps (4)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	153.394	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (4)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	148.998	-	-	-	-
Sub Total			901.155	948.312	-	302.392	1.351.703	874.329	-	155.434
Activos/Pasivos Totales			1.849.467		302.392		2.226.032		155.434	
Total Neto (Activo-Pasivo)			1.547.075				2.070.598			

- (1) El 11 de octubre de 2013, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con IM Trust para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie E), por un millón de U.F, equivalente aproximadamente a M\$23.112.320 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de febrero de 2015. El 01 de agosto de 2018 se liquidó la última cuota de este contrato.
- (2) El 02 de octubre de 2014, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie G), por un millón doscientas mil U.F, equivalente aproximadamente a M\$29.007.420 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de marzo del año 2016 y finalizando en septiembre de año 2019.
- (3) El 16 de mayo de 2017, Los Héroes CCAF firmó dos contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie 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.
- (4) El 07 de noviembre de 2018, Los Héroes CCAF firmó contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono social corporativo en el mercado local (Serie Q), por un millón de U.F, equivalente aproximadamente a M\$27.450.670 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de febrero del año 2021 y finalizando en agosto del año 2024.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)**8.5) Instrumentos derivados**

Monto reconocido en "Otras Reservas" al 31 de diciembre de 2018 y 2017:

	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Saldo reconocidos en Otras Reservas	125.422	(24.481)
Movimiento		
Saldo al inicio	(24.481)	95.762
Aumento (disminución) otras reservas	149.903	(120.243)
Saldo al cierre	125.422	(24.481)
Efecto CCS	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(1.983.444)	(1.733.993)
Ingresos por interés devengados en UF	1.117.654	1.013.286
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	(865.790)	(720.707)
Mark to Market (MtM) ajustado (2) (8.4)	1.547.075	2.070.598
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(2.412.865)	(2.791.305)
Reajuste (UF) acumulado de los bonos corporativos Serie E y G en UF (partida cubierta)	4.656.993	5.960.290
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	(2.118.706)	(3.193.466)
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	125.422	(24.481)

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

3.5) 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, M y Q). Ver detalle de los flujos no descontados de los Bonos Series E, G, M y Q en nota 21 a.

Empresa	Tipo derivado	Institución	Partida Protegida	Inicio	Término	Periodo cubierto										
						2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
						M\$	M\$	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	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	07-11-2018	20-08-2024	-	-	-	-	-	754.152	754.152	4.138.351	3.949.814	3.761.276	3.572.737
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	07-11-2018	20-08-2024	-	-	-	-	-	755.470	755.470	4.139.587	3.950.719	3.761.852	3.572.984
						1.558.316	8.861.848	15.625.414	16.159.317	16.695.891	18.380.249	16.809.740	22.690.283	14.773.789	7.523.128	7.145.721

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.6) Activos financieros a valor razonable mantenidos hasta su vencimiento

a) Depósitos a plazo

Al cierre de 31 de diciembre de 2018 CCAF Los Héroes no mantiene inversiones por este concepto.

El detalle de las inversiones financieras adquiridas en depósitos a plazo con vencimiento original superior a 3 meses al 31 de diciembre de 2017 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\$	31.12.2017 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

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 2018 CCAF Los Héroes mantiene Boletas de Garantía en efectivo por un monto de M\$53.587 (M\$24.962 al 31 de diciembre de 2017), 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

	31.12.2018			31.12.2017		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cotización declarada y no pagada	39.735	-	39.735	536	-	536
Seguros	186.373	-	186.373	86.209	-	86.209
Gastos pagados por anticipado (1)	120.426	-	120.426	43.512	-	43.512
Póliza garantía contrato IPS	93.658	-	93.658	126.925	-	126.925
Total	440.192	-	440.192	257.182	-	257.182

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

Movimientos	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Saldo inicial	-	2.831
Constitución de provisión	-	-
Aplicación provisión	-	(2.831)
Subtotal movimientos	-	-
Saldo final	-	-

(1) Corresponden principalmente a gastos pagados anticipadamente relacionados a conciertos que se realizarán como beneficio para los afiliados y arriendo de oficinas.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

	31.12.2018			31.12.2017		
	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$
Crédito social (1)	210.495.296	(6.366.929)	204.128.367	207.802.568	(4.617.481)	203.185.087
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	257.866	(14.636)	243.230	280.953	(8.259)	272.694
Total	210.753.162	(6.381.565)	204.371.597	208.083.521	(4.625.740)	203.457.781

(*) 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:

31.12.2018

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)(2)	94.445.259	(5.671.922)	88.773.337
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	242.034	(14.557)	227.477
Sub-Total	94.687.293	(5.686.479)	89.000.814
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (2)	116.050.037	(695.007)	115.355.030
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	15.832	(79)	15.753
Sub-Total	116.065.869	(695.086)	115.370.783
Total	210.753.162	(6.381.565)	204.371.597

(1) 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\$370.659. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2018 ha sido M\$884.414.

(2) Este monto incluye stock cartera de crédito social largo plazo incorporada en el proceso de fusión con CCAF Gabriela Mistral por M\$7.121.839 y una provisión de incobrabilidad de M\$(1.930.381).

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. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2017 ha sido M\$1.224.612.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	31.12.2018			31.12.2017		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	345.411	-	345.411	411.829	-	411.829
Total	345.411	-	345.411	411.829	-	411.829

(1) Corresponde a la porción largo plazo por la venta de una propiedad ubicada en Almirante Barroso 06, Santiago.

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes

	31.12.2018			31.12.2017		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	81.604	-	81.604	80.924	-	80.924
Bonificación zona extrema DL 889	-	-	-	25.219	(18.542)	6.677
Póliza garantía Contrato IPS	265.364	-	265.364	359.022	-	359.022
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	1.805.550	(1.453.598)	351.952	1.923.747	(1.472.140)	451.607

(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 2018 y 2017

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

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

Movimientos	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Saldo inicial	1.472.140	1.472.140
Constitución de provisiones	6.677	-
Aplicación provisión	(25.219)	-
Movimientos, subtotal	(18.542)	-
Saldo final	1.453.598	1.472.140

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	948.312	874.329
Cheques y otros documentos en garantía	17.612	6.980
Deterioro (2)	(6.980)	(6.980)
Total	958.944	874.329

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

(2) Los movimientos del deterioro de los cheques y documentos en garantía es el siguiente:

31.12.2018

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2018	6.980	-	6.980
Constitución provisión	-	-	-
Aplicación provisión	-	-	-
Subtotal movimientos	-	-	-
Saldo al 31.12.2018	6.980	-	6.980

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes (continuación)

(2) Los movimientos al 31 de diciembre de 2018 y 2017 son los siguientes: (continuación)

31.12.2017

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2017	-	-	-
Constitución provisión	6.980	-	6.980
Aplicación provisión	-	-	-
Subtotal movimientos	6.980	-	6.980
Saldo al 31.12.2017	6.980	-	6.980

Nota 14 - Inventarios

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

Conceptos	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Material corporativo	41.329	14.234
Otros insumos	25	-
Total	<u>41.354</u>	<u>14.234</u>

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017 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 2018 y 2017

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto**a) Composición**

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es la siguiente:

Concepto	31.12.2018			31.12.2017		
	PPE Bruto	Depreciación Acumulada (1)	PPE neto	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	15.699.899	-	15.699.899	11.042.859	-	11.042.859
Edificios e instalaciones fijas	17.925.516	(2.432.302)	15.493.214	16.215.786	(1.591.367)	14.624.419
Equipamiento de tecnología de la información	4.349.615	(2.659.866)	1.689.749	3.142.956	(1.077.547)	2.065.409
Vehículo de motor	185.431	(141.991)	43.440	211.363	(153.638)	57.725
Otras propiedades, planta y equipos	3.421.078	(2.058.866)	1.362.212	1.858.561	(1.692.520)	166.041
Otros activos fijos	857.839	(857.839)	-	857.839	(798.491)	59.348
Total	42.439.378	(8.150.864)	34.288.514	33.329.364	(5.313.563)	28.015.801

PPE = Propiedades, planta y equipos.

(1) Corresponde a la compra de nuevas oficinas que a la fecha se encuentran en proceso de inscripción en el Conservador de bienes raíces.

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

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Hasta 1 año	5.369.017	4.935.898
De 1 a 5 años	13.100.115	17.051.896
Total	18.469.132	21.987.794



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

b) Movimientos

Los movimientos al 31 de diciembre de 2018 y 2017 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

31.12.2018

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 01.01.2018	11.042.859	14.624.419	2.065.409	57.725	166.041	59.348	28.015.801
Adiciones (1)	7.408.230	5.488.737	1.226.415	11.995	1.765.949	12.625	15.913.951
Retiros (2)	(2.751.190)	(3.779.007)	(19.756)	(37.927)	(203.432)	(12.625)	(6.803.937)
Depreciación	-	(851.847)	(481.961)	(16.285)	(78.217)	(59.348)	(1.487.658)
Incremento por revaluación (ver letra c)	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (3)	-	10.912	(1.100.358)	27.932	(288.129)	-	(1.349.643)
Saldo al 31.12.2018	15.699.899	15.493.214	1.689.749	43.440	1.362.212	-	34.288.514

(1) Las adiciones del ejercicio están compuestas por altas adquiridas en la fusión con CCAF Gabriela Mistral por un total de M\$12.159.527, compras de oficinas Edificio Antonio Varas M\$2.199.056, Obras en Ejecución en sucursales M\$1.125.561 y otras compras por M\$429.807.

(2) Este monto está formado por M\$(6.024.307) correspondiente a propiedades que se trasladaron al rubro disponible para la venta y M\$(779.630) referido a bienes dados de baja.

(3) Este monto está compuesto por depreciación acumulada de los bienes adquiridos en fusión con CCAF Gabriela Mistral por M\$(1.859.167). Además, reversa de depreciación acumulada relacionada con bienes dados de baja por M\$509.524.

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

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

La valorización al costo y por el método de la reevaluación de las Propiedades, planta y equipo (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
	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	8.147.447	6.464.924	15.493.215	14.576.118
Terrenos	9.889.125	5.262.628	15.699.898	11.042.859
Saldos	18.036.572	11.727.552	31.193.113	25.618.977

c) Activos en arrendamiento financiero

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

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	1.561.193	1.951.174
Total	1.561.193	1.951.174

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

	31.12.2018		31.12.2017	
	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$
Menor a un año	913.737	890.693	872.887	808.644
Entre 1 a 3 años	1.143	1.138	872.887	846.976
Total	914.880	891.831	1.745.774	1.655.620

Los contratos por arrendamiento financiero al 31 de diciembre de 2018 son los siguientes;

- Contrato con la empresa IBM Chile S.A., corresponde al arrendamiento de impresoras multifuncionales láser, con un plazo fijo de 36 meses a partir de la firma del contrato el 26.11.2015.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 16- Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)**c) Activos en arrendamiento financiero (continuación)**

- Contrato con la empresa PROCESAC S.A., corresponde al arrendamiento de un equipo computacional, con un plazo fijo de 48 meses, a partir de la firma del contrato el 01.01.2016.
- 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. CCAF Los Héroes 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:
 - 1) 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.
 - 2) Desde el mes 24 al mes 36 debiendo pagar a título de indemnización convencional, de acuerdo a la siguiente tabla de salida:

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

El contrato considera el servicio de mantención correctiva, el cual es entregado por las marcas de cada equipo, la cual será gestionada por Entel en nombre de CCAF Los Héroes. 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:

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 16- Propiedades, Planta y Equipo, Neto (continuación)**c) Activos en arrendamiento financiero (continuación)**

- 3) 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.
- 4) 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 CCAF Los Héroes.

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

d) Propiedades disponibles para la venta

Con fecha 31 de diciembre se traspasaron 11 propiedades a disponibles para la venta las cuales correspondían al activo fijo transferido a CCAF Los Héroes producto de la fusión con CCAF Gabriela Mistral. El valor asociado a estas propiedades es \$M4.779.138 y una propiedad parque La Huayca cuyo valor libro es M\$603.089.

Lo anterior se adiciona a dos propiedades traspasadas el 30 de junio de 2018 por un valor libro de M\$186.870. El valor contable de estas propiedades no difiere significativamente de su valor de realización descontados los costos de venta.

Adicionalmente, se mantiene propiedad Parque Juan López por el cual la Administración mantiene un plan de venta activo. Al 31 de diciembre de 2018, se aplicó un deterioro de M\$115.317, ya que se estimó que el valor libro excedía su valor razonable quedando valorizado en M\$370.797 (M\$486.114 al 31 de diciembre de 2017).

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es la siguiente:

Concepto	31.12.2018			31.12.2017		
	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$
Licencias SAP	811.867	(811.867)	-	889.919	(886.851)	3.068
Otras licencias (1)	912.222	(835.659)	76.563	941.084	(847.951)	93.133
Activos Intangibles Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes(2)	236.604	-	236.604	-	-	-
Total	1.960.693	(1.647.526)	313.167	1.831.003	(1.734.802)	96.201

(1) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.

(2) Corresponde a los costos desembolsados que se atribuyen directamente a inversiones en la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

Los movimientos de los activos intangibles se presentan depurados de las licencias 100% amortizadas M\$877.647 Licencias SAP y M\$890.692 Otras Licencias y sus movimientos para los períodos 2018 y 2017 son los siguientes:

AI 31.12.2018

Movimientos	Licencias SAP M\$	Otras Licencias M\$	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2018	3.068	93.133	-	96.201
Adiciones (*)	799.595	861.830	236.604	1.898.029
Amortización del período	(802.663)	(878.400)	-	(1.681.063)
Saldo al 31.12.2018	-	76.563	236.604	313.167

AI 31.12.2017

Movimientos	Licencias 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

(*) 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 2018 y 2017

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos**a) Información general**

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$42.208 y M\$49.692 (ver Nota N°25), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$168.831 y M\$198.766 entre el 1 de enero y 31 de diciembre 2018 y 2017, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	9.696.863	8.873.408
Corporación de Educación y Capacitación		
Ocupacional Los Héroes	385.235	374.684
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	99.442	40
Los Héroes SPA	362	-

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$2.582 (pasivo), M\$3.453 (activo), respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2018		31.12.2017	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	2.137	-	1.619	-
Provisión de bonos de productividad	1.264	-	1.113	-
Provisión bienestar	1.846	-	1.618	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	18	-	1	-
Otras provisiones	174	-	1.062	-
Vehículo tributario	-	-	43	-
Obligación por leasing	897	-	1.449	-
Provisión desmantelamiento	835	-	-	-
Vehículo financiero	-	-	-	1
Serv. de implementación y gastos activados software	-	1.767	-	84
Activo en leasing	-	1.586	-	1.707
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	6.400	-	1.660
Total	7.171	9.753	6.905	3.452
Activos netos por impuesto diferido	-	2.582	3.453	-

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 de 2018 y 2017 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	2.424.216	2.218.352
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	96.309	93.671
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A. Los Héroes SPA	24.861 91	10 -

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2018 31.12.2018		01.01.2017 31.12.2017	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	13.748.695	(3.437.174)	13.571.899	(3.392.975)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	42.100.373	(10.525.093)	44.069.997	(11.017.499)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	80.595.428	(20.148.857)	78.336.734	(19.584.184)
Ingresos exentos	(132.180.477)	33.045.119	(135.765.064)	33.941.266
Otros incrementos (decrementos)	(4.455.521)	1.113.880	(400.254)	100.064
Total ingreso (gasto) por impuesto		(47.875)		(46.672)
Desglose gasto corriente/diferido	-	-	-	-
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	42.208	-	49.692
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	(368)	-	482
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido	-	6.035	-	(3.502)
Reconciliación de (Gasto) Ingreso	-	47.875	-	46.672
Reconciliación Tasa Efectiva	-	0.35%	-	0.34%

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

- a) A 31 de diciembre de 2018 y 2017 los estados financieros consolidados de CCAF Los Héroes 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	31.12.2018		31.12.2017	
						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	1.720	(1.720)	1.682	(1.682)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	42.863	(42.863)	40.000	(40.000)
Total							(44.583)		(41.682)

Con respecto al Contrato de Servicios con Asimet Servicios S.A., CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

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

c) Dietas y estipendios del Directorio y remuneraciones del personal clave en la toma de decisiones

A continuación, se detalla las dietas de los directores y otros gastos del Directorio y remuneraciones devengadas del personal clave de la Administración:

Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Dietas del Directorio	70.039	61.151
Comités y otros gastos del Directorio	203.378	239.509
Remuneraciones devengadas del personal clave	2.396.977	1.861.326
Total	<u>2.670.394</u>	<u>2.161.986</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	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Cuotas sociales (1)	535.000	686.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de CCAF Los Héroes	1.136.841	677.575
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Administración común	Servicios contables y arriendo	41.668	40.740
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Administración común	Cuota social (2)	-	5.000

(1) CCAF Los Héroes paga durante el año cuotas sociales ordinarias y extraordinarias a la "Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes".

(2) Los Héroes CCAF pagó en el año 2017 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 CCAF Los Héroes al 1 de enero de 2018 y 2017 varió por la incorporación de los excedentes del año 2017 y 2016, respectivamente.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 (CMF), es la siguiente:

Conceptos	31.12.2018		31.12.2017	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	20.824.555	106.317.972	110.955.957	-
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3)(4)(5)(6) (a.2)	30.293.257	83.899.675	27.789.383	82.227.640
Obligación neta Cross Currency Swap (flujo no descontado)	-	3.389.951	-	3.192.036
Obligaciones por efectos de comercio (a.3)	5.000.000	-	-	-
Obligaciones por leasing (a.4)	913.737	1.143	872.887	872.887
Interés por pagar boletas de garantía (a.5)	-	-	823	-
Total	57.031.549	193.608.741	139.619.050	86.292.563

(1) El 19 de junio de 2013 se colocó bono corporativo Serie C por M\$25.000.000, tasa de colocación 6,65%.

(2) El 11 de octubre de 2013 se colocó bono corporativo Serie E por UF1.000.000, tasa de colocación 3,8%.

(3) El 2 de octubre de 2014 se colocó bono corporativo Serie G por UF 1.200.000, tasa de colocación 2,95%.

(4) El 1 de julio de 2016 se colocó bono corporativo Serie L por M\$33.000.000, tasa de colocación anual 6,80%.

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

(6) El 7 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,5%.

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

31.12.2018

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\$	UF	
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.727.482	2.727.482	16.093.084	-	-	-	-	-	-	16.093.084	18.698.384	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	554.287	554.287	3.270.483	-	-	-	-	-	-	3.270.483	3.799.939	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.827.392	2.827.392	16.682.591	-	-	-	-	-	-	16.682.591	19.383.325	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	3.048.577	3.048.577	17.987.655	-	-	-	-	-	-	17.987.655	20.899.666	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	665.144	665.144	3.924.579	-	-	-	-	-	-	3.924.579	4.559.927	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.476.476	2.476.476	14.612.062	-	-	-	-	-	-	14.612.062	16.977.600	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.006.518	2.006.518	11.839.148	-	-	-	-	-	-	11.839.148	13.755.780	-
International Finance Corp.	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLJA	5,9300	5,9300	-	1.160.127	1.160.127	4.379.256	7.301.731	6.915.021	3.312.362	-	-	-	21.908.370	19.295.700	-
Penta AHM	96.778.070-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FLJA	5,2000	5,2000	-	4.508.725	-	4.508.725	-	-	-	-	-	-	-	-	2.961.58
Subrogro bancario	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	-	FLJA	-	-	-	849.827	-	849.827	-	-	-	-	-	-	849.827	-	-
Total										5.358.552	15.466.003	20.824.555	88.788.858	7.301.731	6.915.021	3.312.362	-	-	106.317.972	118.220.148	2.961.58

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	TABOLP180+ 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	TABOLP180+ 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	RJA	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	TABOLP180+ 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	TABOLP180+ 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	TABOLP180+ 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	TABOLP180+ 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	TABOLP180+ 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	-

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 (CMF), es la siguiente: (continuación)

a.2) Obligaciones por el público (bono corporativo) expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2018

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	5 a 10 Años		Total Pasivo no Corriente
					%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$
Bono serie G	708	UF	2,95	3,0	Semestral	Semestral	4.237.603	4.186.236	8.423.839	-	-	-	-	-	-	8.269.737
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	12.655.332	12.655.332	11.919.630	5.683.920	-	-	-	17.603.550	27.499.999
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	818.869	7.710.317	8.529.186	15.011.199	14.465.286	7.027.926	-	-	36.504.411	41.348.685
Bono serie Q	843	UF	2,5%	2,58%	Semestral	Semestral	342.450	342.450	684.900	684.900	7.533.541	7.362.316	7.191.091	7.019.866	29.791.714	27.565.790
Total							5.398.922	24.894.335	30.293.257	27.615.729	27.682.747	14.390.242	7.191.091	7.019.866	83.899.675	104.684.211

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	5 a 10 Años		Total Pasivo no Corriente
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$
			%	%												
Bono serie E	708	UF	3,80	3,95	Semestral	Semestral	3.472.583	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

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 (CMF), es la siguiente: (continuación)

a.3) Obligaciones por efectos de comercio expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2018

Número de Inscripción e Identificación	Serie	Unidad de Reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de Interés		Vencimiento								
					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
0NHER-080119	80	Pesos	5.000.000	08-01-2019	Fija	3,72	-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-
total							-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-

Al 31 de diciembre de 2017 CCAF Los Héroes no mantiene pasivos financieros por este concepto.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 (CMF), es la siguiente: (continuación)

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

31.12.2018

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	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	224.473	673.419	897.892	-	-	-	-	-	-	871.239
Procesac S.A.	96559410-8	CCAF Los Héroes	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	4.573	10.290	14.863	1.143	-	-	-	-	1.143	15.474
IBM Chile S.A.	92040000-0	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	2,09	982	-	982	-	-	-	-	-	-	981
Total								230.028	683.709	913.737	1.143	-	-	-	-	1.143	887.694

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\$
Entel S.A.	92580000-7	CCAF Los Héroes	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

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 (CMF), es la siguiente: (continuación)

a.5) Interés por pagar boletas de garantía

Al 31 de diciembre de 2018 CCAF Los Héroes no mantiene pasivos financieros por este concepto.

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\$	M\$			
Banco BCI	97006000-6	CCAF Los Héroes	70016330-K	Pesos	Mensual	Fija	1,00	-	823	823	-	-	-	-	-	130.00	
Total								-	823	823	-	-	-	-	-	130.00	

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

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

Conceptos	31.12.2018		31.12.2017	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	15.302.147	101.641.755	109.786.739	-
Obligaciones con el público (bono corporativo)(b.2)	27.427.507	77.760.443	24.603.222	74.259.601
Obligaciones Cross Currency Swap (ver nota 8.4)	-	302.392	-	155.434
Obligaciones por efectos de comercio (b.3)	4.995.937	-	-	-
Obligaciones por leasing (b.4)	890.693	1.138	808.644	846.976
Interés por pagar boletas de garantía (b.5)	-	-	58	-
Total	48.616.284	179.705.728	135.198.663	75.262.011

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

31.12.2018

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	4,6000	4,6000	210.455	1.953.946	2.164.401	15.742.685	-	-	-	-	-	15.742.685	18.698.384	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	42.769	397.086	439.855	3.199.274	-	-	-	-	-	3.199.274	3.799.939	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	218.164	2.025.521	2.243.685	16.319.357	-	-	-	-	-	16.319.357	19.383.325	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	235.231	2.183.977	2.419.208	17.596.005	-	-	-	-	-	17.596.005	20.899.666	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	51.323	475.841	527.164	3.838.975	-	-	-	-	-	3.838.975	4.559.927	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	191.087	1.774.127	1.965.214	14.293.910	-	-	-	-	-	14.293.910	16.977.600	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	154.825	1.437.453	1.592.278	11.581.371	-	-	-	-	-	11.581.371	13.755.780	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FLA	5,9300	5,9300	183.201	-	183.201	3.147.337	6.363.475	6.363.475	3.195.891	-	-	19.070.178	19.295.700	-
Penta AHM	96.778.070-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FLA	5,2000	5,2000	2.917.314	-	2.917.314	-	-	-	-	-	-	-	-	2.961.582
Sobregiro bancario		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	FLA				849.827	-	849.827	-	-	-	-	-	-	-	849.827	-
Total									5.054.196	10.247.951	15.302.147	85.718.914	6.363.475	6.363.475	3.195.891	-	-	101.641.755	118.220.148	2.961.582

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	-	-	-	-	-	-	-	20.666.729	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,3600	4,3600	4.247.257	-	4.247.257	-	-	-	-	-	-	-	4.199.952	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	FLA	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									109.786.739	-	109.786.739	-	-	-	-	-	-	-	108.565.426	-

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

31.12.2018

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	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie G	708	UF	2,95	3,0	Semestral	Semestral	4.203.358	4.130.049	8.333.407	-	-	-	-	-	-	8.269.7
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	11.153.273	11.153.273	11.000.002	4.897.529	-	-	-	15.897.531	27.499.9
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	800.672	6.891.448	7.692.120	13.782.895	13.782.895	6.814.028	-	-	34.379.818	41.348.6
Bono serie Q	843	UF	2,5%	2,58%	Semestral	Semestral	248.707	-	248.707	-	6.891.448	6.891.448	6.891.448	6.808.750	27.483.094	27.565.7
Total							5.252.737	22.174.770	27.427.507	24.782.897	25.571.872	13.705.476	6.891.448	6.808.750	77.760.443	104.684.2

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	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
					%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie E	708	UF	3,80	3,95	Semestral	Semestral	3.452.114	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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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 efectos de comercio

31.12.2018

Número de Inscripción e Identificación	Serie	Unidad de Reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de Interés		Vencimiento								
					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\$	
ONHER-080119	80	Pesos	5.000.000	08-01-2019	Fija	3,72	4.995.937	-	4.995.937	-	-	-	-	-	-
Total							4.995.937	-	4.995.937	-	-	-	-	-	-

Al 31 de diciembre de 2017 CCAF Los Héroes no mantiene pasivos financieros por este concepto.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

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

b.4) Obligaciones por leasing

31.12.2018

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\$	
Entel S.A.	92580000-7	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	217.334	657.971	875.305	-	-	-	-	-	-	871.239
Procesac S.A.	96559410-8	CCAF Los Héroes	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	4.392	10.014	14.406	1.138	-	-	-	-	1.138	15.474
IBM Chile S.A.	92040000-0	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	2,09	982	-	982	-	-	-	-	-	-	981
Total								222.708	667.985	890.693	1.138	-	-	-	-	1.138	887.694

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.	92.580.000-7	CCAF Los Héroes	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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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.5) Interés por pagar boletas de garantía

Al 31 de diciembre de 2018 CCAF Los Héroes no mantiene pasivos financieros por este concepto.

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	97.006.000-6	CCAF Los Héroes	70016330-K	Pesos	Mensual	Fija	1,00	58	-	58	-	-	-	-	-	-	130.000
Total								58	-	58	-	-	-	-	-	-	130.000

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Beneficios por pagar	(a)	8.884.981	938.168
Obligaciones con terceros	(b)	31.304.274	32.156.523
Cuentas por pagar fondos nacionales		582.961	251.278
Retenciones	(c)	1.938.742	1.562.643
Otras cuentas por pagar	(d)	4.753.927	4.656.257
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		9.504	7.597
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	2.688	2.716
Total		<u>47.477.077</u>	<u>39.575.182</u>

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2018

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	8.882.220	31.304.274	582.961	1.938.742	4.753.927	9.504	2.688
31-60	2.761	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	8.884.981	31.304.274	582.961	1.938.742	4.753.927	9.504	2.688

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

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Crédito condición especial	2.761	51.306
Prestaciones complementarias (1)	8.696.526	766.756
Otros beneficios por pagar	185.694	120.106
Total	8.884.981	938.168

(1) La variación se explica por el aporte efectuado por Minera La Escondida Ltda. el 30 de diciembre de 2018 por M\$7.137.297 cuya finalidad es el pago de prestaciones del periodo 2019.

b) Obligaciones con terceros

Detalle	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Proveedores	4.535.524	3.135.641
Recaudación convenios por depositar (1)	3.264.732	1.938.740
Pago en exceso crédito social (2)	752.591	842.661
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	21.739.425	25.714.322
Acreedores por cheques caducados (4)	181.846	114.555
Recaudación cuotas de créditos sociales por compra de cartera	646	31.149
Acreedores varios	829.510	379.455
Total	31.304.274	32.156.523

(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 2018 y 2017

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

Detalle	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Gastos notariales	67.214	65.646
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	838.685	678.494
Obligaciones previsionales	633.383	536.355
Impuestos por pagar	350.177	239.194
Otros descuentos personal	49.283	42.954
Total	<u>1.938.742</u>	<u>1.562.643</u>

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	4.753.927	4.656.257
Total	<u>4.753.927</u>	<u>4.656.257</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, cajeros entre otros.

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar**e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos****31.12.2018**

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	Nº	Monto \$	Nº	Monto \$	Nº	Monto \$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	2.688	-	-	2	2.688
Total (3)= (1) + (2)	2	2.688	-	-	2	2.688

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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)****31.12.2017**

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	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

e.2) Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción**31.12.2018**

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	M\$
Personas Naturales ⁽¹⁾	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas ⁽²⁾	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

31.12.2017

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	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 2018 y 2017

Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Conceptos	31.12.2018		31.12.2017	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisión de vacaciones	2.147.212	-	1.930.459	-
Provisión comisiones, premios y concursos	166.000	-	112.000	-
Provisión incentivo del personal (1)	1.232.985	-	1.272.295	-
Otras provisiones del personal (2)	-	1.635.492	1.737.215	-
Total	3.546.197	1.635.492	5.051.969	-

- (1) Esta provisión corresponde a una bonificación anual al rol ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales.
- (2) Corresponde a una estimación del monto de obligaciones laborales que se originan como consecuencia de la suscripción del nuevo contrato con el IPS suscrito el 01.05.2018 con vigencia hasta el 30.04.2022.

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

31.12.2018

	Provisión de Vacaciones	Provisión comisiones, premios y concursos	Provisión Incentivo del Personal	Otras Provisiones del Personal
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2018	1.930.459	112.000	1.272.295	1.737.215
Constitución de provisiones	839.171	1.080.200	1.353.173	485.687
Aplicación de provisiones	(622.418)	(1.026.200)	(1.392.483)	-
Otro incremento (disminución)	-	-	-	(587.410)
Saldo al 31.12.2018	2.147.212	166.000	1.232.985	1.635.492

31.12.2017

	Provisión de Vacaciones	Provisión comisiones, premios y concursos	Provisión Incentivo del Personal	Otras Provisiones del Personal
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2017	1.764.029	-	2.157.275	868.607
Constitución de provisiones	652.212	112.000	1.351.371	1.265.608
Aplicación de provisiones	(485.782)	-	(2.236.351)	(397.000)
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2017	1.930.459	112.000	1.272.295	1.737.215

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

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

Detalle	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Aportes devengados	39.828	783
Asignación familiar por compensar	(93)	(247)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	820.343	828.053
Reservas de cabañas	59.182	31.888
Varios	19.932	13.724
Total	939.192	874.201

(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	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Pagos provisionales mensuales (1)	112.736	42.025
Crédito por capacitación (1)	441.489	200.000
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 18) (1)(2)	(91.532)	(49.692)
Subtotal Activo(Pasivo)	462.693	192.333

(1) Estos montos incluyen M\$238.192 correspondiente a impuestos por recuperar AT2018.

(2) Este monto está compuesto por M\$42.208 y M\$49.692 correspondiente a la provisión por impuesto a la renta año 2018 y 2017 respectivamente y M\$(368) por corrección monetaria de los pagos provisionales mensuales.

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	584.021	546.143
Total	584.021	546.143

(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 2018 y 2017

Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	113.115	112.220
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.572	8.572
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(35.099)	(34.884)
Total	<u>86.588</u>	<u>85.908</u>

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

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

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2018		31.12.2017	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (1)	169.638	-	201.335	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (2)	-	814.697	978.309	-
Otras provisiones varias	-	-	33.500	-
Total	<u>169.638</u>	<u>814.697</u>	<u>1.213.144</u>	<u>-</u>

(1) M\$60.931 (M\$89.376 año 2017) 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\$108.707 (M\$111.959 año 2017) corresponden a pagos de indemnizaciones, sueldos y feriados de ex trabajadores de empresas dealers, por término anticipado de sus contratos.

(2) Corresponde a una estimación por desmantelamiento de 87 locales arrendados, derivado del contrato con el Instituto de Previsión Social, suscrito el 02.05.2018 y cuya vigencia es hasta el 30.04.2022.

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

31.12.2018

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$	Otras Provisiones Varias M\$
Saldo al 01.01.2018	201.335	978.309	33.500
Constitución de provisiones	-	112.555	-
Aplicación de provisiones	(22.401)	-	-
Otro incremento (disminución)	(9.296)	(276.167)	(33.500)
Saldo al 31.12.2018	<u>169.638</u>	<u>814.697</u>	<u>-</u>

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)

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

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

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					
	01.01.2018 31.12.2018			01.01.2017 31.12.2017		
	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total (1) M\$	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total M\$
Consumo	(11.802.725)	-	(11.802.725)	(11.769.175)	-	(11.769.175)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(17.070)	28.782	11.712	(64.526)	23.022	(41.504)
Mutuos hipotecarios no endosables	(8.699)	19.671	10.972	(73.392)	17.188	(56.204)
Total	(11.828.494)	48.453	(11.780.041)	(11.907.093)	40.210	(11.866.883)

(2) 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 2018 y 2017

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

		01.01.2018	01.01.2017
		31.12.2018	31.12.2017
		M\$	M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros	(1)	(10.052)	(22.413)
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(2)	(20.790)	(18.146)
Deterioro activo fijo	(3)	(115.317)	-
Total		(146.159)	(40.559)

(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 2018 y 2017 se estimó un deterioro de M\$(448.980) y M\$(358.784), respectivamente, además reverso de provisiones por recuperaciones de incobrables por M\$438.928 y M\$336.371, 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 2018, CCAF Los Héroes efectuó un deterioro de M\$115.317 ya que se estimó que el valor libro del activo fijo disponible para la venta Parque Juan Lopez, excedía su valor razonable.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 31 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2018 y 2017, es el siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Instrumentos de renta fija	1.177.697	2.004.134
Total	1.177.697	2.004.134

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					
	01.01.2018 31.12.2018			01.01.2017 31.12.2017		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Consumo (*)	69.564.653	1.546	69.566.199	72.238.424	2.354	72.240.778
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	31.807	8.905	40.712	36.080	11.411	47.491
Mutuos hipotecarios endosables	103.566	51.135	154.701	108.168	32.234	140.402
Total	69.700.026	61.586	69.761.612	72.382.672	45.999	72.428.671

(*) Incluye M\$884.413 (M\$1.224.612 año 2017) de comisiones por ventas del período por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M\$913.433 (M\$316.176 año 2017) por el recupero de intereses de créditos castigados, según lo dispone la Circular 3225 del 27-04-2016 de la SUSESO.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 33 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2018 y 2017 por segmento es la siguiente:

			Acumulado		
			01.01.2018		
			31.12.2018		
Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Prestaciones sociales financieras	Total
			M\$	M\$	M\$
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	35.717.464	-	35.717.464
Mineras y otras	Adm.Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	327.389	-	327.389
Cias. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.209.434	5.209.434
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	578.917	-	578.917
Clientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	1.164.998	-	1.164.998
Otras empresas	Servicio de recaudación , promoción y otros	Metropolitana y Regiones	208.022	-	208.022
Total			37.996.790	5.209.434	43.206.224

			Acumulado		
			01.01.2017		
			31.12.2017		
Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Prestaciones sociales financieras	Total
			M\$	M\$	M\$
IPS y AFPs	Servicio de pago de pensiones	Metropolitana y Regiones	36.220.838	-	36.220.838
Mineras y otras	Adm.Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	290.041	-	290.041
Cias. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	4.488.644	4.488.644
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	408.815	-	408.815
Clientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	1.634.301	-	1.634.301
Otras empresas	Servicio de recaudación , promoción y otros	Metropolitana y Regiones	182.667	-	182.667
Total			38.736.662	4.488.644	43.225.306

Los servicios descritos anteriormente son traspasados a los clientes en un momento determinado del tiempo y el canal de venta es la red de sucursales.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 34 - Otros Ingresos

Por segmento

	01.01.2018 31.12.2018			01.01.2017 31.12.2017		
	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Comisión Administración Fondos Nacionales	257.544	-	257.544	223.864	-	223.864
Cotización 1% pensionado	11.648.196	-	11.648.196	11.164.141	-	11.164.141
Intereses, reajustes, multas y otros (1)	96.509	4.715.698	4.812.207	116.051	4.786.257	4.902.308
Otros Ingresos	42.344	-	42.344	19.182	-	19.182
Total	12.044.593	4.715.698	16.760.291	11.523.238	4.786.257	16.309.495

(1) Corresponde a recuperaciones de crédito social castigados M\$4.715.698 año 2018 y M\$4.786.257 año 2017.

Nota 35 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 M\$	01.01.2017 31.12.2017 M\$
Sueldos (1)	(22.448.734)	(20.632.730)
Beneficios (2)	(7.261.440)	(6.760.907)
Leyes sociales	(1.000.248)	(1.057.754)
Gratificación	(3.490.893)	(3.163.197)
Indemnización (3)	(2.228.101)	(1.660.953)
Total	(36.429.416)	(33.275.541)

(1) La variación se explica principalmente por aumentos en sueldos base por M\$1.319.131, vacaciones M\$91.423 pago en comisiones por ventas y afiliación por M\$393.568.

(2) La variación respecto al año anterior se explica principalmente por un mayor pago en beneficios por M\$ 761.866, entre los que se distinguen movilización, colación, bono por término conflicto, capacitación, premios y concursos, entre otros. Este monto se ve compensado por una disminución de gastos por bono de gestión, aporte para bienestar del sindicato y celebración de fechas por un monto de M\$(263.458).

(3) El aumento se explica por desvinculaciones de colaboradores de CCAF Gabriela Mistral por un monto de M\$591.783.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza

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

	01.01.2018	01.01.2017
	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	(7.346.335)	(7.598.393)
Servicios generales (2)	(22.835.047)	(21.950.221)
Gastos generales en promoción (3)	(1.907.990)	(2.596.152)
Gastos generales tecnología e informática	(9.099.989)	(9.147.545)
Mantenición y reparación	(1.686.033)	(1.601.352)
Servicio externo (4)	(5.172.834)	(4.930.700)
Movilización, alojamiento y viáticos	(848.212)	(642.352)
Consumos básicos	(2.261.206)	(2.217.692)
Asesorías (5)	(942.186)	(611.194)
Convenios por recaudar	(297.868)	(270.783)
Gastos de cobranza	(851.212)	(946.101)
Gastos del Directorio y comité de Directorio	(273.417)	(300.660)
Gastos producción eventos (parques)	(892.974)	(1.124.702)
Gastos por administración de convenios (parques)	(469.826)	(356.879)
Condonación crédito social PBS	(146)	(137.811)
Otros	(476.894)	(504.617)
Total	(55.362.169)	(54.937.154)

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

	01.01.2018	01.01.2017
	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Bono natalidad	(129.535)	(141.148)
Bono nupcialidad	(205.042)	(204.479)
Bono fallecimiento	(45.340)	(40.690)
Asignación de estudios	(294.412)	(253.535)
Prestaciones de salud y eventos (a)	(6.362.919)	(6.129.594)
Condonación crédito social PBS Afiliado	(292)	(617.188)
Otras prestaciones	(308.795)	(211.759)
Total	(7.346.335)	(7.598.393)

(a) Incluye prestaciones de salud y eventos a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes CCAF.

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 36 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)

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

- (2) La variación se explica principalmente por un aumento de M\$1.136.921, en los rubros de aseo M\$118.757, vigilancia M\$38.411, transportes de remesas M\$769.443 y M\$210.310 en arriendos de oficina. Lo anterior se ve compensado con una disminución de M\$(310.487), en los rubros de archivo externo M\$(69.150), comisiones operador logístico M\$(62.603), procesamiento de datos M\$(38.383) y otros servicios generales por M\$(140.351).
- (3) La variación se explica principalmente por disminución en los rubros de material publicitario M\$(123.847), comisiones de agencias publicitarias M\$(376.647) y arriendos de espacio y medios de comunicación M\$(201.993).
- (4) La variación se explica principalmente por un aumento de M\$385.511 en los rubros de servicios externos M\$237.446, honorarios profesionales M\$129.457 y subcontrato de servicios externos por M\$18.608. Lo anterior se ve compensado con una disminución de M\$(149.995) por servicios de cajeros externos.
- (5) El aumento con respecto al año anterior se explica principalmente por pago de asesorías asociada a la implementación de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes M\$ 80.465, asesoría por migración de proveedor de servicios tecnológicos y comunicaciones de datos M\$51.921, asesoría por revisión de Estados Financieros CCAF Gabriela Mistral para el proceso de fusión M\$142.519, asesoría implementación gobierno TI M\$75.162. Adicionalmente, existe una disminución por servicios para Infraestructura de informes técnicos M\$(46.096).

Nota 37 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2018 - 31.12.2018

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(6.018.161)	-	(6.018.161)
Obligaciones con el público (bonos)	(5.117.452)	(28.171)	(5.145.623)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(1.685.268)	28.171	(1.657.097)
Otros	(318.100)	-	(318.100)
Total	(13.138.981)	-	(13.138.981)

01.01.2017 - 31.12.2017

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

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 38 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

	Índice Reajustabilidad	Acumulado	
		01.01.2018	01.01.2017
		31.12.2018	31.12.2017
		Utilidad/ (Pérdida) M\$	Utilidad/ (Pérdida) M\$
Otros activos	UF	18.067	11.668
Obligaciones con Bancos	UF	(34.700)	(33.413)
Otros pasivos	UF	(44.389)	7.075
Total		(61.022)	(14.670)

Nota 39 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2018	01.01.2017
	31.12.2018	31.12.2017
	M\$	M\$
Utilidad(pérdida) en venta de activo fijo	7.370	6.028
Arriendos de oficinas y estacionamiento	53.461	49.296
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(35.711)	(419)
Resultado por combinación de negocios ⁽¹⁾	4.115.062	-
Otros ⁽²⁾	(158.434)	(410.208)
Total	3.981.748	(355.303)

⁽¹⁾ Ver nota N°46⁽²⁾ Este monto está compuesto por M\$(261.167) por concepto de pérdidas operacionales (M\$518.854 año 2017) y gastos varios por M\$(27.408) (M\$21.560 año 2017) e ingresos varios por M\$130.139 (M\$130.206 año 2017).**Nota 40 - Información Financiera por Segmento**

CCAF Los Héroes 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 2018 y 2017

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

CCAF Los Héroes 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”.

CCAF Los Héroes 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 2022.

		31.12.2018	
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	69.761.612	69.761.612
Ingresos de actividades ordinarias	37.996.790	5.209.434	43.206.224
Otros ingresos	12.044.593	4.715.698	16.760.291
Gastos por intereses y reajustes	(652.027)	(12.486.954)	(13.138.981)
Gastos por beneficio a los empleados	(17.566.840)	(18.862.576)	(36.429.416)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(11.780.041)	(11.780.041)
Gastos por depreciación y amortización	(1.715.578)	(1.453.143)	(3.168.721)
Materias primas y consumibles utilizados	(757.603)	(225.519)	(983.122)
Otros gastos por naturaleza	(42.265.917)	(13.096.252)	(55.362.169)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(89.980)	(56.179)	(146.159)
Otras ganancias (pérdida)	1.452.633	2.529.115	3.981.748
Ingresos financieros	-	1.177.697	1.177.697
Costos financieros	(3.463)	(65.783)	(69.246)
Participaciones en ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos	1.481.422	2.633.640	4.115.062
Resultados por unidad de reajuste	(26.322)	(34.700)	(61.022)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(11.583.714)	25.332.409	13.748.695
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(47.875)	-	(47.875)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(11.631.589)	25.332.409	13.700.820
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(11.631.589)	25.332.409	13.700.820

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

	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	38.736.662	4.488.644	43.225.306
Otros ingresos	11.523.234	4.786.261	16.309.495
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)
Materias primas y consumibles utilizados	(792.182)	(246.270)	(1.038.452)
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)	(190.133)	(165.170)	(355.303)
Ingresos financieros	-	2.004.134	2.004.134
Costos financieros	(5.571)	(105.844)	(111.415)
Resultados por unidad de reajuste	18.743	(33.413)	(14.670)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(10.430.604)	24.002.503	13.571.899
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(46.672)	-	(46.672)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(10.477.276)	24.002.503	13.525.227
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(10.477.276)	24.002.503	13.525.227

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 40 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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

	31.12.2018			31.12.2017		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Total activos, corriente	39.433.305	188.672.486	228.105.791	29.151.685	167.083.468	196.235.153
Total activos, no corriente	24.071.895	216.557.690	240.629.585	17.918.633	215.392.368	233.311.001
Total Activos	63.505.200	405.230.176	468.735.376	47.070.318	382.475.836	429.546.154

	31.12.2018			31.12.2017		
	Contribución Social y otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Total pasivos, corrientes	48.001.339	52.747.049	100.748.388	46.462.096	135.451.063	181.913.159
Total pasivos, no corrientes	140.681.175	42.147.933	182.829.108	113.266.850	(37.372.788)	75.894.062
Total pasivos	188.682.514	94.894.982	283.577.496	159.728.946	98.078.275	257.807.221
Patrimonio, neto	(125.177.314)	310.335.194	185.157.880	(112.658.628)	284.397.561	171.738.933
Total Patrimonio neto y pasivos	63.505.200	405.230.176	468.735.376	47.070.318	382.475.836	429.546.154

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 2018 y 2017

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo
a) Cobros procedentes de la venta de bienes y prestaciones de servicio

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

Origen de los Ingresos	Ingresos Percibidos	
	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	41.923.509	43.410.619
Recaudación por prestaciones complementarias	37.511.642	20.214.034
Total	<u>79.435.151</u>	<u>63.624.653</u>

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	193.327.616	199.746.056
Recaudación fondos nacionales	59.490.550	61.163.582
Ingresos pago de pensiones IPS	2.312.768.864	2.347.196.140
Ingresos portal de pagos	319.229.546	278.706.869
Recaudación 1% pensionados y otros	19.978.943	13.110.084
Total	<u>2.904.795.519</u>	<u>2.899.922.731</u>

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Colocaciones de crédito social	(122.071.229)	(130.417.916)
Pagos de prestaciones complementarias	(29.636.131)	(20.416.962)
Pagos de prestaciones adicionales	(8.077.587)	(6.429.054)
Egresos por Fondos Nacionales	(65.780.305)	(59.525.066)
Pago de pensiones IPS	(2.317.394.131)	(2.350.476.580)
Pago portal de pagos	(318.783.815)	(278.552.347)
Pago de impuestos y otros similares	(11.012.369)	(4.179.430)
Totales	<u>(2.872.755.567)</u>	<u>(2.849.997.355)</u>

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 41 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)**d) Otras entradas (salidas) de efectivo**

Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Pago del 2% créditos con premio y otros	(103.289)	(276.722)
Total	<u>(103.289)</u>	<u>(276.722)</u>

Nota 42 - Contingencias y Restricciones**1) Garantías directas****a) Boletas de garantías**

Al 31 de diciembre de 2018 Los Héroes CCAF no mantiene boletas de garantía ni Pólizas de Seguros. Al 31 de diciembre de 2017 mantenía las siguientes boletas 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			31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$	
Instituto de Prevision Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Póliza Seguros (1)	-	-	3.649.826	01-11-2018
Total				-	-	3.649.826	

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, CCAF Los Héroes no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)**2) Juicios y demandas****a) Juicios**

Al 31 de diciembre de 2018 no existen juicios que afecten a CCAF Los Héroes.

b) Demandas**Causa civil**

Con fecha 09.12.2014, CCAF Los Héroes 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. Demandante se desistió de apelación y las partes suscribieron el 06.06.2018 un contrato de transacción para poner término al juicio; Los Héroes otorgará un beneficio a un grupo de deudores, cuyo costo estimado no es material.

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 2018 y 2017

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 2018
i.	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,05 veces
ii.	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 185.158

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 20 de marzo de 2018 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 2018 y 2017

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.2) Acuerdo con la Banca (continuación)**

En dicho contrato 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 la suma de “Otros Pasivos Financieros” corrientes y no corrientes, excluyendo los arrendamientos operativos que se consideren deuda financiera producto de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera número dieciséis de la International Accounting Standard Board; 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 2018 y 2017

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 período móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora entre noventa y uno y trescientos sesenta días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.

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

Obligación		Límite	Diciembre 2018
i.	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	1,96 veces
ii.	Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$ 185.158
iii.	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,05 veces
iv.	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,31%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2018, 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

Con fecha 22 de noviembre del 2018, la línea de efectos de comercio N° 34 se declara vencida, por encontrarse vencido su plazo y no existir valores pendientes de pago.

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a la línea N° 80 inscritas en la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 18 de noviembre de 2010 y sus modificaciones con fecha 25 de enero de 2011, 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 2018 y 2017

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.3) Efectos de comercio (continuación)****Línea N°80**

- a) Patrimonio: El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor.
- b) Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a 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 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 2018 y 2017

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 2018, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

N°	Nombre	Límite	31.12.2018
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 185.158
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	Cumple
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	0,5 Veces el Total de Activos	0,011
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	1,53 veces

Al 31 de diciembre de 2018, la Línea N°80 cumple con la totalidad de los indicadores.

Para dicha línea, en caso de 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 CMF 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 2018 y 2017

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.4) International Finance Corporation (IFC)**

El 18 de abril del 2018 CCAF Los Héroes y el Internacional Finance Corporation (IFC) firman contrato de crédito bilateral por un monto de hasta USD 50 millones. Mientras Los Héroes mantenga vigente su deuda con el IFC, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

- a) Patrimonio sobre activos: Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.
Para estos efectos, se entenderá por "Total Patrimonio" al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio". Por otro lado, se entenderá por "Total Activos" el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.
- b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas: Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.
Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre "Partes Relacionadas" y "Total Capital". Por "Partes Relacionadas", se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones.
Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.
- c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera: Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.
Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre "Exposición Neta a Mora" y "Total Capital". Para estos efectos, se entenderá por "Exposición Neta a Mora", a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.
Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.
- d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés: Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%.
Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CCAF Los Héroes y el "Total Capital". Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central.
Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.4) International Finance Corporation (IFC), continuación**

- e) Activo No Corriente sobre Patrimonio, sobre Total Capital: Mantener una razón de los Activos No corrientes sobre patrimonio menor a un 20%.
Para estos efectos, se entenderá por "Activos Fijos Netos" a la partida de los Estados Financieros "Propiedades, Plantas y Equipos, Neto" más la partida "Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios" y por "Total Capital" el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.
- f) Riesgo de Tasas de Interés: Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada período: 0-90 días, 90-365 días, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años, >10 años. establecido en la tabla siguiente.
Se entenderá el "Riesgo de Tasas de Interés" como la razón entre la "Brecha de Tasas de Interés" de cada período y "Total Capital".
Para estos efectos, se entenderá por "Brecha de Tasas de Interés" a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada período de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.
- g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés: Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.
Para estos efectos, se entenderá por "Riesgo Agregado de Tasas de Interés" a la sumatoria de todos los "Riesgos de Tasas de Interés" calculados en el punto precedente.
- h) Ratio de Liquidez: Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%.
Para estos efectos, se entenderá por "Ratio de Liquidez" a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 42 - Contingencias y Restricciones (continuación)**3) Otras restricciones (continuación)****3.4) International Finance Corporation (IFC), continuación**

N°	Nombre	Límite	Diciembre 2018
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	39,50%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,00%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	-0,88%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	3,43%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital (*)	< 20%	21,76%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,39%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,76%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	0,26%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	2,90%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	-0,52%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,14%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	3,94%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%	215,52%

(*) Con fecha 13 de marzo de 2019 IFC ha aprobado dispensa sobre este indicador, la que es aplicable en forma retroactiva entre el 31 de diciembre de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2019.

Al 31 de diciembre de 2018 para los instrumentos financieros indicados en puntos 3.1, 3.2 y 3.3 y 3.4, 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.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

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, cuya vista está pendiente.

Al 31 de diciembre de 2018 no se ha aplicado por los organismos fiscalizadores otras sanciones a CCAF Los Héroes ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 44 - Medioambiente

CCAF Los Héroes posee una extensa red de complejos recreacionales en el país, insertos en parques con extensas áreas verdes que contribuyen a mantener el medio ambiente natural de nuestros paisajes a lo largo del territorio nacional. En estos parques, nuestros afiliados obtienen un contacto cercano y acogedor con la naturaleza no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales.

Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2018 CCAF Los Héroes presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Monto M\$		Fecha de vencimiento
				Estado		
STORBOX S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.500	01-12-2020
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.207	02-05-2020
MULTICAJA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.780	01-09-2019
CORP. DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.000	24-06-2019
PROMOMAS PUBLICIDAD LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.960	01-04-2019
MERCER CORREDORES DE SEGUROS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.202	28-02-2019
ANTONIO AGUILERA BENAVIDES TURISMO EIRL	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.633	03-01-2019
G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	170.522	31-10-2022
PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	61.003	01-08-2022
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	297.435	31-07-2022
OPERADORA DE TARJETAS DE CREDITO NEXUS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	68.503	30-06-2022
ISS SERVICIOS GENERALES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	136.726	30-05-2022
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	370.539	01-05-2022
ASOCIADOS UNDURRAGA IMPRESORES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.616	03-02-2022
RANDSTAD EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIO	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.185	31-12-2021
GEPYS EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.156	31-12-2021
EULEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	191.417	05-11-2021
CELMEDIA FIDELIZACION SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.112	05-10-2021
ARTOOL SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.466	30-09-2021
BRINKS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	90.967	16-03-2021
SERVICIOS INTEGRALES VALOR AGREGADO	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	316.648	16-03-2021
IMPRENTA ALFREDO MOLINA FLORES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.140	01-02-2021
CYBERTRUST SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.648	31-12-2020
TOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	42.908	22-12-2020
AZURIAN TECNOLOGIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.250	30-11-2020
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION OPENAGORA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.648	20-10-2020
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.299	30-09-2020
ASESORIAS SIMPLICITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.950	31-08-2020
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.964	31-07-2020
SINRGY INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	96.480	30-07-2020
PROYEXION SERVICIOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	29.404	22-06-2020
SOC. DE SERVICIOS INTEGRALES DE SEG. DE LA PATAGONIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.643	21-05-2020
DISEÑO Y ARQUITECTURA 02 LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	827	02-05-2020
PTS SOLUTIONS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.146	15-04-2020
NOVARED CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	37.131	01-04-2020
MARSH S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.378	30-01-2020
ASIMET GESTION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.659	27-01-2020
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.280	27-01-2020



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 45 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Monto M\$		Fecha de vencimiento
				Estado		
UNIVERSIDAD MAYOR	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.654	27-01-2020
INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO SUBERCAEUX	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.804	27-01-2020
SERVICIOS INTEGRALES OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.891	05-12-2019
INTELLEGO CHILE ASES.Y CONSULTORIAS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.841	24-11-2019
AMF SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.572	04-11-2019
DELARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONAL S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.566	31-10-2019
VIGATEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.270	30-10-2019
INVERSIONES GEYSER LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.740	01-10-2019
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.351	01-10-2019
E-FOOD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	28.724	30-09-2019
DISEÑO, CRACIACIONES Y ALTA COSTURA BERCOVICH LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.378	29-09-2019
SERVICIOS TECNOLOGICOS ITD CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.296	19-09-2019
INTERNEXT S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	400	30-08-2019
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.891	31-07-2019
KYOCERA DOCUMENT SOLUTIONS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	49.618	30-07-2019
SERVICIOS INTEGRALES OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	82.697	30-07-2019
SERVICIOS PROSEGUR	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	164.484	19-07-2019
COMPANIA INTERNACIONAL DE SOFTWARE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	267	18-07-2019
ASESORIAS E INVERSIONES V VS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.398	15-07-2019
PRAXIS CALIDAD DE GESTION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.596	01-07-2019
SELLUTIONS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.025	01-07-2019
SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA ENVIA LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.598	01-07-2019
BPS SOLUCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.092	01-07-2019
PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA SSP CANAL LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.207	01-07-2019
SERVICIOS INTEGRALES OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.891	30-06-2019
PARTNERS INVESTIGAVION DE MERCADO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.478	20-06-2019
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.770	03-06-2019
INTEXA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	45.349	03-06-2019
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.798	31-05-2019
MANDOMEDIO COM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.939	17-05-2019
SOFTWARE R & D SERVICES GLOBALLOGIC INC. CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.708	06-05-2019
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.757	30-04-2019
NEXO IT CONSULTORES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.895	30-04-2019
PENTACROM SERVICIOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	20.469	30-04-2019
GLOBAL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.566	30-04-2019
ATENTO CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	37.699	30-04-2019
HOB S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.757	30-04-2019
SOFTWARE R & D SERVICES GLOBALLOGIC INC. CHILE LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.708	30-04-2019
INDUSTRIA TENSOLINE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.345	21-04-2019
JORG SASSENFELD JORQUERA COMUNICACIONES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.240	05-04-2019
CHILE SUPPLY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.376	02-04-2019
BPS SOLUCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	44.381	01-04-2019
DISEÑOS, CREACIONES Y ALTA COSTURA BERCOVICH LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	24.297	01-04-2019
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MEDICA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.378	31-03-2019
COMUNICACIONES MELELLI GROUP LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.674	31-03-2019
CORP. DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	37.214	31-03-2019
AGENCIA AII	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.207	31-03-2019
BASH REDES LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.426	19-02-2019
DIMERC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	35.643	06-02-2019
ALCALDE Y ASOCIADOS LTDA.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.757	03-02-2019
CORP. DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.757	03-02-2019
INGENIERIA Y CONST OROLEC NOVA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.505	30-01-2019
DELARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONAL S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.783	22-01-2019
SOCIEDAD DE INGENIERIA Y CONSTRUCCION	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.570	02-01-2019
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.921	02-01-2019
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.557	02-01-2019
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.133	02-01-2019
CONSTRUCTORA DE PRAGA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.252	02-01-2019

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 46 - Combinación de Negocios

Con fecha 15 de noviembre de 2018, CCAF Gabriela Mistral en sesión extraordinaria de directorio aprobó fusión con CCAF Los Héroes y su disolución. En esta misma fecha CCAF Los Héroes en sesión extraordinaria de directorio aprobó fusión con CCAF Gabriela Mistral.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), mediante oficio Ord. N°56.201 del 19 de noviembre de 2018 aprobó ambos acuerdos de directorio sobre la fusión de estas entidades y disolución de CCAF Gabriela Mistral. Mediante Oficio Ord. N°56.202 del 19 de noviembre de 2018 SUSESO, por solicitud de la Subsecretaría de Previsión Social, emitió informe favorable sobre la fusión y disolución antes señaladas. En esta misma fecha la Subsecretaría de Previsión Social del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, emite Decreto N°103, publicado el 30 de noviembre de 2018 en el Diario Oficial, aprobando fusión de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar Gabriela Mistral y Los Héroes, absorbiendo ésta a aquella, sucediéndola en todos sus derechos y obligaciones, y la consecuente disolución de CCAF Gabriela Mistral, conforme a los acuerdos de ambos directorios, reducidos a escritura pública el 16 de noviembre de 2018.

A principios de mayo de 2018 el directorio de CCAF Gabriela Mistral estimó que debido al tamaño y la situación financiera de CCAF Gabriela Mistral, la viabilidad de esta institución se encontraba comprometida, por lo que tomó contacto con CCAF Los Héroes para evaluar la posibilidad de una fusión por absorción entre ambas entidades. A esa época era de público conocimiento que CCAF Gabriela Mistral, no había emitido sus estados financieros auditados del año 2017. En junio CCAF Los Héroes efectuó due diligence, para determinar la viabilidad y conveniencia de materializar la fusión por absorción de CCAF Gabriela Mistral por CCAF Los Héroes. Realizada la primera etapa del due diligence se concluyó preliminarmente que dicha eventual fusión era viable y conveniente. En junio 2018 CCAF Los Héroes comunicó a CCAF Gabriela Mistral ciertas condiciones esenciales para continuar con el proceso de fusión, siendo aprobado por el directorio de CCAF Gabriela Mistral todas las condiciones, plazos y términos, lo que fue comunicado por CCAF Los Héroes como un hecho esencial al mercado.

En julio de 2019, para materializar lo acordado, los gerentes generales de ambas entidades suscribieron un memorándum de entendimiento en el cual manifestaron su voluntad de continuar con el proceso, estipulándose condiciones y plazos que debían cumplirse para materializar la fusión, la que incluía la aprobación de la Superintendencia de Seguridad Social y la dictación de los actos administrativos pertinentes requeridos por las normas de la Ley 18.883, lo que también se informó por hecho esencial al mercado. En las condiciones acordadas se encontraba la aprobación de la operación de concentración por parte de la Fiscalía Nacional Económica, la cual se cumplió mediante la resolución de fecha 3 de septiembre de 2018 dictada por dicha autoridad, y comunicado como hecho esencial al mercado. Con fecha 31 de octubre de 2018 se remitieron a la Comisión para el Mercado Financiero los antecedentes que dan cuenta de los objetivos y beneficios esperados, términos y condiciones de la fusión, estados financieros auditados de CCAF Gabriela Mistral y CCAF Los Héroes, declaración de auditores externos de la entidad continuadora que respalda el estado de situación financiera de la misma a valores justos, informes periciales, emitidos por peritos independientes de la Corporación y de sus auditores externos, sobre el valor de las entidades que se fusionan, el cual incluye un estado de situación financiera pro forma post

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 46 - Combinación de Negocios (continuación)

fusión con los saldos de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio de las entidades que se fusionan, columna de ajustes y finalmente los saldos fusionados que representan a la nueva entidad.

Los montos reconocidos con respecto a los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos son los que se detallan en la tabla a continuación:

Cifras en MM\$	30.11.2018
Activos	MM\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	311
Otros activos financieros corrientes	-
Colocaciones de crédito social	9.037
Deudores previsionales netos	240
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	4.370
Propiedades, planta y equipo	9.518
Propiedades de inversión	653
Activos no financieros	1.394
Otros activos (1)	50
Total Activos	25.573
Pasivos	
Otros pasivos financieros	16.155
Ctas. Comerciales y otras cuentas por pagar	1.989
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	228
otros pasivos no financieros	3.098
Otros pasivos (2)	8
Total Pasivos	21.478
Badwill	4.095

Durante el mes de diciembre 2018, se ajustaron deudores varios y otras provisiones que produjo un aumento en el valor inicial del badwill en MM\$20, quedando al valor al 31.12.2018 en MM\$4.115.

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

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2018 y 2017

Nota 46 - Combinación de Negocios (continuación)**Justificación de la operación**

Se demuestra la fortaleza financiera, operacional y de gobierno corporativo de la institución frente al mercado

Incorporar una importante cartera de entidades empleadoras y trabajadores de los segmentos de la pequeña y mediana empresa

Incorporar cartera de créditos con nivel de provisiones, el cual con una adecuada gestión de recaudación y cobranza aportaría valor a CCAF Los Héroes

Incorporar varios inmuebles, donde algunos de ellos aportan un valor estratégico para efectos de ampliar la oferta de parques y servicios recreacionales para todos los afiliados

Incorporación de 175.000 afiliados trabajadores y 21.000 pensionados que podrán ser beneficiarios de las prestaciones de la entidad

Aspectos contables

La operación descrita anteriormente constituyó en términos contables bajo IFRS 3 “Combinación de Negocios”, una fusión por el método de la adquisición.

El objetivo de la NIIF 3 es mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre las combinaciones de negocios y sus efectos, que la entidad informante proporciona a través de sus estados financieros Consolidados. Ello se lleva a cabo mediante el establecimiento de principios y requerimientos sobre la forma en que una adquirente:

(a) reconocerá y medirá en sus estados financieros consolidados los activos identificables adquiridos, los pasivos asumidos y cualquier participación no controladora en la entidad adquirida.

(b) reconocerá y medirá la plusvalía adquirida en la combinación de negocios o una ganancia procedente de una compra en condiciones ventajosas.

El valor razonable de los activos y pasivos identificables consolidados en los presentes estados financieros han sido determinados sobre bases provisionales, lo que se encuentra dentro del marco normativo de NIIF 3 que permite mantener dicho cálculo sujeto a posibles variaciones durante un año.

Nota 47 - Hechos Posteriores

Desde el 31 de diciembre de 2018 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de CCAF Los Héroes no tiene conocimiento de 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 2018

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. Lo anterior es financiado 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. Además, de otras actividades propias de la Corporación

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 177 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.

El 30 de noviembre de 2018, CCAF Los Héroes y CCAF Gabriela Mistral materializan su fusión, lo que permite ampliar la base afiliados, de manera de entregar contribución social y mejorar la calidad de vida de más personas, llegando a más de un millón de afiliados. Esto ha tenido implicancias en los números de balance y resultados que a continuación se presentan.

1. 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 2018 y 2017. En este apartado, el efecto de la fusión entre Los Héroes y Caja Gabriela Mistral viene dado del resultado de diciembre de 2018 (entidad ya fusionada) y el excedente por mayor de valor de combinación de negocios (línea *Otros*).

	01.01.2018	01.01.2017		
	31.12.2018	31.12.2017	Variación	Variación
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	68.848	72.112	-3.264	-5%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-12.031	-13.220	1.190	-9%
Gastos por intereses y reajustes	-13.139	-15.113	1.974	-13%
Ingresos Financieros	1.178	2.004	-826	-41%
Costos Financieros	-69	-111	42	-38%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-6.151	-6.764	614	-9%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-11.780	-11.867	87	-1%
Recuperaciones de créditos castigados	5.629	5.102	527	10%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	43.206	43.225	-19	0%
Otros ingresos (5)	12.045	11.523	521	5%
Gastos por beneficios a los empleados	-36.429	-33.276	-3.154	9%
Otros gastos por naturaleza	-55.362	-54.937	-425	1%
Depreciaciones y Amortizaciones	-3.169	-3.643	474	-13%
Otros (6)	2.744	-1.496	4.239	-283%
Excedente (Déficit)	13.701	13.525	176	1%
EBTDA (7)	16.917	17.215	-297	-2%
Contribución Social (8)	7.323	7.897	-574	-7%
Prestaciones Adicionales	7.346	7.598	-252	-3%
Créditos condición especial	-24	161	-184	-115%
Condonación crédito social PBS no afiliados	0	138	-138	-100%
EBTDA Ajustado (9)	24.240	25.111	-871	-3%



(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 de Ingresos por Intereses y reajustes).

(4) Incluye: (i) prestación de servicio de pago de pensiones, (ii) adm. beneficios de prestaciones complementarias, (iii) servicios de recaudación de primas de seguros y (iv) otros.

(5) Otros ingresos incluye: (i) Comisión administración fondos nacionales, (ii) cotización 1% pensionados, (iii) intereses, reajustes, multas y otros y (iv) otros ingresos.

(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, Otras ganancias pérdidas y \$4.115 millones asociados al mayor valor producto de la fusión con CCAF Gabriela Mistral (Badwill).

(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 \$7.346 millones y el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que durante el período descendió a -\$24 millones.

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

1. El resultado de Los Héroes alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2018 de \$13.701 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2017 de \$13.525 millones, que implica un crecimiento de \$176 millones respecto al año anterior.

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

- a. Disminución en los *Ingresos por intereses y reajustes* por \$3.264 millones producto, principalmente, de menores ingresos en créditos de consumo a raíz de una baja en las tasas promedio de interés tanto del segmento trabajador como pensionado, que responde a las bajas de tasas de referencia del mercado.
- b. Disminución de *Gastos por intereses financieros netos* en \$1.190 millones, explicado por una caída en los gastos por intereses financieros por \$1.974 millones por una menor deuda financiera, en parte por el pago de la serie A de bonos corporativos en diciembre del 2017, y de otros vencimientos de deuda recurrentes, tanto de bonos corporativos como de deuda bancaria. Durante el ejercicio 2018 se colocó un bono social serie Q por UF 1.000.000, siendo la primera caja de compensación en emitir deuda con estas características. Además, se giraron USD 30 millones que fueron parte del crédito internacional logrado con IFC. Con lo comentado, se prepagó la deuda financiera de la CCAF Gabriela Mistral tras la fusión. Esto fue compensando en parte por la disminución en \$826 millones en ingresos financieros, producto del menor saldo de inversiones, junto con una baja en la tasa promedio.



- c. Disminución en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en \$614 millones, basada en un incremento de 10% (\$527 millones) en las recuperaciones de créditos castigados, producto de la mejora continua de las estrategias de cobranza durante 2018, destacando una mejor gestión de ubicación de empleadores. Adicionalmente, se produjo un menor gasto bruto de \$87 millones, producto de un menor flujo de castigos durante 2018 (\$1.989 millones menos que el año 2017), explicado por las gestiones de cobranza para la contención de mora temprana y control del emplanillado, la detección de movimientos de empleadores en empresas no afiliadas y entidades pagadoras, y la disminución de trabajadores finiquitados en las empresas afiliadas durante el año 2017 que se refleja en el menor volumen de castigos del 2018.

Lo anterior se compensó con una menor liberación de provisiones de \$1.902 millones (liberación de \$2.373 millones en 2017 v/s liberación de \$471 millones en 2018), basada principalmente en las restricciones contenidas en la Circular N°3355 de la SUSESO emitida en abril de 2018, que limita la relación cuota renta de empresas del Gobierno Central a un máximo de 15% compartido con otros descuentos de carácter voluntario (antes un 25% no compartido), lo que ha llevado a una baja en el stock de crédito por una disminución importante de nuevas colocaciones, y a un aumento en la morosidad en parte de dicha cartera, lo que en conjunto impactó en la menor liberación de provisiones de \$1.989 millones mencionada anteriormente.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones, se utiliza el indicador de cobertura *Back Test*, referido a las veces (en años) que el stock de provisiones de diciembre 2017 cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses (enero a diciembre 2018), lo cual debe ser superior al *duration* de la cartera. Este indicador es 2,5 años, superior en un 71% al *duration* de la cartera (1,45 años).

- d. Aumento en *Otros Ingresos* en \$521 millones con respecto al año anterior explicado principalmente por un aumento en el \$484 millones del ingreso del 1% pensionados producto de (i) aumento en el número de afiliados promedio y (ii) el aumento en la renta promedio de los afiliados pensionados.
- e. Aumento en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$3.154 millones con respecto al año anterior explicado principalmente por un aumento en la partida de remuneraciones en \$1.816 millones, de los cuales \$1.319 millones corresponden a aumentos en sueldos base como resultado, entre otras cosas, el efecto de la inflación y aumento marginal de la dotación. Por otra, a incrementos en los pagos de comisiones por venta y afiliación por \$394 millones. Además, contribuye un aumento en beneficios para el personal por \$500 millones, un aumento en gratificaciones por \$328 millones y un aumento en las indemnizaciones en \$567 millones asociados a la reestructuración como resultado de la fusión con CCAF Gabriela Mistral.
- f. Aumento en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en \$425 millones con respecto al año anterior, producto principalmente de (i) un aumento en servicios generales y externos en \$885 millones producto de gastos asociados a los servicios de transporte de remesa y \$242 millones respectivamente, (ii) un aumento de \$206 millones por gastos de movilización y alojamiento por campañas comerciales de venta afiliación y mantención, (iii) un aumento en asesorías en \$331 millones. Por otro lado, compensado por (i) la baja en prestaciones adicionales en \$252



millones producto del beneficio de condonación de crédito social PBS otorgado puntualmente el año 2017, (ii) disminución en gastos generales en promoción y eventos por \$920 millones como resultado de un menor gasto en comunicaciones, publicidad y eventos de parques.

g. Disminución de la *Depreciaciones y Amortizaciones* en \$474 millones como resultado de la menor depreciación de edificios e instalaciones y otras propiedades plantas y equipos en \$447 millones, producto en gran parte del traspaso de propiedades al disponible para la venta en el periodo.

h. Aumento en la cuenta *Otros* en \$4.239 millones producto fundamentalmente del mayor valor en la combinación de los negocios con CCAF Gabriela Mistral. La operación anterior, generó un aumento de activos de \$25.573 millones, un aumento de pasivos de \$21.478 y un aumento en deudores varios y otras provisiones, en \$20 millones, dejando como resultado de un mayor valor de inversión de \$4.115 millones.

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 2018, este indicador fue de \$16.917 millones; lo que significa una disminución de \$297 millones a lo obtenido al mismo periodo del año anterior.

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.

Dicha contribución social incluye, a diciembre del 2018, entre otros, los siguientes bonos y prestaciones (i) prestaciones de salud y eventos por \$6.363 millones (ii) asignación de estudios por \$294 millones (iii) bono de nupcialidad por \$205 millones, (iv) bono por natalidad por \$130 millones, entre otros.

El “*EBTDA ajustado*”, que no incorpora gastos de “Contribución Social”¹, muestra una disminución de \$871 millones lo que representa un 3% de caída respecto a igual período del año anterior, alcanzando \$24.240 millones a diciembre del 2018.

II. Variaciones en los Resultados por Segmento

Los Héroes ha identificado en sus estados financieros dos segmentos, los cuales se explican a continuación:

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 \$7.346 millones y el beneficio que entrega Los Héroes a sus afiliados por créditos sociales de condición especial, que durante período descienden a -\$24 millones.

**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 con el 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.

	Prestaciones Sociales Financieras				Variación	Compensación Social y Otros			
	01.01.2018	01.01.2017		Variación		01.01.2018	01.01.2017		Variación
	31.12.2018	31.12.2017				31.12.2018	31.12.2017		
	(MM\$)	(MM\$)				(MM\$)	(MM\$)		
Ingresos por intereses y reajustes (1)	68.848	72.112	-3.264	-5%	0	0	0	0%	
Gastos por intereses financieros netos (2)	-11.375	-12.587	1.212	-10%	-655	-634	-22	3%	
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-6.151	-6.764	614	-9%	0	0	0	0%	
Ingresos de actividades ordinarias (4)	5.209	4.489	721	16%	37.997	38.737	-740	-2%	
Otros ingresos (5)	0	0	0	0%	12.045	11.523	521	5%	
Gastos por beneficios a los empleados	-18.863	-17.266	-1.597	9%	-17.567	-16.010	-1.557	10%	
Otros gastos por naturaleza	-13.096	-13.937	841	-6%	-42.266	-41.000	-1.266	3%	
Depreciaciones y Amortizaciones	-1.453	-1.576	123	-8%	-1.716	-2.067	351	-17%	
Otros (6)	2.213	-469	2.682	-572%	531	-1.027	1.558	-152%	
Excedente (Déficit)	25.332	24.003	1.330	6%	-11.632	-10.477	-1.154	11%	



- (1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (de Consumo o Hipotecarios)
- (2) Definido como: Gastos por intereses y reajustes + Costos Financieros - Ingresos Financieros.
- (3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados y Provisionados 100% (en línea Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 34).
- (4) Incluye: (i) prestación de servicio de pago de pensiones, (ii) adm. beneficios de prestaciones complementarias, (iii) servicios de recaudación de primas de seguros y (iv) otros.
- (5) Otros ingresos incluye: (i) Comisión administración fondos nacionales, (ii) cotización 1% pensionados, (iii) intereses, reajustes, multas y otros y (iv) otros ingresos.
- (6) Otros incluye: Pérdidas por deterioro de valor (distintas de Colocaciones de Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en ganancias de asociadas e impuestos, materias primas y consumibles utilizados, , otras ganancias pérdidas y \$4.115 millones asociados al mayor valor producto de la fusión con CCAF Gabriela Mistral (Badwill).

II.1 Variaciones por segmento:

1. Prestaciones Sociales Financieras

- i. El excedente del segmento Prestaciones Sociales Financieras, al 31 de diciembre de 2018 alcanzó \$25.332 millones, lo que significó un aumento de \$1.330 millones respecto al año anterior, cuyo resultado fue de \$24.003 millones.

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

- a. Disminución en los *Ingresos por intereses y reajustes* por \$3.264 millones producto principalmente de menores ingresos en créditos de consumo a raíz de una baja en las tasas promedio de interés tanto del segmento trabajador como pensionado, producto de la baja de tasas de referencias y del menor potencial de algunos subsegmentos de mercado producto de ajustes normativos.
- b. Disminución de *Gastos por intereses financieros netos* en \$1.212 millones, explicado por una caída en los gastos por intereses financieros, en parte por el pago de la serie A de bonos corporativos en diciembre del 2017 y de otros vencimientos de deuda recurrentes, tanto de bonos corporativos como de deuda bancaria. Durante el ejercicio 2018 se colocó un bono social serie Q por UF 1.000.000, siendo la primera caja de compensación en emitir deuda con estas características. Además, se giraron USD 30 millones que fueron parte del crédito internacional logrado con IFC. Con lo comentado, se prepagó la deuda financiera de la CCAF Gabriela Mistral tras la fusión. Esto fue compensando en parte por la disminución en \$826 millones en ingresos financieros, producto del menor saldo de inversiones, junto con una baja en la tasa promedio.
- c. Disminución en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en \$614 millones, basada en un incremento de 10% (\$527 millones) en las recuperaciones de créditos castigados, producto de la mejora continua de las estrategias de cobranza durante 2018, destacando una mejor gestión de ubicación de empleadores. Adicionalmente, se produjo un menor gasto bruto de \$87 millones, producto de un menor flujo de castigos durante 2018 (\$1.989 millones menos que el año 2017), explicado por las gestiones de cobranza para la contención de mora temprana y control del emplanillado, la detección de movimientos de empleadores en



empresas no afiliadas y entidades pagadoras, y la disminución de trabajadores finiquitados en las empresas afiliadas durante el año 2017 que se refleja en el menor volumen de castigos del 2018.

Lo anterior se compensó con una menor liberación de provisiones de \$1.902 millones (liberación de \$2.373 millones en 2017 v/s liberación de \$471 millones en 2018), basada principalmente en las restricciones contenidas en la Circular N°3355 de la SUSESO emitida en abril de 2018, que limita la relación cuota renta de empresas del Gobierno Central a un máximo de 15% compartido con otros descuentos de carácter voluntario (antes un 25% no compartido), lo que ha llevado a una baja en el stock de crédito por una disminución importante de nuevas colocaciones, y a un aumento en la morosidad en parte de dicha cartera, lo que en conjunto impactó en la menor liberación de provisiones de \$1.989 millones mencionada anteriormente.

- d. Aumento en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* por un monto de \$721 millones producto de una mayor recaudación de primas de seguro, producto de la renegociación de tarifas de seguro de desgravamen durante el ejercicio de 2018.
- e. Aumento en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$1.597 millones con respecto al año anterior explicado principalmente por un aumento en la partida remuneraciones como resultado, entre otras cosas, el efecto de la inflación y aumento marginal en la dotación y por otra, al incremento en los pagos de comisiones por venta.
- f. Disminución en la cuenta de *Otros Gastos por Naturaleza* en \$841 millones con respecto al año anterior, en gran parte producto del beneficio de condonaciones de crédito social a pensionados PBS considerado a diciembre 2017 por \$755 millones.
- g. Aumento en la cuenta *Otros* en \$2.682 millones producto fundamentalmente del mayor valor en la combinación de los negocios con CCAF Gabriela Mistral. La operación anterior, generó un aumento de activos de \$25.573 millones, un aumento de pasivos de \$21.478 y un aumento en deudores varios y otras provisiones, en \$20 millones, dejando como resultado un mayor valor de inversión de \$4.115 millones.

2. Contribución Social y Otros

La partida de Contribución Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2018 presentó un resultado negativo de \$11.632 millones, lo que significó una diferencia de \$1.154 millones respecto al mismo período del año 2017 que presentó un resultado negativo por \$10.477 millones.

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

- a. Disminución de la cuenta *Ingreso de actividades ordinarias* en el segmento de Contribución Social y Otros en \$740 millones, como resultado fundamentalmente de menores ingresos por servicio de pago de pensiones por \$503 millones producto de una reducción del número de transacciones a pesar de un incremento de tarifas y reajuste por inflación, además de una disminución de ingresos por convenios de gimnasio más servicios de parques y hotelería por \$299 millones.



- b. Aumento en los *Gastos por beneficios a los empleados* en el segmento de Contribución Social y Otros por \$1.557 millones explicado por un aumento en la partida remuneraciones, entre otras cosas, el efecto de la inflación y aumento marginal en la dotación y por otra, al incremento en los pagos de comisiones por afiliación.
- c. Aumento en *Otros Ingresos* en \$521 millones con respecto al año anterior explicado principalmente por un aumento en el \$484 millones del ingreso del 1% pensionados a raíz de (i) aumento en el número de afiliados promedio y (ii) el aumento en la renta promedio de los afiliados pensionados.
- d. Aumento en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en el segmento de Contribución Social y Otros por \$1.266 millones con respecto al año anterior, en gran parte como resultado de un mayor consumo en los servicios de transporte de remesas a sucursales por \$769 millones, además de servicios externos para el cumplimiento del contrato de IPS.
- e. Disminución en los *Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones* en el segmento de Contribución Social y Otros en \$351 millones producto principalmente del término de amortización de edificios y de equipamiento de sucursales asociadas al pago de IPS.
- f. Aumento en la cuenta *Otros* en \$1.558 millones producto fundamentalmente del mayor valor en la combinación de los negocios con CCAF Gabriela Mistral. La operación anterior, generó un aumento de activos de \$25.573 millones, un aumento de pasivos de \$21.478 y un aumento en deudores varios y otras provisiones, en \$20 millones, dejando como resultado un mayor valor de inversión de \$4.115 millones.

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 2018 y 31 de diciembre 2017. Los efectos de la fusión entre Los Héroes y Caja Gabriela Mistral están en la combinación de las distintas líneas de situación financiera en el periodo de diciembre de 2018.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31.12.2018 (MM\$)	31.12.2017 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	91.890	78.427	13.463	17%
Efectivo y equivalentes al efectivo	90.935	77.044	13.891	18%
Otros activos financieros corrientes	955	1.383	-428	-31%
Colocaciones de crédito social netas(1)	313.603	311.696	1.907	1%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	98.888	99.194	-307	0%
Deudores previsionales netos	10.344	9.044	1.300	14%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	204.372	203.458	914	0%



Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	20.101	8.621	11.480	133%
Propiedades, Plantas y Equipos	34.288	28.016	6.273	22%
Otros activos (3)	8.854	2.787	6.066	218%
Total Activos	468.735	429.546	39.189	9%

(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 financieros y no financieros, Cuentas por cobrar, Inversiones y Activos intangibles distintos de la plusvalía.

Al 31 de diciembre de 2018, el nivel de activos totales muestra un aumento de \$39.189 millones respecto a diciembre del año anterior y sus principales variaciones se explican fundamentalmente por:

1. Aumento del *Efectivo y equivalente al efectivo* más *Otros Activos Financieros Corrientes* en \$13.463 millones (17%) por efecto de la generación de actividades de la operación por \$17.406 millones, la emisión de la serie Q por UF 1.000.000 en noviembre 2018, emisión de deuda internacional IFC por USD 30 millones, neto de los pagos relacionados con la deuda financiera, bonos y bancos, y el prepagó de la deuda financiera de la Caja Gabriela Mistral en diciembre de 2018. Finalmente, se invirtieron cerca de \$3.817 millones otros activos.
2. Aumento de las *Colocaciones de crédito social* (incluye las cuentas colocaciones de crédito social neto corrientes y no corrientes; y deudores previsionales neto) en \$1.907 millones, producto principalmente de un alza de \$11.673 millones en el stock de la cartera de pensionados y una caída de \$9.765 millones en el stock de la cartera de trabajadores en comparación al cierre de diciembre 2017. Destaca a su vez un alza de \$14.532 millones en la cartera bruta total producto de la fusión con CCAF Gabriela Mistral.
3. Aumento de la cuenta *Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar* en \$11.480 millones producto principalmente del efecto de: i) un aumento en \$7.071 millones en la cuenta por cobrar fondos nacionales producto del déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral, cesantía y asignación familiar, ii) un aumento de \$3.548 en otros deudores, donde destacan las primas por cobrar a clientes y deudores varios.
4. Aumento en la partida de *Propiedades, planta y equipos* en \$6.273 millones como resultado de la fusión con CCAF Gabriela Mistral y la consecuente incorporación de terrenos, edificios e instalaciones.
5. Incremento de *Otros Activos* en \$6.066 como resultado principalmente del traspaso de propiedades de Los Héroes a disponible para la venta, sumado a \$4.780 millones en propiedades de CCAF Gabriela Mistral, también traspasadas a disponible para la venta.



III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31.12.2018 (MM\$)	31.12.2017 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	228.322	210.461	17.861	8%
Otros Pasivos Financieros corrientes	48.616	135.199	-86.582	-64%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	179.706	75.262	104.444	139%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	47.477	39.575	7.902	20%
Otros Pasivos (3)	7.778	7.771	7	0%
Total Pasivos	283.577	257.807	25.770	10%
Patrimonio	185.158	171.739	13.419	8%
Total Pasivos y Patrimonio	468.735	429.546	39.189	9,12%

(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, Otros pasivos no financieros corrientes, Cuentas por pagar y Otros pasivos no financieros corrientes y no corrientes.

Con respecto a diciembre 2017, los pasivos totales aumentaron en \$25.770 millones (10%) y el patrimonio aumentó en \$13.419 millones (8%). Las principales variaciones son:

1. Aumento de los **Pasivos Financieros Totales** (correspondiente a las cuentas Otros pasivos Financieros Corriente y No Corrientes) en \$17.861 millones respecto al 31 de diciembre del 2017. Esta variación se debió principalmente a i) el aumento de deuda en bonos corporativos en \$6.325 millones producto de la emisión de la serie Q de bonos corporativos por UF 1.000.000, neto del pago de cupones de las series E, C, G, L y M (ii) aumento de la deuda bancaria en \$6.393 millones producto del giro de IFC por USD 30 millones en julio del 2018 (primera caja de compensación en emisión de deuda internacional multilateral) y la incorporación de \$2.917 millones de deuda de la Caja Gabriela Mistral no pagadas en diciembre de 2018, lo que se contrarresta con el pago de acuerdo bancario en marzo y septiembre del 2018 por \$15.486 millones de capital. Además de (iii) el aumento de \$4.949 millones producto de la colocación de efectos de comercio.
2. Aumento en **Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar** en \$7.902 millones como resultado del alza en \$7.947 millones en beneficios por pagar en gran parte, como consecuencia del aporte entregado en diciembre del 2018 por Minera Escondida, la baja de \$852 millones en obligaciones con terceros como resultado principalmente de la disminución de cuentas por pagar con IPS (por el pago de pensiones), un alza de \$332 millones en cuentas por pagar con fondos nacionales y un alza de \$376 millones en retenciones.

3. El **Patrimonio** muestra un aumento de \$13.419 millones, variación explicada principalmente por la generación de excedentes en el período por \$13.701 millones, neto de -\$282 millones por otras reservas relacionadas con la cobertura de bonos corporativos.

IV. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2018	31.12.2017
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,26	1,08
Razón Ácida	Veces	0,90	0,43
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,53	1,50
Endeudamiento Neto (2)	Veces	1,05	1,05
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	35,53%	70,56%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	64,47%	29,44%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	468.735	429.546
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	1,96	1,96
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	4,31%	4,25%
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	7,68%	8,20%
Rentabilidad del Activo (6)	%	3,05%	3,09%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
FitchRatings (jul-2018)	A- / Estable	A- / Estable	
Humphreys (nov-2018)	A / Favorable	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 dic 2018 / Promedio Patrimonio dic 2018 y dic 2017.

(6) Definido como: Resultado dic 2018 / Promedio Activos dic 2018 y dic 2017.

IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- a. Al 31 de diciembre de 2018, los indicadores de *Liquidez Corriente* y *Razón Ácida* aumentaron de un 1,08 a 2,26 y de un 0,43 a 0,90 respectivamente. Lo anterior explicado principalmente por una disminución en la partida otros pasivos financieros corrientes en \$87.390 millones, a raíz principalmente de la renovación del acuerdo bancario, en donde dicha deuda (financiera) asociada paso de estar toda en el corto plazo a estar en el corto plazo (13%) y largo plazo (87%).
- b. Al 31 de diciembre de 2018, la razón de *Endeudamiento* fue de 1,53 veces el patrimonio, 0,03 veces más con respecto al 31 de diciembre de 2017 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 el alza de los pasivos totales en \$25.770 millones que es compensada en parte con un aumento de un 7,8% del patrimonio.
- c. La razón de *Endeudamiento neto* se mantuvo en 1,05 veces el patrimonio entre el cierre de 2017 y el cierre del 2018, producto en gran parte del alza de los pasivos neto de efectivo en \$12.749 millones e incremento en el Patrimonio en \$13.419 millones.
- d. Respecto al *Plazo de los pasivos* (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo bajó de 71% el 31 de diciembre 2017 a 36% el 31 de diciembre de 2018, producto del nuevo acuerdo con la banca en donde una porción importante de la deuda a corto plazo pasó al largo.
- e. El ratio de *Cartera neta sobre Deuda financiera neta* se mantuvo en 1,96 veces al 31 de diciembre de 2018.
- f. Al 31 de diciembre de 2018, el indicador de *Rentabilidad del patrimonio* muestra una caída respecto a diciembre del 2017, como consecuencia de un aumento en el patrimonio que sobre pondera al crecimiento en los excedentes.

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 acuerdo con acreedores bancarios firmado el 30 de marzo del 2018. 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 periodo 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 2018	Diciembre 2017
i. Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	1,96 veces	1,96 veces
ii. Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$ 185.158	MM\$ 171.739
iii. Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,05 veces	1,05 veces
iv. Mora de Cartera	6,5% máximo	4,31%	4,25%



Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus efectos de comercio son los siguientes para las respectivas líneas:

La línea N° 34 se declara vencida el día 22 de noviembre del 2018 mediante escritura pública, repertorio N° 23825 otorgada en la 38° notaría de Santiago, por encontrarse vencido su plazo y no existir valores pendientes de pago.

Línea N° 80:

- a) Patrimonio: El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor.
- b) Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, de tal forma que los vencimientos totales de todos éstos sean superiores a diez mil millones de pesos en cinco días hábiles consecutivos.
- c) Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio: El emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a 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 2018, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

N°	Nombre	Límite	31.12.2018
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 185.158
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	Cumple
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	0,5 Veces el Total de Activos	0,011
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	1,53 veces



Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en el contrato de crédito bilateral con el International Finance Corporation (IFC) son los siguientes:

a) Patrimonio sobre Activos

Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Total Patrimonio” al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”. Por otro lado, se entenderá por “Total Activos” el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas

Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre “Partes Relacionadas” y “Total Capital”. Por “Partes Relacionadas”, se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre “Exposición Neta a Mora” y “Total Capital”. Para estos efectos, se entenderá por “Exposición Neta a Mora”, a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CAAF Los Héroes y el “Total Capital”. Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central

Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

e) Activo Fijos Netos, sobre Total Capital



Mantener una razón de los Activos Fijos Netos sobre Total Capital menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Activos Fijos Netos” a la partida de los Estados Financieros “Propiedades, Plantas y Equipos, Neto” más la partida “Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios” y por “Total Capital” el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

f) Riesgo de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada período: 0-90 días, 90-365 días, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años, >10 años. establecido en la tabla siguiente.

Se entenderá el “Riesgo de Tasas de Interés” como la razón entre la “Brecha de Tasas de Interés” de cada período y “Total Capital”.

Para estos efectos, se entenderá por “Brecha de Tasas de Interés” a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada período de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Riesgo Agregado de Tasas de Interés” a la sumatoria de todos los “Riesgos de Tasas de Interés” calculados en el punto precedente.

h) Ratio de Liquidez

Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%

Para estos efectos, se entenderá por “Ratio de Liquidez” a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

N°	Nombre	Límite	Diciembre 2018
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	39,50%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,00%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	-0,88%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	3,43%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 20%	21,76%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,39%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,76%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	0,26%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	2,90%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	-0,52%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,14%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	3,94%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%	215,52%



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 2018	Indicador	Límite SUSESO	Medición
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-44,15%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx. 25%	-37,67%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	-55,42%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-54,53%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-81,34%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	41,16%

Al 31 de diciembre de 2018, 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.

4.1.1.1. Descripción y Análisis de los Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2018 (MM\$)	31.12.2017 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	17.406	19.134	-1.728
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	-568	-26.710	26.142
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	-3.817	3.037	-6.854
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	13.021	-4.539	17.560

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2018 resultó en una entrada neta de caja por \$13.021 millones, esto representa un mayor ingreso de caja de \$17.560 millones respecto al periodo anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* fue \$1.728 millones menos respecto al año anterior. A diciembre 2018, el *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$26.142 millones más respecto a diciembre del 2017, producto principalmente de menores vencimientos de deuda financiera (bancos y bonos). Finalmente, los *Flujos netos originados de actividades de inversión*, presentan una menor entrada neta de caja de \$6.854 millones respecto del año anterior, producto principalmente de inversiones en depósitos a plazo liquidadas durante 2017.



V. 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 16% en el total de afiliados al sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, alcanzando más de un millón de afiliados:

C.C.A.F.	N° Total dic-2018	Total de Afiliados dic-2018
Los Andes	4.137.367	59%
La Araucana	1.306.726	19%
Los Héroes	1.120.773	16%
18 de Septiembre	424.941	6%
TOTAL	6.989.807	100%

A diciembre 2018 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 43% de participación en la industria y un incremento de 14.688 afiliados del segmento respecto a diciembre 2017.

C.C.A.F.	N° Pensionados dic-2018	N° Pensionados dic-2017	Variación
Los Andes	441.200	440.183	1.017
La Araucana	251.454	256.879	-5.425
Los Héroes	630.539	615.851	14.688
18 de Septiembre	130.294	128.138	2.156
TOTAL	1.453.487	1.441.051	12.436

A diciembre 2018, en el segmento de trabajadores, Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 9% y una baja en el número de afiliados de 20.594 respecto a diciembre de 2017.

C.C.A.F.	N° Trabajadores dic-2018	N° Trabajadores dic-2017	Variación
Los Andes	3.696.167	3.541.637	154.530
La Araucana	1.055.272	1.087.353	-32.081
Los Héroes	490.234	510.828	-20.594
18 de Septiembre	294.647	314.630	-19.983
TOTAL	5.536.320	5.454.448	81.872

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 2018³, el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

Total Cartera* (MM\$)				
	30-09-2018		30-09-2017	
Los Andes	1.395.757	65%	1.204.514	62%
La Araucana	330.712	15%	328.334	17%
Los Héroes	303.047	14%	309.068	16%
18 de septiembre	111.604	5%	104.927	5%
Total	2.141.120	100%	1.946.843	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.

Fuente: EEFF cajas a sep 2018

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 14% 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.



Estados Financieros Subsidiarias resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		Los Héroes SpA	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2018
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos								
Activos corrientes								
Efectivo y equivalentes al efectivo	430.420	308.423	4.109	5.718	807.534			870.000
Otros activos financieros, corrientes	48.070	29.436						
Otros activos no financieros, corrientes	-	-						
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	693.296	822.611			875			
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	325.907	98.738	2		82.550		875	
Inventarios	24	-						
Total de Activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	321	321	4111	5.718				
Activos corrientes totales	1.498.038	1.259.529	4.111	5.718	890.959		875	
Activos no corrientes								
Inversiones contabilizadas utilizando el metodo de la participación				2			872	
Otros activos financieros no corrientes								
Intangibles								236.604
Propiedades, plantas y equipo	193.801	211.129						
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corriente						2.099		
Activos por impuestos diferidos								
Total de activos no corrientes	193.801	211.129		2			872	
Total de activos	1.691.839	1.470.658	4.111	5.720	890.959	2.099	1.747	1.106.604
Pasivos y Patrimonio								
Pasivos corrientes								
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	853.333	751.089		1.733	14.087		96	5.017
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	10.230	86			874.865		1.747	294.219
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	62.691	79.833						
Otros pasivos no financieros corrientes	59.182	31.888						
Pasivos corrientes totales	985.436	862.896		1.733	888.952		1.843	299.236
Pasivos no corrientes								
Otros pasivos no financieros, no corrientes	21.329	33.025						
Total de pasivos no corrientes	21.329	33.025						
Patrimonio								
Fondo social	574.735	557.673	3.987	3109	62631	62.631		870.000
Ganancias (pérdidas) acumuladas	110.339	17.062	124	878	-62.006	-62.006		
Otras Reservas					1.474	1.474		
Utilidad (Pérdida) del ejercicio					-92		-96	-62.632
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	685.074	574.735	4.111	3.987	2.007	2.099	-96	807.368
Participación no controladora	-	2						
Patrimonio total	685.074	574.737	4.111	3.987	2.007	2.099	-96	807.368
Total de patrimonio y pasivos	1.691.839	1.470.658	4.111	5.720	890.959	2.099	1.747	1.106.604



Estados de Resultados Integrales por Naturaleza Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		Los Héroes SpA	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes
	2018 M\$	2017 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2018 M\$	2018 M\$
Ganancia (pérdida)								
Ingresos de actividades ordinarias	2.880.756	2.720.692						
Otros ingresos por naturaleza	535.239	690.264	-		5.000			
Materias primas y consumibles utilizados	-154.336	-133.473						
Gastos por beneficios a los empleados	-1.247.237	-1.197.193						
Gasto por depreciación y amortización	-60.288	-98.467						
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	-2.712	-1.134						
Otros gastos por naturaleza	-1.825.148	-1.992.251			-4.128	-92		-62.632
Otras ganancias (pérdida)	-16.518	28.574	124		6		-96	
Ingresos financieros	-14	-						
Costos financieros		-						
Resultados por unidad de reajuste	597	50						
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el metodo de la participación								
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	110.339	17.062	124		878	-92	-96	-62.632
Gasto por impuesto a las ganancias	-	-						
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	110.339	17.062	124		878	-92	-96	-62.632
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas								
Ganancia (pérdida)	110.339	17.062	124		878	-92	-96	-62.632
Ganancia (pérdida) atribuible a								
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	110.339	17.062	124		878	-92	-96	-62.632
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras								
Ganancia (pérdida)	110.339	17.062	124		878	-92	-96	-62.632

**Estados Consolidados de Flujos de Efectivo Resumidos****Estado de Flujos de Efectivo Resumidos**

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	Los Héroes SpA	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes
	2018	2017	2018	2017	2018	2018	2018
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:							
Clases de cobros por actividades de operación							
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	3.328.361	3.410.974					
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	535.000	686.000			5.000	869.120	
Otros cobros por actividades de operación	3.595	-10.125					
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-2.303.505	-2.497.235	-1.609	-6.341			
Pagos a y por cuenta de los empleados	-1.169.122	-1.136.287					
Otros pagos por actividades de operación	-241.727	-294.967				-61.494	
Intereses pagados							
Intereses recibidos							
Ingresos (gastos) por impuestos a las ganancias							
Otras entradas (salidas) de efectivo	6.304					-92	
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	158.906	158.360	-1.609	-1.341		807.534	
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión							
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	1.509	-					
Compras de propiedades, planta y equipo	-38.418	-32.255					
Compras de otros activos a largo plazo	-	-					
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	45					
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-36.909	-32.210					
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación							
Importes procedentes de aportes de capital							870.000
Importes procedentes de préstamos de corto plazo							
Total importes procedentes de préstamos							
Pagos de préstamos							
Otras entradas (salidas) de efectivo							
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación							870.000
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	121.997	126.150	-1.609	-1.341			
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	121.997	126.150	-1.609	-1.341			
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	308.423	182.273	5.718	7.059			
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	430.420	308.423	4.109	5.718		807.534	870.000

**Estado de Cambios en el Patrimonio Resumidos**

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		Los Héroes SpA	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes
	2018 M\$	2017 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2018 M\$	2018 M\$
Saldo inicial reexpresado	574.737	557.675	3.987	3.109	2.099	2.099		
Cambios en el patrimonio								
Resultado integral								
Ganancia (pérdida)	110.339	17.062	124	878	-92		-96	-62.632
Otro resultado integral								
Resultado integral	110.339	17.062	124	878	-92		-96	-62.632
Emisión de capital en acciones								870.000
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios								
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-2							
Total de cambios en patrimonio	110.337	17.062	124	878	-92		-96	807.368
Saldo final del período actual	685.074	574.737	4.111	3.987	2.007	2.099	-96	807.368



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y los Estados de Cambios en el Patrimonio, Estados de Resultados Integrales y Estados de Flujo de Efectivo por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017.

(b) Bases de Presentación

Los estados financieros de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes al 31 de diciembre de 2018 y 2017, han sido preparados de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de marzo de 2019.

(c) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

**CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HÉROES**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)**(d) Bases de Consolidación**

Los estados financieros de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes incluyen activos y pasivos al 31 de diciembre de 2018 y 2017; estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y han sido preparados aplicando políticas contables homogéneas.

Al 31 de diciembre de 2017, la Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes, consolidó sus Estados Financieros con la sociedad de Inversión Plaza Brasil S.A., cuya contabilidad financiera cubrieron los períodos terminados en las mismas fechas y fueron preparados aplicando políticas contables homogéneas.

La consolidación se realizó mediante la aplicación del método de integración global para aquellas entidades sobre las que existe control, ya sea por dominio efectivo o por la existencia de acuerdos con el resto de los socios. Los saldos con empresas relacionadas, ingresos, gastos, utilidades y pérdidas no realizadas han sido eliminados. Los saldos y transacciones entre las entidades consolidadas fueron eliminados en el proceso de consolidación.

Las cuentas del estado de resultados integrales y los flujos de efectivo consolidados recogieron respectivamente, los ingresos y gastos y los flujos de efectivo de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes.

Con fecha 30 de junio de 2018, la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, vendió la participación que tenía (99,9%) en la Sociedad Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. a Los Héroes CCAF.

(e) Método de Conversión

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en unidades de fomento, son traducidos a moneda nacional, de acuerdo a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada período informados por el Banco Central de Chile.

Los valores de conversión al cierre de cada período son los siguientes:

	31.12.2018	31.12.2017
	\$	\$
Unidad de Fomento (UF)	27.565,79	26.798,14

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”.



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(f) Moneda Funcional

Los estados financieros son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes.

(g) Inventarios

Los inventarios se valorizan al menor valor entre el costo y el valor neto de realización. El valor neto de realización es el precio estimado de un activo en el curso normal de la explotación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

(h) Otros Activos no Financieros, Corrientes

Corresponde a impuestos por recuperar y gastos pagados por anticipado que se encuentran valorizados a su valor razonable de recuperación.

(i) Propiedades, Planta y Equipo

(i) Reconocimiento

Los ítems de propiedad, planta y equipo se encuentran valorizados al costo menos depreciación acumulada y si aplica, menos las posibles pérdidas por deterioro. El costo de adquisición incluye los costos externos más los costos internos formados por consumos de materiales en bodega, costo de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión si es que corresponde. Cuando partes de un ítem de propiedad, planta y equipo poseen vidas útiles distintas, serán registradas como ítems separados (componentes importantes) de propiedad, planta y equipo. Las ganancias o pérdidas generadas en la venta de un ítem de propiedad, planta y equipo se determinarán comparando los precios de ventas con los valores en libros de propiedad, planta y equipo y se reconocen netas en el rubro “Otras ganancias (pérdida)”.



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(i) Propiedades, Planta y Equipo, (Continuación)

(ii) Costos posteriores

Cuando sea posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la corporación y su costo pueda ser medido de forma confiable. El costo de reemplazar parte de un ítem de propiedad, planta y equipo es activado en su valor en libros, los costos del mantenimiento de propiedades, planta y equipo son reconocidos en el resultado cuando ocurren.

Los activos fijos mantenidos para la venta se valorizan al valor de su importe en libros o neto razonable descontado del costo de venta. No son depreciados y se presentan en forma separada.

(iii) Depreciación de propiedades, planta y equipo

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

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

Activos	años
Instalaciones	10
Equipos y máquinas	6
Vehículos	7

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

(j) Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes

Corresponde a los servicios de recreación y hotelería, que se facturan una vez prestado el servicio, se registran a valor razonable que corresponde a la facturación de los servicios.



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(k) Provisiones

(i) General

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 reembolsada, el reembolso 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.

(l) Beneficios a los empleados

(i) Vacaciones del personal

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes registra el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, de acuerdo a lo establecido en la NIC 19.

(ii) Indemnización por años de servicio

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes no tiene pactado con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio, por lo cual no registra provisión alguna por dicho concepto. En el caso de pagarse una indemnización legal, ella se carga al resultado del ejercicio en que dicho evento ocurre.

(m) 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 la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes. La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes no reconoce ningún activo contingente, solo se revelará en notas a los estados financieros aquellos activos contingentes para los que sea probable la entrada de beneficios económicos.



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(m) Activos y Pasivos Contingentes, (continuación)

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 la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes. La Corporación no reconoce ningún pasivo contingente, solo se incluyen las revelaciones correspondientes en notas a los estados financieros.

(n) Transacciones con Partes Relacionadas

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes revela en notas a los estados financieros (ver detalle en Nota 10) las transacciones y saldos con partes relacionadas e informando separadamente las transacciones de la matriz, el personal clave de la administración de la entidad y otras partes relacionadas.

(o) Efectivo y Efectivo Equivalente

El efectivo y equivalente al efectivo incluye documentos y dinero disponible, saldos disponibles en bancos y activos altamente líquidos con vencimientos originales de 3 meses o menos de este plazo, sujetos a riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable.

El efectivo y equivalente al efectivo se reconocen en el estado situación financiera al costo amortizado.

(p) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Al 31 de diciembre de 2018 la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes no ha reconocido provisión de impuesto de primera categoría, debido a que sus operaciones han generado pérdidas tributarias.



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(q) Ingresos Ordinarios y Otros Ingresos por Naturaleza

(i) Ingresos ordinarios

Los ingresos ordinarios asociados a la prestación de servicios corresponden principalmente a convenio con Minera Escondida limitada, por la administración, control y coordinación de gimnasios a nivel nacional. Los ingresos se reconocen al momento de la prestación de los servicios.

(ii) Otros ingresos por naturaleza

Los otros ingresos por naturaleza corresponden principalmente a la cuota social aportada por Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes para la realización de las actividades, aprobada previamente en sesión de Directorio.

(r) 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.

(s) Información por Segmentos

Los segmentos operativos están definidos como los componentes de una empresa sobre la cual la información de los estados financieros está disponible y es evaluada permanentemente por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de desempeño. Se determinó dos segmentos operativos, los cuales se describen a continuación:

(i) Segmento centros recreacionales (parques)

En este segmento se clasifican las operaciones relacionadas con los servicios entregados en los centros recreacionales ubicados a lo largo del país, ya sean arriendo de cabañas, servicios de hostería, entradas a recintos, arriendo de instalaciones en general.

(ii) Segmento otros

Es el segmento en el que se clasifican las operaciones relacionadas con aquellos servicios entregados por el área de la productora de eventos, los servicios de turismo y otros.

Los criterios en la determinación de los segmentos son los siguientes:

- Que el segmento opere actividades de negocio que generen ingresos y gastos relacionados, integrándose asimismo en forma vertical.



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

- Segmentos cuyos resultados de explotación son revisados regularmente por el responsable de la toma de decisiones de explotación de la entidad.

(t) Uso de Estimaciones y Juicios

En la preparación de los estados financieros se han utilizado determinadas estimaciones realizadas 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 usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, dado que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- (ii) Las metodologías empleadas para calcular las estimaciones de incobrabilidad de los otros activos financieros y cuentas por cobrar a clientes, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos.
- (iii) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.

Los rubros afectados por los juicios y estimaciones de la administración son:

- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (Nota 5).
- Depreciaciones de Propiedades, Planta y equipo (Nota 9).

**CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HÉROES**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)**(u) Nuevos pronunciamientos contables**

a) Las siguientes NIIF, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones han sido adoptadas en estos estados financieros.

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, Instrumentos Financieros	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
NIIF 15, Ingresos procedentes de contratos con clientes	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Aplicación NIIF 9 “Instrumentos Financieros” con NIIF 4 “Contratos de Seguro” (enmiendas a NIIF 4)	Enfoque de superposición efectivo cuando se aplica por primera vez la NIIF 9. Enfoque de aplazamiento efectivo para periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018, y sólo disponible durante tres años después de esa fecha.
Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1 y NIC 28)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 22, Operaciones en moneda extranjera y consideración anticipada	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de las nuevas normas, enmiendas y nuevas interpretaciones no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(u) Nuevos pronunciamientos contables, continuación

b) Normas, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, Arrendamientos	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
NIIF 17, Contratos de Seguros	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto (enmiendas a NIIF 10 y NIC 28)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Características de prepago con compensación negativa (enmiendas a NIIF 9)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (enmiendas a NIC 28)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Modificaciones al plan, reducciones y liquidaciones (enmiendas a NIC 19)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

La administración está evaluando el impacto de la aplicación de NIIF 16 y CINIIF 23, sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de los efectos que estas normas tendrán hasta que la administración realice una revisión detallada. En opinión de la administración, no se espera que la aplicación futura de otras normas y enmiendas e interpretaciones tengan un efecto significativo en los estados financieros.

**CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HÉROES**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)**(v) Reclasificaciones**

Para fines comparativos y una mejor comprensión se han efectuado algunas reclasificaciones en los Estados Financieros del ejercicio 2017 las que se muestran en el siguiente cuadro:

	Nota	Valor informado al 31.12.2017	Reclasificación	Nuevo valor al 31.12.2017
Estado de resultados		MS	MS	MS
Ingresos por actividades ordinarias	15	2.311.877	408.815	2.720.692
Otros ingresos por naturaleza	16	1.099.079	(408.815)	690.264



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes

a) Documentos y cuentas por cobrar

Sociedad	RUT	Naturaleza de la relación	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	70.016.330-K	Prestación de servicios	315.291	98.738
		Venta participación Sociedad Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. y otros	5.746	-
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	96.778.060-K	Impuestos pagados por cuenta de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	4.870	-
Totales			325.907	98.738

b) Documentos y cuentas por pagar

Sociedad	RUT	Naturaleza de la relación	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	70.016.330-K	Convenio servicios	8.145	86
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	96.778.060-K	Venta inversión Securitizadora Interamericana S.A.	2.085	-
Totales			10.230	86



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes, (continuación)

c) Transacciones con efecto en resultados

RUT	Entidad	País	Moneda	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	Monto MS	31.12.2018	Monto MS	31.12.2017
			o unidad de reajuste				Efectos en resultado (cargo) abono MS		Efectos en resultado (cargo) abono MS
70.016.330-k	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Chile	Pesos	Matriz	Contratación de servicios	1.136.841	1.136.841	677.576	677.576
70.016.330-k	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Chile	Pesos	Matriz	Servicios contables y arriendos	38.148	(38.148)	40.739	(40.739)
70.016.330-k	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Chile	Pesos	Matriz	Cuota Social	535.000	535.000	686.000	686.000
Totales							<u>1.633.693</u>		<u>1.322.837</u>

Remuneraciones devengadas del personal clave de la gerencia, acumuladas entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2018 y 2017 se detallan a continuación:

Concepto	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Remuneraciones devengadas del personal clave	123.410	138.499
Totales	<u>123.410</u>	<u>138.499</u>



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera, Estado de cambios en el Patrimonio, Estado de Resultado Integral y Estado de Flujos de Efectivo por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017.

(b) Bases de Presentación

Los estados financieros de la Corporación de Educación y Capacitación Educativa Los Héroes al 31 de diciembre de 2018 y 2017, han sido preparados de acuerdo a las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de marzo de 2019.

(c) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(d) Método de Conversión**

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en Unidades de Fomento (UF), son traducidos a moneda nacional, de acuerdo a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada período informados por el Banco Central de Chile.

Los valores de conversión al cierre de cada período son los siguientes:

	31.12.2018	31.12.2017
	\$	\$
Unidad de Fomento (UF)	27.565,79	26.798,14

(e) Moneda Funcional

Los estados financieros son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico de la Corporación de Educación y Capacitación Educacional Los Héroes.

(f) Transacciones con Partes Relacionadas

La Corporación de Educación y Capacitación Educacional Los Héroes revela en notas a los estados financieros las transacciones y saldos con partes relacionadas, informando separadamente las transacciones con las distintas partes relacionadas.

(g) Inversiones Contabilizadas Utilizando el Método de la Participación

La corporación ha clasificado bajo este rubro la inversión adquirida con anterioridad al 1 de enero de 2004, la cual se registra por el método de la participación.

La inversión es registrada inicialmente al costo y su valor libro es modificado de acuerdo a la participación en los resultados de la asociada al cierre de 2017.

(h) Clasificación Corriente y No Corriente

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

**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(h) Clasificación Corriente y No Corriente, continuación**

En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de la Corporación de Educación y Capacitación Educativa Los Héroes mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, se clasifican como pasivos a largo plazo.

(i) Efectivo y Equivalente de Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo incluyen documentos y dinero disponible, saldos disponibles en bancos y activo altamente líquidos con vencimientos originales a menos de 3 meses, sujetos a riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable.

El efectivo y equivalente al efectivo se reconoce en el estado de situación financiera al costo amortizado.

CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(j) Nuevos pronunciamientos contables

- a) Las siguientes nuevas Normas, Enmiendas e Interpretaciones han sido aplicadas a contar del 01 de enero de 2018:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, <i>Instrumentos Financieros</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
NIIF 15, <i>Ingresos procedentes de contratos con clientes</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Aplicación NIIF 9 “Instrumentos Financieros” con NIIF 4 “Contratos de Seguro” (enmiendas a NIIF 4)	Enfoque de superposición efectivo cuando se aplica por primera vez la NIIF 9. Enfoque de aplazamiento efectivo para periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018, y sólo disponible durante tres años después de esa fecha.
Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1 y NIC 28)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 22, <i>Operaciones en moneda extranjera y consideración anticipada</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de las nuevas normas, enmiendas y nuevas interpretaciones no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(j) Nuevos pronunciamientos contables, continuación**

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

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, Arrendamientos	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
NIIF 17, Contratos de Seguros	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto (enmiendas a NIIF 10 y NIC 28)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Características de prepago con compensación negativa (enmiendas a NIIF 9)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (enmiendas a NIC 28)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Modificaciones al plan, reducciones y liquidaciones (enmiendas a NIC 19)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

La administración está evaluando el impacto de la aplicación de NIIF 16 y CINIIF 23, sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de los efectos que estas normas tendrán hasta que la administración realice una revisión detallada. En opinión de la administración, no se espera que la aplicación futura de otras normas y enmiendas e interpretaciones tengan un efecto significativo en los estados financieros.

**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Cuentas por Cobrar a entidades relacionadas, Corrientes

Sociedad	Rut	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
Los Héroes SPA	76.896.673-7	Cesión Inversión	Cesión Acciones	2	-
Totales				<u>2</u>	<u>-</u>



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Resultados Integrales y Estados de Flujo de Efectivo por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017.

(b) Bases de Presentación

Los estados financieros de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. al 31 de diciembre de 2018 y 2017, han sido preparados de acuerdo a las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de marzo de 2019.

(c) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

**INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.**

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(d) Método de Conversión**

Los activos y pasivos pactados en Unidades de Fomento (UF), son traducidos a moneda nacional, de acuerdo a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada período informados por el Banco Central de Chile.

Los valores de conversión al cierre de cada período son los siguientes:

	31.12.2018	31.12.2017
	\$	\$
Unidad de Fomento (UF)	27.565,79	26.798,14

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 son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

(f) 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 Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos a largo plazo.

(g) Transacciones con Partes Relacionados

Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. revela en sus notas a los estados financieros (ver detalle en Nota N°5 las transacciones y saldos con partes relacionadas, informando separadamente las transacciones con las distintas partes relacionadas.

**INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.**

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(h) Nuevos pronunciamientos contables**

- a) Las siguientes nuevas Normas, Enmiendas e Interpretaciones han sido aplicadas a contar del 01 de enero de 2018:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, <i>Instrumentos Financieros</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
NIIF 15, <i>Ingresos procedentes de contratos con clientes</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Aplicación NIIF 9 “Instrumentos Financieros” con NIIF 4 “Contratos de Seguro” (enmiendas a NIIF 4)	Enfoque de superposición efectivo cuando se aplica por primera vez la NIIF 9. Enfoque de aplazamiento efectivo para periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018, y sólo disponible durante tres años después de esa fecha.
Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1 y NIC 28)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 22, <i>Operaciones en moneda extranjera y consideración anticipada</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de las nuevas normas, enmiendas y nuevas interpretaciones no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

**INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.**

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(h) Nuevos pronunciamientos contables, continuación**

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

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, <i>Arrendamientos</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
NIIF 17, <i>Contratos de Seguros</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto (enmiendas a NIIF 10 y NIC 28)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Características de prepago con compensación negativa (enmiendas a NIIF 9)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (enmiendas a NIC 28)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Modificaciones al plan, reducciones y liquidaciones (enmiendas a NIC 19)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 <i>Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias</i>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

La administración está evaluando el impacto de la aplicación de NIIF 16 y CINIIF 23, sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de los efectos que estas normas tendrán hasta que la administración realice una revisión detallada. En opinión de la administración, no se espera que la aplicación futura de otras normas y enmiendas e interpretaciones tengan un efecto significativo en los estados financieros.

**INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.**

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y Partes Relacionadas**Cuentas por cobrar**

Sociedad	Rut	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Director común	Pagos directores	80.465	
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Director común	Venta inversión Securitizadora Interamericana S.A.	2.085	2.099
Totales				<u>82.550</u>	<u>2.099</u>

Cuentas por pagar

Sociedad	Rut	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2018 M\$	31.12.2017 M\$
CCAF Los Héroes	70.016.330-k	Director común	Aporte de Capital y cesión acciones	869.120	-
Los Heroes SPA.	76.896.673-7	Director común	Aporte de Capital por devolver	875	-
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Director común	Pago impuestos mensuales	4.870	-
Totales				<u>874.865</u>	<u>-</u>



LOS HEROES SPA

Notas a los Estados Financieros
Por el período comprendido entre el 25 de abril y el 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Resultados Integrales y Estados de Flujo de Efectivo por el período de 251 días al 31 de diciembre de 2018.

(b) Bases de Presentación

Los estados financieros de Los Héroes SpA al 31 de diciembre de 2018, han sido preparados de acuerdo a las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de marzo de 2019.

(c) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

**LOS HEROES SPA**

Notas a los Estados Financieros
Por el período comprendido entre el 25 de abril y el 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(d) Método de Conversión**

Los activos y pasivos pactados en Unidades de Fomento (UF), son 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 del período es la siguiente:

	31.12.2018
	\$
Unidad de Fomento (UF)	27.565,79

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 son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico de Los Héroes SpA.

(f) 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 SpA. mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos a largo plazo.

(g) Transacciones con Partes Relacionados

Los Héroes SpA revela en sus notas a los estados financieros (ver detalle en Nota 4) las transacciones y saldos con partes relacionadas, informando separadamente las transacciones con cada una de ellas.

**LOS HEROES SPA**

Notas a los Estados Financieros
Por el período comprendido entre el 25 de abril y el 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(h) Nuevos pronunciamientos contables**

a) Las siguientes NIIF, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones han sido adoptadas en estos estados financieros.

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, Instrumentos Financieros	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
NIIF 15, Ingresos procedentes de contratos con clientes	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Aplicación NIIF 9 “Instrumentos Financieros” con NIIF 4 “Contratos de Seguro” (enmiendas a NIIF 4)	Enfoque de superposición efectivo cuando se aplica por primera vez la NIIF 9. Enfoque de aplazamiento efectivo para periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018, y sólo disponible durante tres años después de esa fecha.
Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1 y NIC 28)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 22, Operaciones en moneda extranjera y consideración anticipada	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de las nuevas normas, enmiendas y nuevas interpretaciones no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

**LOS HEROES SPA**

Notas a los Estados Financieros
Por el período comprendido entre el 25 de abril y el 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados, continuación**(h) Nuevos pronunciamientos contables, continuación**

b) Normas, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, <i>Arrendamientos</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
NIIF 17, <i>Contratos de Seguros</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto (enmiendas a NIIF 10 y NIC 28)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Características de prepago con compensación negativa (enmiendas a NIIF 9)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (enmiendas a NIC 28)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Modificaciones al plan, reducciones y liquidaciones (enmiendas a NIC 19)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 <i>Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

La administración está evaluando el impacto de la aplicación de NIIF 16 y CINIIF 23, sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de los efectos que estas normas tendrán hasta que la administración realice una revisión detallada. En opinión de la administración, no se espera que la aplicación futura de otras normas y enmiendas e interpretaciones tengan un efecto significativo en los estados financieros.

**LOS HEROES SPA**

Notas a los Estados Financieros
Por el período comprendido entre el 25 de abril y el 31 de diciembre de 2018

Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y Partes Relacionadas**Cuentas por Cobrar**

Sociedad	Rut	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2018 M\$
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	96.778.060-K	Administración Común	Otras cuentas por cobrar	875
Totales				<u>875</u>

Cuentas por pagar

Sociedad	Rut	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2018 M\$
Corporación de Educación Los Héroes	74.247.600-6	Administración Común	Compra de participación en Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	2
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Administración Común	Ptmo. para compra de participación Inv.P.Brasil S.A.	870
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Administración Común	Ptmo para compra de inversión SETH	875
Totales				<u>1.747</u>



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera terminados al 31 de diciembre de 2018 y los Estados de Cambios en el Patrimonio, Estados de Resultados Integrales y Estados de Flujo de Efectivo por el período de 20 días terminados a esa fecha.

(b) Bases de Presentación

Los estados financieros de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. al 31 de diciembre de 2018, han sido preparados de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de marzo de 2019.

(c) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

**SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)**(d) Método de Conversión**

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en unidades de fomento, son traducidos a moneda nacional, de acuerdo a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada período informados por el Banco Central de Chile.

Los valores de conversión al cierre de cada período son los siguientes:

	31.12 .2018
	\$
Unidad de Fomento (UF)	27.565,79

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 son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

(f) Cuentas por cobrar

Corresponde a deudas provenientes de operaciones distintas al uso de tarjetas de pago con provisión de fondos. Se registran a su valor razonable menos su deterioro si es que aplica.

**SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)**(g) Transacciones con Partes Relacionadas**

La Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A. revela en notas a los estados financieros las transacciones y saldos con partes relacionadas e informando separadamente las transacciones de la matriz, el personal clave de la administración de la entidad y otras partes relacionadas.

(h) Activos intangibles distintos de la plusvalía

Corresponden a costos incurridos en el desarrollo del proyecto de tarjetas de pagos. Estos se registran a su valor de costo menos las amortizaciones. El período de amortización se define en función del plazo en que se espera obtener 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.

(i) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Al 31 de diciembre de 2018 la Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A. no ha reconocido provisión de impuesto de primera categoría, debido a que sus operaciones han generado pérdidas tributarias.

**SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)**(j) Nuevos pronunciamientos contables**

a) Las siguientes NIIF, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones han sido adoptadas en estos estados financieros.

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9, Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
NIIF 15, Ingresos procedentes de contratos con clientes	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones (enmiendas a NIIF 2)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Aplicación NIIF 9 “Instrumentos Financieros” con NIIF 4 “Contratos de Seguro” (enmiendas a NIIF 4)	Enfoque de superposición efectivo cuando se aplica por primera vez la NIIF 9. Enfoque de aplazamiento efectivo para períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018, y sólo disponible durante tres años después de esa fecha.
Transferencias de propiedades de Inversión (enmiendas a NIC 40)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Mejoras anuales ciclo 2014-2016 (enmiendas a NIIF 1 y NIC 28)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 22, Operaciones en moneda extranjera y consideración anticipada	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2018.

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones

La aplicación de las nuevas normas, enmiendas y nuevas interpretaciones no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

**SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018

Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)**(j) Nuevos pronunciamientos contables, (continuación)**

b) Normas, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, Arrendamientos	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
NIIF 17, Contratos de Seguros	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto (enmiendas a NIIF 10 y NIC 28)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Características de prepago con compensación negativa (enmiendas a NIIF 9)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (enmiendas a NIC 28)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Modificaciones al plan, reducciones y liquidaciones (enmiendas a NIC 19)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

La administración está evaluando el impacto de la aplicación de NIIF 16 y CINIIF 23, sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de los efectos que estas normas tendrán hasta que la administración realice una revisión detallada. En opinión de la administración, no se espera que la aplicación futura de otras normas y enmiendas e interpretaciones tengan un efecto significativo en los estados financieros.

**SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.**

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2018

Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes**a) Documentos y cuentas por cobrar**

Al 31 de diciembre de 2018 no existen documentos ni cuentas por cobrar con entidades relacionadas.

b) Documentos y cuentas por pagar

Sociedad	RUT	Naturaleza de la relación	31.12.2018
			M\$
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	70.016.330-K	Convenio servicios	294.219
Totales			<u>294.219</u>

c) Transacciones con efecto en resultados

Al 31 de diciembre de 2018 no existen transacciones con efectos en resultados.



6. TABLA INDICADORES





1. Somos

2. Gobierno corporativo

3. Modelo de negocio

4. Contribución social

5. Información financiera

6. Tabla Indicadores

7. Tabla Indicadores

Indicador	Presencia indicador	Apartado
Directorio	Ok	Gobierno corporativo. Directorio
Diversidad directorio	Ok	Gobierno corporativo. Directorio
Historial de reelecciones de directorio	Ok	Gobierno corporativo. Directorio
Especificación de cargo directorio	Ok	Gobierno corporativo. Directorio
Comité en que participa cada director	Ok	Gobierno corporativo. Directorio
Estructura Gobierno Corporativo	Ok	Gobierno corporativo. Modelo de gobierno corporativo
Objetivos establecidos por la institución	Ok	Somos. Misión, visión y propósito
Medios, supervisión y control para alcanzar objetivos	Ok	Gobierno corporativo. Modelo de gobierno corporativo
Descripción de la administración Interna	Ok	Gobierno corporativo. Principales ejecutivos
Administración Superior	Ok	Gobierno corporativo. Principales ejecutivos
Diversidad administración superior	Ok	Somos. Colaboradores
Personal: n° de trabajadores, Gtes, ejecutivos, profesionales, técnicos, trabajadores fijos e indefinidos	Ok	Somos. Colaboradores
Brecha salarial por género	Ok	Somos. Colaboradores
Total de remuneraciones comparativo año anterior	Ok	Gobierno corporativo. Remuneraciones recibidas por miembros del Directorio - Remuneraciones recibidas por el personal clave
Gastos de asesorías	Ok	Gobierno corporativo. Asesorías
Viáticos y gastos de representación	Ok	Gobierno corporativo. Remuneraciones recibidas por el personal clave
Indemnizaciones a ex trabajadores	Ok	Gobierno corporativo. Indemnización por años de servicio
Plan de incentivos	Ok	Gobierno corporativo. Incentivos destinados a ejecutivos
Nombre de empresas asesora o asesor	Ok	Gobierno corporativo. Asesorías
Detalle de la asesoría	Ok	Gobierno corporativo. Asesorías
Monto pago por asesoría	Ok	Gobierno corporativo. Asesorías
Período y tiempo en que se realizó la asesoría	Ok	Gobierno corporativo. Asesorías
Historia e hitos	Ok	Somos. Historia - Hitos 2018
Descripción de prestaciones otorgadas, legales como de bienestar social	Ok	Somos - Oferta - Transacciones y redes
Factores de riesgo	Ok	Gobierno Corporativo. Gestión de riesgos
Sistemas de control interno y gestión de riesgos	Ok	Gobierno Corporativo. Gestión de riesgos



Indicador	Presencia indicador	Apartado
Políticas de inversión y financiamiento	Ok	Información financiera
Entidades subsidiarias	Ok	Información financiera. Estructura de entidades relacionadas
Cuadro esquemático donde se exponga relaciones de propiedad directa o indirecta de entidades subsidiarias	Ok	
Marco normativo	Ok	Somos. Marco legal
Principales propiedades	Ok	Información financiera. Bienes raíces
Terrenos reservados para el desarrollo de negocios futuros	Ok	Información financiera. Bienes raíces
Número de afiliados	OK	Somos. Los Héroes y el entorno
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	OK	Somos. Calidad de servicio
Número de reclamos recibidos	Ok	Somos. Calidad de servicio
Número de horas totales de capacitación	Ok	Somos. Colaboradores
Número de colaboradores capacitados desglosado por sexo	Ok	Somos. Colaboradores
Número de créditos sociales otorgados	Ok	Oferta. Productos financieros sociales
Destino del crédito social	Ok	Oferta. Productos financieros sociales
Beneficiarios de crédito social	Ok	Oferta. Productos financieros sociales
Número de pagos rurales	Ok	Modelo de negocio. Canales
Lugares de pagos rurales	Ok	Modelo de negocio. Canales
Licencias médicas y asignación familiar	OK	Oferta. Transacciones y redes
Número de beneficios entregados por tipo de afiliado	Ok	Oferta. Transacciones y redes - Contribución social
Gasto total de beneficios entregados desglosado por tipo de afiliado	Ok	Oferta. Transacciones y redes - Contribución social
Tipo de beneficios entregados	Ok	Oferta. Transacciones y redes - Contribución social
Número de iniciativas sociales	Ok	Iniciativas sociales
Número Ideas de héroes recibidas	Ok	Iniciativas sociales
Número de asistentes a Diálogos Los Héroes	Ok	Iniciativas sociales
Número de postulaciones para iniciativa Nuevos Héroes	Ok	Iniciativas sociales
Número de colaboradores en voluntariado corporativo	Ok	Iniciativas sociales
Monto invertido en voluntariado corporativo	Ok	Iniciativas sociales
Número de beneficiarios alcanzados por voluntariado corporativo	Ok	Iniciativas sociales
Formas de contacto con afiliados	Ok	Modelo de negocio. Canales



Indicador	Presencia indicador	Apartado
Número de sucursales	Ok	Modelo de negocio. Canales
N° de llamadas recibidas en el call center	Ok	Modelo de negocio. Canales
N° de autoatenciones	Ok	Modelo de negocio. Canales
N° de lugares de pagos rurales	Ok	Modelo de negocio. Canales
Crecimiento diversificado y equilibrado entre los segmentos	Ok	Información financiera. Generación de excedentes
Eficiencia y rentabilidad. ROA y ROE	Ok	Información financiera. Generación de excedentes
Estrategia de financiamiento basada en mantener un equilibrio óptimo entre fuentes de fondos. Excedentes 2018	Ok	Información financiera. Generación de excedentes
Resumen indicadores financieros	Ok	Información financiera. Resumen de indicadores financieros
GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Ok	Somos. Colaboradores - Gobierno corporativo. Directorio
GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Ok	Somos. Colaboradores - Gobierno corporativo. Directorio
GRI 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Ok	Oferta. Contribución social
GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Ok	Somos. Colaboradores
GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Ok	Somos. Colaboradores - Gobierno corporativo. Asesorías
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ok	Somos. Misión, visión propósito - Marco legal - Gobierno corporativo. Modelo de gobierno corporativo
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Ok	Gobierno corporativo. Comités de Directorio - Asesorías
Hechos Esenciales	Ok	Información financiera. Hechos Esenciales
Declaración de responsabilidad	Ok	Información financiera. Declaración de responsabilidad
Empresa de auditores externos	Ok	
Informes financieros	Ok	Información financiera. Estados Financieros

