

MEMORIA ANUAL Y
ESTADOS FINANCIEROS

2010





LOS HEROES®
CAJA DE COMPENSACION

Ganas de Vivir

El desafío de Los Héroes es estar atentos para captar desde los más complejos hasta los más sencillos requerimientos de los afiliados. Estar siempre presentes para ofrecer un abrazo integrador, protector y motivador.

Queremos estar cerca de las personas, entregarles beneficios para despertar la creatividad en sus vidas, potenciar una vida más alegre, fluida y tranquila. Finalmente, ayudar a que nuestros afiliados vivan más felices.



Hitos 2010

Mensaje del Presidente

Quiénes Somos

Así Somos

Misión

Visión

Valores

Origen de Los Héroes

Gobierno Corporativo / Filosofía de Gobierno Corporativo

Modelo de Gobierno Corporativo

Directorio

Integrantes del Directorio / Funciones del Directorio

Comités de Directores

Asesores de Directorio

Administración Ejecutiva

Comités de Ejecutivos

Gestión Comercial

Seguridad Social

Industria de las Cajas de Compensación

Principales Hitos del Sistema
de Cajas de Compensación

Participación de Los Héroes en la Industria
de Cajas de Compensación

Participación de Mercado Segmento
Pensionados

Gestión Comercial Los Héroes

Áreas de Negocios

Iniciativas que Integran

Modelo de Atención de Los Héroes

Transparencia

4

6

8

10

12

14

16

18

19

22

24

26

30

32

34

36

37

38

39

40

41

42

44

46

Segmentos

Productos Financieros

Transacciones y Redes

Atención a Clientes / Sucursales /Sucursal Virtual

Call Center / Sucursales Móviles

Siempre Comunicados

Publicaciones

Compensación Social y Comunidad

Terremoto 27 de febrero

Nuestro Compromiso Social

Ganas de Vivir

Junto a la Familia / Trabajando por la Salud

Fomentando la Educación

Recreación y Esparcimiento

Gestión de Riesgos

Riesgo Financiero

Riesgo Operacional

Política de Inversión y Financiamiento

Gestión Financiera

Indicadores Financieros

Evolución de Indicadores de Los Héroes

Bienes Raíces de Propiedad de Los Héroes

Remodelaciones y Construcciones /
Principales Proveedores

Remuneraciones del Directorio, Comités
de Directorio y Administración Ejecutiva

Resumen de Hechos Relevantes del Período

Estados Financieros

47

50

51

54

55

56

57

58

62

63

64

65

66

67

70

72

74

76

78

80

81

82

83

84

85

88



Reconstrucción

Importante y comprometida presencia de nuestros colaboradores en la localidad de Quirihue, ayudando a la reconstrucción física y moral de un lugar altamente afectado por el terremoto del 27 de febrero de 2010.

Nuevas Tecnologías

Implementación en SAP de los módulos Portal, Clientes, Cuentas y Fondos Nacionales, los cuales nos permitirán llevar a cabo una gestión más eficiente e integrada de nuestros productos y servicios.

Héroes Destacados

Como una forma de reconocer a todos esos héroes anónimos que día a día ayudan a construir un Chile mejor, creamos el premio "Héroes Destacados", que busca resaltar a un personaje público, a un trabajador, a un pensionado, a una empresa y a una institución. En 2010 los premiados fueron, respectivamente, el ministro Laurence Golborne, Abner Machuca de TVN, Luisa Córdoba, la Asociación Chilena de Seguridad y Fundación Teletón.

Teletón

Nuestro compromiso con las Ganas de Vivir de Chile y todos los chilenos nos llevó a estar presentes auspiciando una vez más a la Teletón.



"Logros que nos enorgullecen y nos motivan a seguir trabajando por nuestros afiliados".

Liderazgo

Durante el año 2010 se mantuvo el liderazgo de participación de mercado en pensionados con más de un 42% de participación promedio.

Licitación

Adjudicación de la licitación del IPS para el pago de Beneficios Sociales del Estado para los próximos 5 años.

➔ Primera Caja de Compensación en lanzar el crédito de educación superior para afiliados Trabajadores- Estudiantes e hijos de trabajadores.

➔ Más de MM\$11.820 en bonos y prestaciones a los afiliados Los Héroes.

Mensaje del
Presidente

Mensaje del Presidente



El año 2010 marcó a todos los chilenos y planteó desafíos complejos, ante los cuales Los Héroes Caja de Compensación se consolidó como una importante vía de acceso al bienestar social y al desarrollo humano; modernizó y amplió su Modelo de Negocios, fortaleció la relación con más de un millón de afiliados y cumplió con creces su objetivo central: mejorar la calidad de vida de sus afiliados.

En esa línea de compromiso Los Héroes hizo un esfuerzo adicional y estuvo junto a los miles de chilenos afectados por el terremoto del 27 de febrero de 2010, poniendo a disposición de sus afiliados, bonos en dinero y créditos especiales con condiciones muy beneficiosas, por un monto de \$ 7.008 millones. Adicionalmente sus trabajadores destinaron una semana de su tiempo alejados de sus familias para ir en ayuda de la comunidad de Quirihue, VIII Región, construyendo 15 casas en esa localidad y colaborando a reconstruir el alma de esa comunidad a través de actividades de recreación y operativos de salud.

Se reforzó y mejoró la oferta de valor para las empresas afiliadas, a fin de responder a las necesidades de sus trabajadores, con respuestas rápidas y acceso a una variada gama de prestaciones adicionales, así como a centros vacacionales y recreacionales.

El rubro Transacciones y Redes registró un progreso importante, especialmente en la recaudación de cotizaciones previsionales, tanto presencial como electrónica. Se agilizaron todos los procesos administrativos, se mejoró el intercambio de información entre las empresas y Los Héroes, lo cual permitió entregar más beneficios de una manera expedita.

Además, aumentó la facilidad de acceso a los Productos Financieros, como créditos, seguros, ahorro y leasing habitacional.

La Compensación Social se concentró en otorgar beneficios, productos y servicios a todos los afiliados, a fin de contribuir a su bienestar. Entregó salud de calidad con bajos costos, fomentó la educación mediante 32 mil asignaciones de matrícula y estímulos en dinero para 8 mil afiliados.

Los Héroes generó sólidos resultados financieros y comerciales. Su cartera de créditos registró un crecimiento de 8,3% y llegó a \$ 348 mil millones al 31 de diciembre de 2010. Uno de sus productos más atractivos fue el programa Salud Financiera, que ayudó a muchos afiliados trabajadores a aliviar su carga financiera a través de la consolidación de sus deudas, siendo atendidos muchos de ellos en sus propios lugares de trabajo.

Más de 120 mil pensionados se afiliaron el año pasado, sumando un total de 582.338 pensionados afiliados que contaron con el apoyo de Los Héroes por medio de prestaciones adicionales, convenios y actividades gratuitas. Asimismo, se otorgaron 155 mil soluciones financieras y aumentó la contratación de seguros para proteger la vida, salud y patrimonio de los afiliados, cubriendo hasta los 90 años. El total de los beneficios en el segmento pensionados llegó a \$ 8.500 millones.

La Institución suscribió convenios con inmobiliarias y constructoras y se consolidó como oferente de créditos hipotecarios, a partir de un financiamiento mínimo de UF250. Se constituyó en la primera Caja de Compensación que lanzó al mercado el Crédito Educación

Superior, un producto diferenciado y específico para ese fin. Cambió radicalmente la venta de bonos Fonasa, pues comenzó a aplicar un modelo de identificación digital, más confiable, rápido y moderno.

A fines de 2010, Los Héroes se adjudicó la licitación de pagos del Instituto de Previsión Social (IPS), lo que implica que a partir de mayo de 2011, se realizarán más de 2,4 millones de pagos a beneficiarios en todo el país, en más de 1.500 puntos de atención y 212 sucursales a lo largo de Chile. El pago de beneficios sociales, como pensiones o recaudación de cuotas de crédito, pasó de ser manual a electrónico. Los afiliados ahora pueden pagar o cobrar en cualquier sucursal de Los Héroes.

Durante el 2010 llegamos a 62 sucursales de Arica a Punta Arenas. Se lanzó una nueva versión de la sucursal virtual, y un nuevo Call Center.

También se creó una mesa central para mejorar la eficiencia de atención para los afiliados. Se implementaron en SAP los módulos Portal, Clientes, Cuentas y Fondos Nacionales, los cuales nos permitirán llevar a cabo una gestión más integral, sobre nuestros productos y servicios, culminando así una etapa en la implementación de soluciones de clase mundial.

En síntesis, seguimos trabajando conforme a una visión que reafirma el compromiso social con nuestros afiliados y sus familias, transmitiendo las ganas de vivir de manera cercana y transparente.

Enzo Vallarino Estay
Presidente

“Un modelo de negocios, que pretende focalizarnos en ser líderes en la industria de seguridad social”.

Quiénes Somos

“Un gesto de afecto que inspira un futuro auspicioso...
En Los Héroes tenemos la voluntad de perseguir los
sueños que engrandecen a las personas”.

(Compañía)

Nos encanta la vida...
Queremos contagiar las ganas de vivir, en un espíritu optimista
y alegre a nuestros afiliados.





Así
Somos

Misión

“Somos una organización de Seguridad Social de excelencia, moderna y cercana, orgullosos de ser un referente nacional e internacional en la generación de beneficios para nuestros afiliados, aportando a la Comunidad y al Estado”.

Visión

“Desarrollar una organización con grandes capacidades para que nuestros afiliados puedan vivir mejor y más felices”.

→ Caminata de pensionados en Valparaíso
Muelle Barón a Caleta Portales



Estos son nuestros valores

→ COMPROMISO SOCIAL

Nuestro compromiso es hacer la vida más feliz a quienes servimos.

→ CERCANÍA

La vida es más fácil cuando te sientes acogido.

→ TRANSPARENCIA

La confianza es uno de los grandes tesoros de la vida.

→ EXCELENCIA

La vida siempre premia el trabajo bien hecho.



Nuestros Orígenes



En 1955 nace Los Héroes, por iniciativa de la Asociación de Industriales Metalúrgicos (ASIMET), comenzando sus actividades con 20 empresas y 6.000 afiliados.

Hoy, después de más de medio siglo de existencia, Los Héroes cuenta con 62 sucursales distribuidas en las principales ciudades del país, 7.133 empresas afiliadas y 993.070 afiliados trabajadores y pensionados, lo que la transforma en una de las principales plataformas de acceso al bienestar social y desarrollo a nivel personal y empresarial en Chile.

"Constantemente innovando para entregar iniciativas de bienestar acordes a las necesidades del mundo de hoy".

En sus 55 años de vida, Los Héroes ha materializado importantes logros entre los que destacan sus avances en tecnología, recursos humanos, infraestructura, gestión de riesgos y gobierno corporativo. La Institución, cuenta con una cartera de productos financieros innovadores orientados a las necesidades de los afiliados y vinculados a la compensación social, entre los que destacan el crédito de consumo, crédito hipotecario, administración de seguros, ahorro y leasing habitacional, entre otros.

Los Héroes 2010

62 sucursales

7.133 empresas afiliadas

993.070 afiliados trabajadores y pensionados





Información
Corporativa

Gobierno Corporativo

Conscientes de que Los Héroes es una institución perteneciente al sistema de protección social del país, su Directorio ha continuado la senda iniciada en el año 2004, impulsando con fuerza las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. Esto permite a la Institución fortalecer su posición como un prestador responsable, confiable y ágil, de servicios vinculados a la protección social, tanto para los afiliados y el Estado, como para otras entidades del sistema. Asimismo, posiciona a la institución como un actor confiable y transparente para el mercado de capitales y la comunidad en general.

Filosofía de Gobierno Corporativo

La filosofía del Gobierno Corporativo de Los Héroes se basa en los valores de transparencia, profesionalismo e independencia, en lo que a toma de decisiones se refiere. Busca establecer una forma de administrar la entidad de acuerdo a las mejores prácticas, que trascienda a las personas que hoy gestionan la institución.

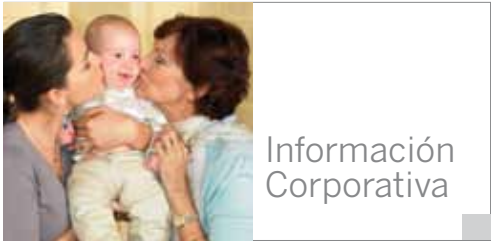
La transparencia es entendida en dos ámbitos. Por una parte, se busca entregar al mercado información oportuna y detallada, que permita a tenedores de instrumentos financieros y acreedores, entender cabalmente las actividades y resultados de las operaciones y sus posibles impactos en la futura situación financiera. Por otro lado, se busca otorgar confianza y seguridad a la Comunidad, al Estado, clientes y afiliados, respecto de la situación de liquidez y solvencia de la institución, como también respecto a la forma de cómo se gobierna la entidad.

En Los Héroes, la excelencia es un valor que se ve reflejado en el profesionalismo con que trabajamos. Nuestra tarea es de servicio en el área de la “protección social”, lo que le da coherencia a este valor. En Los Héroes no hay espacio para la improvisación; el rol que asumimos en la resolución de problemas sociales nos obliga a tomar decisiones basadas en estudios técnicos y económicos, preparados por profesionales; y a mantener una actitud de mejora continua, para proporcionar a clientes y afiliados un servicio y atención de calidad. El profesionalismo es una exigencia de competencia, de pericia y de rigor, de apego al trabajo bien realizado. Significa también una exigencia de anticipación y de innovación, lo que nos obliga a estar siempre a la vanguardia y progresando para el “bienestar” de nuestros clientes y afiliados.

En cuanto a la independencia, este es un aspecto que anualmente se revisa a nivel de directores, asesores nombrados por el Directorio, y ejecutivos. Para Los Héroes es importante que las decisiones se tomen con total independencia, para lo cual se exige que directores, asesores y ejecutivos informen si tienen relaciones patrimoniales, de parentesco con proveedores o clientes o como inversionistas de los instrumentos financieros que se emiten. En caso de tener relación, se exige que se abstengan de participar en las decisiones afectas. Lo anterior se revisa anualmente en el Comité de Auditoría, donde se presentan las transacciones entre partes relacionadas que pudieran observarse.

“Ser consecuentes con nuestros valores es una manera de plasmar un sello de eficiencia y compromiso en cada una de las actividades, en definitiva, entregar más y mejores beneficios a las personas”.





Modelo de Gobierno Corporativo

El modelo de Gobierno Corporativo de Los Héroes está compuesto por cinco pilares y varios elementos que los sustentan (Cuadro N°1). Los pilares son:

- El Directorio, que posee las facultades de administración superior de la entidad.
- Los Comités de Directores, que apoyan al Directorio en el análisis de los principales aspectos de la gestión de la organización.
- Los Asesores de Directorio, con reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, quienes apoyan a la gestión integral de Los Héroes.
- La Administración Ejecutiva, que es la encargada de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio.
- Los Comités de Ejecutivos, que revisan en profundidad las áreas de negocios y apoyan a la Administración Ejecutiva.

En forma adicional, el modelo contempla los siguientes elementos que orientan y dan soporte al modelo de Gobierno Corporativo de Los Héroes:

→ Componentes Internos

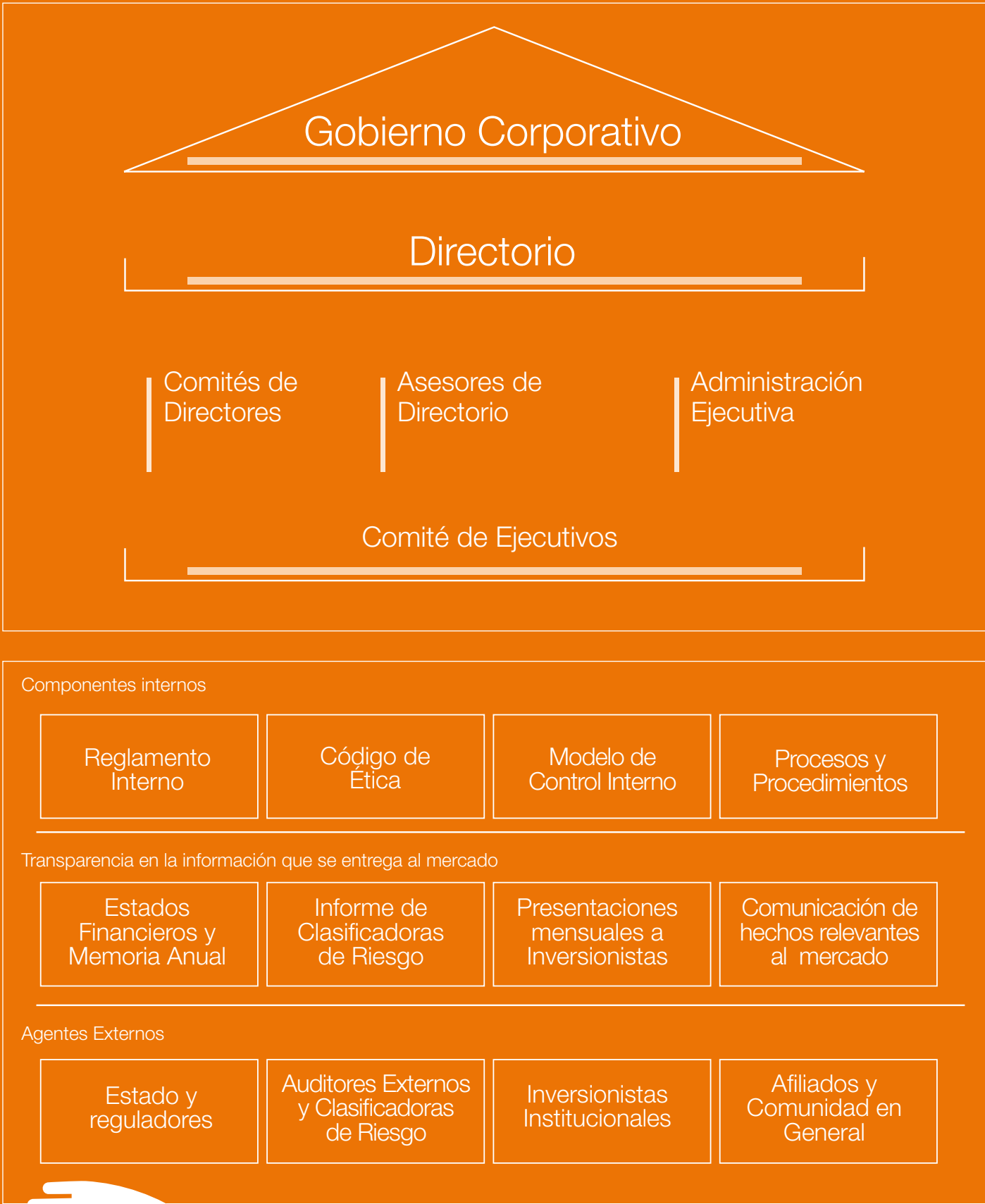
Reglamento Interno, Código de Ética, Modelo de Control Interno, Procesos y Procedimientos.

→ Transparencia en la Información que se entrega al mercado

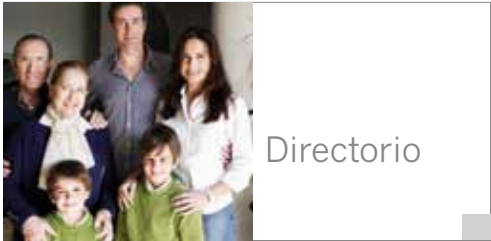
Estados Financieros y Memoria Anual, Informe de Clasificadoras de Riesgo, Presentaciones mensuales a Inversionistas, Comunicación de hechos relevantes al mercado.

→ Agentes Externos

Estado y Reguladores, Auditores Externos y Clasificadoras de Riesgo, Inversionistas Institucionales, Afiliados y Comunidad en General.



Cuadro N°1: Esquema gráfico de modelo de Gobierno Corporativo de Los Héroes.



Directorio



El Directorio constituye el órgano de administración superior de Los Héroes. Está conformado por seis miembros, quienes permanecen en sus funciones por un período de tres años. Tres de ellos representan al estamento empresarial y los otros tres, al estamento laboral. Además, participa en las sesiones de Directorio, un abogado asesor

independiente de vasta experiencia, quien colabora con el Directorio y la Gerencia General.

Al término del período de sus funciones, el directorio saliente designa a dos directores, uno del estamento empresarial y uno del laboral, quienes continuarán por los siguientes tres años. Los cuatro directores restantes son elegidos de la siguiente manera:

Estamento Empresarial:

Un director es nombrado por la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas, ASIMET A.G., en su calidad de entidad fundadora y el otro es elegido mediante un sistema de votación, en el cual participan los representantes legales de las empresas afiliadas a Los Héroes.

Estamento Laboral:

Dos directores son elegidos mediante un sistema de votación, en el cual participan los trabajadores afiliados a la institución.

“Nuestra forma de hacer empresa es tomar desafíos e iniciativas que concentran los esfuerzos de un equipo humano, que trazarán las vías de crecimiento para las próximas décadas”.

Integrantes del Directorio

ESTAMENTO EMPRESARIAL

Enzo Vallarino Estay
Rut 4.094.629-2
Presidente del Directorio
(Abogado)

Alfredo Kunze Schütze
Rut 6.786.991-5
Director (Ingeniero Comercial)

Iván Urzúa Ahumada
Rut 2.779.886-1
Director (Abogado)

ESTAMENTO LABORAL

Gabriel Riveros Infante
Rut 5.567.753-0
Vicepresidente del Directorio
(Técnico Eléctrico)

Arturo Faúndez Fuentes
Rut 511.938-3
Director (Profesor de Estado)

Eduardo Núñez Campos
Rut 3.135.830-2
Director (Empleado)

En las sesiones de Directorio, participan además el abogado asesor del Directorio Antonio Bascuñán Valdés, el Gerente General y el Fiscal de Los Héroes.

Funciones del Directorio

Sin perjuicio de las facultades de administración que la ley N° 18.833 entrega al Directorio, este órgano ejerce ciertas funciones clave, a saber:

- Cautelar la declaración estratégica fundamental.
- Aprobación y control de la implementación de la estrategia.
- Definir y monitorear la estrategia e implementación de la compensación social a los Afiliados, Estado y Comunidad.
- Orientar a los ejecutivos nombrados por el Directorio.
- Hacer seguimiento de la gestión de la administración de Los Héroes y entidades relacionadas.
- Asegurar la efectividad y eficiencia del Sistema de Control Interno.
- Promover altos estándares de ética e integridad.
- Cumplir tareas de la administración ordinaria de la institución.
- Gestionar las labores relacionadas al Gobierno Corporativo.



Directorio

Arturo Faúndez Fuentes
Director

Fredy Núñez Campos
Director

Carlos Lira Ramírez
Fiscal

Alfredo Kunze Schütze
Director

Antonio Bascuñán Valdés
Asesor

Jorge Leyton Díaz
Gerente General

Iván Urzúa Ahumada
Director

Gabriel Riveros Infante
Vicepresidente

Enzo Vallarino Estay
Presidente

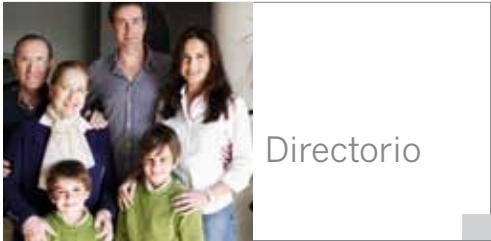
14

fueron las reuniones de
Directorio durante el
año 2010

67

fueron los nuevos
proyectos que aprobó
el Directorio

“El Directorio constituye el órgano de administración superior de Los Héroes. Está conformado por seis miembros, quienes permanecen en sus funciones por un período de tres años”.



Directorio

Comités de Directores

El Directorio ha considerado necesario crear Comités específicos para profundizar en el análisis y la supervisión de aquellas materias que, por su especialización, requieren una dedicación especial. Ello, con el fin de asegurar un adecuado desempeño en las mismas y, a la vez, difundir 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. Los siguientes Comités sesionaron durante 2010:



Sucursal Quilicura

COMITÉ DE AUDITORÍA

Su objetivo es velar por el cumplimiento de normas y procedimientos; la correcta aplicación y funcionamiento del sistema de control interno de la entidad; y que los estados financieros presenten razonablemente la posición financiera de la institución y el resultado de sus operaciones. Cuenta con la participación de un asesor de Directorio.

COMITÉ DE RIESGO

Su objetivo es focalizarse en los riesgos a los que está expuesta la Institución, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo, a través de políticas, recursos y límites, y controlar el desempeño e implementación de mecanismos de mitigación. Su ámbito de acción dice relación con la gestión del riesgo de crédito, mercado, liquidez, solvencia, operacional y tecnológico, así como también la administración del riesgo de reputación, inversiones en sociedades,

transferencia de información, entre otros. En este Comité participan tres asesores de Directorio.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Se encarga de los distintos aspectos que involucran el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos de tecnologías de la información en marcha, y la coherencia de éstos con los modelos y planes de negocios; propendiendo a la integración, accesibilidad y adaptabilidad de las soluciones tecnológicas que se implementen, en función del cambiante escenario del mercado. Este Comité contó con la participación de tres asesores del Directorio.

COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Su objetivo es estudiar y proponer sistemas de compensación que incluyan programas de incentivos y beneficios aplicables al Gerente General, al Fiscal y a los principales ejecutivos; conocer la evaluación anual de desempeño del Gerente General y Fiscal y principales ejecutivos, así como del nivel de desarrollo de las competencias definidas para cada cargo; y gestionar el plan de sucesión y subrogancia de los principales cargos de Los Héroes. Cuenta con la participación de dos asesores de Directorio.

COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA

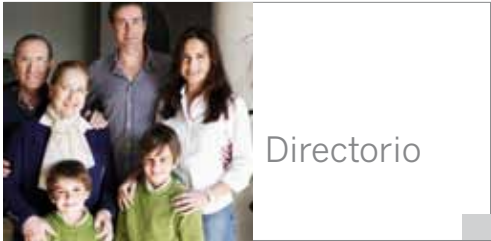
Es responsable de la revisión de los proyectos de adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles y de la construcción de edificios. También, es responsable de la aprobación de los proyectos de habilitación o remodelación de sucursales y oficinas, así como de otros proyectos de infraestructura de Los Héroes. Este comité sesionó hasta el mes de septiembre de 2010.



Sucursal Concepción

COMITÉ DE IPS

Este comité, que sesiona desde octubre de 2010, tiene el objetivo de analizar, revisar y asegurar las actividades necesarias para el debido cumplimiento del contrato con el Instituto de Previsión Social (IPS) como resultado de la adjudicación de la licitación de pago de pensiones IPS, que comienza a operar en mayo de 2011.



Directorio

La participación de los Directores en los diferentes Comités de Directorio fue la siguiente:

Director	Cargo	Comité de Auditoría	Comité de Riesgo	Comité de Tecnología	Comité de Capital Humano	Comité de Infraestructura	Comité de IPS
Enzo Vallarino Estay	Presidente		●	●	●	●	●
Gabriel Riveros Infante	Vicepresidente	●		●		●	●
Alfredo Kunze Schütze	Director	●	●				●
Arturo Faúndez Fuentes	Director			●			
Eduardo Núñez Campos	Director					●	
Iván Urzúa Ahumada	Director		●		●		

Asesores de Directorio

Para Los Héroes, la participación de asesores en el modelo de Gobierno Corporativo constituye un pilar importante para la aplicación de principios de gobierno en la institución. Es por esta razón que su nombramiento lo realiza el Directorio y su contribución es a nivel de Directorio, Comités de Directores y Comités de Ejecutivos.

El valor de la participación de los asesores de Los Héroes recae en tres atributos fundamentales para la entidad, como lo es su especialización, su independencia y su reconocido prestigio en el medio nacional, todos ellos considerados al momento de acordar su nombramiento por parte del Directorio.

La participación de los asesores en las sesiones de Directorio y de Comités de Directores fue la siguiente:

Asesor	Directorio	Comité de Auditoría	Comité de Riesgo	Comité de Tecnología	Comité de Capital Humano	Comité de IPS
Antonio Bascuñán	●		●	●	●	
Carlos Auszenker			●			
Claudio Skarmeta						●
Francisco Méndez				●		
Gustavo Favre			●	●		●
José Monsalve		●				
Lizbeth Carvajal					●	



→ ANTONIO BASCUÑÁN VALDÉS

Asesor del Directorio, Comité de Riesgo, Comité de Tecnología y de Capital Humano. Abogado de la Universidad de Chile con estudios de postgrado en Derecho en la Universidad de Roma, Italia y en la Universidad de Bonn, Alemania. Profesional de amplia experiencia en actividades del mundo empresarial y académico. Ha sido director de destacadas empresas tales como Cía. General de Electricidad S.A., Polpaico S.A. y Sociedad del Canal de Maipo. Se ha desempeñado como asesor legal de diversas organizaciones tales como Gasco S.A., Soquina S.A., Bolsa de Comercio de Santiago y Molymet S.A. Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, fue Director del Departamento de Ciencias del Derecho y Decano de la misma Facultad y abogado integrante de la Excelentísima Corte Suprema.



→ CARLOS AUSZENKER

Asesor del Comité de Riesgo. Contador Público de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, Master en Comercio Internacional. Actualmente es consultor independiente de bancos latinoamericanos y expositor para distintos seminarios en Argentina, Venezuela, Panamá, Bolivia, Perú y Estados Unidos. Entre 2003 y 2005 fue miembro del Comité de Riesgo en Metlife Chile.

→ CLAUDIO SKÁRMETA MAGRI

Se ha desempeñado por más de 30 años en el sistema financiero, trabajando en la Superintendencia de Bancos, donde fue Director y luego Intendente, durante la crisis financiera de los años ochenta y en su posterior restablecimiento. Luego fue Gerente General del Banco Santander para alcanzar el mismo cargo en el Holding Español, siendo gestor activo de productos y empresas que marcaron el desarrollo del grupo en Chile. Fue durante tres años Vicepresidente de Retail Financiero de Almacenes París y Gestor y Vicepresidente Ejecutivo del Banco París. Actualmente es Director Independiente de AFP Capital y Asesor de ING y sigue vinculado a la Consultoría nacional e internacional en aspectos de Negocios Financieros, Estrategia y Gobierno Corporativos.



→ FRANCISCO MÉNDEZ SANHUEZA

Asesor del Comité de Tecnología hasta diciembre 2010, apoyando a la organización específicamente en la implantación de SAP. Ingeniero Civil en Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, con diplomados en Control de Gestión en la Universidad de Valparaíso y Liderazgo Coaching en la Universidad Adolfo Ibáñez. Actualmente es socio y Gerente General de SOAINT Gestión S.A. Tiene más de 18 años de experiencia en la definición de soluciones de negocio apoyadas por tecnología de la información.



→ GUSTAVO FAVRE DOMÍNGUEZ

Asesor de los Comités de Riesgo, Tecnología e IPS. Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Ex Vicepresidente del Directorio del Banco Ripley, ex Presidente del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico de ese mismo banco. A su vez ex Presidente del Comité Directivo de Banripley Corredores de Seguros y ex Gerente General del Banco de A. Edwards.

→ JOSÉ MONSALVE ASSIF

Asesor del Comité de Auditoría. Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA de la misma institución. Profesional de amplia trayectoria en empresas de auditoría externa de reconocido prestigio. Trabajó como socio principal de Langton Clarke/Arthur Andersen, y posteriormente fue Managing Partners de Ernst & Young Chile. Actualmente es Director y Presidente del Comité de Auditoría del Royal Bank of Scotland, Chile; Director de Vecchiola S.A.; Presidente del Instituto de Auditores A.G. y, Profesor del curso de Gobiernos Corporativos de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Diego Portales.



→ LIZBETH CARVAJAL BENITO

Asesora del Comité de Capital Humano. Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Valparaíso. Desde 2002 hasta la fecha es socia y Gerente de Talent HR Consulting. Anteriormente se desempeñó como Gerente del Departamento de Consultoría de Dirección de Empresas en PricewaterhouseCoopers. Dentro de sus actividades profesionales ha sido docente del Diploma de RR.HH. de la Universidad Adolfo Ibáñez y expositora de seminarios y cursos de Recursos Humanos organizados por diversas instituciones.

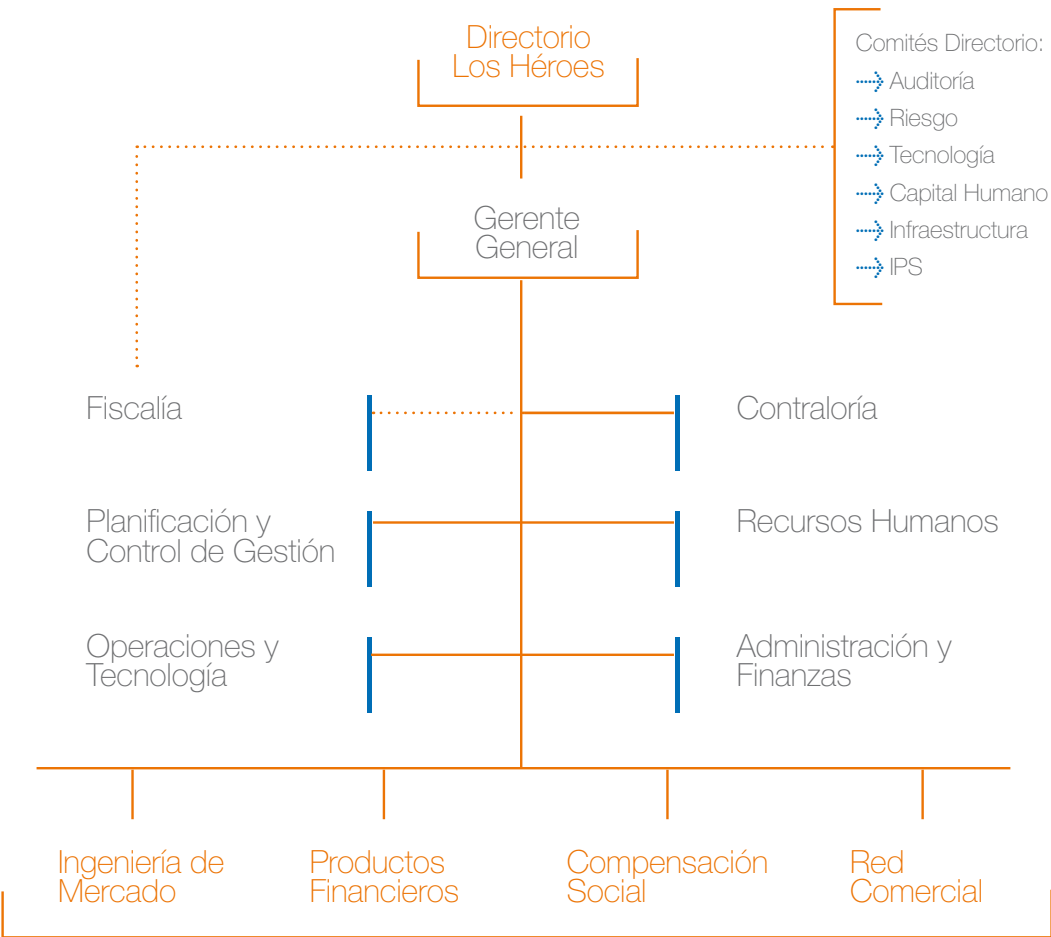




Administración Ejecutiva 2010

La Administración Ejecutiva de la institución, es la encargada de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio, velando por la consistencia con la misión, visión y valores que orientan la acción de Los Héroes.

La administración está compuesta por un Gerente General, un Fiscal y nueve Gerencias de Área. Cada gerencia es gestionada por destacados profesionales que aportan con su experiencia y profesionalismo al cumplimiento de los objetivos y metas de Los Héroes.



-----> JORGE LEYTON DÍAZ	-----> JUAN CARLOS HAYES MORALES	-----> GERMÁN LAFRENTZ HEINSEN
Gerente General Rut 8.035.213-1 Ingeniero Comercial, Universidad de Chile MBA – The University of Chicago Máster en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social – OISS, España	Gerente de Recursos Humanos Rut 6.357.360-4 Contador Auditor, Universidad de Santiago de Chile Máster en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile	Gerente Productos Financieros Rut 9.035.397-7 Ingeniero Comercial, Universidad de Chile MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile
-----> CARLOS LIRA RAMÍREZ	-----> ERNESTO TRINCADO ROZAS	-----> GONZALO VIAL MARTINIC
Fiscal Rut 5.863.676-2 Abogado, Universidad de Chile	Gerente Operaciones y Tecnología Rut 7.009.379-0 Ingeniero Civil, Universidad de Chile	Gerente Compensación Social Rut 10.289.565-7 Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile Diplomado en Marketing, Universidad Católica de Chile
-----> MIGUEL GUZMÁN RIVAS	-----> SEBASTIÁN PAROT BECKER	-----> FRANCISCO O’RYAN SORO
Contralor Rut 9.006.370-7 Ingeniero Comercial, Universidad de Chile	Gerente Administración y Finanzas Rut 7.012.169-7 Ingeniero Comercial, Universidad de Chile MBA - Massachusetts Institute of Technology (MIT)	Gerente Red Comercial Rut 6.697.959-8 Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago Diplomado en Finanzas, Universidad de Chile Diplomado en Administración de Ejecutivos PADE, Universidad de los Andes
-----> REBECA GONZÁLEZ MALIG	-----> JAIME RITCHIE CHACÓN	
Gerente de Planificación y Control de Gestión Rut 9.104.449-8 Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile	Gerente Ingeniería de Mercado Rut 7.945.579-2 Ingeniero Civil Eléctrico, Universidad de Chile Máster en Dirección de Empresas Esade, España MBA Universidad de Chile	

Dotación Los Héroes

829 trabajadores administrativos
212 profesionales
57 agentes de sucursales
67 gerentes y subgerentes



Administración Ejecutiva

Sebastián Parot
Gerente Administración y Finanzas

Rebeca González
Gerente de Planificación y Control de Gestión

Ernesto Trincado
Gerente de Operaciones y Tecnología

Francisco O'Ryan
Gerente Red Comercial

Germán Lafrentz
Gerente de Productos Financieros

Jorge Leyton
Gerente General

Miguel Guzmán
Contralor

Gonzalo Vial
Gerente de Compensación Social



Carlos Lira
Fiscal

Juan Carlos Hayes
Gerente Recursos Humanos

Jaime Ritchie
Gerente Ingeniería de Mercado

“La Administración Ejecutiva de la institución es la encargada de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio, velando por la consistencia con la misión, visión y valores que orientan la acción de Los Héroes”.



Gobierno
Corporativo

Comités de Ejecutivos

En forma complementaria a los Comités de Directores y como parte constituyente del modelo de Gobierno Corporativo de Los Héroes, durante el año 2010 sesionaron cuatro Comités de Ejecutivos, que analizaron en profundidad los principales aspectos del negocio. Entre sus integrantes se encuentran los asesores nombrados por el Directorio, quienes con su experiencia y especialización apoyan a la administración a implementar los lineamientos fundamentales definidos por el Directorio. A su vez, la participación de los asesores en los Comités de Ejecutivos les permite obtener un mayor grado de conocimiento de las características de los negocios de Los Héroes, lo que posteriormente enriquece los análisis y toma de decisiones de los Comités de Directores.

Cada Comité de Ejecutivos tiene designado un responsable que presta apoyo logístico, para la realización de sus reuniones. De cada sesión se levanta un acta que es firmada por sus integrantes.

Los siguientes son los Comités de Ejecutivos que operaron durante el año 2010:

- Comité de Ejecutivos de Riesgo Operacional.
- Comité de Ejecutivos de Crédito de Grandes Empresas.
- Comité de Ejecutivos de Riesgo Financiero.
- Comité de Ejecutivos de Innovación Tecnológica.



“Una manera de trabajar sincera, que inspira confianza... Responsables en nuestra gestión, nuestro trabajo y nuestras metas”.

Centro Recreacional
Llanquihue





(Felicidad) Proporcionar elementos que hagan más felices a las personas,
es uno de nuestros principales objetivos.

Gestión Comercial

“Un modelo de negocios, que pretende focalizarnos en ser líderes en la industria de seguridad social, otorgando servicios de recaudación y pago, productos financieros y de compensación social, para que nuestros afiliados vivan mejor y más felices”.



Desarrollo del Negocio

Seguridad Social

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Seguridad Social se define como “la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas contra privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos, por causa de enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos”.

Los objetivos de la Seguridad Social son velar que las personas que se encuentran imposibilitadas temporal o permanentemente de obtener un ingreso, o que deben asumir responsabilidades financieras excepcionales, puedan seguir satisfaciendo sus necesidades. Para esto se les proporcionan recursos financieros o determinados bienes o servicios.

No obstante, las modernas concepciones de la Seguridad Social han avanzado hacia formas de protección y ayuda a las personas que no se limitan a la cobertura de riesgos y contingencias básicas, sino que procuran mejorar su bienestar y su calidad de vida. De esta nueva concepción han surgido iniciativas que

apoyan a los trabajadores, pensionados, y a otros grupos determinados, a lograr objetivos relacionados con mejores niveles de educación, oportunidades recreativas, superación de problemas de soledad o abandono y otros, ámbito de acción que se ha denominado de los Servicios Sociales.



Pensionado Los Héroes en centro médico



"La confianza es el motor de nuestra empresa... Buscamos premiar y motivar a cada afiliado, para que disfruten el gusto por la vida".

Centro Recreacional San Juan



Desarrollo
del Negocio

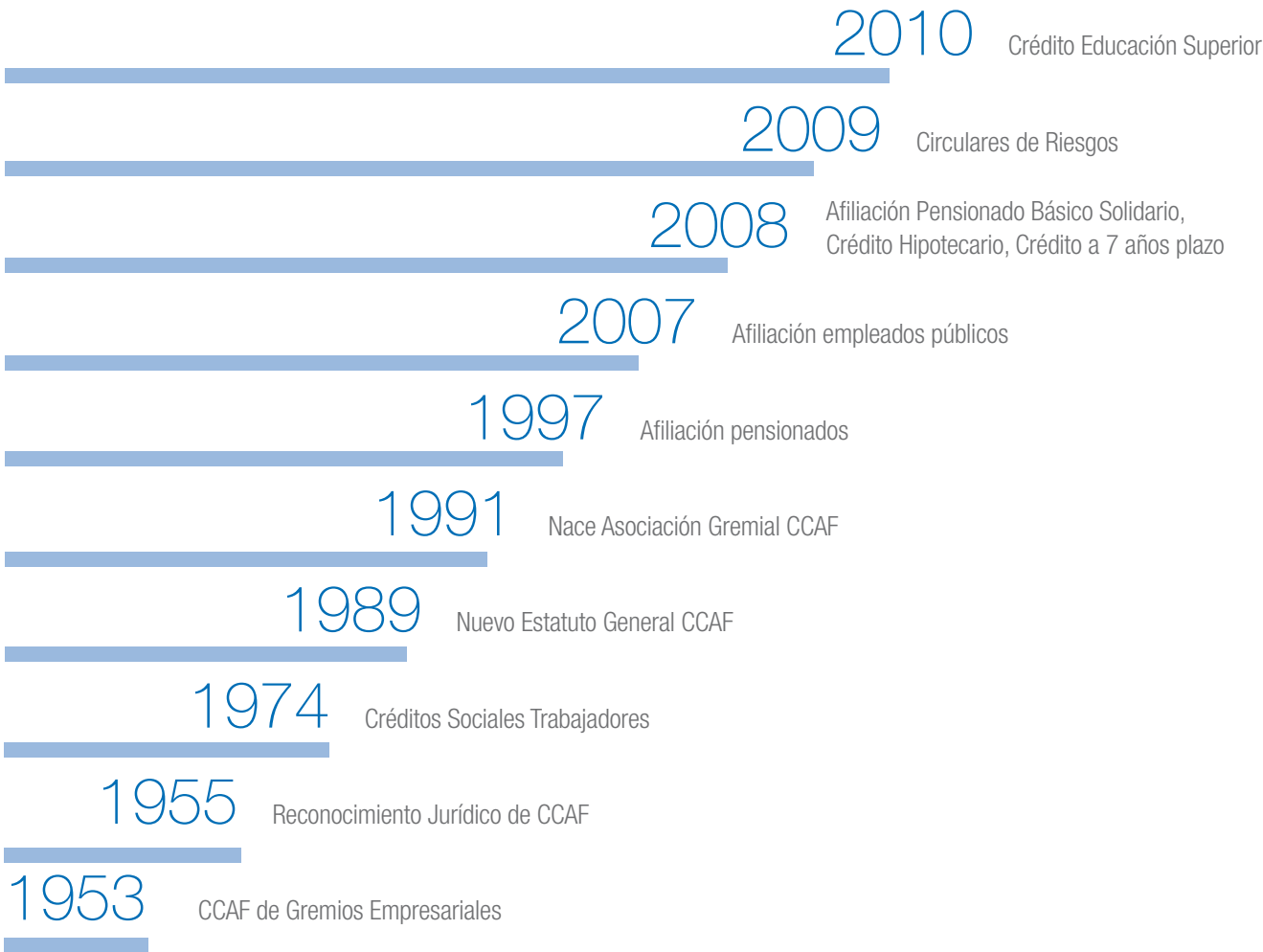
Industria de las Cajas de Compensación

Dentro de las más antiguas entidades privadas del sistema de seguridad social de Chile se encuentran las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, corporaciones sin fines de lucro, cuyas características y concepción les permiten participar tanto en el campo propio de la Seguridad Social tradicional, como ocurre por ejemplo, en la administración de subsidios de incapacidad laboral y de cesantía, como en el ámbito de los Servicios Sociales, a través de los servicios que entregan en sus sucursales, centros deportivos y recreacionales. Estos últimos ofrecen amplias posibilidades de desarrollo para la Industria.

Cinco son las Cajas que integran la industria de Cajas de Compensación: Los Héroes, Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral. Todas son entidades de previsión social constituidas como corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, reconocidas legalmente desde 1953. Son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Aquellas que además están autorizadas a emitir valores de oferta pública, como es el caso de Los Héroes, también son supervisadas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Su origen se remonta a los gremios empresariales que crearon el beneficio de la asignación familiar obrera para los trabajadores de sus empresas, prestación que después se universalizó para todos los trabajadores.

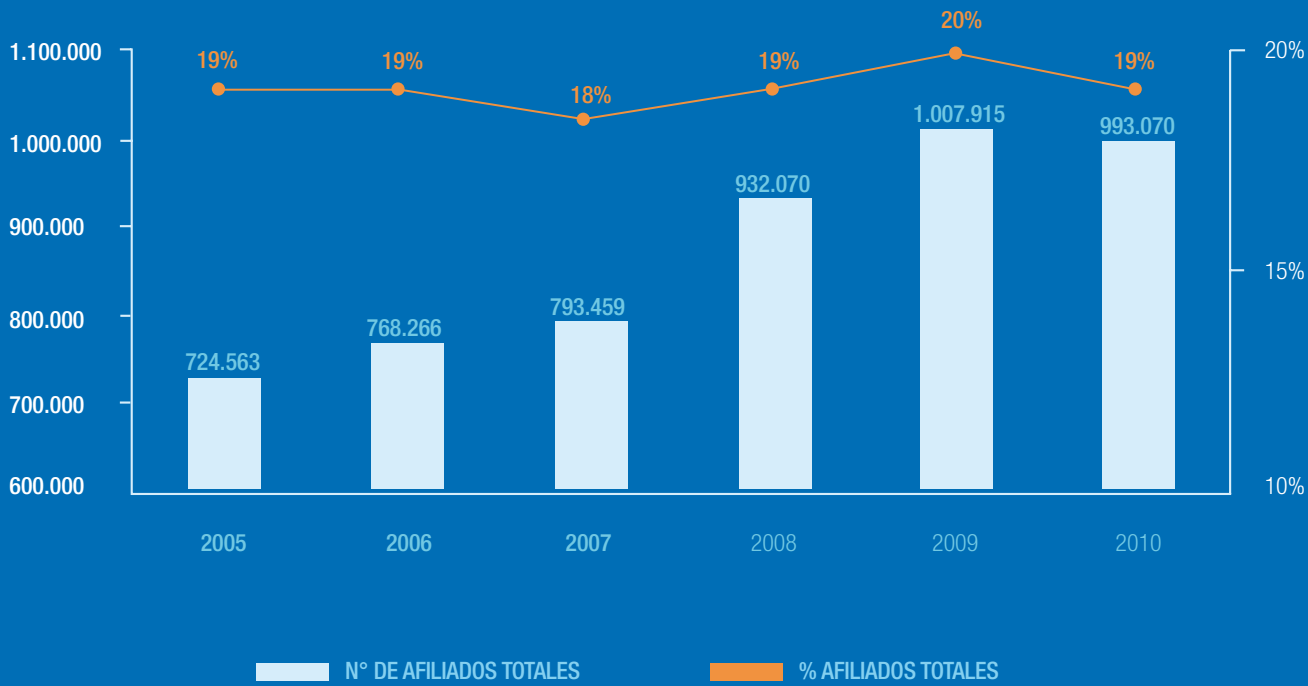
Principales Hitos del Sistema de Cajas de Compensación



Participación de Los Héroes en la Industria de Cajas de Compensación

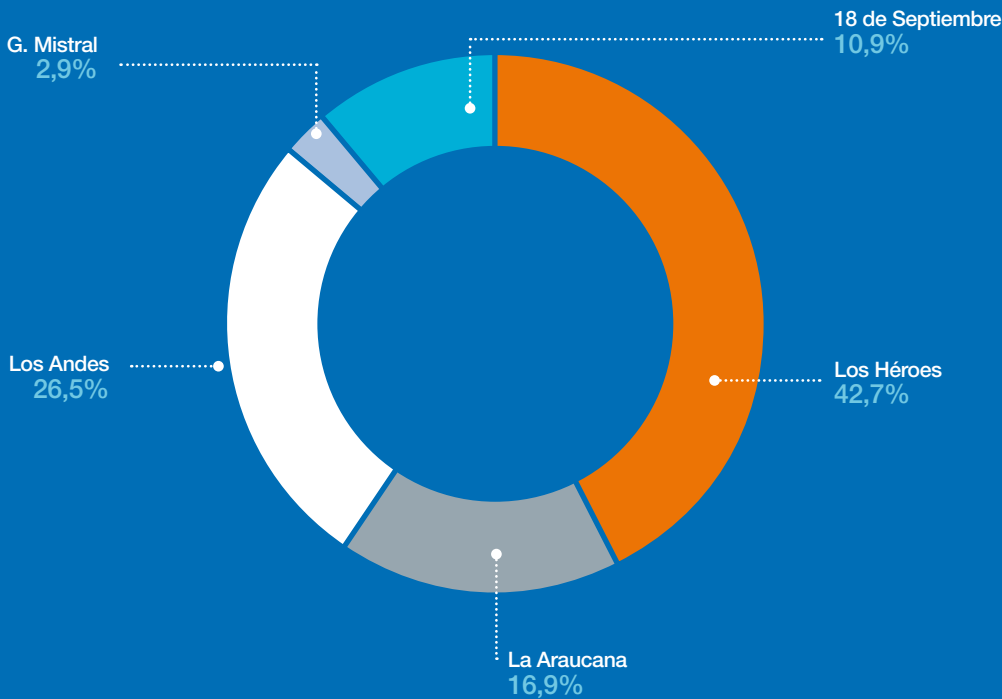
Al cierre de diciembre del año 2010, Los Héroes tiene un total de 993.070 afiliados, considerando tanto trabajadores como pensionados. Dado el total de afiliados de la industria, Los Héroes tiene un 19% de participación de mercado, siendo la segunda entidad en la industria, en número de afiliados. Destaca nuestro liderazgo absoluto en el segmento de pensionados, donde la participación de mercado alcanza un 42,7%.

N° DE AFILIADOS TOTALES Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO LOS HÉROES



Participación de Mercado Segmento Pensionados

FUENTE: ASOCIACIÓN GREMIAL PARA DATOS OTRAS CAJAS.INTERCAJAS DE CCAF PARA DATOS PENSIONADOS





Gestión Comercial Los Héroes

Con más de medio siglo de existencia, Los Héroes cuenta hoy con 62 sucursales distribuidas en las principales ciudades del país de Arica a Punta Arenas. Ha materializado importantes logros entre los que destacan su Gobierno Corporativo, marcando un hito en el mercado, sus avances en tecnología, recursos humanos, infraestructura y gestión de riesgos. Además, ha presentado una cartera de productos financieros innovadores orientados a las necesidades de los afiliados y vinculados a la compensación social, como crédito de consumo, crédito hipotecario, administración de seguros, ahorro y leasing habitacional, entre otros.

“Lograr que nuestros afiliados vivan mejor y más felices”.



Sucursal Maipú

Áreas de Negocios

El modelo de negocios de Los Héroes tiene tres grandes rubros que lo identifican:

1. TRANSACCIONES Y REDES

Corresponde a la entrega de servicios transaccionales a través de redes para servir a entidades del ámbito de la seguridad social y a otras especialmente facultadas. Dentro de este rubro destaca el servicio de recaudación de cotizaciones previsionales, ya sea de manera presencial o vía electrónica, tarea que facilita y agiliza procesos administrativos de las empresas y del Estado.

2. PRODUCTOS FINANCIEROS

Con el objetivo de apoyar a nuestros afiliados en el desarrollo de sus proyectos y resolver sus necesidades de acceso al crédito, Los Héroes ha dispuesto una variada gama de alternativas de financiamiento como el crédito social, crédito hipotecario, crédito de educación superior, que se complementan con los servicios de recaudación de seguros y cuenta de ahorro.

3. COMPENSACIÓN SOCIAL

Es la entrega de beneficios para mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros afiliados.

Estos beneficios se entregan a través de bonos de matrimonio, nacimiento o escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativo, deportivo o artístico y prestaciones de educación, salud entre otras.

Durante la gestión 2010 Los Héroes realizó un significativo aporte a las personas, afiliados y comunidades afectadas por el terremoto de febrero.

Sólo en este ítem se entregaron beneficios de ayuda por más de \$ 5 mil millones.

CÍRCULO VIRTUOSO

A través del proceso de Recaudación-Pago y de los Productos Financieros, se generan ingresos que luego son derivados a Compensación Social para la entrega de beneficios.

En la medida que se generen mayores entradas de recursos, la compensación social permite entregar más y mejores beneficios.





Iniciativas que Integran

Existen funciones relevantes para Los Héroes, como la afiliación y fidelización, que resultan fundamentales en su accionar, y que varían según se trate de Pensionados y Empresas. Siempre el foco principal son los afiliados, para los cuales se busca mejorar su calidad de vida a través de una oferta de valor que satisfaga sus necesidades.

LA AFILIACIÓN

La afiliación es realizada en forma coordinada por las áreas de Afiliación y Riesgo.

En el caso de los Pensionados, éstos son afiliados en las sucursales, donde pueden conocer la oferta de valor destinada a ellos, la cual incluye beneficios, convenios, bonos, ayuda social, productos financieros, recreación, salud y otros.

LA FIDELIZACIÓN

La fidelización tanto para el segmento de Pensionados como de Empresas, se realiza a través de los diferentes canales de atención: Sucursales, Call Center, web, sucursal móvil y ejecutivos en terreno, los que cuenta con protocolos de atención que permiten ofrecer de manera informada y cordial los diferentes productos y servicios que otorga la institución.

Adicionalmente a los Trabajadores y Empresas afiliadas a Los Héroes, se les pone a disposición los servicios de administración de fondos del Estado, para el pago de subsidios por enfermedad y maternales, subsidios de cesantía y pago de asignación familiar, reconociendo las cargas y sus compensaciones. Además a los afiliados se les facilita el acceso a créditos sociales.

Tanto Pensionados, como Trabajadores, además cuentan con la compensación social, la que a través de diferentes beneficios, como bonos, convenios exclusivos para afiliados, beneficios gratuitos y de bajo costos, busca satisfacer las necesidades y mejorar su calidad de vida.

Los afiliados pueden, por ejemplo, atenderse en centros médicos a muy bajo costo, como también acudir en familia a centros recreacionales.

Operativo Oftalmológico



Las áreas de Calidad de Servicios y Control de Gestión, también son partícipes de este proceso, durante el cual se va evaluando la calidad del servicio entregado, a ambos segmentos.





Modelo de Atención

Modelo de Atención Los Héroes

El modelo desarrollado en el año 2010 ha permitido organizar cada una de las etapas de la atención de nuestros afiliados.



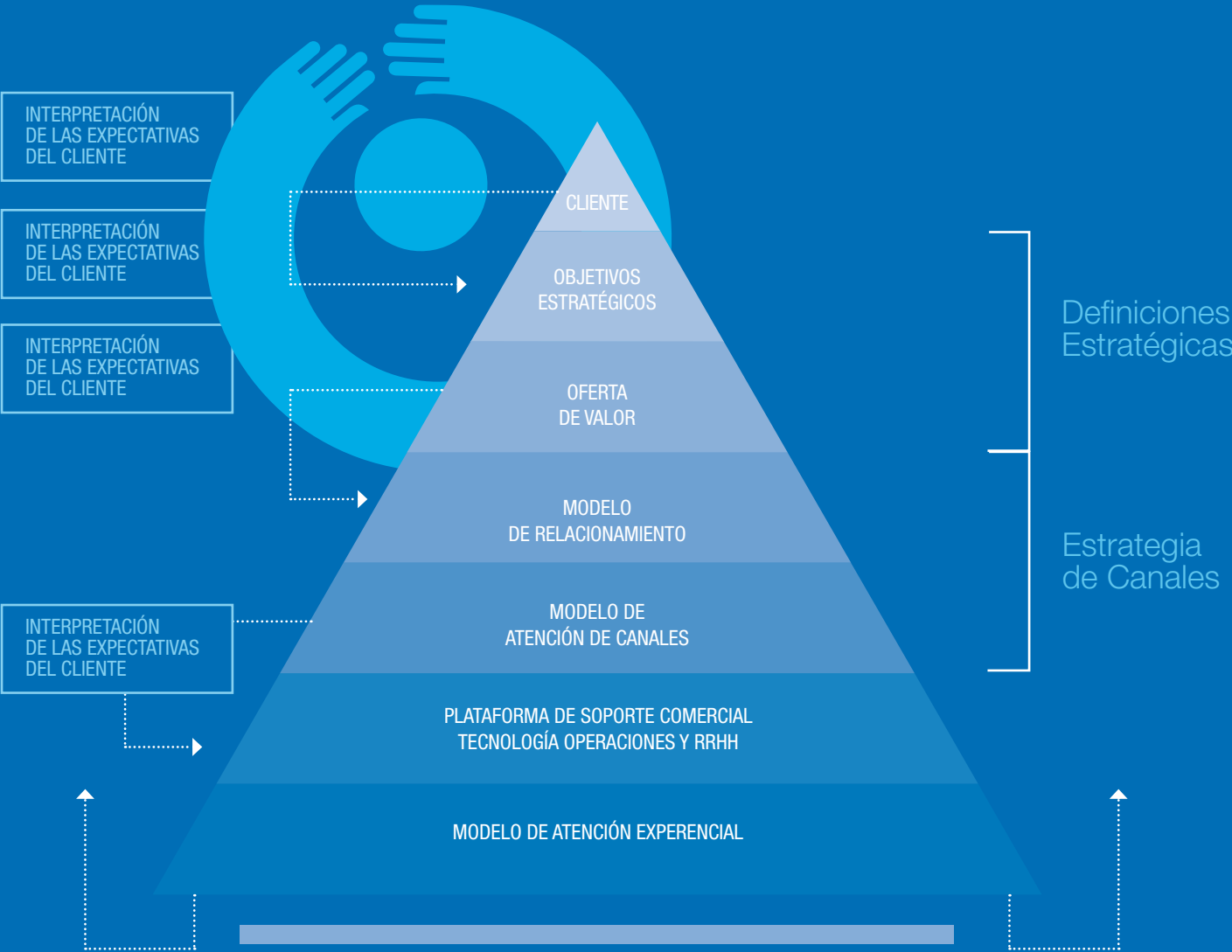
Para cada segmento se establecen objetivos específicos y estratégicos, definidos de acuerdo a las necesidades de los afiliados.

Para su atención se ha incorporado el modelo de relacionamiento, donde los Pensionados y las Empresas están segmentadas en grupos para que la atención entregada sea la adecuada y los canales de atención sean los indicados y usados de la manera más eficiente posible.

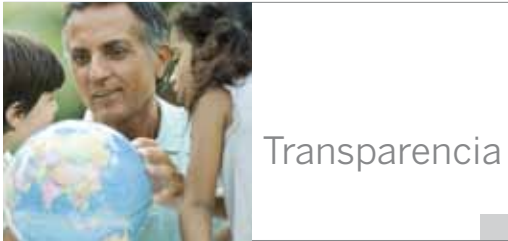
Para esto, la entrega de servicio se realiza a través de la plataforma de soporte comercial, junto a la plataforma operacional, donde participan áreas comerciales, tecnológicas y operacionales. Así, se logra entregar a los clientes un servicio específico y que responde a las diferentes necesidades de cada uno.

Sucursal Talca

En la cúspide de la pirámide se encuentra el foco más importante del modelo, que son los Afiliados de Los Héroes, tanto Pensionados como Trabajadores.



El modelo desarrollado en el año 2010 ha permitido organizar cada una de las etapas de la atención de nuestros afiliados.



Transparencia en la Información al Cliente

El nivel de información al que tienen acceso hoy en día todos los consumidores, ha provocado que la transparencia cobre una especial relevancia en el mundo de los negocios.

En Los Héroes, la transparencia es un valor corporativo, que forma parte de los pilares esenciales sobre los cuales sustenta su negocio y basa su modelo de atención, buscando generar una relación cercana y de confianza con sus clientes.

Para fomentar esta relación, durante el año 2010, se realizaron de manera sistemática diversas actividades, a través de sus programas “Cultura y Valores” y “Todo por Nuestros Clientes”, los cuales promueven este concepto en toda la organización, de tal manera que pueda ser reconocido por sus afiliados.

Adicionalmente, en la labor diaria de nuestros ejecutivos, la transparencia está presente en cada uno de los “ejes del modelo de atención”, donde los procedimien-

tos promueven la detección de necesidades concretas y reales de los afiliados, con un proceso de generación de confianza a través del cumplimiento de las promesas.

Lo anterior fue evaluado durante el 2010 a través de estudios externos que permitieron monitorear estos objetivos.

Dentro de las actividades realizadas en este contexto, se destaca la implementación de procesos de atención que sirven de guía a los ejecutivos. En ellos, se destacan los aspectos claves y relevantes que se deben reforzar, al momento de entregar el servicio y/o producto.

Además, este programa contempla actividades que fomentan la información por parte del cliente, motivándolo a solicitar todos los antecedentes necesarios para poder tomar una decisión informada y voluntaria.

Durante el 2011 se continuará con los programas implementados, reforzando algunos temas e incorporando aquellos que no han sido abordados, a objeto de que este valor sea reconocido por los clientes, como parte del estilo de atención de Los Héroes.

Segmentos

SEGMENTO EMPRESAS Y TRABAJADORES

Las Empresas, y sus trabajadores constituyeron el origen de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuya actividad se amplió posteriormente a la entrega de servicios sociales y a la administración de los subsidios de incapacidad laboral y de cesantía.

Para lograr una correcta atención a las empresas y trabajadores, Los Héroes ha generado e implementado un proceso de afiliación de empresas en el cual se les presenta una oferta comercial sólida, donde pueden reconocer los diferentes beneficios, servicios y productos que se les entregan. Esto complementado con un modelo de atención para las áreas de administración, bienestar y recursos humanos de las empresas que dé respuesta a sus necesidades y un modelo de apoyo a la atención de los trabajadores con base en un Call Center para la atención de consultas y solicitudes con capacidad resolutive, una sucursal virtual donde el trabajador podrá disponer de información en línea respecto a servicios y productos, como también la atención en cada lugar de trabajo.

Una vez que la empresa está afiliada, la atención se presta de la siguiente forma:

➔ Atención a la Empresa:

Se entrega cobertura a las necesidades de la compañía respecto a los diferentes prestaciones legales que se llevan a cabo por medio de Los Héroes, como es el pago de las cargas familiares de los trabajadores, pagos de subsidios de incapacidad laboral y los productos y servicios que se entregan a los trabajadores tales como prestaciones adicionales (bonos y estímulos) y reservas de centros recreacionales entre otras.

➔ Atención a los Trabajadores:

Se les hace entrega de las prestaciones adicionales como son la solicitud y pago de los bonos y estímulos, solicitud de productos y reservas a centros recreacionales, entrega de otros servicios de Los Héroes, junto con resolver las diferentes inquietudes y necesidades que presenten los trabajadores.

Todo lo anteriormente mencionado se realiza mediante un Modelo de Atención establecido y acordado en conjunto con la empresa, que genera la vinculación con los trabajadores para explicar y resolver las dudas que se les presenten antes de adquirir un producto con Los Héroes.

Se procura una difusión constante de los distintos servicios que les entrega Los Héroes como Prestaciones Adicionales, acceso a Centros Vacacionales y Recreacionales, convenios y demás servicios, a través de diferentes medios de comunicación directos como entrega de volantes, revistas y material de información, envío de correos electrónicos con información relevante y de interés para empresas y trabajadores a través de medios masivos como diarios, revistas y televisión, con esto se refuerza el vínculo entre la empresa y sus trabajadores, hacia Los Héroes.

Ello nos ha permitido ir construyendo una relación cercana y confiable con este relevante grupo de afiliados, llegando a tener más de 400.000 trabajadores incorporados y que han recibido los diferentes beneficios de Los Héroes.

Además, en este año tan complejo para la región sur del país se generaron diferentes iniciativas para ir en ayuda de los afiliados apoyando a los trabajadores que perdieron sus pertenencias a raíz del Terremoto y posterior Tsunami del 27 de febrero. Dentro de estas iniciativas estuvieron la entrega de bonos para los más afectados y diferimientos de cuotas, de créditos sociales sin cobros adicionales, entre otras ayudas.



SEGMENTO PENSIONADOS

Los Héroes continuó consolidando su posición de liderazgo en el segmento de Pensionados durante el año 2010. Es así como, a diciembre alcanzó una Participación de Mercado del 42,7%, llegando a un total de 582.338 afiliados pensionados.

Los Héroes ha desarrollado cuatro directrices estratégicas que han dado sustento a este crecimiento y liderazgo:

Servicio al Cliente:

El desarrollo e implementación tecnológica, de clase mundial, que permite aplicativos de atención, más precisos, completos y ágiles han sido parte importante del avance en esta materia. También ha sido vital el desarrollo de habilidades de los recursos humanos, la larga experiencia y los modelos de atención inspirados en el Adulto Mayor, que han dotado a Los Héroes de una vocación insuperable, que la distingue del resto de las Cajas de Compensación, situación que reconoce el mercado dándole su preferencia.

Asesoría Previsional:

Apoyar la difusión del Pilar Solidario que modificó el Decreto Ley 3500, ha sido una tarea que Los Héroes desarrolló durante el 2010. La asesoría respecto a qué hacer para lograr aumentos de la pensión o derechos a pensionarse, cuando se cumplen determinadas condiciones económicas o sociales, han sido percibidas como un gran aporte

al mejoramiento de la calidad de vida de las personas atendidas. La difusión del Bono por Hijo, también significa una gran ayuda para el aumento de la pensión de las madres que a los 65 años cobran este beneficio.

Acercamiento a Zonas Rurales:

La percepción de lejanía y poco acceso a Los Héroes de parte de los afiliados que residen en comunas más apartadas, inspiró a la institución a desarrollar la conectividad y transaccionalidad de sus 15 sucursales móviles. A través de ellas atienden diariamente a comunas rurales, de manera de acercar y tangibilizar los beneficios de Los Héroes que otorga a todos sus afiliados. En esta misma senda, Los Héroes desarrolló e implementó planes de medios radiales con emisoras locales, que permiten mayor cercanía, empatía y sintonía con nuestros afiliados que viven en zonas más apartadas.

Beneficios Valorados:

Concentrar el esfuerzo en diseñar, entregar y mejorar la cobertura de beneficios atractivos, accesibles y utilizados, ha sido una estrategia poderosa para aumentar la fidelidad de nuestros afiliados pensionados, ya que posiciona a Los Héroes como una Caja que privilegia la alta sintonía y empatía con sus afiliados.

Más de 120.000 pensionados concurren a alguna sucursal de Los Héroes durante el 2010 a afiliarse. Los pasos a seguir en la incorporación de pensionados, dan cuenta de un absoluto apego a la normativa. Este proceso, tal cual indica la Superintendencia de Seguridad Social, incluye la descripción de todos los beneficios disponibles para los afiliados y también los deberes que la afiliación conlleva.

Paralelamente, es importante destacar que durante el 2010 Los Héroes dio más de 155.000 soluciones financieras a pensionados afiliados, a través del otorgamiento de Crédito Social.

El conjunto de beneficios entregados a través de las Prestaciones Adicionales, han sido escogidos y priorizados de acuerdo a las propias necesidades expuestas por los afiliados pensionados.

De esta forma, los beneficios, en Recreación, Salud, Educación, Bonos, otorgados durante 2010 le han dado a Los Héroes un fuerte posicionamiento entre los Adultos Mayores.

Especial mención se debe hacer al Plan de Ayuda que Los Héroes desplegó para sus afiliados pensionados, afectados por el terremoto. Esta ayuda se tradujo principalmente en Créditos Sociales a una baja tasa, renegociación de deudas, aplazamiento de cuotas, bonos en dinero y trabajo voluntario de nuestros colaboradores en Quirihue donde se construyeron casas de emergencia de alta tecnología.

"Más de MM \$ 8.500 fue el total de aporte realizado por Los Héroes en el año 2010 por concepto de beneficios entregados al segmento pensionados".



Nueva Sucursal Villa Alemana

Almuerzo Afiliados Los Héroes



Productos Financieros

CRÉDITO SOCIAL

Los Héroes presentó en 2010 sólidos resultados financieros y comerciales, exhibiendo un crecimiento de 8,3% en su stock de cartera de créditos, llegando a un saldo de dichas colocaciones al 31 de diciembre de M\$348.374 millones.

Entre las principales actividades comerciales llevadas a cabo, para sustentar el éxito comercial del 2010, cabe destacar el apoyo para la consolidación de deudas del programa llamado Salud Financiera.

En trabajadores, la atención permanente y especializada a los afiliados en sus lugares de trabajo. En pensionados, facilidad y acceso.

SEGUROS Y SERVICIO DE ASISTENCIA

Creció la contratación de seguros ofrecidos por las compañías aseguradoras en alianza con Los Héroes, para proteger la vida, la salud y el patrimonio de nuestros afiliados, como también los servicios de asistencia que otorga una empresa aliada a Los Héroes.

CRÉDITO HIPOTECARIO

Durante el 2010, Los Héroes se consolidó como un referente del producto hipotecario en la Industria de Cajas de Compensación, con una oferta integrada de financiamiento que da una solución adecuada a los distintos segmentos de nuestros afiliados, con créditos desde UF 250 y con seguros hasta los 85 años (al vencimiento del crédito).

Para ser aún más atractivo el producto, el 2010 Los Héroes concretó diversos convenios con inmobiliarias y constructoras, logrando importantes beneficios para los afiliados.

CRÉDITO EDUCACIÓN SUPERIOR

En 2010 Los Héroes lanzó al mercado el Crédito Educación Superior, que marcó un hito dentro de la Industria ya que fuimos la primera Caja de Compensación en tener un producto diferenciado y específico para ese fin.

Transacciones y Redes

RECAUDACIÓN Y PAGO

Durante 2010 se implementó nueva tecnología para facilitar el intercambio de información entre las empresas y Los Héroes, con el fin de realizar de mejor forma las transacciones con productos como crédito social, crédito hipotecario, seguros y centros recreacionales, por medio de planillas electrónicas.

Con esto, las empresas tienen acceso a un portal web donde pueden realizar el proceso de cuantificación de las nóminas y el pago de éstas, a través de botones de pago. Simultáneamente, estamos entregando a nuestros clientes (Empresas) un mejor y completo servicio de atención, caracterizado por la agilidad y eficiencia de los procesos que lo componen.

PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES

Consiste en realizar el pago de beneficios sociales a través de nuestra red de sucursales, tales como las cancelaciones de pensión o la recaudación de cuotas de crédito de Entidades Pagadoras de Pensiones. Este año hemos implementado nuevas tecnologías para otorgar este servicio en línea de modo que las entidades podrán ingresar las nóminas electrónicas con los pagos a efectuarse, a través de un portal electrónico, y sus afiliados podrán cobrar su beneficio en cualquier sucursal de Los Héroes.

VENTA BONOS FONASA

En 2010 se realizó un cambio en el proceso de venta de los bonos de Fonasa, instalando un sistema más seguro, confiable y moderno que consideró la autenticación del comprador del bono, por medio de la huella digital de éste a través de un dispositivo con lector. Con este nuevo modelo de venta, se logró: autenticación de los encargados del punto de venta y de los cajeros, y enrolamiento y autenticación del comprador.

Por último, hacia fines del 2010 Los Héroes se adjudicó la licitación del pago de beneficios sociales del IPS. Con esto, a partir de mayo del 2011, realizará más de 2,4 millones de pagos a lo largo de todo Chile, debiendo para ello implementar 212 nuevas sucursales y 1.500 puntos de pago rurales.

El contacto con nuestros afiliados es fundamental para el logro de los objetivos propuestos, ya que permite que tanto trabajadores como pensionados puedan acceder a los diferentes beneficios, productos financieros sociales y servicios, creados para mejorar su bienestar y el de su grupo familiar.



Primer Pensionado de Los Héroes que obtuvo el crédito hipotecario (Hugo Badillo junto a su familia)



Sucursales en todo Chile

- Arica: 21 de Mayo 150, Of. 14
- Iquique: San Martín 255, Of. 11
- Tocopilla: 21 de Mayo 1444-B
- Calama: Vívar 2013
- Antofagasta: Washington 2530
- El Salvador: Av. Lib. Bdo. O'Higgins 014
- Caldera: Cousiño 353
- Copiapó: Los Carrera 571
- Vallenar: Alonso de Ercilla 642
- La Serena: Balmaceda 581
- Coquimbo: Melgarejo 869
- Ovalle: Miguel Aguirre 280, of. 1
- La Ligua: Uribe 198
- San Felipe: Santo Domingo 190
- Los Andes: Esmeralda 480
- Quillota: O'Higgins 215
- Quilpué: Las Carreras 651
- Villa Alemana: Maturana 28
- Viña del Mar: Av. 8 Norte 514
- Valparaíso: Pedro Montt 1739
- San Antonio: Barros Luco 2210
- Rancagua: Bueras 440
- San Fernando: Av. Rancagua 635 A, B
- Curicó: Carmen 320
- Talca: 2 Sur 635-645
- Linares: Independencia 789
- Cauquenes: Claudina Urrutia 351
- Parral: Aníbal Pinto 815
- Chillán: Arauco 333
- Tomé: Manuel Montt 942
- Talcahuano: Av. Colón 2850
- Concepción: Lincoyán 461
- Coronel: Balmaceda 80
- Laja: Las Viñas 103
- Los Ángeles: Almagro 153
- Angol: Arturo Prat 393
- Victoria: Confederación Suiza 1096
- Temuco: Antonio Varas 1064
- Villarrica: Camilo Henríquez 499
- Valdivia: Maipú 168-A
- Osorno: Andrés Rozas 899
- Puerto Montt: Urmeneta 305
- Ancud: Eleuterio Ramírez 340
- Castro: Thompson 214
- Coyhaique: Horn 60
- Punta Arenas: Roca 973

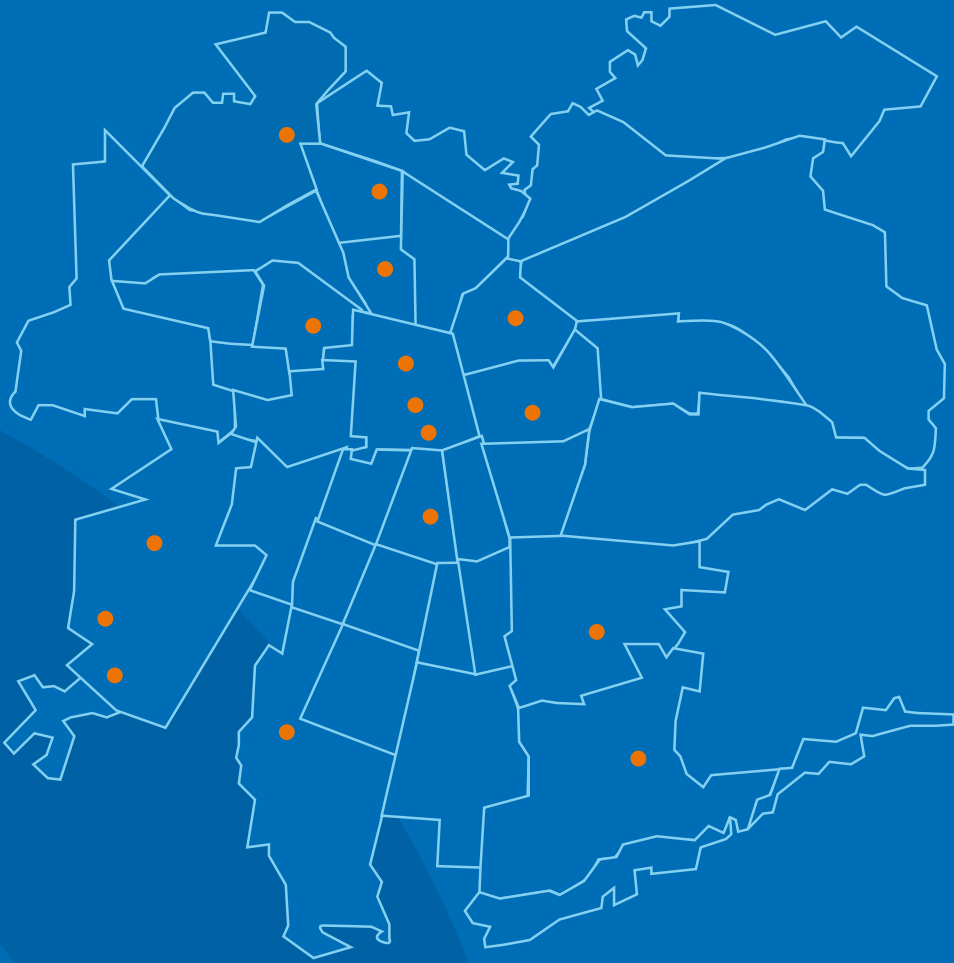


62

Puntos de atención de Arica a Punta Arenas, con altos estándares de servicio, enmarcado en un modelo de gestión y atención al cliente.

Sucursales en Región Metropolitana

- Santiago: Av. Lib. Bdo. O'Higgins 1817
- Bandera: Bandera 565
- San Diego: San Diego 198
- Independencia: Independencia 149
- Quinta Normal: Matucana 763
- San Miguel: Gran Avenida 4512
- Maipú: La Colonia 37
- Puente Alto: Balmaceda 515
- La Florida: Av. Américo Vespucio 7500, local 6-A
- Providencia: General Holley 2395
- Ñuñoa: Irarrázaval 2711
- Conchalí: Independencia 3840
- Quilicura: Av. Américo Vespucio 2880, local 2
- San Bernardo: Urmeneta 517
- Talagante: Av. Lib. Bdo. O'Higgins 703
- Melipilla: Serrano 264



16

Puntos de atención que abarcan toda la Región Metropolitana.

- Sucursales con Oficinas Móviles
- Sucursales sin Oficinas Móviles
- Oficinas



Atención a clientes

Sucursales

En 2010 Los Héroes abrió dos nuevas sucursales, logrando 62 puntos de atención con altos estándares de servicio desde Arica hasta Punta Arenas, enmarcado en un modelo de gestión y atención de clientes.

Además, durante el año se realizó la implementación de un “Ordenador de Filas” como herramienta clave en la gestión comercial de la sucursal, ya que permite hacer más eficiente la atención del flujo de clientes, orientando y comunicando hacia las diferentes oportunidades comerciales que nuestro afiliado dispone.

Se creó un área de Monitoreo de la Red Comercial, que observa y alerta sobre el cumplimiento de indicadores que aseguran la operatividad comercial de los canales.

Sucursal Virtual

Está diseñada especialmente para los afiliados que utilizan la plataforma Internet, accediendo directamente al sitio web “www.losheroes.cl”. En la sucursal virtual pueden ingresar a nuestros servicios en línea las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los siguientes son los servicios habilitados en sucursal virtual:

- Simular y solicitar crédito.

→ Emitir certificados de afiliación.

→ Consultar estados de licencias médicas.

→ Consultar cargas familiares.
- Actualizar sus datos.

→ Descargar planillas de crédito, ahorro, asignación familiar y licencias médicas.

→ Revisar información sobre la validación de la compensación entre cotizaciones y asignación familiar de la empresa.

Call Center

Gracias al modelo de atención telefónica, se ha optimizado el nivel de respuestas a consultas, reclamos y solicitudes. El Call Center centraliza las peticiones y preguntas de los usuarios, en plataformas diferenciadas, ya que cuenta con un número de atención para pensionados y otro para trabajadores y empresas.

Fonocliente Trabajadores y Empresas:

600 222 77 77

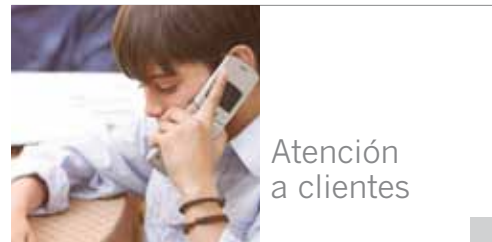
Fonocliente Pensionados:

600 222 99 99

Sucursales Móviles

Actualmente, Los Héroes cuenta con 15 sucursales móviles, cuyo objetivo es brindar una atención integral a beneficiarios y representantes de empresas en aquellos lugares remotos o distantes a la red de sucursales fijas. Próximamente estas sucursales contarán con tecnología de redes móviles (VPN) y de dispositivos que permitirán realizar operaciones en línea.





Siempre Comunicados

• SITIO WEB

El sitio web “www.losheroes.cl” fue renovado, logrando ser una página más atractiva y fácil de acceder para el usuario. Brinda información y una serie de importantes servicios a los afiliados, entre los cuales destaca la Sucursal Virtual.

El portal permite el acceso a información y servicios, tales como licencias médicas, crédito social, impresión de certificados de asignación familiar y afiliación, tarjeta de registro de firmas, descarga de

formularios, descarga de planillas de crédito y ahorro leasing.

Pensando en apoyar a los afiliados en el uso de la Sucursal Virtual, se creó un grupo de atención telefónica (600 400 3030) para clientes que requieran ayuda en la navegación.

En términos de comunicación, estuvimos presentes en los principales acontecimientos del año 2010. Hicimos una fuerte difusión de todos los beneficios y planes de apoyo ofrecidos a los afiliados afectados por el terremoto. Durante el Mundial de Fútbol llevamos adelante una campaña de premios altamente atractivos (vacaciones familiares, mercadería por un año y educación por un año).

Fuimos una vez más auspiciador en Teletón, además de organizar dos conciertos masivos para que nuestras Ganas de Vivir lleguen a más chilenos.

Todo lo anterior se traduce en una recordación de marca cada vez mejor, ya que para más del 80% de la población Los Héroes es una marca recordada y reconocida.

• CIRCUITO PRIVADO DE TV

Hemos seguido profundizando en nuestra comunicación a través del circuito privado de televisión instalado en todas las sucursales. Por medio de éste informamos a nuestros afiliados tanto de temas propios como distintos tópicos que les pueden ser de interés, haciendo que la visita a la sucursal sea una experiencia grata e incluso entretenida. A través de este medio, se informan permanentemente los beneficios y productos disponibles para trabajadores y pensionados afiliados. Además, se realiza difusión de Compensación Social.



Publicaciones

Los Héroes cuenta con tres medios de comunicación impresos permanentes:

• REVISTA CHILE MAYOR

Dirigida especialmente a los pensionados afiliados, y en la cual, todos los meses, se tratan temas de interés para el adulto mayor además de ofrecerles una instancia a nuestros afiliados de interactuar con sus pares a través de la publicación de poemas y recetas de cocina enviadas por ellos.

• REVISTA HÉROES

Medio de comunicación exclusivo para trabajadores y empresas afiliadas, en el cual se abordan temas relevantes para este segmento además de entrevistas e información de beneficios que le hacen atractivo el revisar la revista mes a mes.

• HÉROES EN RED

Revista corporativa de publicación trimestral, dirigida a todos los colaboradores internos, que tiene como objetivo mantenerlos informados sobre el actuar de la institución.



A photograph of a young couple embracing on a rocky cliff. The woman is leaning her head on the man's shoulder. In the background, a city with many high-rise buildings is visible on a hillside, overlooking the ocean. The sky is blue with some clouds.

(Bienestar) Es el momento de disfrutar... de lo demás, nos encargamos nosotros.

Compensación Social y Comunidad

“Una manera diferente de hacer negocios, es estar lo más compenetrados posible con nuestro entorno social, con aquellas cosas que nos identifican y dan bienestar a las personas...”.

“Al final de una etapa, finalmente nos quedamos con lo que nos da confianza”.

Centro Recreacional
San José de Maipo



Compensación
Social y
Comunidad

Compensación Social y Comunidad

La Compensación Social busca consolidar el liderazgo de Los Héroes en la industria de las Cajas de Compensación y su reconocimiento como una entidad que contribuye al bienestar de la sociedad, distribuyendo transparentemente los beneficios.

El objetivo principal de la Compensación Social es otorgar beneficios que mejoren la calidad de vida de los afiliados y con ello, contribuir al bienestar de la comunidad y apoyar la labor del Estado en su tarea de crear soluciones que disminuyan las brechas sociales.



Corrida TVN

"A través de nuestras acciones, deseamos mostrar a la comunidad la importancia social que tienen las Cajas de Compensación".



Ayuda para los afiliados afectados por el terremoto

El año 2010 partió con una gran catástrofe que afectó principalmente a las Regiones del Maule y Biobío. En forma inmediata, Los Héroes implementó un programa de ayuda a nuestros afiliados de la zona afectada, buscando mitigar, con una solución concreta a tanto sufrimiento.

El plan consistió en poner a disposición de los afiliados:

→ Bono de \$ 15.000 para todos los afiliados pensionados de las Regiones del Maule y Biobío, entregándose 113.747 bonos equivalentes a más de \$ 1.700 millones.

→ Bono de \$ 45.000 para los trabajadores afiliados más afectados de la zona, entregándose 20.000 bonos correspondientes a \$ 900 millones.

Estos aportes suman \$ 2.600 millones en apoyo monetario directo a los afectados por el terremoto. En ranking publicado por El Mercurio, Los Héroes se ubica como la 7ª empresa, entre 35, que más aportó.

→ Se otorgó un crédito especial de emergencia para ayudar a los afiliados afectados, efectuándose más de 10 mil reprogramaciones y 7.725 operaciones de crédito, con tasas especiales por \$ 4.408 millones de pesos colocados en créditos.

Además, durante el mes de abril se realizó un trabajo de voluntariado con más de 50 trabajadores de Los Héroes, quienes construyeron 15 casas prefabricadas de alta resistencia y calidad.

La localidad elegida para ir en ayuda de sus habitantes fue Quirihue, en la región del Bío Bío ubicada a sólo 30 kilómetros de Cobquecura, epicentro del terremoto.

Durante una semana, Los Héroes llevó distintas actividades de entretenimiento y ayuda psicológica, médico y dental a los habitantes de Quirihue para colaborar también a su reconstrucción moral y anímica.

Las actividades consistían en:

→ Dos funciones de cine diarias, en un cinerama para 500 niños y adultos.

→ Actividades deportivas con los menores de la comuna.

→ Talleres de psicología.

→ Operativos dentales y médicos.

→ Un gran evento de cierre donde se regalaron mil frazadas, cajas de mercadería y se repartieron más de 4 mil hot dogs y bebidas.

Nuestro Compromiso Social

"Unidos a quienes más lo necesitan".

142.000 afiliados

recibieron una Caja de Mercadería gratuita en el mes de su cumpleaños.

Entregamos a más de 19 mil afiliados un teléfono celular.

50.000 pensionados

recibieron apoyo mensual a través del Programa "Club de Amigos".

484 almuerzos entretenidos

donde participaron más de 220 mil personas, sin costo alguno para ellos.

Entregamos \$ 3.364 millones en "Premio del 2%", correspondiente a 223 mil premios.





Ganas de Vivir

“Haciendo realidad las Ganas de Vivir”.

2 mega eventos

para 10 mil personas cada uno y decenas de fiestas, bingos y onces, a los cuales asistieron más de 40 mil adultos mayores, sin costo para ellos.

1.000 afiliados

contrataron programas turísticos y más de 1.500 afiliados disfrutaron de la organización de paseos por el día.

1.000 personas

presenciaron tres obras de teatro para afiliados, también gratis.



Entrega Bono Trabajadores



Festival de la Nueva Ola, Arena Santiago



Almuerzo pensionados

Junto a la Familia

“En Los Héroes queremos sorprender a nuestros afiliados para que disfruten felices cada instancia de la vida junto a su familia”.

Para estar presente en los momentos importantes de las familias, se entregaron los siguientes bonos en dinero a nuestros afiliados, con la finalidad de cubrir total o parcialmente contingencias de carácter social:

→ 12.397 afiliados recibieron un bono de natalidad.

→ 3.385 matrimonios fueron beneficiados con un bono por nupcialidad.

→ 5.742 matrimonios fueron beneficiados con Bonos por Bodas de plata y oro.

→ Entregamos 639 bonos de auxilio por fallecimiento.

Trabajando por la Salud

“Salud de calidad, a bajos costos, a lo largo del país”.

→ Disponemos de 18 centros médicos en convenio con descuentos para atender a nuestros afiliados.

→ Amplia Red Dental con descuentos de un 60%. Más de 1.700 afiliados utilizaron este beneficio.

→ Contamos con descuentos y reembolsos en convenio con Farmacias Cruz Verde. Se efectuaron más de 428 mil descuentos y más de 21 mil reembolsos.



Operativo Médico



Compensación Social y Comunidad

Fomentando la Educación

“Invertimos recursos y tiempo para elevar las oportunidades de educación para nuestros afiliados, porque sabemos que el conocimiento es el elemento diferenciador a la hora de competir”.

En educación, Los Héroes ha logrado acuerdos con universidades, institutos y preuniversitarios, logrando importantes descuentos en los aranceles y matrículas, junto al financiamiento especial para comenzar o seguir estudiando.

Nuestros afiliados fueron beneficiados con 32 mil asignaciones de matrícula y más de 8 mil afiliados recibieron estímulos en dinero por un buen rendimiento escolar de sus cargas familiares, entre otros.



Entrega de estímulo escolar Corporación Municipal Puente Alto

En forma complementaria, los siguientes son los estímulos en dinero que están disponibles para nuestros afiliados y sus familias:

- Estímulo Escolar
- Asignaciones de Matrícula
- Excelencia Académica
- Capacitación
- Becas Universitarias
- Convenios con Centros de Educación
- Crédito de Educación Superior

Recreación y Esparcimiento

Centro Recreacional San José de Maipo

Los Héroes posee una extensa red de complejos recreacionales a lo largo de todo el país, donde se combina la diversidad de nuestros paisajes con un servicio hotelero acogedor, cercano y con la mejor relación precio calidad.

LA HUAYCA, REGIÓN DE TARAPACÁ

Ubicada en la I Región, a 90 Km. de Iquique por el camino que une La Tirana con Pica, este parque cuenta con cinco tipos de cabañas equipadas, zona de picnic y camping, casino para eventos, piscinas, áreas verdes y juegos infantiles. Algunas atracciones cercanas a él son La Tirana, Cochas de Pica, Mamiña, Hitos históricos de la Guerra del Pacífico y Oficinas Salitreras.

CENTRO VACACIONAL JUAN LÓPEZ

Este centro se emplaza en la II Región a 31 Km. al norte de Antofagasta por Ruta 1 Norte acceso La Portada, en la hermosa península de Mejillones y el privilegiado marco natural del enigmático desierto de Atacama. Mezclando deportes náuticos y pesca deportiva, es ideal para el descanso familiar y grupos de amigos. Este centro cuenta con cinco tipos de cabañas equipadas,



zona de picnic y juegos infantiles. Algunas atracciones cercanas son la Reserva Nacional La Chimba y el Observatorio Astronómico Austral Europeo.

APART HOTEL LA HERRADURA

Frente al Océano Pacífico y junto a dos ciudades que conservan en su arquitectura parte de la historia de nuestro país, Coquimbo y La Serena, se ubica este Apart

Hotel que cuenta con tres tipos de cabañas equipadas, servicio de cafetería, bar, entretenciones para niños y adultos. Desde él se puede conocer el Valle del Elqui, recorrer sus alrededores y descansar en un precioso lugar.



• CENTRO VACACIONAL SAN JUAN

Dentro de un paraje silvestre, ideal para la recreación y muy cerca de la costa. Ubicado en la V Región, a 9 Km. de la Autopista del Sol, por la carretera Leyda - Rocas de Santo Domingo, este centro cuenta con un fácil acceso y cercanía a las playas del litoral central. Dispone de siete tipos de cabañas equipadas, una

casa de campo, zona de picnic, la Laguna “Misterio de las Aguas”, un mini zoológico, áreas deportivas y una nueva propuesta outdoor en su “Centro de Entrenamiento Experiencial” en un entorno único, en donde la naturaleza e historia del lugar se entremezclan haciendo posible una experiencia única para los sentidos.



→ San Juan



→ San José de Maipo



→ La Huayca

• CENTRO RECREACIONAL SAN JOSÉ DE MAIPO

Un lugar ideal para disfrutar de entretenidos fines de semana, en la ribera del río Maipo, con una extensa superficie de áreas verdes, cercano a nuestra cordillera. En la Región Metropolitana, a 56 Km. de

Santiago y 1 Km. antes de San José, en el Cajón del Maipo, cercano a Baños Termales y Centro Invernal Lagunillas. Este parque cuenta con cabañas equipadas, zonas de picnic, servicio de cafetería, piscinas, áreas deportivas, un Mini Zoológico con diversas especies y entretenimientos para niños y adultos.

• CENTRO VACACIONAL CHILLÁN

Belleza sobrecogedora posee este entorno natural, muy cerca del centro de ski Termas de Chillán. En sus cercanías se encuentran el Salto del Laja, Ninhue, casa natal de Arturo Prat, Termas de Chillán, Chillán Viejo, Museo O’Higgins, Quinchamalí, Bulnes, Casino Familiar Alemán entre otros. Este parque cuenta con dos tipos de cabañas equipadas, zona de picnic, servicio de hostería y cafetería, áreas deportivas, un mini zoológico y juegos infantiles.



→ Llanquihue



→ Chillán



→ Llanquihue

• CENTRO VACACIONAL LAGO LLANQUIHUE

En este centro vacacional a orillas del Lago Llanquihue, se puede disfrutar de la belleza del sur chileno con todo lo necesario para una estadía placentera. Se encuentra ubicado en la X Región, entre

Llanquihue y Frutillar, en el sector denominado Bahía Domeyko, a 6 Km. del cruce Fresia – Totoral. El parque cuenta con cabañas equipadas, áreas deportivas y juegos infantiles.



(Protección) En Los Héroes velamos por tu vida a lo largo de los años.

Gestión
de Riesgos

“Una sostenida trayectoria de creación de valor nos ha permitido generar flujos estables que otorgan servicios de recaudación, pago y productos financieros importantes”.



Gestión de Riesgos

Para gestionar los riesgos, Los Héroes cuenta con las áreas de Riesgo Financiero y Riesgo Operacional, responsables de liderar y velar por el cumplimiento de políticas y límites de riesgo aprobados por el Directorio de la institución

Riesgo Financiero

Los riesgos financieros se generan en el balance de la institución y provienen de los activos, los pasivos y la relación entre ellos.

Los riesgos financieros del activo se dividen principalmente en dos tipos: riesgo de crédito y riesgo de los activos financieros.

El riesgo de crédito es el más importante en una Caja de Compensación y se define como la probabilidad de no pago de un crédito. Es significativo porque la gran mayoría de los activos de estas instituciones son los créditos sociales otorgados a sus afiliados. Normalmente las Cajas de Compensación no mantienen posiciones muy grandes en instrumentos financieros, por lo que el riesgo de los activos financieros es bastante

menos relevante que el anterior, y consiste en la probabilidad de pérdida que se podría producir al mantener estas inversiones.

Por el lado del pasivo, los riesgos se pueden agrupar en riesgo de liquidez y riesgo de solvencia. El primero se refiere al riesgo de no poder obtener del mercado financiero los fondos necesarios para mantener a la institución en funcionamiento. El segundo tiene que ver con el patrimonio de la compañía y se refiere al riesgo de no poder financiar la operación del negocio, en una fracción relativamente relevante, con recursos propios.

Respecto de la relación entre activos y pasivos, el riesgo se manifiesta de dos formas distintas: liquidez y mercado.

Conscientes que administrar riesgos es parte de nuestra actividad, Los Héroes ha diseñado una estructura de Gobierno Corporativo desde el Directorio hasta los especialistas que monitorean todos los riesgos mencionados de manera de asegurar que éstos se mueven dentro de los límites que el Directorio ha definido como tolerables.

En esta estructura, el Directorio ha solicitado al Comité de Riesgo que supervise esta parte de nuestra actividad. Ambas instancias, el Directorio desde un punto de vista más agregado y el Comité de Riesgo con mayor detalle, definen las políticas, límites y procedimientos, y se mantienen permanentemente informados de las exposiciones y del cumplimiento de tales directrices.



Sucursal La Serena

El Área de Administración y Finanzas es la responsable del Riesgo Financiero y el Área de Operaciones es la responsable del Riesgo Operacional. Dentro de estas áreas, la ejecución de las distintas estrategias está a cargo de subcomités interdisciplinarios.

Es importante destacar que en Los Héroes hemos decidido adaptarnos a los requerimientos de Basilea II en materia de Riesgos Financieros y Riesgos Operacionales, como parte de la estrategia de adoptar las buenas prácticas de la industria financiera internacional.

“Trabajando para fortalecer una plataforma financiera estable y de largo plazo”.



Riesgo Operacional

El riesgo operacional es el riesgo de una pérdida directa o indirecta proveniente de una amplia variedad de causas asociadas con los procesos, personal, tecnología e infraestructura de Los Héroes, y de factores externos distintos de los riesgos de crédito, mercado y liquidez, tales como los que surgen de requerimientos legales y regulatorios y las normas generalmente aceptadas del comportamiento corporativo.

Según los lineamientos estratégicos definidos para el año 2010, se elaboró un plan de trabajo tendiente a materializar los avances obtenidos en las siete líneas o pilares de Riesgo Operacional.

- Gestión de Riesgo Operacional
- Calidad de los Procesos
- Seguridad de la Información
- Continuidad del Negocio
- Control de Servicios Externos
- Prevención de delitos personas jurídicas
- Gestión del Cambio

La Subgerencia de Riesgo Operacional tiene por objeto implementar los procesos que le permitan administrar y minimizar las pérdidas operacionales a través de un modelo de gestión continuo, que apunta a establecer la calidad de los procesos en las líneas de

trabajo. Éstos deben garantizar un ambiente de control eficiente y eficaz, proporcionando a Los Héroes una visión global del riesgo. De esta forma, la operación se apoya en metodologías de mitigación para los diferentes niveles de exposiciones de riesgo, disminuyendo posibles efectos adversos en el patrimonio de la institución.

El Directorio de Los Héroes aprobó durante el 2010, las Políticas de Seguridad de la Información y la Política de Control de Externalización de Servicios. Ésta última se fundamenta en lo establecido por el Capítulo 1-13 y 20-7 de la Recopilación de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, incluido en el Acuerdo de Basilea II, acogiéndose así a este estándar de nivel mundial.

Dentro de las principales actividades llevadas a cabo durante el 2010, se encuentra: a) haber realizado trabajos a nivel de Macro Procesos y Procesos específicos alcanzando un avance del 30% del total de las actividades realizadas en Los Héroes. b) avance en implementar el estándar mundial de Seguridad de la Información de la Familia ISO (27002). c) se encuentra en desarrollo la implementación de una completa solución de infraestructura tecnológica, para asegurar, ante eventos adversos, la continuidad operacional del negocio, tanto a nivel central como en sucursales; comienzo del desarrollo de la evaluación y control de los proveedores de servicios externalizados de Los Héroes; conformar un panel de control evolutivo sobre el riesgo operacional al que está sometida la operación diaria.

“Los logros de cada afiliado, son el reflejo tangible de nuestros logros...”

Centro Recreacional
Llanquihue





Gestión de Riesgos

Política de Inversión y Financiamiento

Dentro de los límites que se autoimpone nuestra institución en materia de riesgo financiero, se incluyen las que tienen que ver con inversión y financiamiento. En el caso de las inversiones, el objetivo es diversificar éstas en una sana combinación de emisores e instrumentos, de tal manera de conseguir un adecuado retorno, manteniendo controlado el riesgo de no pago de dichas inversiones. Para lograr lo anterior es que Los Héroes posee un set de límites internos que identifican los emisores elegibles y permitidos, limitan la exposición en función de la clasificación de riesgo de las contrapartes y los tipos de instrumentos financieros.

Respecto del financiamiento, el objetivo es diversificar las fuentes de tal manera de disminuir el riesgo. Nuestra política interna cubre lo referente a financiamiento de crédito social, entendiéndose para estos efectos que corresponde a las necesidades de financiamiento para la operación normal del negocio. Lo relacionado al financiamiento de proyectos e infraestructura tiene un tratamiento distinto, basado en evaluaciones específicas de proyectos y presentaciones en distintos Comités.

Tal como en el caso de las inversiones, nuestra estructura de límites interna incentiva la diversificación de las fuentes de financiamiento manteniendo un adecuado control, identificando los instrumentos y emisores de deuda permitidos, estableciendo los topes máximos por cada tipo de instrumento y la concentración por emisor, entre otros. Además, con el objeto de no concentrar el riesgo de las atribuciones, se definen límites por plazos y montos de operación.

INVERSIÓN POR CLASIFICACIÓN DE CONTRAPARTE	LÍMITE	BASE
Entidades estatales AAA Inversiones en empresas estatales con categoría de riesgo AAA	Sin Límite	Patrimonio
Bancos y Filiales AAA Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo AAA	50% máx.	Patrimonio
Bancos y Filiales AA Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo AA	20% máx.	Patrimonio
Bancos y Filiales A Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo A	5 % máx.	Patrimonio

INVERSIÓN POR INSTRUMENTOS	LÍMITE	BASE
Instrumentos de renta fija del Banco Central o Tesorería General de la República Compra de instrumentos de renta fija del Banco Central o Tesorería General de la República	100% máx.	Monto Invertido Total
Pactos con garantía de instrumentos estatales o depósitos a plazo bancarios Compra de instrumentos estatales o pactos tomados en forma de inversión	100% máx.	Monto Invertido Total
Depósitos a plazo bancarios con categoría de riesgo A o superior depósitos a plazo o pactos tomados en forma de inversión	100% máx.	Monto Invertido Total
Instrumentos de emisión propia Instrumentos de emisión propia tomados en forma de inversión	100% máx.	Monto Invertido Total
Otros instrumentos Instrumentos distintos a los anteriores tomados en forma de inversión	0%	Monto Invertido Total



(Tranquilidad)

A veces, sobran las palabras...
En Los Héroes, simplemente queremos que vivas tranquilo.

Gestión
Financiera

“Saber aprovechar las oportunidades, es parte de nuestra política financiera para crecer y enfrentar las dificultades responsablemente”.



Gestión
Financiera

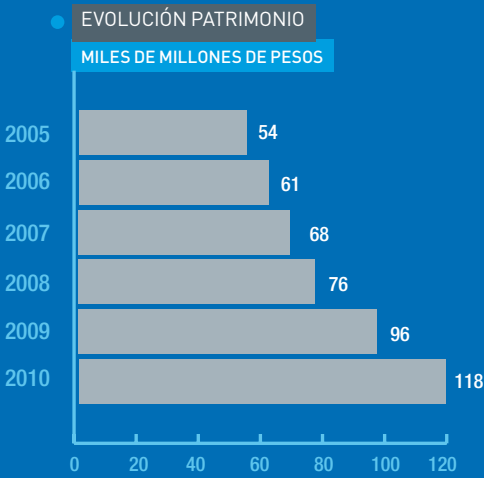
Indicadores Financieros

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS

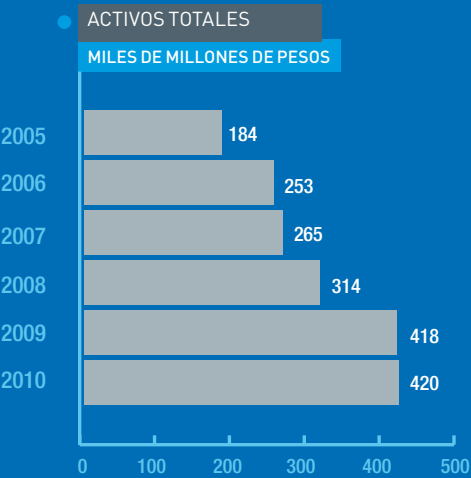
SITUACIÓN FINANCIERA	UNIDAD	31.12.2010	31.12.2009
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,3	1,1
Razón Ácida (1)	Veces	0,3	0,4
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,5	3,3
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	35,5%	40,0%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	64,5%	60,0%
Actividad			
Total Activos	MM\$	415.905	403.381
RESULTADOS			
UNIDAD			
31.12.2010			
31.12.2009			
Ingreso de actividades ordinarias	MM\$	92.496	83.942
Otros ingresos por naturaleza	MM\$	16.583	15.663
Gastos por beneficios a los empleados	MM\$	-19.253	-17.546
Gastos por naturaleza	MM\$	-40.041	-35.602
Costos financieros	MM\$	-16.864	-18.795
Otros ingresos y gastos	MM\$	-8.447	-9.437
EBTDA (2)	MM\$	26.806	20.831
Ganancia	MM\$	24.473	18.226
RENTABILIDAD			
UNIDAD			
31.12.2010			
31.12.2009			
Rentabilidad del Patrimonio	%	20,8%	19,6%
Rentabilidad del Activo	%	5,9%	4,5%
CLASIFICACIÓN DE RIESGO			
Fitch	A con Outlook Estable A- Outlook Positivo		
Feller- Rate	A con Outlook Estable A- Outlook Positivo		
Humphrey's	A+ Estable A+ Estable		

(1) Definido como el efectivo y equivalentes al efectivo dividido por los pasivos corrientes totales.
(2) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.

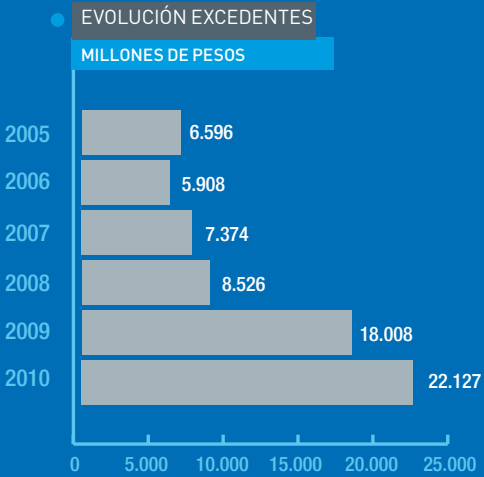
Evolución de los principales indicadores



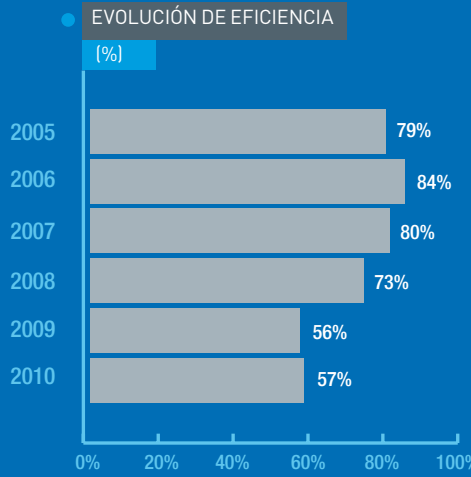
→ El Patrimonio de Los Héroes en los últimos tres años ha crecido 74%, alcanzando a diciembre 2010 los \$ 118 mil millones.



→ Los Activos Totales se han más que duplicado en los últimos cuatro años, ascendiendo a \$ 420 mil millones a diciembre 2010.



→ El Excedente creció 22,8% respecto del año anterior, alcanzando \$ 22.127 millones.



→ La evolución de los excedentes ha sido posible además, por los esfuerzos de la organización en términos de eficiencia. Esta relación entre gastos de apoyo y margen bruto ha mejorado sustancial y sosteniblemente desde el año 2006, mejorando la competitividad y posición relativa dentro de la industria.



Bienes Raíces de Propiedad de Los Héroes

SUCURSAL

- ARICA
- IQUIQUE
- LA HUAYCA
- CALAMA
- JUAN LÓPEZ
- LA SERENA
- LA HERRADURA
- VIÑA DEL MAR
- SAN JUAN
- MAIPÚ
- QUILICURA
- PUENTE ALTO
- PROVIDENCIA
- EDIFICIO HOLANDA
- EDIFICIO ANTONIO VARAS
- SAN BERNARDO
- SAN JOSÉ DE MAIPO
- RANCAGUA
- CURICÓ
- TALCA
- CHILLÁN
- CHILLÁN
- GIMNASIO TALCAHUANO
- LOS ÁNGELES
- TEMUCO
- OSORNO
- PUERTO MONTT
- LLANQUIHUE

DIRECCIÓN

- 21 de Mayo 150, Arica
- San Martín 255 Of. 11, Iquique
- Camino a Pica S/N, Iquique
- Vivar 2013, Calama
- Manzana 42 sitios 6/7/8, Antofagasta
- Balmaceda 581, La Serena
- Niza 99, Coquimbo
- 8 Norte 514, Viña del Mar
- Parcela 26, Leyda
- La Colonia 37, Maipú
- Av. Américo Vespucio 2880, Quilicura
- Balmaceda 515, Puente Alto
- Gral. Holley 2395, Providencia
- Av. Holanda 64, Providencia
- Av. 11 de Sept. 1480, Providencia
- Urmeneta 517, San Bernardo
- Camino El Volcán 18389, San José de Maipo
- Bueras 440, Rancagua
- Carmen 320, Curicó
- Calle 2 Sur 635/ 645
- Arauco 333, Chillán
- Héroes de La Concepción S/N, Coihueco
- Av. Colón 2850, Talcahuano
- Diego de Almagro 153, Los Ángeles
- Antonio Varas 1064, Temuco
- Andrés Rosas 899, Osorno
- Urmeneta 305, Puerto Montt
- Fdo. Quebrada Onda Bahía Domeyko, Llanquihue

PROPIEDAD

- SUCURSAL
- SUCURSAL
- CENTRO RECREACIONAL
- SUCURSAL
- CENTRO RECREACIONAL
- SUCURSAL
- CENTRO RECREACIONAL
- SUCURSAL
- CENTRO RECREACIONAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- EDIFICIO CORPORATIVO
- EDIFICIO CORPORATIVO
- SUCURSAL
- CENTRO RECREACIONAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- CENTRO RECREACIONAL
- CENTRO RECREACIONAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- SUCURSAL
- CENTRO RECREACIONAL

Todas las propiedades están aseguradas por MAPFRE a través de una póliza de Todo Riesgo que cubre edificios y contenido.

Remodelaciones y Construcciones

La red de sucursales es uno de los principales canales de atención a los afiliados. En la actualidad, Los Héroes posee una red de 62 sucursales distribuidas a lo largo del país y 15 sucursales móviles que operan a nivel nacional, principalmente en regiones, en las cuales se otorgan beneficios de crédito social, prestaciones complementarias, adicionales y legales.

La constante preocupación por sus afiliados ha llevado a Los Héroes a potenciar su red de sucursales durante el 2010, lo que significó realizar inversiones por \$ 404 millones, para mejorar la infraestructura y otorgar mejores condiciones para la atención a sus afiliados. Estas inversiones se detallan en el siguiente cuadro:

SUCURSAL	INVERSIÓN (MM \$)
Apertura Nuevas Oficinas	95
Villa Alemana	95
TOTAL	309
Los Andes	134
Coyhaique	175
TRASLADO DE INVERSIONES	404

Principales Proveedores

- ECR EVALUADORA GENERAL S.A.
 - ENTEL CHILE S.A.
 - INDRA SISTEMA CHILE S.A.
 - INVERSIONES Y COMERCIAL CONTIGGO S.A.
 - PRODUCTORA DE EVENTOS ASIETE S.A.
 - RECORD LED TECHNOLOGY LTDA.
 - RABIÉ S.A.
 - NEW POST S.A.
 - IBM DE CHILE S.A.
 - BANTOTAL CHILE
 - CORP. CULT. EXTEN. DESAR. LOS HÉROES
 - PROSEGUR CHILE S.A.
- SAP AGENCIA EN CHILE.
 - BASH SEGURIDAD S.A.
 - STORBOX S.A.
 - SERVICIO DE SEGURIDAD PROSEGUR REGIONES
 - PRISA LOGÍSTICA LTDA.
 - WUNDERMAN CHILE LTDA.
 - TELEFÓNICA EMPRESAS CTC CHILE S.A.
 - VIGATEC S.A.
 - CANAL 13 SPA
 - GESTIÓN COMERCIAL S.A.
 - IT BROKERS S.A.



Remuneraciones del Directorio, Comités de Directores y Administración Ejecutiva

El monto pagado a los Directores por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2010, por su participación en sesiones de Directorios y asistencia a Comités de Directores fue de \$141,5 millones. El monto de los desembolsos por gastos de viaje y viáticos de los señores Directores ascendió a \$3,5 millones en 2010.

El monto total de las remuneraciones pagadas al gerente general, los gerentes y ejecutivos principales de la entidad durante el año 2010 fue de \$ 2.302 millones.

Los Héroes cuenta con un plan de incentivos para todos sus colaboradores, por cumplimiento de objetivos corporativos e individuales, que está alineado con la estrategia de la organización. Este sistema de incentivos considera la Evaluación de Desempeño de cada ejecutivo.

Resumen de Hechos Relevantes del Período

HECHOS ESENCIALES INFORMADOS DURANTE EL EJERCICIO 2010

Conforme a lo expresado, el Instituto de Previsión Social (IPS) adjudicó a Los Héroes CCAF los contratos licitados para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” correspondiente a las Redes 1, 2 y 3 definidas por dicho Instituto. Esta adjudicación significa operar:

- La Red 1: de 169 sucursales, con 1.148.792 transacciones mensuales estimadas.
- La Red 2: de 45 sucursales, con 765.862 transacciones mensuales estimadas.
- La Red 3: de pagos rurales a través de oficinas móviles, con 306.892 transacciones mensuales estimadas.

HECHOS ESENCIALES INFORMADOS DURANTE EL EJERCICIO 2009

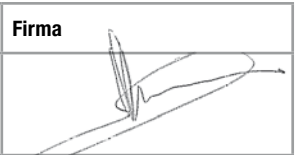
Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2009 no se informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros hechos esenciales.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y SUSCRIPCIÓN DE LA MEMORIA

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 la Memoria Anual 2010. Lo anterior en conformidad a lo señalado por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su norma de Carácter General Nro. 283, de fecha 05 de febrero de 2010.

Nombre	Rut	Cargo	Firma
Enzo Vallarino Estay	4.094.629-2	Presidente del Directorio	
Jorge Leyton Díaz	8.035.213-1	Gerente General	

Santiago, Abril de 2011

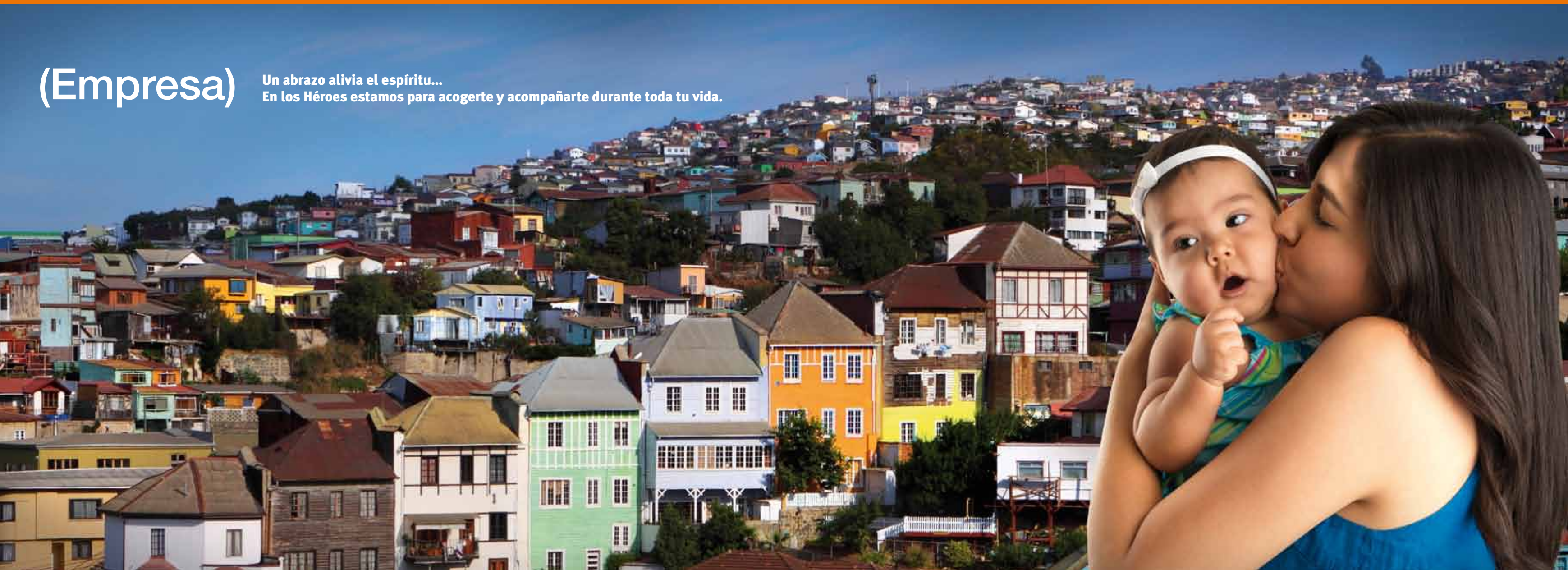


Estados Financieros

“Asumir los desafíos financieros con prudencia nos permite apreciar el valor de un trabajo bien hecho”.

(Empresa)

Un abrazo alivia el espíritu...
En los Héroes estamos para acogerte y acompañarte durante toda tu vida.



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, referido al 31 de diciembre de 2010 y 2009, de acuerdo al siguiente detalle:

	INDIVIDUAL	CONSOLIDADO
Ficha Estadística Codificada Uniforme (FECU)		X
Notas Explicativas a los Estados Financieros		X
Análisis Razonado		X
Resumen de Hechos Relevantes del período		X
Transcripción informe Auditores Externos		X

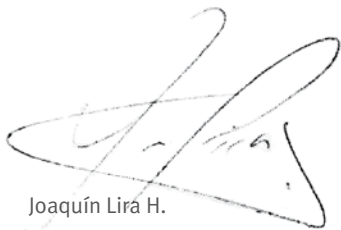
NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Enzo Vallarino Estay	Presidente	4.094.629-2	
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	
Arturo Faúndez Fuentes	Director Laboral	511.938-3	
Alfredo Kunze Schütze	Director Empresarial	6.786.991-5	
Edgardo Núñez Campos	Director Laboral	3.135.830-2	
Iván Urzúa Ahumada	Director Empresarial	2.770.886-1	
Jorge Leyton Díaz	Gerente General	8.035.213-1	



Informe de los Auditores Independientes

Señores:
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes:

- 1- Hemos efectuado una auditoría al estado consolidado de situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2010 y a los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros (que incluyen sus correspondientes notas) es responsabilidad de la Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros con base a la auditoría que efectuamos.
- 2- Nuestra auditoría fue efectuada 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 el examen, a base de pruebas, de las evidencias que respaldan los montos e informaciones revelados en los estados financieros consolidados. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Consideramos que nuestra auditoría constituye una base razonable para fundamentar nuestra opinión.
- 3- En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2010, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con instrucciones y normas impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, descritas en Nota 2(b).
- 4- Tal como se explica en la Nota 2(b) a los estados financieros consolidados, la Superintendencia de Valores y Seguros autorizó a Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas a reconocer en sus estados financieros bajo IFRS, el deterioro de la cartera de crédito social en base a la pérdida esperada y provisiones complementarias.
- 5- Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2009, preparados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Chile y Normas de la Superintendencia de Valores y Seguros, fueron auditados por otros auditores quienes emitieron su opinión sin salvedades con fecha 12 de febrero de 2010. Los estados financieros de apertura al 1 de enero de 2009 y de cierre al 31 de diciembre de 2009, que se presentan sólo para fines comparativos, incluyen todos los ajustes significativos necesarios para presentarlos de acuerdo a lo indicado en Nota 2(b), los cuales fueron determinados por la Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes. Nuestra revisión a los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 y por el año terminado en esa fecha, incluyó la revisión de los referidos ajustes y la aplicación de otros procedimientos sobre los saldos de apertura y cierre de 2009, con el alcance que estimamos necesario en las circunstancias. Dichos estados financieros de apertura y cierre de 2009, se presentan de manera uniforme, en todos sus aspectos significativos, para efectos comparativos con los estados financieros de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes al 31 de diciembre de 2010.


Joaquín Lira H.

KPMG Ltda.

Santiago, 24 de febrero de 2011



Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

ACTIVOS	Notas	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y equivalentes al efectivo	6	31.777.606	45.709.598	8.402.859
Otros activos financieros corrientes	8	10.188.944	10.822.015	10.888.182
Otros activos no financieros, corrientes	9	350.660	523.665	583.877
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	7	100.342.004	85.051.527	98.006.055
Inventarios	14	83.463	93.674	57.971
Activos por impuestos corrientes	13	-	-	82.955
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		142.742.677	142.200.479	118.021.899
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios		-	-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		-	-	-
Total activos corrientes		142.742.677	142.200.479	118.021.899
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Otros activos financieros, no corrientes	10	-	26.571	25.573
Otros activos no financieros, no corrientes	12	54.049	211.963	184.869
Derechos por cobrar, no corrientes	11	253.221.768	240.030.965	176.564.908
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	15	48.004	51.297	48.110
Activos intangibles distintos de la plusvalía	17	803.994	1.207.897	2.226.367
Propiedades, plantas y equipo, neto	16	19.021.296	19.650.194	19.204.361
Activos por impuestos diferidos	18	12.962	1.632	-
Total activos no corrientes		273.162.073	261.180.519	198.254.188
TOTAL ACTIVOS		415.904.750	403.380.998	316.276.087

Las notas adjuntas Números 1 al 44 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados

PASIVOS	Notas	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
PASIVOS CORRIENTES				
Otros pasivos financieros corrientes	22	81.174.530	106.741.665	95.496.420
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	23	19.631.166	13.529.684	9.011.581
Pasivos por impuestos corrientes	26	51.433	37.856	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	24	4.620.520	2.911.840	2.048.242
Otros pasivos no financieros corrientes	25	473.510	773.590	1.313.571
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		105.951.159	123.994.635	107.869.814
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-	-
PASIVOS CORRIENTES TOTALES		105.951.159	123.994.635	107.869.814
PASIVOS NO CORRIENTES				
Otros pasivos financieros no corrientes	22	191.455.228	185.765.982	133.532.449
Pasivo por impuestos diferidos	18	-	-	2.548
Otros pasivos no financieros no corrientes	27	901.125	496.405	40.698
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		192.356.353	186.262.387	133.575.695
TOTAL PASIVOS		298.307.512	310.257.022	241.445.509
PATRIMONIO				
Fondo social		92.994.657	74.769.144	64.325.419
Otras reservas		129.319	129.319	-
Ganancias (pérdidas) acumuladas		24.473.262	18.225.513	10.505.159
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		117.597.238	93.123.976	74.830.578
Participación no Controladora		-	-	-
TOTAL PATRIMONIO		117.597.238	93.123.976	74.830.578
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		415.904.750	403.380.998	316.276.087

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO	Notas	Acumulado	
		01.01.2010	01.01.2009
		31.12.2010	31.12.2009
Ganancia (pérdida)		M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	30	92.496.250	83.942.166
Otros ingresos, por naturaleza	31	16.582.539	15.663.376
Materias primas y consumibles utilizados		(625.036)	(677.662)
Gastos por beneficios a los empleados	32	(19.253.470)	(17.546.474)
Gastos por depreciación y amortización		(2.268.436)	(2.539.327)
Reversión de pérdida por deterioro de valor (Pérdidas por deterioro de valor) reconocidos en el resultado del período	28	(6.519.381)	(8.064.270)
Otros gastos, por naturaleza	33	(40.040.510)	(35.601.805)
Otras ganancias (pérdidas)	36	474.836	1.483.338
Ingresos financieros	29	623.871	561.143
Costos financieros	34	(16.864.487)	(18.795.196)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	15	(1.830)	3.141
Resultados por unidades de reajuste	35	(67.088)	(138.128)
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable		(2.986)	999
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		24.534.272	18.291.301
Gasto por impuesto a las ganancias		(61.010)	(65.788)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		24.473.262	18.225.513
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		24.473.262	18.225.513
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		24.473.262	18.225.513
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		24.473.262	18.225.513

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza, continuación

ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO	Notas	Acumulado	
		01.01.2010	01.01.2009
		31.12.2010	31.12.2009
Estado del Resultado Integral		M\$	M\$
Ganancia (pérdida)		24.473.262	18.225.513
Otro resultado integral, antes de impuestos, diferencias de cambio de conversión		-	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, activos financieros disponibles para la venta		-	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, coberturas de flujos de efectivo		-	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida) por revaluación		-	129.319
Otros componentes de otro resultado integral, antes de impuestos		-	129.319
Suma de impuestos a las ganancias relacionadas con componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		-	129.319
Resultado integral total		24.473.262	18.354.832
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		24.473.262	18.354.832
Resultado integral atribuible a participaciones no controladora		-	-
Resultado integral total		24.473.262	18.354.832

Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidados

	Fondo Social M\$	Superávit de revaluación M\$	Otras reservas M\$	Ganancia (pérdida) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participación no controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2010	74.769.144	129.319	129.319	18.225.513	93.123.976	-	93.123.976
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	74.769.144	129.319	129.319	18.225.513	93.123.976	-	93.123.976
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Ganancia (pérdida)	-	-	-	24.473.262	24.473.262	-	24.473.262
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	24.473.262	24.473.262	-	24.473.262
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	18.225.513	-	-	(18.225.513)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	18.225.513	-	-	6.247.749	24.473.262	-	24.473.262
Saldo Final del período Actual 31.12.2010	92.994.657	129.319	129.319	24.473.262	117.597.238	-	117.597.238

(*) Ver detalle en nota 21

Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidados

	Fondo social	Superávit de revaluación	Otras reservas	Ganancia (pérdida) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participación no controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2009	64.325.419	-	-	10.505.159	74.830.578	-	74.830.578
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	64.325.419	-	-	10.505.159	74.830.578	-	74.830.578
Cambios en patrimonio							
Resultado integral							
Ganancia (pérdida)	-	-	-	18.225.513	18.225.513	-	18.225.513
Otro resultado integral	-	129.319	129.319	-	129.319	-	129.319
Resultado integral	-	129.319	129.319	18.225.513	18.354.832	-	18.354.832
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios (*)	10.443.725	-	-	(10.505.159)	(61.434)	-	(61.434)
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	10.443.725	129.319	129.319	7.720.354	18.293.398	-	18.293.398
Saldo Final del período Actual 31.12.2009	74.769.144	129.319	129.319	18.225.513	93.123.976	-	93.123.976

(*) Ver detalle en nota 21

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

	Notas	01.01.2010 31.12.2010 M\$	01.01.2009 31.12.2009 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	38	27.107.636	23.780.697
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		248.140	275.568
Otros cobros por actividades de operación	38	246.008.952	219.314.475
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(40.721.980)	(29.234.466)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(16.536.594)	(16.455.852)
Otros pagos por actividades de operación	38	(150.464.093)	(156.208.146)
Intereses pagados		(15.509.595)	(17.133.433)
Intereses recibidos		574.560	662.938
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		(1.763.473)	(1.317.562)
Otras entradas (salidas) de efectivo	38	(43.566.190)	(44.332.854)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		5.377.363	(20.648.635)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Compras de propiedades, planta y equipos		(740.979)	(792.310)
Importe procedente de la venta de propiedades, planta y equipos		86.101	149.088
Compras de activos intangibles		(174.187)	(2.705.046)
Pagos derivados de contratos futuros, a término, de opciones y de permutas financieras		-	(160.606)
Otras entradas (salidas) de efectivo		424.510	(241.800)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(404.555)	(3.750.674)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		15.900.000	95.967.372
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		13.584.724	24.382.700
Total importes procedentes de préstamos		29.484.724	120.350.072
Pagos de préstamos		(25.805.874)	(30.063.824)
Otras entradas (salidas) de efectivo		(22.583.650)	(28.580.200)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		(18.904.800)	61.706.048
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(13.931.992)	37.306.739
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		(13.931.992)	37.306.739
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período		45.709.598	8.402.859
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período		31.777.606	45.709.598

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

NOTA 1 - Entidad que Reporta

(a) Antecedentes de la Constitución y Objetivos de la Institución

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

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

Los Héroes CCAF es fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros, en su calidad de emisora de instrumentos de oferta pública, registrada bajo el N° 1009 el 11 de septiembre de 2008, y, como administradora de mutuos hipotecarios endosables inscrita bajo el N° Ao31, de fecha 19 de agosto de 2010, en el Registro de Agentes de Mutuos Hipotecarios Endosables. Su casa matriz se encuentra ubicada en Avenida 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.

El artículo 36 del estatuto fue modificado en sesión de Directorio N°518 Ordinaria, del 25 de febrero de 1997, cuya acta se redujo a escritura pública el día 31 de marzo de 1997, en la notaría de Santiago de Don Raúl Iván Perry Pefaur. El texto de la modificación se aprobó por D.S. N°76, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 1997, publicado en el Diario Oficial el 31 de octubre de 1997.

El artículo 37 bis se agregó mediante acuerdo adoptado en sesión de Directorio N°530 Ordinaria, celebrada el 27 de enero de 1998, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 11 de febrero de 1998, en la notaría de Santiago de Don Raúl Iván Perry Pefaur. Esta modificación estatutaria fue aprobada por D.S. N°30 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 1998, publicado en el Diario Oficial del 22 de junio de 1998.

(b) Gobierno Corporativo

Siguiendo las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el Directorio ha constituido varios comités de directores que le apoyan en el análisis de los principales aspectos de la gestión de la institución. Dichos comités están integrados por directores de Los Héroes y por asesores contratados por el Directorio, quienes con su reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, apoyan a la gestión integral de Los Héroes CCAF. Los siguientes son los comités de directores que sesionaron en 2010:

Comité de Auditoría: Su objetivo es velar por el cumplimiento de normas y procedimientos; la correcta aplicación y funcionamiento del sistema de control interno de la entidad; y que los estados financieros presenten razonablemente la posición de la institución y el resultado de sus operaciones. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Comité de Riesgo: Su objetivo es focalizarse en los riesgos a los que está expuesta la institución, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos y límites, y monitorear el desempeño e implementación de mecanismos de mitigación. Su ámbito de acción dice relación con la gestión del riesgo de crédito, mercado, liquidez, solvencia, operacional. Además, vela por riesgos de reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y cohecho, entre otros. Cuenta con la participación de dos asesores profesionales externos.

Comité de Capital Humano: Su objetivo es estudiar y proponer sistemas de compensación que incluyan programas de incentivos y beneficios aplicables al Gerente General, al Fiscal y a los principales ejecutivos; conocer la evaluación anual del desempeño del Gerente General, Fiscal y principales ejecutivos, así como del nivel de desarrollo de las competencias definidas para cada cargo; y gestionar el plan de sucesión y subrogancia de los principales cargos de Los Héroes CCAF. Cuenta con la participación de dos asesores profesionales externos.

Comité de Tecnología: Es el encargado de velar por el alineamiento entre la estrategia organizacional y los planes de tecnología, de tal forma de hacer converger el desarrollo de las tecnologías de información (sistemas, infraestructura y comunicaciones) con el modelo de negocios de la institución, propendiendo a la integración, accesibilidad y adaptabilidad de las soluciones de tecnología en función del cambiante escenario del mercado. En forma adicional debe velar por los distintos aspectos que involucran el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos de tecnologías de la información en marcha, y la coherencia de éstos con los modelos de negocios de la institución. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Comité de Infraestructura: Es responsable de la revisión de los proyectos de adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles y construcción de edificios. Adicionalmente, es responsable de la aprobación de los proyectos de habilitación o remodelación de sucursales y oficinas u otros proyectos de infraestructura de Los Héroes CCAF.

(c) Inscripción en el Registro de Valores

Los Héroes CCAF se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 1009 de fecha 11 de septiembre de 2008, quedando sujeta a los requerimientos que esta Superintendencia impone a las empresas fiscalizadas. Esta inscripción fue autorizada mediante oficio ORD N°25.789 del 15 de abril de 2008, de la Superintendencia de Seguridad Social.

(d) Entidades Relacionadas (Entidades de Cometido Especial)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2010 y 2009 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A., Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N°14), BCI Securitizadora S.A. (Patrimonio Separado N°17). Al 01 de enero de 2009 Los Héroes CCAF consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A., Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N°14), Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio Separado N°8).

Las entidades de cometido especial (ECE) son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien definido, tales como, la ejecución de una transacción (servicios con otras empresas) o la securitización de activos (cometido especial: financiamiento). Una ECE se consolida si, basándose en la evaluación del fundamento de su relación con Los Héroes CCAF y los riesgos y beneficios de las ECE, Los Héroes CCAF concluye que la controla.

Las ECE controladas por Los Héroes CCAF fueron establecidas en base a una estrategia comercial en el caso de los centros recreacionales y una estrategia de financiamiento en el caso de los patrimonios separados. Siendo así, Los Héroes CCAF consolidó con las siguientes entidades de cometido especial:

ECE: Servicios a otras empresas	RUT	País	Moneda funcional
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A.	72.286.300-3	Chile	Pesos
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	74.247.600-6	Chile	Pesos
ECE: Financiamiento			
Banchile Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N° 14)	96.932.010-K	Chile	Pesos
BCI Securitizadora S.A. (Patrimonio separado N° 17)	96.948.880-9	Chile	Pesos
Banchile Securitizadora S.A. Patrimonio Separado N°8 (Consolidado al 1 de enero de 2009)	96.932.010-K	Chile	Pesos

(d) Entidades Relacionadas (Entidades de Cometido Especial), Continuación

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial, tienen por objeto desarrollar actividades de hotelería, turismo y recreación en los centros recreacionales de propiedad de Los Héroes CCAF, entre otros.

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

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

NOTA 2 - Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera, terminados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 1 de enero de 2009, Estado de cambios en el Patrimonio, por los ejercicios terminados al 31 de diciembre

de 2010 y 2009, Estados Integrales de Resultados y Estado de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

(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 2010 y 2009 y al 1 de enero de 2009, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su Oficio Circular No. 427 del 28 de diciembre de 2007, la cual establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) para las entidades inscritas en el Registro de Valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Superintendencia en su Oficio Ordinario No. 3246 de fecha 1 de febrero de 2011.

Bajo IFRS el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce con base al modelo de pérdida incurrida. Bajo el Oficio Ordinario de la SVS, el deterioro se reconoce con base en pérdidas esperadas y provisiones complementarias, tal como lo requiere la Circular No.2.588 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		
	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Bajo normas impartidas por la SUSESO	20.214.433	14.417.116	7.403.995
Bajo IFRS	15.151.197	11.773.249	9.809.553
Mayor (menor) provisión	5.063.236	2.643.867	(2.405.558)

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

Los estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 24 de febrero de 2011.

(c) Bases de Consolidación

c.1) Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF incluyen activos y pasivos al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 1 de enero de 2009; estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2010 y 2009. Los estados financieros de las

sociedades consolidadas cubren los ejercicios 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.

Los saldos con empresas relacionadas, ingresos, gastos, utilidades y pérdidas no realizadas han sido eliminados.

Los saldos y transacciones entre las entidades consolidadas han sido eliminados en el proceso de consolidación. Asimismo, los resultados incluidos en las operaciones efectuadas por entidades consolidadas por la prestación de bienes y servicios, también se han eliminando 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 entidades de cometido especial que se han consolidado con Los Héroes CCAF.

c.2) Bases de consolidación entidades relacionadas (Entidades de Cometido Especial)

Los Héroes CCAF evaluó la existencia de Entidades de Cometido Especial (ECE), las cuales deben ser incluidas en el perímetro de consolidación, considerando para ello las siguientes características:

- Las actividades de la ECE han sido dirigidas, en esencia, en nombre de la entidad que presenta los estados financieros consolidados, y de acuerdo a sus necesidades específicas de negocio.
- Se poseen los poderes de decisión necesarios para obtener la mayoría de los beneficios de las actividades de esas entidades y los derechos para obtener la mayoría de los beneficios u otras ventajas de dichas entidades.
- En esencia, la entidad retiene para sí, la mayoría de los riesgos inherentes a la propiedad o residuales a la ECE o a sus activos, con el fin de obtener los beneficios de sus actividades.

Producto de esta evaluación Los Héroes CCAF ha consolidado los estados financieros de los patrimonios separados N°14, N°17 y N°8 (o entidades de cometido especial), dado que fueron creados con objeto de ser el emisor y administrador de los bonos securitizados emitidos por Los Héroes CCAF. Con respecto a lo anterior, podemos señalar lo siguiente:

- i) El esquema utilizado ha requerido la creación de patrimonios separados para efectuar actividades de financiamiento mediante la securitización de instrumentos financieros que Los Héroes CCAF posee como activos (actividad específica en beneficio de Los Héroes CCAF).
- ii) Los patrimonios separados funcionan basados en estrictos parámetros predefinidos desde su inicio. Estos parámetros han sido acordados contractualmente por las partes.
- iii) Los Héroes CCAF obtendrá parte sustancial, tanto de los beneficios como de los riesgos, provenientes de las actividades de los patrimonios separados, como también participará sustancialmente de los excedentes o déficit que los patrimonios obtengan, la que se encuentra restringida hasta la fecha de liquidación de los patrimonios separados.

La evaluación de si Los Héroes CCAF posee control sobre estas ECE es basada bajo una evaluación del fundamento de su relación con el grupo y los riesgos y beneficios de estas ECE, la cual es llevada a cabo al inicio y generalmente no se realiza ninguna reevaluación del control en ausencia de cambios en la estructura o términos de estas ECE, o transacciones adicionales entre Los Héroes CCAF y estas ECE. Los cambios diarios en las condiciones del mercado generalmente no llevan a una reevaluación del control.

Los saldos de las cuentas de activos y pasivos securitizados incorporados en los estados financieros de Los Héroes CCAF se detallan a continuación:

Activos	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009
	M\$	M\$	M\$
Efectivo y efectivo equivalente	8.153.841	8.254.314	5.025.890
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	39.700.988	34.256.957	27.011.447
Activos corrientes totales	47.854.829	42.511.271	32.037.337
Derechos por cobrar, No corrientes	56.627.840	61.367.650	27.666.659
Activos no corrientes totales	56.627.840	61.367.650	27.666.659
Pasivos			
Otros pasivos financieros corrientes	2.266.024	819.653	6.686.867
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	59.802	127.105	44.043
Pasivos corrientes totales	2.325.826	946.758	6.730.910
Otros pasivos financieros no corrientes	86.501.910	87.427.960	32.510.202
Pasivos no corrientes totales	86.501.910	87.427.960	32.510.202

Los efectos en las cuentas de resultados por la incorporación de los patrimonios separados en los estados financieros de Los Héroes CCAF se detallan a continuación:

Activos	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	7.902.713	5.467.510
Otros ingresos, por naturaleza	10.058	17.588
Otros gastos, por naturaleza	(361.917)	(237.493)
Costos financieros	(6.637.017)	(3.666.299)
Ingresos financieros	105.945	91.715
Ganancia (pérdida)	1.019.782	1.673.021

c.3) Bases de consolidación de las corporaciones

Los Héroes CCAF consolida los estados financieros de la “Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes” y su filial “Inversiones Plaza Brasil S.A.” y la “Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes”, dado que tiene poder para nominar los miembros del Directorio.

(d) Método de Conversión

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en unidades de fomento, serán traducidos a moneda nacional, de acuerdo a los valores de conversión de estas unidades monetarias vigentes al cierre de cada período informados por el Banco Central de Chile.

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

	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009
Unidad de fomento	21.455,55	20.942,88	21.451,88

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

(e) Moneda Funcional

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

(f) Inventarios

Corresponde a suministros para el consumo propio y cajas de mercadería que se entregan a los afiliados, se valorizan al menor valor entre el costo de adquisición y el valor neto realizable.

(g) Propiedad, Planta y Equipos

g.1) Reconocimiento y medición

Los ítems de propiedad, planta y equipos excluidos las sucursales y centros recreacionales se encuentran valorizados al costo menos depreciación acumulada y si aplica, menos las posibles pérdidas por deterioro. El costo de adquisición incluye los costos externos más los costos internos formados por consumos de materiales en bodega, costo de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión si es que corresponde. Cuando partes de un ítem de propiedad, planta y equipos poseen vidas útiles distintas, serán registradas como ítems separados (componentes importantes) de propiedad, planta y equipos. Las ganancias o pérdidas generadas en la venta de un ítem de propiedad, planta y equipos se determinará comparando los precios de la utilidad obtenida de las ventas con los valores en libros de propiedad, planta y equipos y se reconocerá neta en el rubro “Otras ganancias (pérdida)”.

Por su parte, las sucursales y centros recreacionales se valorizan según el método de revaluación que al 01 de enero de 2009, fecha de transición a IFRS, consideró el costo de los activos al 31 de diciembre de 2008 bajo Principios Contables Generalmente Aceptados descontado los efectos de corrección monetaria de ese ejercicio y ajustada la depreciación del período, lo que produjo una rebaja en el valor de los activos por un monto ascendente a M\$1.771.042, de acuerdo a la mejor estimación de la administración sobre el valor razonable de dichos activos. Con fecha 31 de diciembre de 2009 los Héroes CCAF realizó una tasación de las sucursales propias y centros recreacionales y procedió a ajustar los valores del activo inmovilizado versus sus valores de tasación, el efecto neto al 01.01.2010 fue una disminución del activo inmovilizado por M\$1.060.600, el detalle por cada ítem se encuentran descrito en nota N°16.

Las sucursales propias y parques recreacionales se registran a su valor razonable, menos la depreciación acumulada y si aplica, menos el importe acumulado de las pérdidas por deterioro de valor.

g.2) Costos posteriores

El costo de reemplazar parte de un ítem de propiedad, planta y equipos es activado en su valor en libros, si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la empresa y su costo pueda ser medido de forma confiable. Los costos del mantenimiento de propiedad, planta y equipos 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.

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos

Los Héroes CCAF deprecian 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	60
• Centros Recreacionales	50
Instalaciones	10
Equipos tecnológicos y máquinas	6
Vehículos	7
Equipos arrendados	5

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

g.4) Activos en arrendamiento

Arrendamiento Financiero

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

Las obligaciones por arrendamiento, netas de intereses diferidos, se incluirán en otras cuentas a pagar a corto y largo plazo dependiendo de su vencimiento. Los intereses se cargarán en el estado de resultados durante el período de arrendamiento de forma que se obtenga una tasa periódica constante de interés sobre el saldo restante del pasivo para cada ejercicio. El activo adquirido en régimen de arrendamiento financiero se registra en el Activo Fijo y deprecia durante su vida útil.

Arrendamiento Operativo

Aquellos arriendos en los cuales una porción significativa de los riesgos y beneficios del propietario son retenidos por el arrendador serán clasificados como arrendamiento operacional. Los Héroes CCAF ha suscrito contratos de arrendamiento de sucursales los que son clasificados en la categoría de arrendamientos operacionales, los pagos efectuados en forma mensual de acuerdo a lo establecido en cada contrato se reconocen en el estado de resultados.

g.5) Costos de habilitación de sucursales arrendadas

Los costos asociados a la habilitación de sucursales arrendadas se amortizan en el plazo de duración de los contratos de arriendos.

(h) Deterioro de Valor de los Activos no Financieros

Los activos que tienen una vida útil indefinida, por ejemplo, los terrenos, no están sujetos a amortización y se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro del valor cuando existan indicios de deterioro.

Los activos sujetos a amortización se someterán a pruebas de pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros puede no ser recuperable. Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del importe en libros del activo sobre su importe recuperable. El importe recuperable es el valor razonable de un activo menos los costos para la venta o el valor de uso, el mayor de los dos. Si el valor recuperable de un activo o unidad generadora de efectivo se estima que es menor que su valor libro, este último se disminuye al valor recuperable, reconociendo una pérdida por deterioro. En relación con los activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores son evaluadas en cada fecha de balance en búsqueda de cualquier indicio que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro se reversa si ha ocurrido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el monto recuperable. Una pérdida por deterioro se reversa sólo en la medida que el valor de los libros del activo no exceda el valor libro que habría sido determinado, neto de depreciación o amortización, sino hubiere reconocido ninguna pérdida por deterioro. En caso que posteriormente se reverse un deterioro, el valor libro aumenta a la estimación revisada del valor recuperable, pero hasta el punto que no supere el valor libro que se habría determinado originalmente.

(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 participaciones en Asociadas sobre las que Los Héroes CCAF posee una influencia significativa se registran siguiendo el método de participación. En términos generales, la influencia significativa se presume en aquellos casos en los que Los Héroes CCAF posee una participación superior al 20%, los Héroes CCAF posee influencia significativa, por las inversiones en entidades relacionadas dado que posee un director e interviene en las políticas financieras de la sociedad (Nota 15). El método de participación consiste en registrar la participación en el estado de situación financiera por la proporción de su patrimonio total que representa la participación de Los Héroes CCAF en su capital, una vez ajustado, en su caso, el efecto de las transacciones realizadas con las filiales. Si el monto resultante fuera negativo, se deja la participación a cero en el estado de situación financiera, a no ser que exista el compromiso por parte de Los Héroes CCAF de reponer la situación patrimonial de la Sociedad, en cuyo caso, se registra la provisión correspondiente.

(k) Activos Intangibles

Los activos de vida útil definida corresponden a licencias de software computacionales y son valorizados a su costo de adquisición menos las amortizaciones y deterioros acumulados. La vida útil se estimó en cuatro años en función del plazo que se espera se obtengan los beneficios económicos. El período y método de amortización son revisados anualmente y cualquier cambio en ellos es tratado como un cambio en una estimación.

(l) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial provisionan Impuesto a la Renta de Primera Categoría en base a la determinación de la renta líquida imponible por aquellos ingresos afectos ha dicho tributo y se presenta neta de los pagos provisionales mensuales, según lo indicado en la Ley de Impuesto a la Renta.

Los impuestos diferidos son los impuestos que Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial esperan pagar o recuperar en el futuro por las diferencias temporarias entre el valor libro de los activos y pasivos para propósitos de reporte financiero y la correspondiente base tributaria de estos activos y pasivos utilizada en la determinación de las utilidades afectas a impuesto. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son generalmente reconocidos por todas las diferencias temporarias y son calculados a las tasas 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) Otros Activos y Pasivos Financieros

Todos los instrumentos financieros que den lugar a un activo o pasivo financiero, son reconocidos a valor razonable, en la fecha de la negociación, que es la fecha en la que se adquiere el compromiso.

m.1) Otros activos financieros

(i) Otros activos financieros a valor razonable

Se incluyen en este ítem las inversiones en instrumentos emitidos por el Banco Central (BCP) y depósitos a plazo a más de 90 días, es decir, las inversiones realizadas con el fin de obtener rendimientos a corto plazo por variaciones en los precios, se clasifican dentro de la categoría de “otros activos financieros” y se presentan como activos corrientes. Se utiliza esta categoría para aquellos activos financieros para los que se establece una estrategia de inversión y desinversión, sobre la base de su valor razonable. Todos los activos financieros incluidos en esta categoría se registran en el reconocimiento inicial a valor razonable, posteriormente los efectos de cambios en su valor justo se reconocen en resultados, el cual es obtenido a partir de datos observables en el mercado.

(ii) Efectivo y efectivo equivalente

El efectivo comprenderá los saldos disponibles en caja y bancos, y el efectivo equivalente considerará las inversiones de corto plazo de gran liquidez, tales como Depósitos a Plazo y Pactos, los cuales son fácilmente convertibles en montos determinados de efectivo y que no estén sujetos a un riesgo significativo de cambio en su valor. Se entiende como una inversión de corto plazo aquella en que el vencimiento del instrumento, al momento de su adquisición, es de tres meses o menos de este plazo.

m.2) Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes

Los pasivos financieros se clasifican ya sea como Pasivo Financiero a valor razonable a través de resultados o como Otros pasivos financieros.

- Pasivos financieros a valor razonable a través de resultados: Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial a la fecha no tienen pasivos bajo esta categoría.
- Otros pasivos financieros: Otros pasivos financieros, que incluye los préstamos bancarios, bonos securitizados, efectos de comercio y obligaciones por arrendamiento financiero, se valorizan inicialmente al valor razonable, esto es por el monto de efectivo recibido, netos de los costos de transacción. Los otros pasivos financieros son posteriormente valorizados a costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva, reconociendo los gastos por intereses sobre la base de la rentabilidad efectiva.

m.3) Instrumentos financieros derivados

Los Héroes CCAF utiliza instrumentos derivados de cobertura financiera para administrar la exposición al riesgo de tasa de interés. El objetivo de Los Héroes CCAF respecto de la mantención de derivados es minimizar estos riesgos utilizando el método más efectivo para eliminar o reducir el impacto de estas exposiciones.

Los instrumentos derivados se reconocen inicialmente por su valor razonable, que normalmente coincide con el costo, y posteriormente el valor en libros se ajusta a su valor razonable, presentándose como activos financieros o como pasivos financieros según sea el valor razonable positivo o negativo, respectivamente. Se clasifican como corrientes o no corrientes en función de si su vencimiento es inferior o superior a doce meses. Cualquier utilidad o pérdida que surge de cambios en el valor justo de derivados durante el ejercicio que no califican para contabilización de cobertura es llevada directamente al estado de resultados.

m.4) Deterioro de otros activos financieros

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

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

m.5) Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contablemente cuando:

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

Las transacciones en las que Los Héroes CCAF retiene de manera sustancial todos los riesgos y beneficios, que son inherentes a la propiedad de un activo financiero cedido, se registran como un pasivo de la contraprestación recibida. Los gastos de la transacción se registran en resultados siguiendo el método de la tasa de interés efectiva (ver 2c).

m.6) Medición del valor razonable

El valor razonable es el monto por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

Cuando está disponible, Los Héroes CCAF estima el valor razonable de un instrumento usando precios cotizados en un mercado activo para ese instrumento. Un mercado es denominado como un activo si los precios cotizados se encuentran fácil y regularmente disponibles y representan transacciones reales y ocurren regularmente sobre una base independiente.

Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, Los Héroes CCAF determinará el valor razonable utilizando una técnica de valorización. Entre las técnicas de valorización se incluye el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro

instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de los flujos de efectivo y los modelos de fijación de precio de opciones. Los Héroes CCAF incorporará todos los factores que considerarían los participantes en el mercado para establecer el precio y será coherente con las metodologías económicas generalmente aceptadas para calcular el precio de los instrumentos financieros.

(n) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes

Corresponde a:

- i) Créditos sociales y Mutuos Hipotecarios: Corresponden a activos financieros no derivados (con pagos fijos y determinables), que no son cotizados en un mercado activo. Surgen de operaciones de préstamo de dinero, directamente a un deudor, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente, inicialmente se valorizan a valor razonable y posteriormente se registran bajo el método del costo amortizado a la tasa del pagaré, que de acuerdo a Los Héroes CCAF no difiere de la tasa efectiva.
- ii) 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.
- iii) Los servicios de recaudación y servicios de hotelería, que se facturan una vez prestado el servicio, se registran a valor razonable que corresponde a la facturación de los servicios.
- iv) 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.
- v) Deudores por venta de servicios a terceros, corresponden a convenios de recaudación los que son facturados una vez prestado el servicio.
- vi) 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.

Los créditos sociales son clasificados como activos corrientes y no corrientes según la fecha de vencimiento de las cuotas, si el vencimiento es superior a un año son presentados como activos no corrientes.

El tratamiento aplicado por Los Héroes CCAF para el deterioro de la cartera de crédito social y reconocimiento de los intereses por créditos morosos difiere de lo establecido por las IFRS, a continuación detallamos la metodología utilizada:

a) Deterioro de la cartera de crédito social

El cálculo de las provisiones para Crédito Social se efectúa de acuerdo a lo establecido en la circular N°2588 de la Superintendencia de Seguridad Social, la cual considera tres categorías según los distintos tipos de riesgos de la cartera de crédito:

- Provisión estándar: Corresponde a las provisiones por riesgo de crédito determinadas en base a la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la institución.
- Provisión complementaria: Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de crédito.
- Provisiones adicionales: Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de la cartera, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, etc.

La pérdida estimada que contabiliza Los Héroes CCAF, es igual a la suma de las pérdidas estimadas de los créditos sociales y los créditos hipotecarios de las tres categorías antes mencionada.

b) Reconocimiento de los intereses de créditos morosos

Los Héroes CCAF deja de reconocer los ingresos por intereses para aquellos créditos sociales con morosidad superior a 60 días, este criterio no cumple con lo establecido por la NIC 39. Bajo Normas Internacionales de Información Financiera no se suspende el devengo de intereses y se debe estimar la recuperabilidad de los flujos futuros a la tasa de interés efectiva. La Administración de Los Héroes realizó el análisis del impacto de esta desviación, donde se concluyó que los efectos son inmateriales.

(ñ) 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.

(ii) Vacaciones del personal

Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial registran el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, de acuerdo a lo establecido en la NIC 19.

(iii) Indemnización por años de servicio

En concordancia a lo dispuesto en el Artículo 26 N°9 de la ley 18.833, Los Héroes CCAF no puede pactar con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio, por lo cual no registra provisión alguna por dicho concepto. En el caso de pagarse una indemnización legal, ella se carga al resultado del ejercicio en que dicho evento ocurre.

Las entidades de cometido especial no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.

(o) Activos y Pasivos Contingentes

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

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

(p) Transacciones con Partes Relacionadas

Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial revelan en notas a los estados financieros (ver detalle en nota 2o) 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 entidades de cometido especial, 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.

(q) Ingresos Ordinarios y Otros Ingresos por Naturaleza

q.1) Ingresos de actividades ordinarias

- Ingresos por Fondos Nacionales
Corresponde a la comisión por la administración de los fondos nacionales y se registra una vez prestado los servicios de administración.
- Ingresos por crédito social
Los ingresos por crédito social se imputan a la cuenta de resultados en función del criterio del devengo en base a la tasa de los pagarés, la que no difiere de la tasa efectiva.
- Comisión de prepago crédito social
Corresponde al interés cobrado al momento de cancelar en forma anticipada los créditos sociales y se registran al momento de dar de baja el crédito.

q.2) Otros ingresos por naturaleza

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

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

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

(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.

En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos a largo plazo.

(s) Información por Segmentos

Los segmentos operativos están definidos como los componentes de la entidad sobre la cual la información de los estados financieros está disponible y participa en actividades de negocios en 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, es evaluada permanentemente por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de desempeño. De acuerdo a lo anterior, Los Héroes CCAF determinó los siguientes segmentos operacionales:

- Compensación Social y Otros
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. Estos beneficios son causados por: matrimonio, nacimiento, escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativo, deportivo o artístico y prestaciones de educación, salud y otras valoradas por nuestros afiliados.
Los otros corresponden a la administración de las prestaciones legales de seguridad social y servicios que no califican en ninguno de los anteriores.

Los criterios en la determinación de los segmentos son los siguientes:

a) Que el segmento opere actividades de negocio que generen ingresos y gastos relacionados, integrándose asimismo en forma vertical.

b) Segmentos cuyos resultados de explotación son revisados regularmente por el responsable de la toma de decisiones de explotación de la entidad.

- 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.

(t) 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

(u) **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, planta y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- ii) Para los instrumentos financieros que corresponden a pagarés del Banco Central, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.
- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial 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 impuestos sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por Los Héroes CCAF y sus entidades de cometido especial, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos tributarios.

Los rubros afectados por los juicios y estimaciones de la administración son:

- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (Nota N°7)
- Otros activos no financieros corrientes (Nota N°9)
- Depreciaciones de Propiedad, Planta y equipos (Nota N°16)
- Derechos por cobrar, No corrientes (Nota N°11)
- Otros activos no financieros no corrientes (Nota N°12)
- Amortización de intangibles distintos de los de plusvalía (Nota N°17)
- Impuesto a las ganancias, reconocimiento de impuestos diferidos por las pérdidas tributarias de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes (Nota N°18)
- Provisiones corrientes por beneficios a los empleados (Nota N°24)

(v) **Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2011 y siguientes**

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, los siguientes pronunciamientos contables habían sido emitidos por el IASB, pero no eran de aplicación obligatoria:

Normas e interpretaciones		Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 9	Instrumentos financieros: clasificación y medición	1 de enero de 2013
NIC 24 Revisada	Revelaciones de partes relacionadas	1 de enero de 2011
Enmienda CINIIF 14	Pago anticipado de la obligación de mantener un nivel mínimo de financiación	1 de enero de 2011
Enmienda NIC 32	Clasificación de derechos de emisión	1 de febrero de 2010
NIC 32	Instrumentos financieros: Presentación e información a revelar	1 de enero de 2005
CINIIF 19	Cancelación de pasivos financieros con instrumentos de Patrimonio	1 de julio de 2010

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

NOTA 3 - Primera Aplicación de Normas Internacionales de Información Financiera

3.1 Aplicación de IFRS 1

Según lo descrito en la Nota 2.b), la fecha de transición a IFRS para Los Héroes CCAF fue el 1 de enero de 2009. Los estados financieros consolidados por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010 y 2009 y balance de apertura al 1 de enero de 2009, son estados financieros bajo IFRS, excepto por lo descrito en Nota 2(n).

Las políticas contables establecidas en Nota 2, han sido aplicadas en la preparación de estos estados financieros consolidados. En la preparación de los presentes estados financieros Los Héroes CCAF y sus Entidades de Cometido Especial han ajustado los montos previamente reportados bajo PCGA de Chile.

3.2 Exenciones a la aplicación retroactiva elegidas por Los Héroes CCAF

La transición de los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF ha sido llevada a cabo mediante la aplicación de IFRS 1: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera, y considerando los ajustes de primera aplicación retroactivamente desde la fecha adoptada por Los Héroes CCAF, esto es al 01 de enero de 2009. IFRS 1 permite a los adoptantes por primera vez ciertas exenciones de los requerimientos generales. Las principales exenciones que se aplicaron en Los Héroes CCAF son las siguientes:

IFRS 3: Combinaciones de negocios: Los Héroes CCAF ha determinado no aplicar en forma retroactiva la IFRS 3, Combinación de negocios.

IAS16: Valor razonable o revaluación como costo atribuido: Los Héroes CCAF ha determinado que la metodología de valorización de su activo inmovilizado será la del modelo del costo, excepto por las sucursales y centros recreacionales, que fueron ajustados a su valor razonable.

La preparación de los estados financieros consolidados bajo IFRS, requirió de una serie de modificaciones en la presentación y valorización de las normas aplicadas por Los Héroes CCAF hasta el 31 de diciembre de 2009, ya que ciertos principios y requerimientos por las IFRS son substancialmente diferentes a los principios contables locales equivalentes.

La siguiente es una descripción detallada de las principales diferencias entre las dos normativas aplicadas por la entidad y el impacto sobre el patrimonio y sobre la utilidad neta al 31 de diciembre de 2009 y al 01 de enero de 2009.



(i)Reconciliación del patrimonio bajo normativa anterior y bajo IFRS al 01 de enero y 31 de diciembre de 2009

		Patrimonio Al 31.12.2009 M\$	Patrimonio Al 01.01.2009 M\$
Patrimonio de acuerdo a PCGA anteriores		93.543.880	77.756.056
Reverso otras provisiones período anteriores	a)	-	787.223
Ajuste otros activos no financieros	b)	(22.820)	(1.408.962)
Ajuste valor de mercado swap		-	(133.049)
Total patrimonio ajustado PCGA anteriores		93.521.060	77.001.268
Eliminación corrección monetaria	c) y d)	(1.442.942)	(2.121.421)
Reverso provisión deterioro propiedad, planta y equipos	d)	717.101	-
Ajuste a “Activos intangibles” distinto de la plusvalía	e)	104.218	(5.369)
Ajuste a la depreciación activo fijo	d) y f)	37.511	(65.191)
Ajuste amortización a tasa efectiva de los costos asociados a la emisión bonos securitizados	g)	(123.500)	(106.323)
Efecto tasación activo fijo	d) y h)	129.319	-
Efecto de consolidación con las Corporaciones	i)	125.918	127.614
Ajuste a valor de mercado inversiones BCP	j)	55.291	-
Patrimonio de acuerdo a IFRS		93.123.976	74.830.578

(ii) Reconciliación entre la utilidad del ejercicio bajo normativa anterior y bajo IFRS al 31 de diciembre de 2009 y al 01 de enero de 2009.

	Utilidad al 31.12.2009 M\$	Utilidad al 01.01.2009 M\$
Utilidad neta de acuerdo a normativa anterior	17.576.168	8.726.969
Eliminación efecto de provisiones períodos anteriores	(553.822)	130.074
Ajuste otros activos no financieros	1.279.346	(1.408.962)
Ajuste valor de mercado swap	133.049	(133.049)
Utilidad ajustada de acuerdo a normativa anterior	18.434.741	7.315.032
Eliminación corrección monetaria	(1.174.830)	3.463.901
Reverso provisión deterioro propiedad, planta y equipo	717.101	-
Ajuste a “Activos intangibles” distinto de la plusvalía	109.586	(5.369)
Ajuste otros activos financieros corrientes	38.114	(106.323)
Ajuste depreciación activo fijo	102.702	(65.191)
Efecto de consolidar el resultado de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	(1.901)	(96.891)
Utilidad de acuerdo a IFRS	18.225.513	10.505.159

(iii) Explicación de las principales diferencias

a) Reverso provisiones de períodos anteriores bajo PCGA chilenos

Una provisión debe ser reconocida solamente cuando:

- 1) La entidad tiene una obligación presente (ya sea legal o constructiva), que proviene de eventos pasados,
- 2) Es probable que la entidad tenga que desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos para liquidar la obligación, y
- 3) Puede hacerse una estimación fiable del monto de la obligación.

De acuerdo a lo señalado en los puntos anteriores, Los Héroes CCAF no cumple con los requisitos antes descritos, por lo tanto, se procedió a reversar provisiones contra el fondo social. Las provisiones reversadas correspondían a posibles contingencias cuya probabilidad de ocurrencia es baja.

b) Ajuste otros activos no financieros

Los ajustes asociados a este concepto se detallan a continuación:

- 1) Corresponden a cuentas por cobrar por aportes previsionales pendientes de cobro generadas en el proceso de compensación con sus empresas afiliadas, producto de la evaluación de la recuperabilidad de los flujos de efectivo futuros estimados a recuperar versus su valor libro se estimó un deterioro por un monto ascendente a M\$1.017.462 al 01 de enero de 2009.
- 2) Otras cuentas por cobrar cuyo importe de pérdida se determinó como la diferencia entre los flujos futuros a recuperar versus su valor libro lo que generó un deterioro de valor por un monto ascendente a M\$391.500 al 01 de enero de 2009 y M\$22.820 al 31 de diciembre de 2009.

c) Eliminación corrección monetaria

Los principios contables anteriores requerían que los estados financieros fueran ajustados para reflejar el efecto de la pérdida en el poder adquisitivo del peso chileno en la posición financiera y los resultados operacionales de las entidades informantes. El método estaba basado en un modelo que requería el cálculo de la utilidad o pérdida por inflación neta atribuida a los activos y los pasivos monetarios expuestos a variaciones en el poder adquisitivo de la moneda local. Los costos históricos de los activos y pasivos no monetarios, cuentas de patrimonio y cuentas de resultados eran corregidas para reflejar las variaciones

en el IPC desde la fecha de adquisición hasta el cierre del ejercicio. La ganancia o pérdida en el poder adquisitivo incluido en utilidades o pérdidas netas reflejan los efectos de la inflación en los activos y pasivos monetarios mantenidos por la entidad.

IFRS no considera indexación por inflación, en países que no son hiperinflacionarios. Por lo tanto, las cuentas de resultados y de balance no se reajustan por inflación y las variaciones son nominales. El efecto de corrección monetaria, afectó principalmente a las partidas de activos, depreciación y patrimonio.

Los efectos de la aplicación de la corrección monetaria, están incluidos en la reconciliación.

Al 31 de diciembre de 2009 en esta línea se incluye un monto de M\$1.442.942 el cual está compuesto por M\$1.164.346 de la corrección monetaria del activo fijo y M\$278.596 de la corrección monetaria de otros activos.

d) Reverso provisión deterioro Propiedades, Planta y Equipos

Al 31 de diciembre de 2009 según información disponible a esa fecha, Los Héroes CCAF constituyó una provisión por deterioro de valor de los centros recreacionales contra resultados por un monto ascendente a M\$717.101 bajo Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Al 01 de enero de 2009, fecha de transición a IFRS se ajustó el activo fijo por corrección monetaria principalmente rebajándolo en M\$1.771.042 contra patrimonio, y posteriormente se compararon los valores de activo fijo ajustados versus los valores de tasación al 31 de diciembre de 2009, producto de lo anterior se reversó la provisión de deterioro (Ver en Nota N° 16 los efectos en el activo fijo).

En la primera aplicación de las normas internacionales, IFRS 1 permite utilizar el valor razonable como costo atribuido o un valor revalorizado de acuerdo con las políticas contables anteriores.

El costo atribuido de las sucursales y centros recreacionales al 01 de enero de 2009, fecha de transición a IFRS, considera el costo de los activos al 31 de diciembre de 2008 bajo Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Chile descontado los efectos de corrección monetaria de ese ejercicio y ajustada la depreciación del período lo que produjo una rebaja de los activos por un monto ascendente a M\$1.771.042, ya que de acuerdo a la estimación de la administración refleja un valor más comparable al valor razonable de dichos activos. Con fecha 31 de diciembre de 2009 los Héroes CCAF realizó una tasación de las

sucursales propias y centros recreacionales y procedió a ajustar los valores del activo inmovilizado versus sus valores de tasación, el efecto en el valor de activo fijo bajo Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados versus las Normas de Información Financiera fue una disminución del activo fijo por M\$1.060.600.

En Nota N°3(i) se presenta el efecto neto del ajuste al activo fijo en la fecha de transición (01 de enero de 2009) por M\$1.771.042, de acuerdo al siguiente detalle:

Efecto al 01.01.2009	M\$
Eliminación corrección monetaria activo fijo (i)	(1.705.851)
Ajuste a la depreciación del activo fijo	(65.191)
Efecto al 01.01.2009	(1.771.042)

(i) En Nota N°3 (i) “Reconciliación del patrimonio bajo normativa anterior y bajo IFRS” en la línea “Eliminación corrección monetaria” y cuya explicación está en letra c) se incluye un monto por M\$2.121.421 en la reconciliación al 1 de enero de 2009, el cual está compuesto por M\$1.705.851 de activo fijo y M\$415.570 por otros activos.

Efecto al 31.12.2009	M\$
Eliminación corrección monetaria activo fijo año 2009 y 2008	(1.227.430)
Ajuste a la depreciación del activo fijo año 2009 y 2008	37.511
Efecto tasación activo fijo al 31.12.2009	129.319
Efecto al 01.01.2010	(1.060.600)

Al 31.12.2009 los efectos de eliminar la corrección monetaria y depreciación fue de M\$1.189.919 que se presentan rebajando el fondo social y los efectos de la tasación se presenta en la cuenta Superávit de Revaluación en el Estado de Cambio en el Patrimonio. (Ver detalle en Nota N°16(c)).

- e) Ajuste a “Activos intangibles” distinto de la plusvalía
Corresponde a la amortización de intangibles (licencias por software), este ajuste se debe a que Los Héroes CCAF hasta el 31 de diciembre de 2008 aplicaba el mecanismo de corrección monetaria y posteriormente calculaba la amortización en un plazo de cuatro años de acuerdo a las estimaciones realizadas por la administración. Se procedió a eliminar los efectos de corrección monetaria y se recalculó la amortización por cada período.

- f) Ajuste a la depreciación de activo fijo
Corresponde al reproceso de la depreciación del activo fijo ajustado el 01.01.2009 de acuerdo a lo descrito en punto d). (Ver detalle de los efectos en Nota N°16).

- g) Ajuste amortización a tasa efectiva de los costos asociados a la emisión bonos securitizados
Las obligaciones por emisión de bonos bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Chile se presentaban en el pasivo corto y largo plazo al valor vigente más reajustes e intereses devengados. La diferencia entre el valor nominal y el de colocación de los bonos, los intereses entre la fecha de emisión y la de la colocación, el impuesto de timbre y estampillas, las comisiones y costos asociados a la reestructuración de deuda a largo plazo, se difieren y amortizan sobre la base del período de vigencia de éstos y se presentaban dentro del rubro “Otros activos circulantes” y “Otros de largo plazo”. De acuerdo a lo establecido por las IFRS las obligaciones por emisión de bonos se evalúan al valor razonable más los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo. Las obligaciones por emisión de bonos se valorizan a costo amortizado calculando tasa efectiva, considerando los costos de transacción directamente atribuibles.

- h) Efecto de tasación de activo fijo
Durante el mes de diciembre de 2009 Los Héroes CCAF procedió a tasar las sucursales, edificios corporativos y centros recreacionales, el efecto por la tasación fue un incremento de M\$129.319 (El detalle de los efectos está descrito en Nota N°16).

- i) Consolidación con las Corporaciones
Actualmente Los Héroes CCAF, a fin de otorgar servicios valorados por sus afiliados, financian las operaciones de Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional y Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo mediante el otorgamiento de financiamiento anual para sus operaciones, en base a presupuestos elaborados por cada una de estas corporaciones. Dicho financiamiento es registrado como gasto del ejercicio en Los Héroes CCAF y como ingreso en la “Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes y la “Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes”.

Considerando la relación de control que existe sobre las corporaciones por parte de Los Héroes CCAF de acuerdo a lo descrito en nota 2c), y que su relación es asimilable a Entidades de Cometido Especial (ECE), Los Héroes CCAF presenta estados financieros consolidados con ambas corporaciones.

- j) Ajuste a valor de mercado inversiones en instrumentos del Banco Central (BCP)
Corresponde al ajuste a valor de mercado de los BCP, ya que Los Héroes CCAF registraba los efectos de las utilidades generadas en una cuenta de pasivo diferido.

3.3 La conciliación de los estados financieros al 31.12.2009 y 01.01.2009 es la siguiente:

Estado de Situación Financiera Clasificado Activos	31.12.2009 PCGA anterior M\$	Ajuste M\$	31.12.2009 NIIF M\$
Activos corriente			
Activos Corrientes en Operación, Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	45.624.225	85.373	45.709.598
Otros activos financieros corrientes	10.822.015	-	10.822.015
Otros activos financieros no corrientes	517.627	6.038	523.665
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	42.314	(42.314)	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	84.749.592	301.935	85.051.527
Inventarios	88.770	4.904	93.674
Activos por impuestos corrientes	-	-	-
Activos Corrientes en Operación, Corriente, Total	141.844.543	355.936	142.200.479
Activos no corrientes y grupos en desaprobación mantenidos para la venta	-	-	-
Activos, Corriente, Total	141.844.543	355.936	142.200.479
Activos no Corrientes			
Otros activos financieros no corrientes	-	26.571	26.571
Otros activos no financieros no corrientes	211.963	-	211.963
Derechos por cobrar no corrientes	240.030.965	-	240.030.965
Inversiones es asociadas contabilizadas por el método de participación	54.413	(3.116)	51.297
Activos intangibles distintos de la plusvalía	1.211.246	(3.349)	1.207.897
Propiedades, planta y equipo neto	20.642.338	(922.144)	19.650.194
Activos por impuestos diferidos	1.632	-	1.632
Activos, No Corrientes, Total	262.152.557	(972.038)	261.180.519
Activos, Total	403.997.100	(616.102)	403.380.998
Patrimonio y Pasivos			
Pasivos, Corrientes			
Pasivos Corrientes en Operación, Corriente			
Otros pasivos financieros corrientes	106.590.120	151.545	106.741.665
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	13.134.905	394.779	13.529.684
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	180.459	(180.459)	-
Otras provisiones a corto plazo	717.101	(717.101)	-
Pasivos por impuestos corrientes	37.856	-	37.856
Otros pasivos no financieros corriente	748.242	25.348	773.590
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	2.857.210	54.630	2.911.840
Pasivos, corrientes en operación, corriente, Total	124.265.893	(271.258)	123.994.635
Pasivos incluidos en grupos en desapropiación mantenidos para la venta	-	-	-
Pasivos, Corrientes, Total	124.265.893	(271.258)	123.994.635
Otros pasivos financieros no corrientes	185.690.922	75.060	185.765.982
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	-	-	-
Pasivos por impuestos diferidos	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	496.405	-	496.405
Pasivos, No Corrientes, Total	186.187.327	75.060	186.262.387
Patrimonio Neto (presentación)	93.543.880	(419.904)	93.123.976
Patrimonio y pasivos, Total	403.997.100	(616.102)	403.380.998

Estado de Situación Financiera Clasificado	01.01.2009	Ajuste	01.01.2009
Activos	PCGA anterior		NIIF
	M\$	M\$	M\$
Activos corriente			
Activos Corrientes en Operación, Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	8.343.260	59.599	8.402.859
Otros activos financieros corrientes	10.888.182	-	10.888.182
Otros activos no financieros corrientes	1.669.920	(1.086.043)	583.877
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	35.801	(35.801)	-
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	97.751.564	254.491	98.006.055
Inventarios	55.290	2.681	57.971
Activos por impuestos corrientes	50.923	32.032	82.955
Activos Corrientes en Operación, Corriente, Total	118.794.940	(773.041)	118.021.899
Activos no corrientes y grupos en desaprobación mantenidos para la venta			
Activos, Corriente, Total			
Activos no Corrientes			
Otros activos financieros no corrientes	25.573	-	25.573
Otros activos no financieros no corrientes	337.980	(153.111)	184.869
Derechos por cobrar no corrientes	176.525.068	39.840	176.564.908
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación	52.433	(4.323)	48.110
Activos intangibles distintos de la plusvalía	2.560.757	(334.390)	2.226.367
Propiedades, planta y equipos, neto	20.874.081	(1.669.720)	19.204.361
Activos por impuestos diferidos	-	-	-
Activos, No Corrientes, Total	200.375.892	(2.121.704)	198.254.188
Activos, Total	319.170.832	(2.894.745)	316.276.087
Patrimonio y Pasivos			
Pasivos, Corrientes			
Pasivos Corrientes en Operación, Corriente			
Otros pasivos financieros corrientes	95.462.467	33.953	95.496.420
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	9.226.377	(214.796)	9.011.581
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	240.895	(240.895)	-
Otras provisiones a corto plazo	-	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	-	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	1.150.694	162.877	1.313.571
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	2.048.242	-	2.048.242
Pasivos corrientes en operación, corriente, Total	108.128.675	(258.861)	107.869.814
Pasivos incluidos en grupos en desapropiación mantenidos para la venta			
Pasivos, Corrientes Total	108.128.675	(258.861)	107.869.814
Pasivos no corrientes			
Otros pasivos financieros no corrientes	133.242.855	289.594	133.532.449
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	-	-	-
Pasivos por impuestos diferidos	2.548	-	2.548
Otros pasivos no financieros no corrientes	40.698	-	40.698
Pasivos, No Corrientes, Total	133.286.101	289.594	133.575.695
Total pasivos	241.414.776	30.733	241.445.509
Patrimonio Neto (presentación)	77.756.056	(2.925.478)	74.830.578
Patrimonio y pasivos, Total	319.170.832	(2.894.745)	316.276.087

NOTA 4 - Cambios Contables

a. Durante el ejercicio 2010 de acuerdo con instrucciones vigentes, impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, en Circular N°2.588 de fecha 11 de diciembre de 2009, a contar del 01 de enero de 2010, establece un nuevo procedimiento para el cálculo de Estimación de Incobrabilidad de Crédito, que afecta a los créditos de consumo, crédito microempresarios y crédito educacional, de acuerdo con la morosidad de las obligaciones de sus deudores.

Para este efecto, la citada Circular clasifica el crédito en distintas categorías, desde la letra “A” a la letra “H”, considerando en la letra “A” los deudores que mantienen sus pagos al día, en la letra “B” los deudores con morosidad inferior o igual a un mes y a partir de la letra “C” la morosidad incrementada en un mes hasta la letra “ G”, para clasificar finalmente en la letra “H” a los deudores que presentan una morosidad superior a seis meses.

Los efectos en resultados al aplicar el cambio de criterio de provisión no tuvieron un efecto significativo en los estados financieros al 31 de diciembre de 2010, dado que a partir de diciembre 2008 Los Héroes CCAF incorporó un criterio de constitución de provisiones complementarios al dispuesto por la Superintendencia de Seguridad Social.

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

NOTA 5 - Administración del Riesgo

Conscientes de que administrar riesgos es parte de nuestra actividad, Los Héroes CCAF ha diseñado una estructura de Gobierno Corporativo, desde el Directorio hasta los especialistas que monitorean todos los riesgos mencionados más abajo, de manera de asegurar que éstos se mantengan dentro de los límites que el Directorio ha definido como tolerables.

En esta estructura, el Directorio ha solicitado al Comité de Riesgo que supervise esta parte de nuestra actividad. Ambas instancias, el Directorio desde un punto de vista más agregado y el Comité de Riesgo con mayor detalle, definen las políticas, límites y procedimientos, y se mantienen permanentemente informados de las exposiciones y del cumplimiento de tales directrices.

El Área de Administración y Finanzas es la responsable del Riesgo Financiero, y la ejecución de las distintas estrategias están a cargo de subcomités interdisciplinarios.

1) Riesgos de Mercado

Definición del riesgo de mercado

Es el riesgo de pérdidas provenientes de los movimientos adversos en los precios de mercado. Está asociado a la volatilidad del mercado financiero y refleja la incertidumbre que enfrenta una entidad financiera ante posibles efectos adversos en los factores de riesgo (tasas de interés de mercado, tipo de cambio y precios) sobre el valor de sus activos, pasivos y patrimonio.

Exposiciones

En el caso de Los Héroes CCAF, la exposición a este tipo de riesgo está dado principalmente por el riesgo de reajustabilidad (variaciones de la Unidad de Fomento) y por las fluctuaciones que puedan experimentar las tasas de interés de los instrumentos financieros del activo y del pasivo.

Dada la naturaleza legal 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, precio de acciones y opciones.

Medición y límites

La medición se realiza mediante el establecimiento del libro de negociación, libro de caja de corto plazo y libro de caja de largo plazo. Se utiliza la metodología de medición de riesgo de mercado estándar definida por la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular N° 2.589 “Norma Riesgo de Mercado y Tasa de Interés” del 14 de diciembre de 2009.

Esta metodología permite calcular las exposiciones ante determinadas variaciones en las tasas de interés en Pesos y UF, y de reajustabilidad de la UF. La exposición se calcula ponderando la posición neta del libro respectivo por factores de sensibilidad predeterminados.

La medición de las exposiciones al riesgo de mercado se calcula asignando los flujos ajustados correspondientes a las posiciones registradas en el activo y en el pasivo en catorce bandas temporales.

Para las tres exposiciones indicadas anteriormente, se definieron los siguientes límites:

1. Límite de Exposición de Libro de Negociación: se calcula considerando como base el margen financiero trimestral promedio de los últimos cuatro trimestres. El límite máximo es de un 5%.
2. Límite de Exposición de Libro Caja de Corto Plazo: se calcula considerando como base el margen financiero trimestral promedio de los últimos cuatro trimestres. El límite máximo es de un 20%.
3. Límite de Exposición de Libro Caja de Largo Plazo: se calcula considerando como base el patrimonio del mes anterior. El límite máximo es de un 10%.

Al 31 de Diciembre de 2010, la exposición al riesgo de mercado de Los Héroes CCAF se encontraba dentro de los límites establecidos según se indica en el siguiente detalle:

Libro Negociación	:	0,3% (1,2% al 31.12.2009)
Libro Caja Corto Plazo	:	0,9% (1,8% al 31.12.2009)
Libro Caja Largo Plazo	:	3,9% (3,5% al 31.12.2009)

Análisis de sensibilidad

A partir del año 2010, se comenzó a realizar en forma trimestral un test de estrés de riesgo de mercado, en base a distintos escenarios de variables de mercado, considerando cambios significativos en las tasas de interés en pesos, en las tasas de interés en UF y en la reajustabilidad de la UF.

El test de estrés asume que las tasas experimentan un cambio igual al máximo observado de un mes respecto del mes inmediatamente anterior, durante los últimos 24 meses. Este cambio fue de 300 puntos bases.

Escenario estresado	Exposición libro de caja largo plazo	% sobre patrimonio
Cambio máximo en la tasa en pesos en un mes, igual a 300 puntos base	MM\$6.605	5,5%

2) Riesgos de Liquidez

Se define al riesgo de liquidez como la incapacidad de una institución para cumplir con las obligaciones contraídas dentro de los plazos establecidos, pudiendo incurrir en pérdidas significativas que puedan representar un riesgo para la viabilidad de la institución. El riesgo de liquidez corresponde a:

- La imposibilidad de cumplir oportunamente con las obligaciones contractuales,
- Liquidar posiciones sin pérdidas significativas ocasionadas por volúmenes anormales de operación,
- Evitar sanciones regulatorias por incumplimiento de índices normativos y
- Financiar de forma competitiva la actividad comercial y de tesorería.

Exposiciones

La exposición al riesgo de liquidez en Los Héroes CCAF está dada por la inhabilidad para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas o dicho de otra forma no poder dar cumplimiento a las necesidades del flujo de caja.

Medición y límites

Para medir el riesgo de liquidez, Los Héroes CCAF utiliza el modelo descrito en la circular Nº 2.502 “Administración del Riesgo de Liquidez en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar” emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 31 de diciembre de 2008 y, en forma complementaria, ha optado internamente usar como referencia las “Normas Sobre Relación de las Operaciones Activas y Pasivas de los Bancos y Sociedades Financieras” definida por el Banco Central de Chile en el Capítulo III.B.2 del Compendio de Normas Financieras.

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

Quincenalmente, la Gerencia de Riesgos evalúa la posición de calce de liquidez para distintos tramos o bandas de flujos de caja, las que son contrastadas con los límites establecidos.

Los Límites Máximos de descalces acumulados como porcentaje del fondo social para cada brecha de liquidez son los siguientes:

Brecha de Liquidez (acumulado)	Límite como % del Fondo Social
hasta el día 7	7,5%
hasta el día 15	10%
hasta 30 días	25%
hasta 90 días	50%
hasta 180 días	75%
hasta 365 días	100%

Al 31 de diciembre de 2010, la exposición al riesgo de liquidez se encontraba dentro de los límites establecidos según se indica en el siguiente detalle:

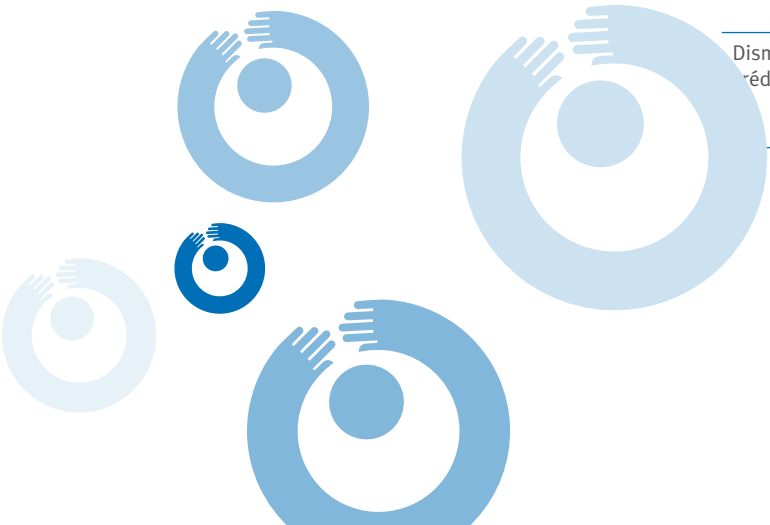
Brecha de Liquidez hasta 7 días	:	-360%
Brecha de Liquidez hasta 15 días	:	-491%
Brecha de Liquidez hasta 30 días	:	-170%
Brecha de Liquidez hasta 90 días	:	-89%
Brecha de Liquidez hasta 180 días	:	-64%
Brecha de Liquidez hasta 365 días	:	-45%

Análisis de Sensibilidad

En forma trimestral se realiza un test de estrés de liquidez que considera como escenarios un conjunto de eventos extremos de iliquidez. Dichos escenarios son situaciones que provocan disminuciones en los ingresos o aumentos en los egresos, los que podrían afectar el normal funcionamiento de Los Héroes CCAF en la eventualidad que ésta no tenga la capacidad de cumplir con sus obligaciones. El último test de estrés se realizó en diciembre del 2010.

Los escenarios considerados para los test de estrés fueron los siguientes:

Escenarios estresados de liquidez	Explicación	Impacto en el flujo de caja respecto al caso base de un año
Cierre del financiamiento bancario	Los bancos dejan de prestar a Los Héroes CCAF por 30 días. Se asume escenario más restrictivo en que se debe pagar en una semana el monto mayor de vencimientos de préstamos mensuales existentes durante los próximos 12 meses	Egresos aumentan en MM\$12.238 (las brechas de liquidez de acuerdo a las políticas se mantienen dentro de los límites).
Disminución relevante en la recaudación de créditos	Aumentos del desempleo por sobre el 12% y se mantiene así durante un año	Ingresos disminuyen en MM\$10.948 en un horizonte de un año (las brechas de liquidez de acuerdo a las políticas se mantienen dentro de los límites).



3) Riesgo de Crédito

Se define como la probabilidad de no pago de un crédito, o no cumplimiento de una contraparte, que implique una pérdida para Los Héroes CCAF.

Exposiciones

El riesgo más importante está relacionado a la cartera de créditos que la institución otorga a sus trabajadores y pensionados afiliados, que corresponde a una porción muy importante de los activos y que se ve materializado por el incumplimiento de pago.

Los Héroes CCAF cuenta con políticas de crédito, definidas por el Directorio y el Comité de Riesgo, que permiten 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.

El riesgo empresa, el riesgo trabajador y el riesgo pensionado, son controlados en base a criterios específicos. El riesgo empresa se evalúa en base a criterios de morosidad, número de trabajadores, sector de la economía, información comercial, información financiera y pagos previsionales. El riesgo trabajador se evalúa en base a criterios de tipo de contrato, antigüedad laboral, morosidad, renta promedio, tipo de renta, historial de crédito, empresa, grado de especialización del cargo y relación cuota renta. El riesgo pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, edad y relación cuota renta.

En segundo lugar, y con bastante menos relevancia, enfrentamos el riesgo de incumplimiento de las contrapartes donde se realizan las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja. Dado lo anterior, Los Héroes CCAF ha establecido una política de fuentes y usos financieros que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados.

Medición y límites

La medición del riesgo de crédito de la cartera de créditos, se ha establecido en base a la pérdida potencial o esperada de éstos y se traduce en la constitución de provisiones por créditos incobrables.

Para lograr un adecuado equilibrio de riesgo y retorno, se han establecido indicadores y límites: índice de riesgo, suficiencia de provisiones sobre la cartera morosa y morosidad de la cartera. En forma complementaria, se han establecido límites a concentraciones en colocaciones por empresas e industrias, como asimismo límites a las excepciones sobre la política de créditos establecida.

La determinación de las provisiones se realiza en concordancia con la Circular N° 2.588 “Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito” emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de Diciembre de 2009, que considera tres categorías que tienen que ver con los distintos tipos de riesgo de las carteras de crédito, lo cual se complementa con un método interno de análisis de camadas consistente en un modelo propio basado en el comportamiento de grupos de créditos que tienen características de riesgo comunes. Estos grupos o camadas se basan en el seguimiento de los créditos otorgados bajo condiciones homogéneas. Los tipos de provisiones según lo establecido en la Circular N°2.588 son:

- **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 o idiosincrática:** Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de créditos que producen un riesgo idiosincrático.
- **Provisión adicional:** Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de las carteras, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, etc.

A) Método Estándar SUSESO Circular N°2.588 para Créditos Sociales

a.1)Clasificación de la Cartera de Colocaciones

La clasificación de la cartera de colocaciones consiste en la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la institución. Los créditos sociales se clasifican de acuerdo a la morosidad de las obligaciones de sus deudores. Para este efecto, considera la siguiente situación de morosidad, debiendo quedar clasificado, en la categoría que corresponda, el saldo de los créditos que se señalan:

- **Categoría “A”:** préstamos cuyos deudores mantienen todos sus pagos al día.
- **Categoría “B”:** préstamos cuyos deudores presentan una morosidad inferior o igual a 1 mes.
- **Categoría “C”:** préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 1 mes e inferior o igual a 2 meses.
- **Categoría “D”:** préstamos cuyos deudores presentan una morosidad superior a 2 meses e inferior o igual a 3 meses.
- **Categoría “E”:** préstamos cuyos deudores presentan una morosidad 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.

El atraso a que se refieren las categorías precedentes debe determinarse considerando la obligación que por más tiempo mantiene impaga el deudor.

a.2) Pérdida Estimada y Provisiones de la Cartera de Crédito Social

El monto estimado de pérdida de esta cartera corresponde a aquel que se obtiene de multiplicar la exposición de cada categoría de riesgo, por el respectivo factor que se muestra en la Tabla N° 1.

Tabla N° 1: Factores por categoría de riesgo

Categoría de Riesgo	Factor
Categoría “A”	0,01
Categoría “B”	0,10
Categoría “C”	0,16
Categoría “D”	0,25
Categoría “E”	0,33
Categoría “F”	0,38
Categoría “G”	0,42
Categoría “H”	0,50

Por lo tanto, la pérdida estimada de la presente cartera se compone de la sumatoria del resultado de multiplicar la exposición de cada categoría por su respectivo factor.

B) Método Interno (Camadas)

Realizando un estudio de los comportamientos históricos de las camadas de Los Héroes CCAF, se puede observar los deterioros de nuestra cartera en dichos períodos. Esta información es extraída y sirve de base para la construcción del modelo, cuya finalidad es estimar las pérdidas futuras en base al comportamiento histórico de los deterioros de la cartera de crédito social.

Dicho modelo tiene las siguientes características:

- Se basa en el comportamiento histórico de las camadas desde el período de marzo de 2006 hasta la fecha.
- La morosidad se calcula en base a los créditos que superan los 360 días desde el vencimiento de la cuota impaga más antigua, razón por la cual dicho crédito se provisiona en un 100%.
- La finalidad del modelo es predecir pérdidas futuras en base al comportamiento de nuestra cartera en el tiempo, tomando todas las variables que pudiesen afectar tales como madurez de nuestra cartera, estacionalidades, etc.

C) Créditos Hipotecarios

Si bien la exposición en este producto es bastante menor dado el bajo nivel relativo de colocaciones que posee la empresa, las pérdidas estimadas que debe contabilizar Los Héroes CCAF por efecto de sus carteras de créditos hipotecarios de cualquier naturaleza se realizan en base a la metodología establecida en la Circular N° 2.588 “Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito” emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de diciembre de 2009, cuyos cálculos se basan en el número de dividendos vencidos e impagos, el valor de la garantía y el saldo insoluto de la deuda de cada mutuo hipotecario considerado en forma individual.

D) Provisiones Complementarias (Reprogramaciones)

Los Héroes CCAF, con el fin de anticiparse a posibles pérdidas futuras de la cartera, utiliza un cálculo de provisión especial para aquellos créditos que se han reprogramado. Esta medida es complementaria a la provisión generada con el modelo interno y es utilizada en base a que el comportamiento de pago de un crédito normal difiere de un crédito reprogramado, puesto que la probabilidad de volver a caer en mora de los créditos reprogramados es mayor que la de un crédito normal.

Para ello se estudia el comportamiento de la cartera

de créditos reprogramados, a través de la agrupación o camadas de éstos, obteniendo como resultado al cálculo de la provisión de incobrables mediante ponderadores según el tiempo de morosidad del crédito. Para tal efecto se utiliza lo siguiente:

d.1) Clasificación de la Cartera de Colocaciones reprogramada

Los créditos sociales reprogramados se clasifican de acuerdo a la morosidad, para cuyo efecto, se considera la situación actual de mora.

d.2) Pérdida Estimada y Provisiones de la Cartera de Crédito Social reprogramada

El monto estimado de pérdida de esta cartera corresponde a aquel que se obtiene de multiplicar la exposición de cada categoría de riesgo, por el respectivo factor.

Por lo tanto, la pérdida estimada de la presente cartera se compone de la sumatoria del resultado de multiplicar la exposición de cada categoría por su respectivo factor.

E) Provisiones Complementarias (Mora Empresa)

Se genera este tipo de provisión para la cartera de crédito en mora empresa y su monto se determina utilizando una matriz en la cual se considera la clasificación de riesgo del deudor de acuerdo a la mora persona y la clasificación por el concepto de mora empresa.

F) Información cuantitativa de deterioro de colocaciones de crédito social

A continuación se indica un resumen de las provisiones por deterioro de la cartera de colocaciones de Los Héroes CCAF:

(I) Estándar		
Categoría	Factor	Deterioro M\$
A	0,01	3.426.790
B	0,10	501.596
C	0,16	296.708
D	0,25	408.213
E	0,33	402.494
F	0,38	333.372
G	0,42	296.939
H	0,50	1.108.656
I	1,00	10.856.047
Total		17.630.815

(II) Idiosincrática o sistémica		
Categoría	Factor	Deterioro M\$
A	0,14	544.722
B	0,2	222.623
C	0,29	213.690
D	0,35	226.674
E	0,42	231.293
F	0,52	152.360
G	0,58	128.538
H	0,5	275.911
SISTÉMICA		466.666
Total		2.462.477

(III) Deterioro por Mora Empresa M\$ 121.141

El total de deterioro por riesgo de créditos es de M\$20.214.433 al 31 de diciembre de 2010.

4) Requerimientos de Capital

De acuerdo a lo impartido por la Superintendencia de Seguridad Social en su circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las cajas de compensación no podrán tener un patrimonio inferior al 16% de sus activos netos de provisiones exigidas ponderados por riesgo

Al 31 de diciembre de 2010, la situación de la empresa se presenta con una holgura importante de acuerdo al siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	:	MM\$ 384.470
Patrimonio mínimo exigido (16%)	:	MM\$ 61.515
Patrimonio Los Héroes CCAF individual	:	MM\$ 118.173

Lo anterior arroja un exceso de patrimonio de MM\$56.658.

5) Riesgo Operacional

El riesgo operacional es el riesgo de una pérdida producto de una falla que tenga relación con los procesos, las personas, la tecnología y los factores externos distinto de los riesgos de crédito, mercado y liquidez que afecten a los estados financieros.

Con el objeto de mejorar y aumentar la calidad y seguridad en lo referente al logro de los objetivos definidos para los procesos, y mejorar la eficiencia en los procesos de negocio, Los Héroes CCAF, desde el año 2009 está implementando un modelo de gestión operacional basado en los estándares internacionales de Basilea II, adaptados convenientemente a la realidad de Los Héroes CCAF.

La responsabilidad de gestionar el riesgo operacional, fue asignada por el Directorio a la alta administración, quien ha movilizadado a las gerencias y a la organización para la aplicación de las normas generales de administración de riesgos operacionales que se implanta de acuerdo a los siguientes pilares de trabajo:

- Calidad de Procesos (Considera el levantamiento y documentación de los procesos del negocio y de apoyo, para que aseguren el logro de los objetivos de calidad, eficiencia y control.)
- Continuidad del negocio
- Seguridad de la información
- Control de Servicios Externalizados
- Prevención de Delitos de Personas Jurídicas
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, mapas de riesgos, revisiones de riesgo operacional a sucursales, entre otros)

- Cumplimiento legal y de normativas internas
- Gestión del conocimiento
- Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización (orientado a cultura de control), realizando difusión, publicación, charlas, capacitaciones, visitas, entre otros, con foco en riesgo operacional
- Está planificado para el año 2011, comenzar a desarrollar el trabajo de Transparencia de Información, el cual, pasaría a ser otro pilar, integrado al modelo de gestión de Riesgo Operacional de Los Héroes C.C.A.F.

NOTA 6 - Efectivo y Equivalente al Efectivo

Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Disponible	2.129.613	3.120.137	1.726.847
Depósitos a plazo	1.399.394	37.788.683	587.289
Pactos de retroventa	28.248.599	4.081.405	6.088.723
Instrumentos de oferta pública	-	719.373	-
Totales	31.777.606	45.709.598	8.402.859

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

a) Disponible

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

b) Depósitos a plazo

Los depósitos a plazo, con vencimiento originales menores de tres meses al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

31.12.2010										
Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	31.12.2010 M\$
21.12.2010	76.645.030-k	Banco Itaú	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	76.645.030-k	Banco Itaú	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	76.645.030-k	Banco Itaú	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	76.645.030-k	Banco Itaú	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	76.645.030-k	Banco Itaú	DPF	Pesos	199.740	0,3	03.01.2011	199.740	200	199.940
21.12.2010	92.032.000-8	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
21.12.2010	92.032.000-8	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
21.12.2010	92.032.000-8	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
21.12.2010	92.032.000-8	Banco BBVA	DPF	Pesos	49.928	0,3	04.01.2011	49.928	52	49.980
14.12.2010	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	99.695	0,3	10.01.2011	99.695	192	99.887
14.12.2010	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	99.695	0,3	10.01.2011	99.695	192	99.887
					1.397.802			1.397.802	1.592	1.399.394

31.12.2009

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	31.12.2009 M\$
21.12.09	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	DPF	Pesos	1.591.000	0,07	04.01.10	1.591.000	372	1.591.372
22.12.09	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	DPF	Pesos	3.674.000	0,07	05.01.10	3.674.000	773	3.674.773
23.12.09	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	DPF	Pesos	1.076.000	0,07	06.01.10	1.076.000	201	1.076.201
29.12.09	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	DPF	Pesos	3.029.000	0,08	08.01.10	3.029.000	161	3.029.161
16.12.09	97.006.000-6	Banco BCI	DPF	Pesos	1.154.461	0,05	13.01.10	1.154.461	288	1.154.749
15.10.09	97.004.000-5	Banco Chile	DPF	Pesos	1.407.669	0,07	12.01.10	1.407.669	2.323	1.409.992
15.12.09	97.004.000-5	Banco Chile	DPF	Pesos	1.466.346	0,07	15.02.10	1.466.346	546	1.466.892
07.10.09	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	847.660	0,09	07.01.10	847.660	2.160	849.820
21.10.09	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	2.688.270	0,11	17.02.10	2.688.270	7.005	2.695.275
05.11.09	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	1.794.735	0,10	01.02.10	1.794.735	3.348	1.798.083
02.12.09	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	299.712	0,08	07.01.10	299.712	231	299.943
10.12.09	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	669.465	0,07	14.01.10	669.465	323	669.788
16.12.09	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	324.854	0,08	25.01.10	324.854	128	324.982
29.12.09	97.023.000-9	Banco Corpbanca	DPF	Pesos	1.505.289	0,07	08.01.10	1.505.289	75	1.505.364
19.10.09	97.051.000-1	Banco del Desarrollo	DPF	Pesos	1.005.000	0,07	25.01.10	1.005.000	1.712	1.006.712
09.11.09	97.030.000-7	Banco Estado	DPF	Pesos	2.800.000	0,11	07.03.10	2.800.000	5.339	2.805.339
10.11.09	97.036.000-7	Banco Estado	DPF	Pesos	1.600.000	0,11	07.03.10	1.600.000	2.992	1.602.992
16.12.09	97.036.000-7	Banco Estado	DPF	Pesos	206.968	0,07	18.02.10	206.968	72	207.040
07.10.09	97.036.000-K	Banco Santander	DPF	Pesos	1.396.836	0,07	12.01.10	1.396.836	2.772	1.399.608
15.10.09	97.036.000-K	Banco Santander	DPF	Pesos	99.838	0,06	04.01.10	99.838	155	99.993
19.10.09	97.036.000-K	Banco Santander	DPF	Pesos	74.906	0,08	14.01.10	74.906	146	75.052
27.11.09	97.036.000-K	Banco Santander	DPF	Pesos	2.006.663	0,07	21.01.10	2.006.663	1.588	2.008.251
16.12.09	97.036.000-K	Banco Santander	DPF	Pesos	1.505.960	0,09	18.03.10	1.505.960	680	1.506.640
17.12.09	97.036.000-K	Banco Santander	DPF	Pesos	1.047.144	0,09	18.03.10	1.047.144	441	1.047.585
12.11.09	97.018.000-1	Banco Scotiabank	DPF	Pesos	1.027.380	0,13	21.03.10	1.027.380	2.178	1.029.558
29.12.09	96.530.900-4	BCI Asset Management	DPF	Pesos	3.453.518	0,03	08.01.10	3.453.518	-	3.453.518
Subtotal					37.752.674			37.752.674	36.009	37.788.683

01.01.2009

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	01.01.2009 M\$
30.12.08	76.645.030-k	Banco Itaú	DPF	Pesos	587.142	0,75	02.01.09	587.142	147	587.289
Subtotal					587.142			587.142	147	587.289

c) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos de retroventa al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 1 de enero de 2009 es el siguiente:

31.12.2010

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	31.12.2010 M\$
27.12.2010	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.441.568	0,19	04.01.2011	4.441.568	1.250	4.442.818
30.12.2010	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Pacto	Pesos	719.358	0,20	03.01.2011	719.358	53	719.411
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	2.987.962	0,25	03.01.2011	2.987.962	249	2.988.211
03.12.2010	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Pacto	Pesos	2.014.000	0,35	03.01.2011	2.014.000	6.578	2.020.578
23.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	7.518.000	0,35	04.01.2011	7.518.000	7.017	7.525.017
14.12.2010	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Pacto	Pesos	5.000.000	0,35	05.01.2011	5.000.000	9.917	5.009.917
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	600.000	0,35	06.01.2011	600.000	70	600.070
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	3.000.000	0,35	06.01.2011	3.000.000	350	3.000.350
30.12.2010	96.948.880-9	BCI Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	1.942.000	0,35	07.01.2011	1.942.000	227	1.942.227
Subtotal					28.222.888			28.222.888	25.711	28.248.599

31.12.2009

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	31.12.2009 M\$
29.12.09	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.081.334	0,02	05.01.10	4.081.334	71	4.081.405
Subtotal					4.008.334			4.081.334	71	4.081.405

01.01.2009

Fecha de colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital moneda de origen M\$	Tasa período %	Fecha vencimiento	Capital moneda local M\$	Interés devengados moneda local M\$	01.01.2009 M\$
30.12.08	96.932.010-K	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.982.302	0,60	06.01.09	1.982.302	694	1.982.996
30.12.08	96.948.880-9	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	4.105.727			4.105.727	-	4.105.727
Subtotal					6.088.029			6.088.029	694	6.088.723

d) Instrumentos de oferta pública

Los pagarés de oferta pública, que corresponden a instrumentos financieros emitidos por el Estado, su detalle para el año 2009 es el siguiente:

31.12.2009

Fecha		Contraparte	Moneda de origen	Valor de suscripción	Tasa período %	Valor final M\$	Identificación de instrumento	Valor contable
Inicio	Término			M\$				M\$
28.12.2009	28.02.2010	Banco Central de Chile	Pesos	179.840	0,02	179.843	BCU0300713	179.843
28.12.2009	28.02.2010	Banco Central de Chile	Pesos	539.519	0,02	539.530	BCU0300513	539.530
						719.373		719.373

NOTA 7 - Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes

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

	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	Corrientes			Corrientes			Corrientes		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Cuentas por cobrar fondos nacionales (1)	3.940.767	-	3.940.767	3.655.870	-	3.655.870	1.699.198	-	1.699.198
Crédito social (2)	95.066.018	(3.793.807)	91.272.211	82.424.365	(4.509.655)	77.914.710	95.220.260	(3.077.242)	92.143.018
Deudores por venta de servicios a terceros (3)	1.945.695	(42.439)	1.903.256	1.827.279	(70.263)	1.757.016	2.535.925	(48.970)	2.486.955
Deudores por venta de edifi- cio y parcela Talagante	148.278	-	148.278	116.032	-	116.032	115.269	-	115.269
Deudores por eventos turís- ticos, hotelería y arriendo de cabañas	300.873	-	300.873	166.272	(47.594)	118.678	306.389	(51.898)	254.491
Deudores varios (4)	3.104.876	(350.269)	2.754.607	1.582.043	(107.262)	1.474.781	1.302.777	-	1.302.777
Cheques protestados (5)	137.677	(129.092)	8.585	133.879	(129.417)	4.462	144.739	(144.436)	303
Otras cuentas por patrimo- nio separado	8.582	-	8.582	5.934	-	5.934	-	-	-
Otros derechos por cobrar	4.845	-	4.845	4.044	-	4.044	4.044	-	4.044
Totales	104.657.611	(4.315.607)	100.342.004	89.915.718	(4.864.191)	85.051.527	101.328.601	(3.322.546)	98.006.055

- (1) Corresponde al déficit generado en los fondos de maternal, curativa, asignación familiar y cesantía que se declaran a la SUSESO y que se liquidan el mes siguiente.
- (2) Crédito social.

- a) Corresponde a operaciones de préstamos de dinero que se valorizan de acuerdo a lo descrito en Nota 2 (n).

	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	Corrientes(2.3)			Corrientes			Corrientes		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Crédito social (2.1)	88.137.402	(445.828)	87.691.574	76.987.429	(1.963.585)	75.023.844	89.806.156	-	89.806.156
Mutuos hipotecarios no endosables	25.152	-	25.152	6.386	-	6.386	-	-	-
Mutuos hipotecarios endo- sables	12.897	-	12.897	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción	151.279	-	151.279	-	-	-	-	-	-
Deudor previsional (2.2)	6.739.288	(3.347.979)	3.391.309	5.430.550	(2.546.070)	2.884.480	5.414.104	(3.077.242)	2.336.862
Totales	95.066.018	(3.793.807)	91.272.211	82.424.365	(4.509.655)	77.914.710	95.220.260	(3.077.242)	92.143.018

- (2.1) Este monto incluye la cartera securitizada por un monto ascendente a M\$39.700.988, M\$34.256.957 y M\$27.011.447, al 31 de diciembre de 2010, 31 de diciembre de 2009 y 1 de enero de 2009, respectivamente.
- (2.2) Corresponden a créditos sociales cuyas cuotas morosas son superiores a 60 días y hasta 360 días.
- (2.3) El deterioro de la cartera de crédito social fue determinado bajo la norma SUSESO, según pérdida esperada existiendo una diferencia con IFRS que está descrita en nota 2b)

- b) Deterioro de la cartera de crédito
- El efecto en resultados, por el deterioro por riesgo de crédito, generado en el período es el siguiente:

	Total M\$
Saldo al 01.01.2010	14.417.116
Constitución de provisiones	5.797.317
Aplicación provisión	-
Saldo de provisión al 31.12.2010 (*)	20.214.433

(*) Esta provisión está compuesta por M\$3.793.807 clasificada como corriente y M\$ 16.420.626 clasificada como no corriente (Ver Nota N°11). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°5.

	Total M\$
Saldo al 01.01.2009 (**)	7.403.995
Constitución de provisiones	7.933.317
Aplicación provisión	(920.196)
Saldo de provisión al 31.12.2009 (***)	14.417.116

(**) Deterioro de otros activos financieros (cartera de crédito social).

Los Héroes CCAF a partir del mes de septiembre de 2009 comenzó a aplicar una nueva metodología para calcular el deterioro de la cartera, que se describe a continuación:

- Se incorpora un modelo propio para cuantificar el deterioro de la cartera del segmento trabajador, basados en el comportamiento de grupos de créditos que tienen características de riesgo comunes y son otorgados bajo condiciones homogéneas. Los resultados obtenidos al analizar los comportamientos de pagos y los factores de morosidad en períodos anteriores se tomaron como base para estimar el deterioro de la cartera y cuantificar la pérdida incurrida y la pérdida esperada en base a los flujos futuros que se estima recuperar.
- Adicionalmente, Los Héroes CCAF ha estimado una provisión para el segmento trabajador y pensionado, con el fin de anticiparse a posibles pérdidas futuras de la cartera, utilizando un cálculo de provisión especial para aquellos créditos que se han reprogramado. Esta medida es complementaria a la provisión generada con el modelo interno de camadas para el segmento trabajador y a la calculada para el segmento de pensionados según la circular N°2.588, ya que el comportamiento de pago de un crédito normal difiere en gran medida de un crédito reprogramado, puesto que la probabilidad de volver a caer en mora de los créditos reprogramados es mayor a la de un crédito normal. Para ello se hizo un estudio del comportamiento de la cartera de créditos reprogramados, llegando como resultado al cálculo de la provisión de incobrables mediante ponderadores según el tiempo de morosidad del crédito.

(***) Este deterioro está compuesto por M\$4.509.655 clasificado como corriente y M\$9.907.461 clasificado como no corriente (Ver Nota N°11). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°5.

- (3) El detalle de los deudores por venta de servicios a terceros es el siguiente:

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2010 M\$	31.12. 2009 M\$	01.01.2009 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	5.774	5.774	5.830
Cía. de Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Servicios recaudación primas de seguros	1.101.624	988.704	1.104.029
ING Seguros de Vida	96.549.050-7	Servicios recaudación primas de seguros	209	-	-
Sur Asistencia S.A.	96.585.690-0	Convenio recaudación	338.986	439.446	797.285
Cía. Seguros Generales Penta Security	96.683.120-0	Servicios recaudación primas de seguros	75.975	46.279	58.700
Santander Seguros de Vida	96.819.630-8	Servicios recaudación primas de seguros	146.855	112.388	219.895
Cía. Seguros de Vida Cardif S.A.	96.837.630-6	Servicios recaudación primas de seguros	3.745	3.654	2.880
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	157.268	89.092	186.260
FONASA	61.603.000-0	Convenio venta de bonos	13.216	12.752	16.277
IPS	61.533.000-0	Convenio recaudación	8.285	11.382	19.348
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	6.487	7.096	7.705
Transbank S.A.	96.689.310-9	Venta con tarjeta	-	-	35.255
OMESA	96.617.350-5	Ventas publicidad y promoción	52.916	22.410	22.731
Varios deudores		Prestaciones complementarias	19.750	61.937	44.337
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	14.605	26.365	15.393
Subtotal			1.945.695	1.827.279	2.535.925
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(42.439)	(70.263)	(48.970)
Totales			1.903.256	1.757.016	2.486.955

(*) Se ha efectuado una estimación de deudores incobrables por las partidas con antigüedad superior a 180 días.

Los movimientos del deterioro de deudores por ventas de servicios a terceros es el siguiente:

Movimientos	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Saldo inicial	70.263	48.970
Constitución de provisión	241.150	206.908
Aplicación provisión	(268.974)	(185.615)
Movimientos,subtotal	(27.824)	21.293
Saldo final	42.439	70.263

(4) El detalle de los deudores varios es el siguiente:

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Accor Services	96.781.350-8	Vales colación	15.182	21.529	18.337
Personal Los Héroes		Anticipo de remuneraciones y otros	255.070	240.091	482.334
AFV Intercajas S.A.	96.781.140-8	Fondos por rescatar AFV	5.303	7.755	39.640
Varios deudores		Deudores anticipo SIL	221.110	101.321	72.714
Cía. De Seguros Cruz del Sur	96.628.780-2	Seguro desgravamen por cobrar	2.358.379	901.847	258.522
Cía. de Seguros Las Américas	96.683.120-0	Servicios de ventas Las Américas	-	-	26.220
Varios deudores		Convenio PAC	-	-	24.828
SUSESO	61.509.000-K	Cotizaciones por recuperar	132.000	132.000	132.000
Banco Estado		Pago crédito hipotecario	-	-	11.892
Fondos por rendir		Fondos por rendir	-	61.886	35.555
Aporte seguro cesantía		Aporte seguro de cesantía	-	30.697	23.441
Anticipo proveedor		Anticipo proveedor	-	44.611	27.895
Varios deudores		Otros deudores	117.832	40.306	149.399
Subtotales			3.104.876	1.582.043	1.302.777
Deterioro de deudores varios (*)			(350.269)	(107.262)	-
Totales			2.754.607	1.474.781	1.302.777

(*) Este monto aumentó en M\$243.007 por el deterioro de valor de cuentas por cobrar a Compañías de Seguros.

(5) Al 31 de diciembre de 2010, existe un deterioro correspondiente a cheques protestados por un monto ascendente a M\$129.092, porque se estima poco probable la recuperabilidad de los flujos futuros.

NOTA 8 - Otros Activos Financieros Corrientes

El detalle es el siguiente:

	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Inversiones financieras a valor razonable (a)	9.844.264	10.769.622	10.878.034
Garantías de arriendo y otras garantías (b)	344.680	52.393	10.148
Totales	10.188.944	10.822.015	10.888.182

a) Inversiones financieras a valor razonable

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Pagarés Banco Central (1)	5.067.601	10.769.622	10.878.034
Depósitos a plazo (1)	4.776.663	-	-
Totales	9.844.264	10.769.622	10.878.034

(1) Las inversiones financieras a valor razonable corresponden a pagarés del Banco Central y depósitos a plazo, estas inversiones son valorizadas a valor razonable con efecto en resultados. El valor razonable es determinado en base a las tasas que se transan en el mercado nacional.

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

Código	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Valor suscripción M\$	Tasa %	Valor compra M\$	Valor contable M\$
	Inicio	Término						
BCPo800811	03.11.2010	08.08.2011	Banco Central	Pesos	1.950.000	4,04	2.046.712	2.056.809
BCPo300112	07.10.2010	01.01.2012	Banco Central	Pesos	2.600.000	4,40	2.580.140	2.602.214
BCPo600612	02.09.2009	01.06.2012	Banco Central	Pesos	400.000	3,05	437.168	408.578
					4.950.000		5.064.020	5.067.601

Fecha colocación	Fecha vencimiento	Entidad	Tipo	Moneda origen	Tasa mercado	Valor mercado 31.12.2010
	M\$				%	M\$
21.07.2010	14.02.2011	Banco Santander	DPF	UF	2,82	2.574.343
20.07.2010	02.08.2011	Banco BCI	DPF	UF	1,49	213.382
25.11.2010	03.03.2011	Banco Central	PDBC	Pesos	3,24	1.988.938
						4.776.663

31.12.2009

Código	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Valor suscripción M\$	Tasa %	Valor compra M\$	Valor contable M\$
	Inicio	Término						
BCP600710	31.03.2009	01.07.2010	Banco Central	Pesos	5.000.000	2,45	5.292.738	5.280.877
BCP600313	31.03.2009	01.03.2013	Banco Central	Pesos	2.800.000	4,07	3.015.631	3.015.853
BCP600110	21.04.2009	01.11.2010	Banco Central	Pesos	1.950.000	2,36	2.111.574	2.050.366
BCP600612	02.09.2009	01.06.2012	Banco Central	Pesos	400.000	3,05	437.168	422.526
					10.150.000		10.857.111	10.769.622

01.01.2009

Código	Fechas		Contraparte	Moneda origen	Valor suscripción M\$	Tasa %	Valor compra M\$	Valor contable M\$
	Inicio	Término						
BTU0210915	19.03.2008	01.09.2015	Tesorería General	UF	8.581.028	3	7.630.117	8.641.707
BCU0300118	19.03.2008	01.01.2018	Banco Central	UF	2.145.257	3	2.050.376	2.236.327
					10.726.285		9.680.493	10.878.034

b) Garantías y otras garantías

	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	Corrientes			Corrientes			Corrientes		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Cheques en garantía por pago de créditos	3.764	-	3.764	3.764	-	3.764	3.763	-	3.763
Otros documentos en garantía	3.215	-	3.215	3.215	-	3.215	3.215	-	3.215
Documentos en garantía	3.610	-	3.610	-	-	-	-	-	-
Garantía de arrendos (*)	334.091	-	334.091	45.414	-	45.414	46.114	(42.944)	3.170
Totales	344.680	-	344.680	52.393	-	52.393	53.092	(42.944)	10.148

(*) Corresponde principalmente a las garantías de arriendo de las sucursales arrendadas pagadas a terceros, asociadas a la licitación que se adjudicó por el Instituto de Previsión Social a Los Héroes CCAF, relacionada con prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”.

NOTA 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	No corrientes			No corrientes			No corrientes		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Activo por recuperar cuenta de ahorro (1)	149.466	(149.466)	-	151.197	(151.197)	-	197.179	(197.179)	-
Remesa de cartera securitizada	34.087	-	34.087	97.628	-	97.628	20.881	-	20.881
Menor aporte 0,6% (2)	772.908	(772.908)	-	661.894	(504.618)	157.276	1.092.752	(822.081)	270.671
Cotización declarada y no Pagada	6.053	-	6.053	12.547	-	12.547	13.186	-	13.186
Gastos pagados por anticipado	137.141	-	137.141	104.685	-	104.685	54.545	-	54.545
IVA crédito fiscal	43.864	-	43.864	30.140	-	30.140	30.266	-	30.266
Bonificación zona extrema DL 889	24.076	-	24.076	34.194	-	34.194	30.046	-	30.046
Crédito por capacitación SENCE	83.600	-	83.600	83.898	-	83.898	80.898	-	80.898
Impuesto timbre y estampillas	18.694	-	18.694	-	-	-	20.092	-	20.092
Otros	3.145	-	3.145	3.297	-	3.297	63.292	-	63.292
Totales	1.273.034	(922.374)	350.660	1.179.480	(655.815)	523.665	1.603.137	(1.019.260)	583.877

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

Movimientos	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Saldo inicial	655.815	1.019.260
Constitución de provisión	268.290	-
Aplicación provisión	(1.731)	(363.445)
Movimientos, subtotal	266.559	(363.445)
Saldo final	922.374	655.815

- (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 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 y otros, las cuales son descontadas de la cotización 0,6% correspondiente al fondo de subsidios por incapacidad laboral. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros de las cuentas por cobrar relacionadas con “menores aportes 0,6%”, Los Héroes CCAF ha estimado provisiones por incobrabilidad de M\$968.290 (M\$772.908 en el activo corriente y M\$195.382 en el activo no corriente).

NOTA 10 - Otros activos Financieros No Corrientes

	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	No corrientes			No corrientes			No corrientes		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Inversión en otras sociedades (*)	-	-	-	26.571	-	26.571	25.573	-	25.573
Total	-	-	-	26.571	-	26.571	25.573	-	25.573

(*) Corresponde a la participación de un 10% en la sociedad “Securitizadora Interamericana S.A.”, que fue vendida en octubre de 2010, el precio de la venta ascendió a M\$23.586.

NOTA 11 - Derechos por cobrar, No corrientes

	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	No corrientes			No corrientes			No corrientes		
	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Deterioro M\$	Valor neto M\$
Crédito social (1)	268.137.560	(16.420.626)	251.716.934	248.881.636	(9.907.461)	238.974.175	179.939.681	(4.326.753)	175.612.928
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo	794.199	-	794.199	243.459	-	243.459	-	-	-
Deudores por venta de edificio y parcela Talagante (2)	710.635	-	710.635	813.331	-	813.331	951.980	-	951.980
Totales	269.642.394	(16.420.626)	253.221.768	249.938.426	(9.907.461)	240.030.965	180.891.661	(4.326.753)	176.564.908

- (1) Este monto incluye la cartera securitizada por un monto ascendente a M\$56.627.840, M\$61.367.650 y M\$27.666.659, al 31 de diciembre de 2010, 31 de diciembre de 2009 y 01 de enero de 2009, respectivamente.
- (2) Corresponde a la porción largo plazo por la venta del edificio de Almirante Barroso y la parcela de Talagante.

NOTA 12 - Otros Activos no Financieros No Corrientes

	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	No corrientes			No corrientes			No corrientes		
	Valor bruto M\$	Amortización y deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Amortización y deterioro M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Amortización y deterioro M\$	Valor neto M\$
Deudor convenio Ley 17.322 - 18.206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Proyecto licencia médica	-	-	-	-	-	-	124.991	-	124.991
Saldo aporte declarado	49.065	-	49.065	45.963	-	45.963	35.712	-	35.712
Menor aporte 0,6% (1)	195.382	(195.382)	-	195.382	(195.382)	-	195.382	(195.382)	-
Otros deudores (1)	175.127	(175.127)	-	161.016	-	161.016	19.182	-	19.182
Totales	424.558	(370.509)	54.049	407.345	(195.382)	211.963	380.251	(195.382)	184.869

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

Movimientos	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Saldo inicial	195.382	195.382
Constitución de provisiones	175.127	-
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	175.127	-
Saldo final	370.509	195.382

NOTA 13 - Activos por Impuestos Corrientes

Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Pagos provisionales mensuales	-	-	109.031
Impuesto a la Renta	-	-	(26.076)
Totales	-	-	82.955

NOTA 14 - Inventarios

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

Conceptos	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Material corporativo	54.938	59.439	55.290
Cajas de mercadería	23.190	29.331	-
Otros insumos	5.335	4.904	2.681
Totales	83.463	93.674	57.971

NOTA 15 - Inversiones Contabilizadas Utilizando el Método de la Participación

Las inversiones en entidades relacionadas, así como un resumen de su información valorizada según lo descrito en Nota 2(j), es el siguiente:

RUT	Sociedad	País de origen	Nº de acciones	% Participación			Valor de inversión			Reconocimiento en resultados	
				31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009	31.12.2010	31.12.2009
				%	%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A. (1)	Chile	60	15	15	15	48.004	51.297	48.110	(1.830)	3.141
Totales							48.004	51.297	48.110	(1.830)	3.141

- (1) Los Héroes CCAF posee un director e interviene en las políticas financieras de la sociedad.

A continuación se detalla información al 31.12.2010, 31.12.2009 y 01.01.2009 de la sociedad registrada por el método de la participación:

31.12.2010		Activos Corrientes M\$	Activos no Corrientes M\$	Pasivos Corrientes M\$	Pasivos no Corrientes M\$	Ingresos ordinarios M\$	Gastos ordinarios M\$	Resultado neto M\$
RUT	Sociedad							
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	386.195	-	36.567	-	125.301	(137.500)	(12.199)

31.12.2009		Activos Corrientes M\$	Activos no Corrientes M\$	Pasivos Corrientes M\$	Pasivos no Corrientes M\$	Ingresos ordinarios M\$	Gastos ordinarios M\$	Resultado neto M\$
RUT	Sociedad							
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	442.511	172	79.934	-	118.122	(97.178)	20.944

01.01.2009

RUT	Sociedad	Activos Corrientes M\$	Activos no Corrientes M\$	Pasivos Corrientes M\$	Pasivos no Corrientes M\$	Ingresos ordinarios M\$	Gastos ordinarios M\$	Resultado neto M\$
96.781.140-8	AFV Intercajas S.A.	399.566	486	51.343	-	124.420	(128.315)	(3.895)

El movimiento de las participaciones en empresas asociadas durante los períodos 2010 y 2009 son los siguientes:

Para el 31.12.2010	AFV Intercajas S.A. M\$
Movimientos	
Saldo Inicial 01.01.2010	51.297
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	(1.830)
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos)	(1.463)
Movimientos, subtotal	(3.293)
Saldo final	48.004

Para el 31.12.2009	AFV Intercajas S.A. M\$
Movimientos	
Saldo Inicial 01.01.2009	48.110
Participación en ganancia (pérdida) ordinaria	3.140
Dividendos recibidos	-
Otros incrementos (decrementos)	47
Movimientos, subtotal	3.187
Saldo final	51.297

NOTA 16 - Propiedades, Plantas y Equipos

a) Composición:

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 01 de enero de 2009 es la siguiente:

Concepto	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	PPE bruto M\$	Depreciación acumulada M\$	PPE neto M\$	PPE bruto M\$	Depreciación acumulada M\$	PPE neto M\$	PPE bruto M\$	Depreciación acumulada M\$	PPE neto M\$
Construcciones en curso	101.157	(83.730)	17.427	101.157	-	101.157	10.176	-	10.176
Terrenos	5.777.891	-	5.777.891	5.777.891	-	5.777.891	4.271.285	-	4.271.285
Edificios	11.358.351	(3.588.236)	7.770.115	11.313.337	(3.173.523)	8.139.814	11.913.934	(2.830.392)	9.083.542
Equipamiento de tecnología de la información	3.034.329	(1.670.306)	1.364.023	3.065.644	(1.557.775)	1.507.869	1.663.224	(1.274.568)	388.656
Instalaciones fijas e instalaciones	5.051.195	(2.605.189)	2.446.006	5.080.917	(2.177.273)	2.903.644	5.852.158	(1.620.214)	4.231.944
Vehículo de motor	173.275	(146.462)	26.813	404.401	(308.041)	96.360	408.821	(251.151)	157.670
Otras propiedades, planta y equipos	1.494.265	(1.109.258)	385.007	1.482.311	(1.003.965)	478.346	1.690.392	(1.116.432)	573.960
Otros activos fijos (1)	2.840.689	(1.606.675)	1.234.014	1.672.252	(1.027.139)	645.113	1.144.806	(657.678)	487.128
Totales	29.831.152	(10.809.856)	19.021.296	28.897.910	(9.247.716)	19.650.194	26.954.796	(7.750.435)	19.204.361

(1) Corresponde principalmente a los costos activados por las obras realizadas en las sucursales arrendadas, las cuales se amortizan en el período de duración de los contratos de arriendos. Durante el mes de diciembre de 2010 aumentaron las obras que se están ejecutando en las sucursales arrendadas por la licitación adjudicada a Los Héroes CCAF por el Instituto de Previsión Social relacionada con la “Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”.

PPE = Propiedades, planta y equipo.

b) Movimientos:

Los movimientos para el período 2010 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

Movimientos	Construcciones en curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, neto M\$	Equipamiento de TI, neto M\$	Instalaciones fijas y accesorios, neto M\$	Vehículo de motor, neto M\$	Otras propiedades, planta y equipos, neto M\$	Otros activos fijos M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2010	101.157	5.777.891	8.139.814	1.507.869	2.903.644	96.360	478.346	645.113	19.650.194
Adiciones	-	-	-	143.576	265	-	20.678	1.212.254	1.376.773
Retiros	(83.730)	-	-	(3.056)	(896)	(7.391)	(2.229)	(43.835)	(141.137)
Depreciación	-	-	(394.689)	(281.717)	(432.017)	(62.156)	(114.437)	(579.518)	(1.864.534)
Otros incrementos (disminución)	-	-	24.990	(2.649)	(24.990)	-	2.649	-	-
Saldo al 31.12.2010	17.427	5.777.891	7.770.115	1.364.023	2.446.006	26.813	385.007	1.234.014	19.021.296

Los movimientos para el ejercicio 2009 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

Movimientos	Construcciones en curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, neto M\$	Equipamiento de TI, neto M\$	Instalaciones fijas y accesorios, neto M\$	Vehículo de motor, neto M\$	Otras propiedades, planta y equipos, neto M\$	Otros activos fijos M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2009	10.176	4.271.285	9.083.542	388.656	4.231.944	157.670	573.960	487.128	19.204.361
Adiciones (1)	101.157	-	-	1.403.858	5.448	14.660	56.368	524.653	2.106.144
Retiros	-	-	-	(549)	-	-	(11.355)	-	(11.904)
Depreciación	-	-	(343.131)	(284.096)	(557.058)	(75.970)	(140.627)	(366.668)	(1.767.550)
Otros incrementos (disminución)	(10.176)	-	-	-	-	-	-	-	(10.176)
Efecto tasaciones (2)	-	1.506.606	(600.597)	-	(776.690)	-	-	-	129.319
Saldo al 31.12.2009	101.157	5.777.891	8.139.814	1.507.869	2.903.644	96.360	478.346	645.113	19.650.194

(1) Las adiciones del año 2009 corresponden principalmente a la compra de servidores por M\$933.526

(2) Al 31 de diciembre de 2009, las sucursales propias y centros recreacionales fueron tasados por profesionales independientes, la determinación del valor razonable consideró los valores del mercado vigentes en base al sector y su entorno, características del inmueble, accesibilidad, situación urbanística e información de mercado de propiedades aledañas. En el caso de las sucursales se consideró además el método de comparación para el uso de oficinas y el método de comparación para el uso de locales.

c) Información adicional

A continuación se adjunta cuadro con los efectos de ajustar el activo fijo de acuerdo a PCGA anterior versus el valor ajustado de acuerdo a IFRS, el costo atribuido inicial al 01 de enero de 2009 de las Propiedades, Plantas y equipos consideran los efectos de eliminar la corrección monetaria del período 2008 más los ajustes a la depreciación lo que implicó una disminución por un monto ascendente a M\$1.771.042, ya que de acuerdo a la estimación de la administración y los antecedentes de valores de mercado a esa fecha los terrenos, edificios e instalaciones se encontraban sobrevaluados en M\$1.400.000 aproximadamente. Posteriormente se procedió a eliminar los efectos de corrección monetaria del año

2009 y se ajustó la depreciación del año 2009 lo que implicó un incremento de M\$ 478.421 y M\$ 102.702, respectivamente. Al comparar los valores libros ajustados versus los valores de tasación al 31 de diciembre de 2009 originó un incremento de M\$129.319, el efecto neto a las Propiedades, Plantas y Equipos al 01 de enero de 2010 fue una disminución de M\$1.060.600.

Concepto	Saldos 31.12.2009 PCGA anteriores M\$	Ajuste Corrección monetaria 2008 M\$	Ajuste Corrección monetaria 2009 M\$	Ajuste Depreciación 2008 M\$	Ajuste Depreciación 2009 M\$	Ajuste Tasación M\$	Total Ajuste M\$	Saldo 01.01.2010 ajustado M\$
Construcciones en curso	101.157	-	-	-	-	-	-	101.157
Terrenos	4.509.561	(344.437)	106.162	-	-	1.506.606	1.268.331	5.777.892
Edificios	9.192.981	(717.883)	213.698	29.720	21.895	(600.597)	(1.053.167)	8.139.814
Equipamiento de tecnología de la información	1.511.223	(63.983)	17.899	32.162	10.567	-	(3.355)	1.507.868
Instalaciones fijas	3.915.034	(422.367)	104.436	49.323	33.907	(776.690)	(1.011.391)	2.903.643
Vehículos de motor	100.663	(17.808)	3.562	6.056	3.888	-	(4.302)	96.361
Otras propiedades, plantas y equipos	504.066	(57.991)	14.162	12.726	5.383	-	(25.720)	478.346
Otros activos fijos	876.109	(81.382)	18.502	(195.178)	27.062	-	(230.996)	645.113
Total	20.710.794	(1.705.851)	478.421	(65.191)	102.702	129.319	(1.060.600)	19.650.194

d) Activos en arrendamiento financiero

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

	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	723.643	847.696	-
Totales	723.643	847.696	-

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

	31.12.2010		31.12.2009		01.01.2009	
	Valor Futuro M\$	Valor descontado M\$	Valor Futuro M\$	Valor descontado M\$	Bruto M\$	Interés M\$
Menor a un año	211.123	177.445	211.123	167.581	-	-
Entre 1 a 3 años	527.807	490.645	633.368	564.269	-	-
Entre 3 a 5 años	-	-	105.561	103.819	-	-
Más de 5 años	-	-	-	-	-	-
Totales	738.930	668.090	950.052	835.669	-	-

El presente contrato está relacionado con la compra de servidores y tiene un plazo fijo de vigencia de sesenta meses contados desde la fecha en que se entregan los bienes arrendados. Los Héroes CCAF puede terminar anticipadamente el contrato, comprando los bienes arrendados, en tal caso, el precio de la compraventa será el resultante de la sumatoria de las rentas pendientes de vencimiento más el valor de la opción de compra descontadas a la menor tasa entre un 4,44% anual y la tasa de los Bonos del Banco Central en pesos correspondiente al plazo residual vigente al momento del término anticipado.

En cuanto a la mantención y reparación de los bienes y otras obligaciones, Los Héroes CCAF deberá mantener a su propio cargo y costo los bienes en perfecto estado de funcionamiento, efectuando las reparaciones que fueren necesarias, debiendo reemplazar los repuestos y accesorios, realizar las inspecciones necesarias y ordenar los servicios, elementos y repuestos adecuados para ello utilizando en todo caso los servicios recomendados o autorizados por el fabricante.

Sin consentimiento del Banco del Estado, Los Héroes CCAF no podrá hacer modificaciones o alteraciones a los bienes, ni introducirle cambios en su funcionamiento.

Respecto al riesgo de los bienes y seguros, serán asegurados por Los Héroes CCAF a favor del Banco del Estado por toda la vigencia del contrato de arrendamiento.

NOTA 17 - Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles para los ejercicios 2010 y 2009 son los siguientes:

Concepto	31.12.2010			31.12.2009			01.01.2009		
	Intangibles bruto M\$	Amortización acumulada M\$	Intangibles neto M\$	Intangibles bruto M\$	Amortización acumulada M\$	Intangibles neto M\$	Intangibles bruto M\$	Amortización acumulada M\$	Intangibles neto M\$
Servicio de implementación y licencias proyecto SAP	1.111.656	(370.552)	741.104	1.111.656	(92.637)	1.019.019	1.417.849	-	1.417.849
Otras licencias	2.716.558	(2.653.668)	62.890	2.716.558	(2.527.680)	188.878	2.657.058	(1.848.540)	808.518
Totales	3.828.214	(3.024.220)	803.994	3.828.214	(2.620.317)	1.207.897	4.074.907	(1.848.540)	2.226.367

Los movimientos de los activos intangibles para los ejercicios 2010 y 2009 son los siguientes:

Al 31.12.2010			
Movimientos	Servicio de implementación y licencias SAP M\$	Otras licencias M\$	Total M\$
Saldo al 31.12.2009	1.019.019	188.878	1.207.897
Adiciones	-	-	-
Amortización	(277.915)	(125.988)	(403.903)
Saldo al 31.12.2010	741.104	62.890	803.994

Al 31.12.2009

Movimientos	Servicio de implementación y licencias proyecto SAP M\$	Otras licencias M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2009	1.417.849	808.518	2.226.367
Adiciones	1.080.369	59.500	1.139.869
Amortización	(92.637)	(679.140)	(771.777)
Otros incrementos (disminución)	(1.386.562)	-	(1.386.562)
Saldo al 31.12.2009	1.019.019	188.878	1.207.897

Las licencias corresponden a licencias de software, cuya vida útil ha sido definida en un plazo de cuatro años.

Los activos intangibles se amortizan en forma lineal a lo largo de sus vidas útiles estimadas, la amortización de cada período es reconocida en el estado de resultados integrales en la cuenta “Depreciación y amortización”.

NOTA 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$91.712 y M\$69.968, respectivamente (Ver Nota N°26), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$538.310 y M\$411.576 a dichas fechas.

Al 31 de diciembre de 2010 y 31 de diciembre de 2009, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones es la siguiente:

	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	4.154.052	3.212.084	2.566.706
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	273.314	262.562	234.938

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 01 de enero de 2009, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/ pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$12.962 (activo), M\$1.632 (activo) y M\$2.548 (pasivo), respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2010		31.12.2009		01.01.2009	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	5.269	-	1.286	-	2.317	-
Provisión de bonos de productividad	4.289	-	2.312	-	3.227	-
Provisión de capacitación	567	-	46	-	119	-
Provisión bienestar	106	-	279	-	107	-
Provisión desarrollo organizacional	254	-	79	-	114	-
Provisión selección de personal	380	-	52	-	14	-
Otras provisiones del personal	1.644	-	173	-	-	-
Otras provisiones	1.526	-	1.046	-	1.654	-
Otros	594	-	-	-	-	-
Obligaciones por leasing	1.296	-	4.262	-	-	-
Habilitación de oficinas	-	-	-	1.171	-	2.379
Servicio de implementación	-	1.437	-	296	-	2.981
Activo por leasing	-	1.404	-	4.980	-	-
Software	-	122	-	1.456	-	4.740
Totales	15.925	2.963	9.535	7.903	7.552	10.100

Con fecha 31 de julio de 2010, el Congreso Nacional aprobó la Ley N°20.455 en la cual se incorporan modificaciones transitorias a la tasa de impuestos de primera categoría.

Esta nueva normativa consiste en aumentar la tasa de impuesto de primera categoría aplicada a las rentas obtenidas durante los años comerciales 2011 y 2012, quedando en 20% y 18,5% respectivamente, para posteriormente volver a aplicar la tasa de un 17% para los años 2013 en adelante. El cambio de la tasa

impositiva es transitorio y producto de lo anterior, los impuestos diferidos han aumentado. El efecto de estos cambios en el gasto por impuestos fue reconocido en el estado de resultado integrales en gasto por impuestos a las ganancias, durante el período actual y períodos posteriores.

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y 01 de enero de 2009 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (1)	706.189	546.054	436.340
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes (1)	46.463	44.635	39.939

(1) No se ha reconocido impuestos diferidos por las Corporaciones ya que se estima que no tendrán resultados tributarios positivos para revertir las pérdidas tributarias acumuladas generadas en períodos anteriores.

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuestos es la siguiente:

Conceptos	31.12.2010		31.12.2009	
	Base imponible	Impuesto tasa 17%	Base imponible	Impuesto tasa 17%
	M\$	M\$	M\$	M\$
Resultado antes de impuestos	24.473.262	4.160.454	18.225.513	3.098.337
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	32.311.874	5.493.019	40.514.590	6.887.480
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	51.388.952	8.736.122	44.959.750	7.643.158
Ingresos exentos	(106.688.449)	(18.137.036)	(101.062.623)	(17.180.645)
Otros incrementos (decrementos) por impuestos	(1.126.759)	(191.549)	(2.250.247)	(382.542)
Total gasto por impuestos		61.010		65.788
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%				
Total gasto por impuesto a la renta		91.712		69.968
Reverso provisión por devolución de impuesto		(19.372)		-
Total gasto(ingreso) por impuesto diferido		(11.330)		(4.180)
Reconciliación de gasto		61.010		65.788
Reconciliación Tasa Efectiva		0,25		0,36

NOTA 19 - Instrumentos Financieros Derivados

Con fecha 8 de enero de 2008 Los Héroes CCAF suscribió con el Banco Santander Chile tres contratos swap de tasa de interés, los que se valorizaron de acuerdo a lo establecido en nota 2 m.3), estos contratos tenían como objetivo cubrir los flujos futuros de caja por préstamos bancarios mantenidos en UF, el monto de capital contratado por ambas partes ascendía a UF105.000 por contrato y además se obligaban a pagar los intereses devengados semestralmente en base a la tasa de interés pactada. Durante el año 2008 se generaron dos liquidaciones, lo que generó un resultado de utilidad para Los Héroes CCAF por un monto

ascendente a M\$268.608, la valorización de mercado al 01 de enero de 2009 ascendía a una pérdida de M\$133.049. Con fecha 30 de junio de 2009 se generó una pérdida producto de la liquidación semestral por un monto ascendente a M\$205.606 y el 19 de octubre de 2009 se liquidaron en forma anticipada todos los contratos, lo que generó una utilidad de M\$45.000.

El resultado neto de los mencionados contratos swap entre el 8 de enero de 2008 y el 19 de octubre de 2009 fue una utilidad ascendente a M\$108.002.

NOTA 20 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y Partes Relacionadas

a) Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 01 de enero de 2009 Los Héroes CCAF no registra cuentas por cobrar y pagar con empresas relacionadas.

b) Transacciones con efecto en resultados

RUT	Entidad	País	Moneda o unidad de reajuste	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2010		31.12.2009	
						Efectos en resultado (cargo)/abono		Efectos en resultado (cargo)/abono	
						Monto M\$	M\$	Monto M\$	M\$
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	Director común	Contratación de servicios	46.851	(46.851)	41.000	(41.000)
Totales						46.851	(46.851)	41.000	(41.000)

Con respecto a la transacción con Asimet Servicios S.A., Los Héroes CCAF tiene suscrito, a precio de mercado, un contrato para la prestación de servicios vinculados a la promoción de la entidad y el establecimiento de contactos con los medios empresariales y empresas de dicha asociación, más otros servicios y prestaciones publicitarias en sus medios de comunicación, en las actividades y eventos que realice ASIMET, por un monto anual de M\$40.000. Los pagos se realizan en los meses de enero, abril, julio y octubre por la cantidad de M\$5.000, en cada oportunidad, de acuerdo a las acciones de promoción y marketing descritas en el contrato y en los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre por la suma de hasta M\$5.000, en cada oportunidad, en función del grado de cumplimiento por parte de ASIMET de las tareas asignadas en cada período según contrato.

c) Estipendios del Directorio y personal clave de la gerencia

A continuación se detalla las dietas de los directores y otros gastos del Directorio y remuneraciones devengadas del personal clave:

Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Dietas del Directorio	73.212	77.070
Otros gastos del Directorio	68.266	77.475
Remuneraciones devengadas del personal clave	695.874	747.354
Totales	837.352	901.899

(d) Las transacciones eliminadas en el estado de resultados en el proceso de consolidación con las sociedades de cometido especial se detallan a continuación:

Entidad	Relación	Descripción de la transacción	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo	Administración común	Aporte (1)	(744.000)	(682.955)
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo	Administración común	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF y otros servicios contables	(978.050)	(937.961)
BCI Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración de cartera (2)	(168.835)	(152.982)
BCI Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio en la compra y venta de cartera (2)	(7.033.222)	(6.779.592)
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Servicio de administración de cartera (2)	(273.673)	(66.980)
Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Diferencia de precio en la compra y venta de cartera (2)	2.037.558	802.870
BCI y Banchile Securitizadora S.A.	Emisión de bonos securitizados	Interés devengado bonos propios (2)	(8.187)	(29.292)

(1) Los Héroes CCAF paga durante el año cuotas sociales ordinarias y extraordinarias a la “Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes”.

(2) Con respecto a los contratos con Banchile Securitizadora S.A. y BCI Securitizadora S.A. podemos mencionar lo siguiente:

Banchile Securitizadora S.A.

- Durante el período de revolving, el Emisor (Patrimonio Separado) deberá comprar Derechos sobre Flujos de Pago, y adicionalmente se menciona el tratamiento de destino de los ingresos brutos de caja¹, el cual establece que los excedentes disponibles previo pago o abono de los conceptos descritos en la mencionada cláusula se entregarán al Originador (Los Héroes CCAF).
- Se establece la mantención de un fondo de reposición, cuya finalidad es completar el valor mínimo de la cartera exigible, además señala que en caso que el Originador (Los Héroes CCAF) no pudiera completar sólo con Derechos sobre flujos de pago el Valor Mínimo de la Cartera, por no contar con Derechos sobre Flujos de Pagos suficientes, el déficit deberá ser abonado en un Fondo de Reposición en el Patrimonio Separado hasta que las Cuentas por Cobrar Totales Elegibles completen nuevamente el Valor Mínimo de la Cartera.

- Establece las obligaciones del administrador de los créditos que Banchile Securitizadora S.A. encarga a Los Héroes CCAF, la duración de este contrato regirá durante el período de vigencia del Patrimonio Separado, y sólo se terminará en forma anticipada en caso de algún incumplimiento, en consecuencia, las partes no podrán unilateralmente poner término al presente contrato.

- Los Héroes CCAF mantiene como parte de esta transacción un bono Subordinado o Serie C que se liquidará al final, después de pagar a los tenedores del bono principal (bono serie A y B), en la medida que existan fondos remanentes suficientes para ello. En lo principal, a través de este bono, Los Héroes CCAF tiene derecho a los excedentes que puedan producirse en la operación, vinculándola al comportamiento de la cartera vendida.

- El Bono Subordinado o Serie C representa el 7,5% del monto de la emisión, siendo varias veces superior al riesgo histórico de la cartera de Los Héroes CCAF, el cual de acuerdo al análisis de los clasificadores de riesgo para esta misma emisión, dada la estructura que debe tener el porfolio de la cartera según el contrato de emisión fluctúa entre el 2% y 2,5% para los últimos años, de lo que se puede concluir que a través del monto de la subordinación Los Héroes CCAF mantiene el riesgo histórico de la cartera de créditos cedidos al Patrimonio Separado.

1 Se entenderá por Ingresos Brutos de Caja el total de los ingresos provenientes de la recaudación total de los Derechos sobre Flujo de Caja.

BCI Securitizadora S.A.

- Establece “Abono de saldos de precio” que el Emisor (por cuenta patrimonio separado N°17 BCI Securitizadora S.A.) podrá utilizar cartera con mora para el pago de los saldos originados por las adquisiciones de cartera, esto implica que existe el mecanismo y el vínculo para que la cartera morosa se reincorpore a la cartera de Los Héroes CCAF como cartera morosa y poder ejercer las acciones de cobranza judicial correspondientes.

- “Valorización de cartera y precio de compra” se especifica el estado de los créditos y el ponderador extracontable para valorizar la cartera que respalda los bonos emitidos de la Serie Preferente y Subordinada, en caso de una mora superior a 180 días la cartera vale cero para efectos de valorización, por tanto, el patrimonio separado a través de la mecánica de revolving de cartera comprará al cedente (Los Héroes CCAF) nueva cartera hasta que alcance el monto mínimo de cartera exigida que debe mantener el patrimonio separado hasta el pago del último Título de la Serie Preferente de cada emisión de acuerdo a lo señalado en el contrato de emisión.

- El contrato sobre administración, facultades y deberes del administrador de los créditos que BCI Securitizadora S.A. encarga a Los Héroes CCAF, es de carácter indefinido, en consecuencia, las partes no podrán unilateralmente poner término a dicho contrato. Además, se impone al Originador (Los Héroes CCAF) una compensación “por el monto del saldo insoluto de las series preferente”, en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato o por término unilateral de la administración.

- Adicionalmente, Los Héroes CCAF mantiene como parte de esta transacción un Bono Subordinado o Serie C que se liquidará al final, después de pagar a los tenedores del bono principal (bono serie A o Preferente), en la medida que existan fondos remanentes suficientes para ello. En lo principal, a través de este bono, Los Héroes CCAF tiene derecho a los excedentes que puedan producirse en la operación, vinculándola al comportamiento de la cartera vendida, según se indica en la cláusula vigésimo sexta del contrato de emisión especial.

- El Bono Subordinado o Serie C representa el 15% del monto de la emisión, siendo varias veces superior al riesgo histórico de la cartera de Los Héroes CCAF, el cual de acuerdo al análisis de los clasificadores de riesgo para esta misma emisión, fluctúa entre el 3% y 4,5% para los últimos años, de lo que se puede concluir que a través del monto de la subordinación Los Héroes CCAF mantiene el riesgo histórico de la cartera de créditos cedidos al patrimonio separado.

NOTA 21 - Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 01 de enero de 2010 y 2009 varió por la incorporación de los excedentes del año 2009 y 2008, respectivamente.

El efecto total presentado en el estado de cambios en el patrimonio en la línea de “incremento (disminución) por transferencia y otros cambios” por M\$10.443.725 está compuesto por un incremento de M\$10.505.159 que corresponde al excedente del año anterior y una disminución de M\$61.434 que corresponde a reversos de efectos de provisiones que correspondían a ejercicios anteriores.

En el mes de junio de 2009, se liquidó el patrimonio separado N°8 con Banchile Securitizadora S.A. producto del pago de la totalidad del bono securitizado, lo anterior implicó registrar los excedentes del período anterior del patrimonio separado N°8 en el fondo social de Los Héroes CCAF por un monto ascendente a M\$7.648.432, asimismo se liquidaron las cuentas por cobrar y por pagar entre Los Héroes CCAF y el patrimonio separado, a nivel consolidado esto no genera variaciones patrimoniales ya que al 01 de enero de 2009 Los Héroes CCAF incorporaba en sus estados financieros los excedentes del patrimonio separado N°8 por un monto ascendente a M\$7.648.432, por lo tanto, al momento de la liquidación registró dichos excedentes directamente en sus estados financieros.

2 “Saldos de precios o saldos de precios existentes”: es la sumatoria de los saldos que se generan a favor de Los Héroes CCAF cuando los recursos del Patrimonio Separado no son suficientes para el pago del precio al contado de las Cesiones de Créditos.

NOTA 22 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y No Corrientes

(a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Superintendencia de Valores y Seguros es la siguiente:

Conceptos	31.12.2010		31.12.2009		01.01.2009	
	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas	72.618.952	106.414.920	94.855.140	91.924.322	94.039.179	112.579.367
Obligaciones con el público (Bonos) (1)	7.980.540	110.935.406	6.246.539	118.915.945	8.850.611	41.893.392
Obligaciones con el público (Pagarés) (2)	12.700.000	4.000.000	17.270.000	8.700.000	5.600.000	500.000
Obligaciones por arrendamiento financiero	211.123	527.807	211.123	738.929	-	-
Obligación contrato swap	-	-	-	-	133.049	-
Totales	93.510.615	221.878.133	118.582.802	220.279.196	108.622.839	154.972.759

a.1) Obligaciones con Instituciones Privadas y Públicas expuesta al riesgo de liquidez

al 31.12.2010

Acreedor	RUT	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de interés		Pasivo corriente		Total corrientes	Pasivo no corriente			Total No Corrientes	Total			
							Vigente	Efectiva	Hasta 3 meses	3 a 12 meses		1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años		M\$	M\$	M\$	M\$
Banco BBVA	97-032.000-8	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,2358	6,2358	3-345.012	5-850.897	9-195.909	4-181.534	-	4-181.534	12-570.267	-			
Banco BBVA	97-032.000-8	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,3111	4,3111	61.826	190.646	252.472	6-166.686	-	6-166.686	5-781.530	-			
Banco BCI	97-006.000-6	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9070	4,9070	172.205	6-393.967	6-566.172	8-065.167	-	8-065.167	13-750.000	-			
Banco BCI	97-006.000-6	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 360 días	5,6904	5,6904	-	846.155	-	-	-	-	800.000	-			
Banco BICE	97-080.000-K	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	5,4769	5,4769	31.293	2-349.005	2-380.298	-	-	-	2-295.000	-			
Banco Corpanca	97-023.000-9	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9200	4,9200	45.644	582.107	627.751	3-484.422	-	3-484.422	3-850.000	-			
Banco de Chile	97-004.000-5	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	7,5925	7,5925	2-723.680	4-820.516	7-544.196	4-418.012	-	4-418.012	10-900.000	-			
Banco de Chile	97-004.000-5	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,9321	4,9321	345.421	9-116.615	9-462.036	10-066.173	-	21-066.173	28-274.784	-			
Banco Estado	97-030.000-7	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,7702	6,7702	8-533.744	341.543	8-875.287	21-047.225	-	10-247.225	17-360.000	-			
Banco Estado	97-030.000-7	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	5,5114	5,5114	8-171.751	3-309.791	11-481.542	19-024.197	-	19-024.197	29-010.419	-			
Banco Itaú	97-041.000-7	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	10,0200	10,0200	38.410	1-575.568	1-613.978	-	-	-	1-500.000	-			
Banco Itaú	97-041.000-7	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,8654	4,8654	29.064	88.358	117.422	2-380.964	-	2-380.964	2-380.000	-			
Banco Santander	97-036.000-K	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	6,6422	6,6422	69.032	208.903	277.935	4-648.644	-	4-648.644	4-240.000	-			
Banco Santander	97-036.000-K	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa TAB 30 días	4,7158	4,7158	203.792	625.088	828.880	18-151.773	-	18-151.773	17-328.304	-			
Banco Scotiabank	97-018.000-1	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	Pesos	al Final	Tasa Fija	5,3733	5,3733	535.228	10-126.730	10-661.958	-	-	-	10-400.000	-			
Banco BCI	97-006.000-6	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,9000	4,9000	97.156	291.468	388.624	194.312	-	194.312	-	120.000			
Banco de Chile	97-004.000-5	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	UF	Mensual	FIJA	4,2000	4,2000	85.303	255.908	341.211	567.208	-	685.376	1-819.792	-			
Banco Estado	97-030.000-7	Los Héroes CCAF	70-016.330-K	UF	Mensual	FIJA	5,0800	5,0800	174.962	516.525	691.487	999.963	-	2-566.019	-	299.719			
Sobregiro contable				Pesos			-	-	465.639	-	465.639	-	-	-	465.639	-			
Total							25-129.162	47-489.790	72-618.952	103-596.280	1-567.171	1-251.469	106-414.920						

al 31.12.2009

Acreedor	RUT	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Tasa de Interés		Vencimiento					Total Nominal					
				Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Total Corrientes	Pasivo no corriente			
									Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$			1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$	Total No Corrientes M\$
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	7,0680	7,0680	198.595	3.530.046	3.728.641	8.973.757	-	-	11.735.915	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 DIAS	1,5240	1,5240	-	1.757.455	1.757.455	-	-	-	1.722.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 DIAS	2,2800	2,2800	34.200	104.500	138.700	6.080.560	-	-	6.000.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 360 DIAS	2,4000	2,4000	-	819.467	819.467	819.467	-	-	1.600.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,9000	4,9000	388.623	-	388.623	582.935	-	-	582.935	120.000
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 DIAS	2,3136	2,3136	13.568	41.458	55.026	2.331.634	-	-	2.295.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	5,9088	5,9088	179.822	13.633.387	13.813.209	-	-	-	13.374.314	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 DIAS	2,1000	2,1000	7.650	1.116.665	1.124.315	457.290	-	-	1.550.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	8,1108	8,1108	4.625.770	3.761.615	7.587.385	6.989.872	-	-	14.600.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 DIAS	1,8708	1,8708	5.156.670	2.386.247	8.247.043	8.623.979	-	-	23.194.151	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,2000	4,2000	341.211	-	341.211	-	2.161.003	-	150.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	8,4540	7,9225	406.886	8.881.085	9.287.971	8.424.000	2.496.000	-	18.481.530	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 DIAS	2,8512	2,7708	2.708.094	2.098.729	4.806.823	10.485.600	17.585.481	-	31.510.419	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	5,0800	5,0800	718.545	-	718.545	-	-	3.257.507	299.719	-
Banco Itaú	76.645.030-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	7,1700	7,1700	48.617	963.551	1.012.168	1.546.500	-	-	2.424.545	-
Banco Santander	76.645.030-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 DIAS	1,7400	1,7400	10.353	31.634	41.987	31.634	2.422.332	-	2.380.000	-
Banco Santander	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	10,8960	10,8960	1.597.889	24.535.889	26.133.778	-	-	-	24.218.304	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	9,7332	9,7332	2.741.675	8.090.758	10.832.433	407.728	-	-	10.660.000	-
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	10,9200	10,9200	3.249.340	-	3.249.340	-	-	-	3.000.000	-
Sobregiro contable		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos					675.146	-	675.146	-	-	-	675.146	-
Total								23.102.654	71.752.486	94.855.140	55.378.020	31.127.792	5.418.510		91.924.322	

al 01.01.2009

Acreedor	RUT	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Tasa de Interés		Vencimiento					Total																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
				Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo Corriente			Total Corrientes	Pasivo No Corriente																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
									Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$			1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$	Total No Corrientes M\$	Nominal																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

a.2)El detalle de las obligaciones con el público (bonos) expuesto al riesgo de liquidez es la siguiente:

31.12.2010

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total Pasivo no corriente	
M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,48%	Trimestral	Trimestral	539.519	3.352.557	3.892.076	22.849.258	13.000.784	-	35.850.042	34.000.000
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	963.315	2.889.945	3.853.260	12.066.379	23.540.436	35.014.515	70.621.330	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,50%	Trimestral	Trimestral	58.801	176.403	235.204	470.409	470.409	3.523.216	4.464.034	2.700.000
Totales							1.561.635	6.418.905	7.980.540	35.386.046	37.011.629	38.537.731	110.935.406	89.500.000

31.12.2009

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total Pasivo no corriente	
M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,48%	Trimestral	Trimestral	539.519	1.618.556	2.158.075	15.631.786	21.588.946	2.521.385	39.742.117	34.000.000
Bono serie 14 A(1)	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	963.315	2.889.945	3.853.260	7.706.519	20.304.443	46.463.627	74.474.589	52.800.000
Bono serie 14B (1)	607	Pesos	9,00%	9,50%	Trimestral	Trimestral	58.801	176.403	235.204	470.409	470.409	3.758.421	4.699.239	2.700.000
Totales							1.561.635	4.684.904	6.246.539	23.808.714	42.363.798	52.743.433	118.915.945	89.500.000

(1) El 10 de septiembre de 2009, a través de Banchile Securitizadora S.A., se colocó en el mercado local bonos por un monto ascendente a M\$60.000.000.

01.01.2009

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento							Total nominal M\$
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
							0 a 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Pasivo corriente M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$	Total Pasivo no corriente M\$	
Bono serie 8 A (1)	414	Pesos	5,50%	6,50%	Trimestral	Trimestral	4.589.943	2.102.593	6.692.536	-	-	-	-	36.000.000
Bono serie 17 A (2)	519	Pesos	6,50%	7,48%	Trimestral	Trimestral	539.519	1.618.556	2.158.075	6.050.150	22.842.458	13.000.784	41.893.392	34.000.000
Totales							5.129.462	3.721.149	8.850.611	6.050.150	22.842.458	13.000.784	41.893.392	70.000.000

(1) El 31 de mayo de 2009 se liquidó el patrimonio separado N° 8 de Banchile Securitizadora S.A.

(2) Con fecha 25 de marzo de 2008 a través de BCI Securitizadora S.A. se colocó en el mercado local bonos por un monto ascendente M\$40.000.000.

a.3)Obligaciones con el público (pagarés) expuesta al riesgo de liquidez

31.12.2010

Nº de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor contable											Lugar de emisión
			31.12.2010											
			Valor nominal	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés	Tasa de interés efectiva	Pasivo Corriente			Pasivo no corriente				
							0-3 meses	3-12 meses	Total pasivo corrientes	1-3 años	3-5 años	5 años y más	Total pasivo no corrientes	
M\$		%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$			
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	1.000.000	-	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	1.000.000	-	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,12	3,12	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	500.000	06.04.2011	3,96	3,96	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	700.000	06.04.2011	3,36	3,36	-	700.000	700.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.000.000	06.04.2011	3,24	3,24	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.800.000	06.04.2011	3,12	3,12	-	1.800.000	1.800.000	-	-	-	-	Chile
34	A33	Pesos	1.500.000	06.04.2011	3,72	3,72	-	1.500.000	1.500.000	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	1.200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	1.200.000	1.200.000	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	300.000	17.05.2011	5,16	5,16	-	300.000	300.000	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	200.000	200.000	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	600.000	01.07.2011	4,20	4,20	-	600.000	600.000	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	100.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	100.000	100.000	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	900.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	900.000	900.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	200.000	200.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	200.000	200.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	400.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	400.000	400.000	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	100.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	100.000	100.000	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	1.200.000	-	-	1.200.000	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	800.000	-	-	800.000	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	5,40	-	-	-	2.000.000	-	-	2.000.000	Chile
Totales							2.000.000	10.700.000	12.700.000	4.000.000	-	-	4.000.000	

31.12.2009

Valor contable														
31.12.2009														
Nº de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés %	Tasa de interés efectiva %	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				Lugar de emisión
							0-3 meses M\$	3-12 meses M\$	Total pasivos corrientes	1-3 años M\$	3-5 años M\$	5 años y más M\$	Total pasivo no corrientes	
34	A29	Pesos	600.000	18.02.2010	1,32	1,32	600.000	-	600.000	-	-	-	-	Chile
34	A29	Pesos	400.000	18.02.2010	1,44	1,44	400.000	-	400.000	-	-	-	-	Chile
34	A29	Pesos	2.000.000	18.02.2010	1,08	1,08	2.000.000	-	2.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A24	Pesos	1.000.000	05.05.2010	2,16	2,16	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A24	Pesos	500.000	05.05.2010	2,16	2,16	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A24	Pesos	500.000	05.05.2010	2,16	2,16	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A1A	Pesos	1.000.000	19.05.2010	5,88	5,88	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A1B	Pesos	500.000	19.05.2010	5,88	5,88	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A1B	Pesos	270.000	19.05.2010	4,56	4,56	-	270.000	270.000	-	-	-	-	Chile
34	A1A	Pesos	1.000.000	19.05.2010	4,56	4,56	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A15A	Pesos	2.000.000	21.07.2010	4,32	4,32	-	2.000.000	2.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	1.000.000	04.08.2010	2,40	2,40	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	400.000	04.08.2010	2,40	2,40	-	400.000	400.000	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	600.000	04.08.2010	2,52	2,52	-	600.000	600.000	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	2.000.000	04.08.2010	2,28	2,28	-	2.000.000	2.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A8A	Pesos	500.000	04.11.2010	9,84	9,84	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A8A	Pesos	500.000	04.11.2010	9,12	9,12	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A25	Pesos	500.000	04.11.2010	2,88	2,88	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A25	Pesos	1.000.000	04.11.2010	2,76	2,76	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A25	Pesos	1.000.000	04.11.2010	2,76	2,76	-	1.000.000	1.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	-	-	-	1.000.000	-	-	1.000.000	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	-	-	-	1.000.000	-	-	1.000.000	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,12	3,12	-	-	-	1.000.000	-	-	1.000.000	Chile
34	A26	Pesos	500.000	06.04.2011	3,96	3,96	-	-	-	500.000	-	-	500.000	Chile
34	A26	Pesos	700.000	06.04.2011	3,36	3,36	-	-	-	700.000	-	-	700.000	Chile
34	A22	Pesos	600.000	01.07.2011	4,20	4,20	-	-	-	600.000	-	-	600.000	Chile
34	A22	Pesos	100.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	-	-	100.000	-	-	100.000	Chile
34	A22	Pesos	900.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	-	-	900.000	-	-	900.000	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	200.000	-	-	200.000	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	200.000	-	-	200.000	Chile
34	A27	Pesos	400.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	400.000	-	-	400.000	Chile
34	A27	Pesos	100.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	100.000	-	-	100.000	Chile
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	1.200.000	-	-	1.200.000	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	800.000	-	-	800.000	Chile
Totales							3.000.000	14.270.000	17.270.000	8.700.000	-	-	8.700.000	

01.01.2009

Valor contable														
01.01.2009														
Nº de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés %	Tasa de interés efectiva %	Pasivo corriente			Pasivo No corriente				Lugar de emisión
							0-3 meses M\$	3-12 meses M\$	Total pasivo corriente M\$	1-3 años M\$	3-5 años M\$	5 años y más M\$	Total pasivos no corrientes M\$	
34	A2	Pesos	5.000.000	22.10.2009	10,80	10,80	-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	Chile
34	A1	Pesos	500.000	22.09.2009	10,80	10,80	-	500.000	500.000	-	-	-	-	Chile
34	A1	Pesos	100.000	22.09.2209	10,68	10,68	-	100.000	100.000	-	-	-	-	Chile
34	A8A	Pesos	500.000	04.11.2011	9,84	9,84	-	-	-	500.000	-	-	500.000	Chile
Totales							-	5.600.000	5.600.000	500.000	-	-	500.000	

a.4)Obligaciones por arrendamiento financiero expuesta al riesgo de liquidez

31.12.2010

Vencimiento														
Tasa de interés							Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
Acreeedor	RUT acreeedor	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total pasivo corriente M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$	Total pasivo no corriente M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047	52.781	158.342	211.123	527.807	-	-	527.807
								52.781	158.342	211.123	527.807	-	-	527.807

31.12.2009

Vencimiento														
Tasa de interés							Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
Acreeedor	RUT acreeedor	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total pasivo corriente M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$	Total pasivo no corriente M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047	52.781	158.342	211.123	633.368	105.561	-	738.929
								52.781	158.342	211.123	633.368	105.561	-	738.929

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

Conceptos	31.12.2010		31.12.2009		01.01.2009	
	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$	Corriente M\$	No corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas	66.187.125	100.879.971	88.795.696	89.559.575	83.527.138	100.599.933
Obligaciones con el público (Bonos) (1)	2.266.024	86.425.706	819.653	87.427.960	6.686.867	32.510.202
Obligaciones con el público (Pagarés) (2)	12.543.936	3.658.906	16.958.735	8.110.359	5.149.366	422.314
Obligaciones por arrendamiento financiero	177.445	490.645	167.581	668.088	-	-
Obligación contrato swap	-	-	-	-	133.049	-
Totales	81.174.530	191.455.228	106.741.665	185.765.982	95.496.420	133.532.449

- (1) Corresponden a bonos securitizados colocados por Los Héroes CCAF en el mercado local a través de BCI Securitizadora S.A. y Banchile Securitizadora S.A., incluyen los costos iniciales de colocación y descuento en la tasa de colocación.
- (2) Corresponde a la colocación de efectos de comercio por Los Héroes CCAF en el mercado local.

b.1) Saldos contables de las obligaciones con instituciones privadas y públicas que devengan interés

31.12.2010

Acreedor	RUT	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de Interés		Vencimiento							
							Vigente	Efectiva	Pasivo Corriente		Total Corrientes	Pasivo no corriente			Total No Corrientes	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses		1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años		
																M\$
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa Fija	6,2358	6,2358	3.275.733	5.600.000	8.875.733	3.822.000	-	-	12.570.267	-
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	4,3111	4,3111	4.896	-	4.896	5.781.530	-	-	5.781.530	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	4,9070	4,9070	19.416	6.000.000	6.019.416	7.750.000	-	-	13.750.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 360 días	5,6904	5,6904	6.954	800.000	806.954	-	-	-	800.000	-
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	5,4769	5,4769	6.634	2.295.000	2.301.634	-	-	-	2.295.000	-
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	4,9200	4,9200	4.022	450.000	454.022	3.400.000	-	-	3.400.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa Fija	7,5925	7,5925	2.611.398	4.450.000	7.061.398	3.950.000	-	-	10.900.000	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	4,9321	4,9321	31.111	8.200.000	8.231.111	20.074.784	-	-	28.274.784	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa Fija	6,7702	6,7702	8.421.488	-	8.421.488	9.260.000	-	-	17.360.000	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	5,5114	5,5114	7.831.142	2.500.000	10.331.142	18.730.419	-	-	29.010.419	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa Fija	10,0200	10,0200	16.283	1.500.000	1.516.283	-	-	-	1.500.000	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	4,8654	4,8654	318	-	318	2.380.000	-	-	2.380.000	-
Banco Santander	97.036.000-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa Fija	6,6422	6,6422	37.105	-	37.105	4.240.000	-	-	4.240.000	-
Banco Santander	97.036.000-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa TAB 30 días	4,7158	4,7158	23.429	-	23.429	17.328.305	-	-	17.328.304	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al Final	Tasa Fija	5,3733	5,3733	420.791	10.000.000	10.420.791	-	-	-	10.400.000	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,9000	4,9000	93.508	280.526	374.034	192.542	-	-	-	120.000
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,2000	4,2000	67.348	202.046	269.394	509.302	-	-	1.634.011	150.000
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	5,0800	5,0800	143.085	429.253	572.338	910.474	-	-	2.336.380	299.719
Sobregiro contable		Los Héroes	70.016.330-K	Pesos					465.639	-	465.639	-	-	-	465.639	-
Total									23.480.300	42.706.825	66.187.125	98.329.356	1.419.776	1.130.839	100.879.971	

31.12.2009

Acreedor	Rut acreedor	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Tasa de Interés		Vencimiento								
							Vigente	Efectiva	Pasivo corriente		Pasivo no corriente			Total Corriente M\$	Total No Corriente M\$	Total nominal	
									Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$			M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	7,0680	7,0680	-	3,020.074	3,020.074	8,748.266	-	8,748.266	11.735.915	-	
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	1,5240	1,5240	-	1,740.690	1,740.690	-	-	-	1.733.000	-	
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	2,2800	2,2800	-	-	-	6.000.000	-	6.000.000	6.000.000	-	
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	2,4000	2,4000	-	808.683	808.683	800.000	-	800.000	1.600.000	-	
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,9000	4,9000	-	347.743	347.743	550.169	-	550.169	-	120.000	
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	2,3136	2,3136	-	-	-	2.295.000	-	2.295.000	2.295.000	-	
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	5,9088	5,9088	2.806	13.516.614	13.519.474	-	-	-	13.374.314	-	
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	2,1000	2,1000	-	1.111.939	1.111.939	450.000	-	450.000	1.550.000	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	8,1108	8,1108	4.599.383	3.740.158	8.339.541	6.950.000	-	6.950.000	14.600.000	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	1,8708	1,8708	5.127.255	2.372.635	7.499.890	8.200.000	8.574.786	16.774.786	23.194.151	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,2000	4,2000	252.486	-	252.486	-	-	1.855.857	-	150.000	
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	8,4540	8,4540	-	8.068.157	8.068.157	8.100.000	-	10.500.000	18.481.530	-	
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	2,8512	2,8512	2.527.134	1.505.919	4.033.053	10.280.000	17.240.668	27.520.668	31.510.419	-	
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	5,0800	5,0800	559.169	-	559.169	-	-	2.834.829	-	299.719	
Banco Itaú	76.645.030-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	7,1700	7,1700	-	934.579	934.579	1.500.000	-	1.500.000	2.424.545	-	
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	7,1700	7,1700	-	-	-	-	2.380.000	2.380.000	2.380.000	-	
Banco Santander	76.645.030-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	10,8960	10,8960	1.010.853	23.470.303	24.481.156	-	-	-	24.218.304	-	
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	9,7332	9,7332	2.527.134	7.844.222	10.371.356	400.000	-	400.000	10.660.000	-	
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	10,9200	10,9200	3.032.560	-	3.032.560	-	-	-	3.000.000	-	
Sobregiro contable		Los Héroes	70.016.330-K	Pesos					675.146	-	675.146	-	-	-	675.146	-	
Totales							20.661.723	68.133.973	88.795.696	54.273.435	30.595.454	4.690.686		89.559.575			

01.01.2009

Acreedor	RUT acreedor	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente					Pasivo no corriente			Total nominal	
									Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Corrientes	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años	Total No Corriente	M\$	UF	
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija			951.282	1.522.999	2.474.281	1.000.000	-	-	1.000.000	3.436.917	-	
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días			658.207	2.830.390	3.488.597	1.722.000	-	-	1.722.000	5.157.915	-	
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija			10.996.053	-	10.996.053	-	-	-	-	10.830.000	-	
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	8,30		-	9.777.654	9.777.654	1.600.000	-	-	1.600.000	8.830.000	-	
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,90		340.048	-	340.048	916.645	-	-	916.645	-	120.000	
Banco BICE	97.080.000-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	7,57		2.330.188	-	2.330.188	-	-	-	-	2.295.000	-	
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	7,52		919.916	6.174.225	7.094.141	3.409.624	-	-	3.409.624	10.396.635	-	
Banco Corpbanca	97.023.000-9	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	10,08		-	456.900	456.900	1.100.000	-	-	1.100.000	1.550.000	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	8,03		-	2.639.865	2.639.865	13.300.000	-	-	13.300.000	15.900.000	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	10,31		-	6.041.229	6.041.229	20.644.367	-	-	20.644.367	26.594.367	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	12,36		-	-	-	499.784	-	-	499.784	499.784	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,20		248.714	-	248.714	-	-	2.157.389	2.157.389	-	150.000	
Banco de Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	8,30		4.568.997	5.433.563	10.102.560	8.009.987	-	-	8.009.987	17.931.530	-	
Banco de Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	10,19		812.266	4.670.530	5.482.796	6.089.750	-	-	6.089.750	11.489.750	-	
Banco de Estado	97.030.000-7	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	4,20		574.563	-	574.563	-	-	3.471.579	3.471.579	-	299.719	
Banco Itaú	76.645.030-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	11,78		2.538.332	4.162.864	6.701.196	3.880.000	-	-	3.880.000	10.480.000	-	
Banco Santander	76.645.030-K	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	9,04		-	4.315.164	4.315.164	19.968.304	-	-	19.968.304	24.218.304	-	
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	10,93		659.996	4.061.302	4.721.298	9.610.000	-	-	9.610.000	14.260.000	-	
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	9,78		406.133	1.726.065	2.132.198	-	-	-	-	2.100.000	-	
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes	70.016.330-K	UF	Mensual	Fija	5,50		141.112	-	141.112	220.504	-	-	220.504	-	46.998	
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	Fija	10,74		-	1.319.932	1.319.932	3.000.000	-	-	3.000.000	4.300.000	-	
Banco Security	97.053.000-2	Los Héroes	70.016.330-K	Pesos	Al final	TAB 30 días	9,73		1.386.146	-	1.386.146	-	-	-	-	1.365.213	-	
Sobregiro contable		Los Héroes	70.016.330-K	Pesos					762.503	-	762.503	-	-	-	-	762.503	-	
Totales									28.294.456	55.232.682	83.527.138	94.970.965		5.628.968	100.599.933			

b.2) Saldos contables de las obligaciones con el público (bonos) que devengan interés

31.12.2010

										Vencimiento				
Identificación	Nº registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Pasivo corriente			Pasivo no corriente			Total Pasivo no corriente	Total nominal
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años		
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,48%	Trimestral	Trimestral	179.535	1.417.977	1.597.512	19.371.252	12.332.780	-	31.704.032	34.000.000
Bono serie 14A	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	630.011	-	630.011	3.979.890	17.430.137	30.686.111	52.096.138	52.800.000
Bono serie 14B	607	Pesos	9,00%	9,50%	Trimestral	Trimestral	38.501	-	38.501	-	-	2.625.536	2.625.536	2.700.000
Totales							848.047	1.417.977	2.266.024	23.351.142	29.762.917	33.311.647	86.425.706	89.500.000

31.12.2009

										Vencimiento				
Identificación	Nº registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Pasivo corriente			Pasivo no corriente			Total Pasivo no corriente	Total nominal
					Pago de intereses	Pago amortización	0 a 3 meses	3 a 12 meses	Total Pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años		
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Bono serie 17A	519	Pesos	6,50%	7,48%	Trimestral	Trimestral	153.087	-	153.087	10.753.722	19.599.220	2.474.631	32.827.573	34.000.000
Bono serie 14 ^a (1)	607	Pesos	7,50%	7,79%	Trimestral	Trimestral	628.064	-	628.064	-	12.571.139	39.416.374	51.987.513	52.800.000
Bono serie 14B (1)	607	Pesos	9,00%	9,50%	Trimestral	Trimestral	38.502	-	38.502	-	-	2.612.874	2.612.874	2.700.000
Totales							819.653	-	819.653	10.753.722	32.170.359	44.503.879	87.427.960	89.500.000

(1) El 10 de septiembre de 2009, a través de Banchile Securitizadora S.A., se colocó en el mercado local bonos por un monto ascendente a M\$60.000.000.

01.01.2009

Identificación	N° registro SVS	Moneda	Tasa nominal	Tasa efectiva	Periodicidad		Vencimiento								
					Pago de intereses	Pago amortización	Pasivo corriente			Pasivo no corriente				Total Pasivo no corriente M\$	Total nominal M\$
							0 a 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total Pasivo corriente M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$			
Bono serie 8 A (1)	414	Pesos	5,50%	6,50%	Trimestral	Trimestral	4.459.169	2.074.637	6.533.806	-	-	-	-	36.000.000	
Bono serie 17 A (2)	519	Pesos	6,50%	7,48%	Trimestral	Trimestral	153.061	-	153.061	1.674.000	18.433.571	12.402.631	32.510.202	34.000.000	
Totales							4.612.230	2.074.637	6.686.867	1.674.000	18.433.571	12.402.631	32.510.202	70.000.000	

- (1) El 31 de mayo de 2009 se liquidó el patrimonio separado Nº 8 de Banchile Securitizadora S.A.
- (2) Con fecha 25 de marzo de 2008 a través de BCI Securitizadora S.A. se colocó en el mercado local bonos por un monto ascendente M\$40.000.000.

Las presentes emisiones se encuentran respaldadas por créditos sociales emitidos por Los Héroes CCAF.

El detalle de las emisiones es la siguiente:

Los títulos de deuda vigentes emitidos en agosto de 2009 del patrimonio separado Nº14-Banchile Securitizadora S.A. comprenden tres series, según el siguiente detalle:

Serie	Monto	Tasa de interés	Plazo
	M\$	%	
14A	52.800.000	7,5	9 años y 9 meses
14B	2.700.000	9,0	9 años y 9 meses
14C	4.500.000	0,0	10 años

Los títulos de deuda vigentes emitidos del patrimonio separado Nº 17-BCI Securitizadora S.A. comprenden dos series, según el siguiente detalle:

Serie	Monto	Tasa de interés	Plazo
	M\$	%	
17A	34.000.000	6,5	7 años y 3 meses
17C	6.000.000	0,0	7 años y 6 meses

b.3) Saldos contables de las obligaciones con el público (pagarés) que devengan interés

31.12.2010

Nº de inscripción e identificación	Serie	Unidad de reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de interés %	Tasa de interés efectiva %	Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2010							
							Pasivo Corriente			Pasivo no corriente				
							0-3 meses M\$	3-12 meses M\$	Total pasivo corrientes M\$	1-3 años M\$	3-5 años M\$	5 años y más M\$	Total pasivo no corrientes M\$	
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	996.711	-	996.711	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	996.711	-	996.711	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,12	3,12	-	997.148	997.148	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	500.000	06.04.2011	3,96	3,96	-	494.775	494.775	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	700.000	06.04.2011	3,36	3,36	-	693.784	693.784	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.000.000	06.04.2011	3,24	3,24	-	991.434	991.434	-	-	-	-	Chile
34	A26	Pesos	1.800.000	06.04.2011	3,12	3,12	-	1.785.148	1.785.148	-	-	-	-	Chile
34	A33	Pesos	1.500.000	06.04.2011	3,72	3,72	-	1.485.266	1.485.266	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	1.200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	1.176.363	1.176.363	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	300.000	17.05.2011	5,16	5,16	-	294.222	294.222	-	-	-	-	Chile
34	A36	Pesos	200.000	17.05.2011	5,28	5,28	-	196.060	196.060	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	600.000	01.07.2011	4,20	4,20	-	587.524	587.524	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	100.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	98.096	98.096	-	-	-	-	Chile
34	A22	Pesos	900.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	882.861	882.861	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	192.852	192.852	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	192.852	192.852	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	400.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	385.703	385.703	-	-	-	-	Chile
34	A27	Pesos	100.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	96.426	96.426	-	-	-	-	Chile
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	1.095.636	-	-	1.095.636	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	730.425	-	-	730.425	Chile
34	A31	Pesos	2.000.000	30.08.2012	5,40	5,40	-	-	-	1.832.845	-	-	1.832.845	Chile
Totales							1.993.422	10.550.514	12.543.936	3.658.906	-	-	3.658.906	

31.12.2009

Nº de inscripción e identificación Serie Unidad de reajuste Valor nominal M\$ Vencimiento pagaré o línea de crédito Tasa de interés % Tasa de interés efectiva %							Valor contable							Lugar de emisión
							31.12.2009							
							Pasivo corriente			Pasivo no corriente				
			0-3 meses M\$	3-12 meses M\$	Total pasivos corrientes	1-3 años M\$	3-5 años M\$	5 años y más M\$	Total pasivo no corrientes					
34	A29	Pesos	600.000	18.02.2010	1,32	1,32	598.925	-	598.925	-	-	-	-	Chile
34	A29	Pesos	400.000	18.02.2010	1,44	1,44	399.219	-	399.219	-	-	-	-	Chile
34	A29	Pesos	2.000.000	18.02.2010	1,08	1,08	1.997.064	-	1.997.064	-	-	-	-	Chile
34	A24	Pesos	1.000.000	05.05.2010	2,16	2,16	-	992.556	992.556	-	-	-	-	Chile
34	A24	Pesos	500.000	05.05.2010	2,16	2,16	-	496.278	496.278	-	-	-	-	Chile
34	A24	Pesos	500.000	05.05.2010	2,16	2,16	-	496.278	496.278	-	-	-	-	Chile
34	A1A	Pesos	1.000.000	19.05.2010	5,88	5,88	-	977.801	977.801	-	-	-	-	Chile
34	A1B	Pesos	500.000	19.05.2010	5,88	5,88	-	488.900	488.900	-	-	-	-	Chile
34	A1B	Pesos	270.000	19.05.2010	4,56	4,56	-	265.328	265.328	-	-	-	-	Chile
34	A1A	Pesos	1.000.000	19.05.2010	4,56	4,56	-	982.698	982.698	-	-	-	-	Chile
34	A15A	Pesos	2.000.000	21.07.2010	4,32	4,32	-	1.952.667	1.952.667	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	1.000.000	04.08.2010	2,40	2,40	-	985.804	985.804	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	400.000	04.08.2010	2,40	2,40	-	394.322	394.322	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	600.000	04.08.2010	2,52	2,52	-	591.063	591.063	-	-	-	-	Chile
34	A2	Pesos	2.000.000	04.08.2010	2,28	2,28	-	1.973.009	1.973.009	-	-	-	-	Chile
34	A8A	Pesos	500.000	04.11.2010	9,84	9,84	-	461.175	461.175	-	-	-	-	Chile
34	A8A	Pesos	500.000	04.11.2010	9,12	9,12	-	463.810	463.810	-	-	-	-	Chile
34	A25	Pesos	500.000	04.11.2010	2,88	2,88	-	487.976	487.976	-	-	-	-	Chile
34	A25	Pesos	1.000.000	04.11.2010	2,76	2,76	-	976.931	976.931	-	-	-	-	Chile
34	A25	Pesos	1.000.000	04.11.2010	2,76	2,76	-	976.931	976.931	-	-	-	-	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	-	-	-	961.723	-	-	961.723	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,60	3,60	-	-	-	961.723	-	-	961.723	Chile
34	A21	Pesos	1.000.000	02.02.2011	3,12	3,12	-	-	-	966.657	-	-	966.657	Chile
34	A26	Pesos	500.000	06.04.2011	3,96	3,96	-	-	-	475.869	-	-	475.869	Chile
34	A26	Pesos	700.000	06.04.2011	3,36	3,36	-	-	-	671.124	-	-	671.124	Chile
34	A22	Pesos	600.000	01.07.2011	4,20	4,20	-	-	-	564.007	-	-	564.007	Chile
34	A22	Pesos	100.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	-	-	94.487	-	-	94.487	Chile
34	A22	Pesos	900.000	01.07.2011	3,84	3,84	-	-	-	850.383	-	-	850.383	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	184.207	-	-	184.207	Chile
34	A27	Pesos	200.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	184.207	-	-	184.207	Chile
34	A27	Pesos	400.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	368.415	-	-	368.415	Chile
34	A27	Pesos	100.000	05.10.2011	4,80	4,80	-	-	-	92.104	-	-	92.104	Chile
34	A28	Pesos	1.200.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	1.041.272	-	-	1.041.272	Chile
34	A28	Pesos	800.000	30.08.2012	5,64	5,64	-	-	-	694.181	-	-	694.181	Chile
Totales							2.995.208	13.963.527	16.958.735	8.110.359	-	-	8.110.359	

01.01.2009

Nº de inscripción e identificación Serie Unidad de reajuste Valor nominal Vencimiento pagaré o línea de crédito Tasa de interés Tasa de interés efectiva							Valor contable							Lugar de emisión
							01.01.2009							
							Pasivo corriente			Pasivo No corriente				
							0-3 meses	3-12 meses	Total pasivo Corriente	1-3 años	3-5 años	5 años y más	Total pasivos no corrientes	
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
34	A2	Pesos	5.000.000	22.10.2009	10,80	10,80	-	4.593.477	4.593.477	-	-	-	-	Chile
34	A1	Pesos	500.000	22.09.2009	10,80	10,80	-	463.178	463.178	-	-	-	-	Chile
34	A1	Pesos	100.000	22.09.2209	10,68	10,68	-	92.711	92.711	-	-	-	-	Chile
34	A8A	Pesos	500.000	04.11.2011	9,84	9,84	-	-	-	422.314	-	-	422.314	Chile
Totales							-	5.149.366	5.149.366	422.314	-	-	422.314	

b.4) Obligaciones por arrendamiento financiero

Los saldos contables de las obligaciones por arrendamiento financiero que devengan interés es la siguiente:

31.12.2010

								Vencimiento						
								Tasa de interés		Pasivo corriente			Pasivo no corriente	
Acreeedor	RUT acreedor	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Hasta 3 meses M\$	3 a 12 meses M\$	Total pasivo corriente M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	Más de 5 años M\$	Total pasivo no corriente M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047	43.414	134.031	177.445	490.645	-	-	490.645
								43.414	134.031	177.445	490.645	-	-	490.645

31.12.2009

								Vencimiento						
								Tasa de interés		Pasivo corriente			Pasivo no corriente	
Acreeedor	RUT acreedor	Entidad deudora	RUT entidad deudora	Moneda	Amortización	Tipo	Vigente	Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total pasivo corriente	1 a 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años	Total pasivo no corriente
								M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Mensual	Fija	0,0047	41.001	126.580	167.581	564.269	103.819	-	668.088
								41.001	126.580	167.581	564.269	103.819	-	668.088

NOTA 23 - Cuentas a Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

Conceptos	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Beneficios por pagar (a)	6.746.922	4.927.775	1.582.124
Obligaciones con terceros (b)	9.465.430	5.074.115	5.011.866
Cuentas por pagar fondos nacionales	55.156	333.487	84.743
Retenciones (c)	1.349.036	979.271	1.364.904
Otras cuentas por pagar corporaciones	299.713	311.707	342.794
Cuentas por pagar menores aporte	114.219	-	-
Mutuo hipotecario no endosable	98.748	137.692	-
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	21	-	-
Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso de inscripción	150.559	-	-
Provisión gastos bienes y consumos (d)	1.342.189	1.733.494	425.948
Otras provisiones (d)	9.173	32.143	199.202
Totales	19.631.166	13.529.684	9.011.581

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficio por pagar

Detalle	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Asignación familiar	90.567	4.973	1.226
Retenciones judiciales	4.954	522	522
Crédito condicional especial (1)	1.984.295	2.238.249	122.279
Bono extraordinario Ley 20.262	-	300	-
Prestaciones complementarias	4.158.478	2.683.731	1.458.097
Beneficios por pagar	508.628	-	-
Totales	6.746.922	4.927.775	1.582.124

1.
- Corresponde al beneficio por pagar producto de los créditos sociales de condición especial, que establecen que por cada seis cuotas del crédito efectivamente pagadas durante todo el período de vigencia real del crédito, se devengará un premio equivalente al 2% del monto bruto inicial del crédito, en todo caso, con un máximo de diez premios por cada crédito.

b) Obligaciones con terceros:

Detalle	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Proveedores	6.751.592	2.416.829	1.767.645
Recaudación convenios por depositar (1)	1.782.370	1.763.387	2.543.355
Pago en exceso crédito social (2)	688.970	627.206	444.539
Remuneraciones por pagar patrimonio separado N°8	-	-	10.085
Remuneraciones por pagar patrimonio separado N°14	17.265	20.282	-
Otras cuentas por pagar patrimonio separado Banchile Securitizadora S.A. (3)	34.361	15.994	10.460
Otras cuentas por pagar patrimonio separado BCI Securitizadora S.A. (3)	8.176	90.829	23.498
Cuentas por pagar a otras cajas por compra cartera	17.568	82.226	-
Acreedores varios	165.128	57.362	212.284
Totales	9.465.430	5.074.115	5.011.866

- (1)
- Son aquellos montos recaudados por Convenios suscritos con diversas entidades tales como compañías de seguros y entidades previsionales, por concepto de recaudación de primas de seguros, descuentos previsionales y pago de bonos Fonasa.
- (2)
- Los Pagos en exceso de crédito social se originan por:
 - Los pagos que realizan las entidades pagadoras de pensión y empresas, de cuotas de crédito social ya cubiertas por el seguro de desgravamen de deudores fallecidos.
 - Errores de las empresas en el pago de las nóminas emitidas para el cobro de cuotas de crédito social.
 - Mayores descuentos al saldo insoluto de la deuda efectuados por las empresas en los finiquitos de sus trabajadores.

Los siguientes son los movimientos de la cuenta Pagos en exceso de crédito social:

Período	Saldo inicial M\$	Incrementos M\$	Disminuciones M\$	Total M\$
2010	627.206	2.644.158	(2.582.394)	688.970
2009	444.539	1.364.155	(1.181.488)	627.206
2008	730.468	6.273.966	(6.559.895)	444.539

- (3)
- Corresponde a gastos por administración de la cartera securitizada, custodia, clasificadores de riesgo, honorarios de auditores y otros servicios generales.

c) Retenciones:

Detalle	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Gastos notariales	111.643	115.893	155.153
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	756.804	460.636	531.982
Obligaciones previsionales	270.524	253.504	346.901
Impuestos por pagar	168.471	126.733	284.692
Otros descuentos personal	41.594	22.505	46.176
Totales	1.349.036	979.271	1.364.904

(d) Provisiones por gastos bienes y consumos y otras provisiones

Los principales ítems incluidos en este rubro se reconocen en base a lo descrito en nota 2ñ), y su detalle es el siguiente:

Detalle	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009
	M\$	M\$	M\$
Provisión gastos bienes y consumos (1)	1.342.189	1.733.494	425.948
Otras provisiones	9.173	32.143	199.202
Totales	1.351.362	1.765.637	625.150

(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 movimientos del ejercicio de las provisiones, es el siguiente:

31.12.2010	Provisión gastos bienes y consumos	Otras provisiones
	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2010	1.733.494	32.143
Constitución de provisiones	25.129.894	5.604.377
Provisiones utilizadas	(25.521.199)	(5.624.330)
Otro incremento (decremento)	-	(3.017)
Saldo al 31.12.2010	1.342.189	9.173

31.12.2009	Provisión gastos bienes y consumos	Otras provisiones
	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2009	425.948	199.202
Constitución de provisiones	6.607.304	6.034.518
Provisiones utilizadas	(5.299.758)	(6.201.577)
Saldo al 31.12.2009	1.733.494	32.143

NOTA 24 - Provisiones Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Detalle	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009
	M\$	M\$	M\$
Provisión de vacaciones	881.606	941.092	798.328
Otras provisiones del personal	1.527.914	370.455	214.277
Provisión incentivo del personal (1)	2.211.000	1.600.293	1.035.637
	4.620.520	2.911.840	2.048.242

(1) Esta provisión corresponde a una bonificación anual pactada en el contrato colectivo con el rol general y una bonificación al rol privado y ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales.

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

31.12.2010	Provisión de vacaciones	Otras provisiones del personal	Provisión incentivo del personal
	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2010	941.092	370.455	1.600.293
Constitución de provisiones	9.759.960	2.470.810	1.762.045
Provisiones liberadas	(9.819.446)	(1.313.351)	(1.151.338)
Saldo al 31.12.2010	881.606	1.527.914	2.211.000

31.12.2009	Provisión de vacaciones	Otras provisiones del personal	Provisión incentivo del personal
	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2009	798.328	214.277	1.035.637
Constitución de provisiones	3.910.756	871.258	1.116.488
Provisiones liberadas	(3.764.525)	(718.583)	(551.832)
Otro incremento (decremento)	(3.467)	3.503	-
Saldo al 31.12.2009	941.092	370.455	1.600.293

NOTA 25 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

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

Detalle	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009
	M\$	M\$	M\$
Aportes devengados	7.196	15.293	18.011
Asignación familiar por compensar	(1.143)	(2.775)	(4.822)
Abono tratamiento dental	-	-	105.799
Acreedores por cheques caducados (1)	161.348	483.816	888.687
Recaudación cuotas de créditos sociales	33.383	28.950	23.146
Acreedor por finiquito	119.391	-	-
Otros acreedores cobranza	-	12.000	12.000
Ingresos diferidos de crédito (2)	-	46.320	-
Fondo por traspasar AFV	2.035	89.048	93.645
Reserva cabaña	117.621	96.659	42.667
Varios	33.679	4.279	134.438
Totales	473.510	773.590	1.313.571

1

(1) Cheques emitidos por concepto de pagos de variada índole con antigüedad de hasta un año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido.

(2) Corresponde al diferimiento de los intereses de aquellas cuotas de crédito social otorgadas a los afiliados del segmento de pensiones básicas asistenciales, no descontadas por el IPS durante el período octubre 2008 a enero 2009, debido a que dicha entidad no tenía habilitado aún sus sistemas computacionales para efectuar estos nuevos descuentos previsionales.

NOTA 26 - Pasivos por Impuestos Corrientes

Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Pagos Provisionales mensuales	(40.079)	(32.112)	-
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 18)	91.512	69.968	-
Totales	51.433	37.856	-

NOTA 27 - Otros Pasivos no Financieros, No Corrientes

Detalle	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$
Deudas declaradas D.L. 1526	68.049	66.934	52.367
Deuda convenio Ley 17.322	8.571	8.571	8.571
Asignaciones familiares en convenio	(22.572)	(24.559)	(20.240)
Acreedores por cheques caducados (1)	847.077	445.459	-
Totales	901.125	496.405	40.698

(1) Cheques emitidos por concepto de pagos de variada índole con antigüedad de más de un año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido.

NOTA 28 - Pérdida por deterioro de valor reconocida en el resultado del período

Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Deterioro cartera de crédito (1)	5.797.317	7.933.317
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros (2)	243.007	-
Deterioro de otras cuentas por cobrar (3)	479.057	130.953
Total	6.519.381	8.064.270

- (1) Ver en nota N°7 el detalle del deterioro de la cartera de crédito social.
- (2) Corresponde a reclamos enviados a las compañías de seguros que fueron rechazados y la recuperabilidad de los flujos futuros es poco probable.
- (3) Al 31 de diciembre de 2010, este monto está compuesto principalmente por M\$268.290 que corresponde a una provisión por deterioro de valor relacionado con menores aportes de cotizaciones previsionales y el saldo a cuentas por cobrar a empresas y otros. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se estimó provisionar el 100%, ver detalle en nota N°9. Al 31 de diciembre de 2009, la provisión corresponde principalmente a deterioro de valor por créditos de fallecidos.

NOTA 29 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2010 y 2009, es el siguiente:

	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Depósitos a plazo (1)	418.264	249.154
Efecto de instrumentos del Banco Central y Tesorería (2)	99.662	117.002
Intereses por Inv. Financiera Pat. Separados Banchile y BCI (1)	105.945	91.715
Utilidad compra cupones propios (2)	-	103.272
Totales	623.871	561.143

- (1) Efecto de instrumentos valorizados a costo amortizado
- (2) Efecto de instrumentos valorizados a valor de mercado

NOTA 30 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios para los períodos 2010 y 2009 es la siguiente:

Por segmento

	31.12.2010			31.12.2009		
	Compensación Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Compensación Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Comisión por la administración de los Fondos Nacionales	246.726	-	246.726	273.929	-	273.929
Interés de los créditos sociales (1)	-	89.998.522	89.998.522	-	81.343.099	81.343.099
Comisiones prepago crédito social	-	1.166.893	1.166.893	-	1.480.891	1.480.891
Otros ingresos	1.084.109	-	1.084.109	844.247	-	844.247
Totales	1.330.835	91.165.415	92.496.250	1.118.176	82.823.990	83.942.166

- (1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales a la tasa de interés del pagaré que no difiere significativamente de la tasa efectiva.

NOTA 31 - Otros Ingresos por Naturaleza

Por segmento

	31.12.2010			31.12.2009		
	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Prestaciones adicionales	80	-	80	49.112	-	49.112
Prestaciones complementarias	248.143	-	248.143	220.598	-	220.598
Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales (1)	-	8.564.014	8.564.014	-	9.045.562	9.045.562
Cotización 1% pensionado	7.411.624		7.411.624	6.219.445	-	6.219.445
Intereses, reajustes y multas	-	99.904	99.904	-	67.164	67.164
Otros	258.774	-	258.774	61.495	-	61.495
Totales	7.918.621	8.663.918	16.582.539	6.550.650	9.112.726	15.663.376

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

NOTA 32 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Sueldos	10.893.947	10.687.755
Beneficios	6.177.191	4.739.638
Leyes sociales	286.798	180.149
Gratificación	1.603.219	1.514.373
Indemnización	292.315	424.559
Totales	19.253.470	17.546.474

NOTA 33 - Otros Gastos por Naturaleza

El detalle de los otros gastos varios es el siguiente:

	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	7.054.813	5.710.916
Servicios generales (2)	9.979.523	9.807.102
Gastos generales en promoción (3)	5.482.202	4.016.823
Gastos generales tecnología e informática (4)	6.340.441	4.020.424
Mantenión y reparación (5)	1.493.483	1.258.243
Honorarios	542.020	411.054
Movilización, alojamiento y viáticos	651.666	492.312
Consumos básicos (6)	2.955.344	2.409.518
Asesorías	2.667.079	4.682.622
Convenios por recaudar	189.036	188.238
Gastos de cobranza	268.771	538.904
Gastos del Directorio y Comités de Directorio	272.541	284.086
Servicio externo	751.706	538.279
Egreso programa pensionado/trabajador	347.275	368.411
Gastos patrimonio separado Banchile	244.020	95.031
Otros gastos patrimonio BCI	441.919	424.656
Otros	358.671	355.186
Totales	40.040.510	35.601.805

(1) Corresponde a los beneficios sociales y de bienestar otorgados a los afiliados, cuyo detalle por concepto se describe a continuación:

	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Bono natalidad	257.743	123.537
Bono nupcialidad	260.543	200.820
Bono fallecimiento	70.360	77.691
Bono asistencial servicios básicos	42.297	8.137
Prestaciones de caja de mercadería	718.842	688.993
Bono terremoto	2.602.785	-
Asignación de estudios	408.116	454.614
Estímulos académicos	162.690	164.331
Gastos por eventos	1.881.713	3.309.473
Prestaciones de salud	649.724	679.106
Otras prestaciones	-	4.214
Total	7.054.813	5.710.916

- (2) Corresponde en un 60% a los gastos por servicios de promoción y preevaluación en procesos de afiliación, la diferencia corresponde a gastos por concepto de vigilancia, correspondencia, aseo, fletes y arriendo de oficinas.
- (3) Corresponde a servicios por diseño, producción, promociones, marketing, materiales de auspicio y servicio vía pública.
- (4) Corresponde a gastos por digitación, licencias software, desarrollo de proyectos informáticos, mantención de sistemas, seguridad Internet y soporte de servidores.
- (5) Gastos de mantención de las sucursales, edificios y vehículos.
- (6) Corresponde a gastos por servicio de energía eléctrica, agua, gas, combustible y telefonía.

NOTA 34 - Costos Financieros

	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Préstamos con bancos que devengan interés (1)	9.075.715	14.040.145
Emisión de deudas con el público (bonos) (1)	6.732.752	3.719.497
Emisión de deudas con el público (pagarés) (1)	919.026	996.769
Pérdida contrato swap (2)	-	26.527
Otros (1)	136.994	12.258
Totales	16.864.487	18.795.196

(1) Efecto de instrumentos valorizados a costo amortizado a tasa efectiva
(2) Efecto de instrumentos valorizados a valor de mercado

NOTA 35 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

	Índice reajustabilidad	31.12.2010 Utilidad/ (pérdida)	31.12.2009 Utilidad/ (pérdida)
		M\$	M\$
Otros activos	UF	62.656	(330.661)
Obligaciones con bancos	UF	(116.427)	186.543
Otros pasivos	UF	(13.317)	5.990
Totales		(67.088)	(138.128)

NOTA 36 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Utilidad en venta de activo fijo	115.915	36.831
Ingresos por convenios de recaudación	128.859	122.014
Venta bonos FONASA	43.824	44.765
Recuperación de castigos	65.793	-
Arriendos de oficinas y estacionamiento	43.572	10.853
Comisión Adm. Mantención Ctas. Ley N°19.281	37.776	26.524
Recuperación de impuestos	-	1.141.111
Otros	39.097	101.240
Totales	474.836	1.483.338

NOTA 37 - Información Financiera por Segmento

Los Héroes CCAF revela información por segmento de acuerdo a lo indicado en IFRS 8, “Segmentos operativos” que establece las normas para informar respecto de los segmentos operativos y revelaciones relacionadas para productos, servicios y áreas geográficas. Los segmentos operativos son definidos como componentes de una entidad para los cuales existe información

financiera separada que es regularmente utilizada por el principal tomador de decisiones para decidir cómo asignar recursos y para evaluar el desempeño. La entidad presenta información por segmentos que es utilizada por la Administración para propósitos de información interna de toma de decisiones.

Los Héroes CCAF gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos “Compensación Social y Otros” que corresponde a la forma en que la entidad entrega el dividendo social a sus afiliados y el segmento “Prestaciones Sociales Financieras”:

	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	31.12.2010	31.12.2010	31.12.2010
	M\$	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	1.330.835	91.165.415	92.496.250
Otros ingresos por naturaleza	7.918.621	8.663.918	16.582.539
Materias primas y consumibles utilizados	(115.958)	(509.078)	(625.036)
Gastos por beneficio a los empleados	(2.339.399)	(16.914.071)	(19.253.470)
Gastos por depreciación y amortización	(214.257)	(2.054.179)	(2.268.436)
Otros gastos por naturaleza	(18.803.962)	(21.236.548)	(40.040.510)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	-	(6.519.381)	(6.519.381)
Otras ganancias (pérdida)	474.836	-	474.836
Ingresos financieros	623.871	-	623.871
Costos financieros	(1.715)	(16.862.772)	(16.864.487)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(1.830)	-	(1.830)
Resultados por unidad de reajuste	-	(67.088)	(67.088)
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	(2.986)	-	(2.986)
Ganancia (pérdida) antes de impuestos	(11.131.944)	35.666.216	24.534.272
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(61.010)	-	(61.010)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(11.192.954)	35.666.216	24.473.262
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(11.192.954)	35.666.216	24.473.262

	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	31.12.2009	31.12.2009	31.12.2009
	M\$	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	1.118.176	82.823.990	83.942.166
Otros ingresos por naturaleza	6.550.650	9.112.726	15.663.376
Materias primas y consumibles utilizados	(48.443)	(629.219)	(677.662)
Gastos por beneficio a los empleados	(1.965.964)	(15.580.510)	(17.546.474)
Gastos por depreciación y amortización	(197.040)	(2.342.287)	(2.539.327)
Otros gastos por naturaleza	(15.622.602)	(19.979.203)	(35.601.805)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	-	(8.064.270)	(8.064.270)
Otras ganancias (pérdida)	1.483.338	-	1.483.338
Ingresos financieros	561.143	-	561.143
Costos financieros	-	(18.795.196)	(18.795.196)
Participaciones en ganancia (pérdida) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	3.141	-	3.141
Resultados por unidad de reajuste	(138.128)	-	(138.128)
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	999	-	999
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(8.254.730)	26.546.031	18.291.301
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(65.788)	-	(65.788)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(8.320.518)	26.546.031	18.225.513
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(8.320.518)	26.546.031	18.225.513

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

	31.12.2010			31.12.2009		
Estado de situación financiera clasificado	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Compensación Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Activo, corriente						
Activos corrientes en operación, corriente						
Efectivo y equivalente al efectivo	-	31.777.606	31.777.606	85.374	45.624.224	45.709.598
Otros activos financieros corrientes	-	10.188.944	10.188.944	139.250	10.682.765	10.822.015
Otros activos no financieros corrientes	350.660	-	350.660	523.665	-	523.665
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	6.711.414	93.630.590	100.342.004	6.148.113	78.903.414	85.051.527
Inventarios	83.463	-	83.463	93.674	-	93.674
Activos por impuestos corrientes	-	-	-	-	-	-
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupo de activos para su disposición clasificado como mantenidos para la venta o como mantenido para distribuir a los propietarios	7.145.537	135.597.140	142.742.677	6.990.076	135.210.403	142.200.479
Activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	-	-	-	-	-	-
Activos, corriente, total	7.145.537	135.597.140	142.742.677	6.990.076	135.210.403	142.200.479
Activo, no corriente						
Otros activos financieros no corrientes	-	-	-	26.571	-	26.571
Otros activos no financieros no corrientes	54.049	-	54.049	211.963	-	211.963
Derechos por cobrar, No corrientes	710.635	252.511.133	253.221.768	813.331	239.217.634	240.030.965
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación	48.004	-	48.004	51.297	-	51.297
Activos intangibles distintos de la plusvalía	803.994	-	803.994	1.207.897	-	1.207.897
Propiedades, planta y equipos, neto	1.788.888	17.232.408	19.021.296	2.270.814	17.379.380	19.650.194
Activos por impuestos diferidos	12.962	-	12.962	1.632	-	1.632
Activos, no corriente, total	3.418.532	269.743.541	273.162.073	4.583.505	256.597.014	261.180.519
Activos, total	10.564.069	405.340.681	415.904.750	11.573.581	391.807.417	403.380.998

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

Estado de situación financiera clasificado	31.12.2010			31.12.2009		
	Compensación Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Compensación Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Pasivos, corriente						
Pasivos corrientes en operación, corriente						
Otros pasivos financieros corrientes	4.219.987	76.954.543	81.174.530	-	106.741.665	106.741.665
Cuenta por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	17.586.968	2.044.198	19.631.166	11.786.298	1.743.386	13.529.684
Pasivos por impuestos corrientes	51.433	-	51.433	37.856	-	37.856
Otros pasivos no financieros corrientes	313.036	160.474	473.510	773.590	-	773.590
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	554.462	4.066.058	4.620.520	349.420	2.562.420	2.911.840
Pasivos corrientes en operación, corriente, total	22.725.886	83.225.273	105.951.159	12.947.164	111.047.471	123.994.635
Pasivos incluidos en grupos en desappropriación mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-
Pasivos, corrientes, total	22.725.886	83.225.273	105.951.159	12.947.164	111.047.471	123.994.635
Pasivos, no corrientes						
Otros pasivos financieros no corrientes	-	191.455.228	191.455.228	-	185.765.982	185.765.982
Pasivos por impuestos diferidos	-	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	901.125	-	901.125	496.405	-	496.405
Pasivos, no corrientes, total	901.125	191.455.228	192.356.353	496.405	185.765.982	186.262.387
Total pasivos	23.627.011	274.680.501	298.307.512	13.443.569	296.813.453	310.257.022
Patrimonio, neto	(13.062.942)	130.660.180	117.597.238	(1.869.988)	94.993.964	93.123.976
Patrimonio neto y pasivos, total	10.564.069	405.340.681	415.904.750	11.573.581	391.807.417	403.380.998

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

NOTA 38 - Notas al Flujos 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	
	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	10.447.456	11.617.304
Recaudación por prestaciones complementarias y adicionales	16.660.180	12.163.393
Totales	27.107.636	23.780.697

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Recaudación crédito social	197.458.641	176.901.482
Recaudación fondos nacionales	45.288.655	40.327.308
Reajustes y multas	1.119.015	1.166.320
Recaudación convenio y comisiones prepago	2.142.641	919.365
Totales	246.008.952	219.314.475

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Colocaciones de crédito social	(128.362.476)	(137.347.196)
Pagos de prestaciones complementarias	(14.770.629)	(10.424.077)
Pagos de prestaciones adicionales	(7.330.988)	(8.436.873)
Totales	(150.464.093)	(156.208.146)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$
Egresos fondos nacionales	(39.097.370)	(39.737.129)
Otros desembolsos	(4.468.820)	(4.595.725)
Totales	(43.566.190)	(44.332.854)

NOTA 39 - Contrato para prestar “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”

Mediante Resolución Exenta N°721 de fecha 15 de octubre de 2010, notificada con fecha 19 del mismo mes y año, el Instituto de Previsión Social (IPS) adjudicó a Los Héroes CCAF los contratos licitados para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” correspondiente a la Red 1 y Red 3 (Red Móvil). Posteriormente, mediante Resolución Exenta N°731 de fecha 22 de octubre de 2010 el IPS también adjudicó a Los Héroes CCAF el contrato licitado para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social”, en particular aquel correspondiente a la Red 2.

Conforme a lo expresado, el Instituto de Previsión Social (IPS), adjudicó a Los Héroes CCAF la licitación para prestar el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” correspondiente a las Redes 1, 2 y 3. Esta adjudicación significa operar:

- La Red 1: 169 sucursales con 1.148.792 transacciones mensuales estimadas.
- La Red 2: 45 sucursales con 765.862 transacciones mensuales estimadas.
- La Red 3: pagos rurales a través de oficinas móviles con 306.892 transacciones mensuales estimadas.

Se suscribieron contratos separados por los servicios correspondientes a cada Red.

El 14 de diciembre de 2010, fecha de suscripción de los contratos, se entregaron boletas bancarias de garantía por el fiel y oportuno cumplimiento de cada contrato y la puesta en marcha del proyecto, por los siguientes montos:

- M\$100.000 con vigencia hasta el 30 de abril de 2011, que garantiza la habilitación de los lugares de pago presencial permanente y las actividades establecidas en la oferta técnica para la Red 1.
- M\$100.000 con vigencia hasta el 30 de abril de 2011, que garantiza la habilitación de los lugares de pago presencial permanente y las actividades establecidas en la oferta técnica para la Red 2.
- UF 783.978, 8572 por la Red 1 con vigencia hasta el 14 de agosto de 2017.
- UF 182.379, 2012 por la Red 2 con vigencia hasta el 14 de agosto de 2017.
- UF 255.479,662 por la Red 3, Red móvil, con vigencia hasta el 14 de agosto de 2017.
- Adicionalmente, el 09 de agosto de 2010 se entregó una boleta de garantía por M\$60.000 con vencimiento el 25 de abril de 2011, para garantizar la seriedad de la oferta, al presentarse a la licitación de estos servicios, cuya restitución se solicitó

al darse cabal cumplimiento al hito caucionado, mediante la firma de los contratos.

El servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social para las tres redes adjudicadas se iniciará el 22 de abril de 2011 y regirá hasta el último día hábil del sexagésimo mes, contado desde esa fecha.

Los Héroes CCAF se compromete a guardar y asegurar la confidencialidad de toda la información, documentación y datos del Instituto, de que tome conocimiento o maneje durante el desarrollo del servicio en conformidad a lo establecido en la Ley N°19.628 de “Protección de Datos de carácter Personal”.

NOTA 40 - Contingencias y Restricciones

1. Garantías Directas

a) Boletas de Garantías:

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 01 de enero de 2009 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes boletas para garantizar el cumplimiento de los convenios:

Acreedor de la garantía	Deudor		Tipo de garantía	Activos comprometidos				Fecha de liberación
	Nombre	Relación		Valor contable M\$	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$	
Fondo Nacional de Salud	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	-	-	-	20.959	10.03.2009
BCI Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	-	-	-	4.689.600	27.03.2009
Banchile Securitizadora S.A.	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	-	-	-	1.133.320	31.03.2009
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	-	-	-	5.494	17.07.2009
Banchile Securitizadora S.A.	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria	-	-	-	1.172.400	31.03.2010
Fondo Nacional de Salud	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	21.455	21.455	20.943	-	10.03.2011
BCI Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (1)	4.800.000	4.800.000	4.800.000	-	27.03.2011
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	-	-	1.913	-	17.07.2011
Banchile Securitizadora	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (2)	7.200.000	7.200.000	7.200.000	-	02.09.2011
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (3)	1.960	1.960	-	-	17.04.2011
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	60.000	60.000	-	-	25.04.2011
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	100.000	100.000	-	-	30.04.2011
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	100.000	100.000	-	-	30.04.2011
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	16.820.698	16.820.698	-	-	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	3.913.046	3.913.046	-	-	14.08.2017
Instituto de Previsión Social	Los Héroes CCAF	Sin relación	Boleta bancaria (4)	5.481.457	5.481.457	-	-	14.08.2017
Totales				38.498.616	38.498.616	12.022.856	7.021.773	

- (1) Estas boletas es para garantizar la conformación del fondo de liquidez, cuyo objeto es garantizar la disponibilidad de recursos para permitir la continuidad operacional del patrimonio separado ante eventuales contingencias.
- (2) Esta boleta fue tomada con el Banco Chile con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones por la administración de la cartera.
- (3) Estas boletas son para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de recaudación de cotizaciones y bonos FONASA.
- (4) Estas boletas son para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionados con el “Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social” adjudicado a los Héroes CCAF por el Instituto de Previsión Social.(Ver detalle en Nota N°39)

b) Hipotecas:

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 01 de enero de 2009 Los Héroes CCAF mantiene las siguientes hipotecas a favor de instituciones financieras, constituidas principalmente para garantizar obligaciones por préstamos y líneas de sobregiro:

Acreedor de la garantía	Deudor		Activos comprometidos	Saldo pendiente de pago				Fecha de liberación
	Nombre	Relación		Valor contable M\$	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$	
Banco BCI	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque San José de Maipo, calle Comercio N°930 San José de M.	1.012.931	-	-	-	-
Banco BCI	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad ubicada en calle Andrés Rosas N°889, Osorno	221.208	-	-	-	-
Banco BCI	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque Chillán, Los Héroes de la Concepción s/n Coihueco	509.289	-	-	-	-
				1.743.428	566.576	894.874	1.250.737	03.07.2012
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Oficina 11 del primer piso edificio Empresarial ubicado en San Martín N°255, Iquique	205.760	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle La Colonia N°37, Maipú	234.431	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Balmaceda N°515 Puente Alto	431.456	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Urmeneta N°517, San Bernardo	180.257	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Local Comercial N°2 primer y segundo piso del edificio Santiago Norte. A Vespucio	441.414	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Independencia N°692, Rancagua	325.777	-	-	-	-
				1.819.095	1.887.928	2.214.060	2.590.280	17.11.2015

Acreedor de la garantía	Deudor		Activos comprometidos	Saldo pendiente de pago				Fecha de liberación
	Nombre	Relación		Valor contable M\$	31.12.2010 M\$	31.12.2009 M\$	01.01.2009 M\$	
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Local Comercial N°14, de calle 21 de mayo N°150, Arica	148.092	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmueble en calle Balmaceda N°575-581-585, La Serena	205.758	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Los Pastores N°90, Coquimbo	265.131	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Inmuebles en calle Rancho N°180, Coquimbo	49.612	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Carmen N°320, Curicó	83.396	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en calle Arauco N°333, Chillán	192.216	-	-	-	-
Banco Estado	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Parque Lago Llanquihue Lotes A.G.C.D. Fundo Quebrada Honda	633.681	-	-	-	-
				1.577.886	680.680	796.061	929.477	18.12.2015
Banco Chile	Los Héroes CCAF	Hipoteca	Propiedad en Avda. Holanda N°64, Providencia	2.673.826	-	-	-	-
				2.673.826	1.903.405	2.105.876	2.347.331	13.04.2017

2. Juicios: El detalle de los juicios más relevantes de Los Héroes CCAF es el siguiente:

2.1.Existe un juicio en contra de Agapito Aguayo Quezada y otros personeros por estafa, Rol 169.723-7 acumulada a Rol 169341-7 del 5º Juzgado del Crimen de Santiago. Se ordena acumular ocho causas iniciadas por distintas denuncias de personas afectadas, quedando todas bajo el Rol 169.202-8. Actualmente acumulada a causa Rol 510-2002 del 21º Juzgado del Crimen de Santiago, cerrado sumario, para dictar acusación contra los procesados. Cuantía aproximada M\$800.000. Las cuentas por cobrar referidas en este punto se encuentran castigadas.

3. Otras Restricciones

3.1 Bonos Securitizados

Los Bonos emitidos por BCI Securitizadora S.A. y Banchile Securitizadora S.A. tienen estipulados eventos que gatillan el prepago acelerado del Bono. Los eventos más relevantes son los siguientes:

Bono emitido por BCI Securitizadora S.A. (Vencimiento final máximo 01 de marzo de 2015 Serie A)

- a) Si el valor en cartera más el saldo insoluto de los créditos cedidos en la primera cesión del mes de cálculo es inferior a 1,176 veces el saldo insoluto de los títulos de la serie preferente (como promedio móvil trimestral).
- b) Si la razón cartera morosa entre 61 y 90 días sobre cartera total, es superior a 3,5%.
- c) Si la tasa de pago mensual de la cartera, medida como promedio móvil trimestral, es inferior a 4,0%.
- d) Si el plazo promedio remanente de la cartera, ponderado por el capital insoluto de los créditos, es superior a 43 meses.

Bono emitido por Banchile Securitizadora S.A. (Vencimiento final máximo 01 de mayo de 2019 Serie A y B)

- a) Si el valor en cartera es inferior al Valor Mínimo de la cartera en un mes, el que corresponde al saldo de capital de la serie 14A y serie 14B, dividido por 0,925.
- b) Si la razón cartera morosa entre 61 y 90 sobre la cartera total, es superior a 3,5% durante dos meses consecutivos.
- c) Si la tasa de pago mensual de la cartera, medida como promedio móvil trimestral, es inferior a 4,0%.
- d) Si el plazo promedio remanente de la cartera, ponderado por el saldo insoluto de los créditos es superior a 60 meses en un mes.

e) Si el valor del saldo insoluto de los créditos con una o más cuotas prorrogadas en cuanto a su exigibilidad supera un 5% de la cartera, calculado como promedio móvil trimestral.

f) Si la tasa de interés promedio ponderada de los activos que integran el Patrimonio Separado es inferior a 1,2% mensual, calculado como promedio móvil trimestral.

g) Si el saldo insoluto de los créditos otorgados a pensionados representan menos del 50% del total de activos del patrimonio separado, durante dos meses consecutivos.

3.2 Efectos de Comercio

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a sus líneas Nº 34 ó Nº 80 inscritas en la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 12 de septiembre de 2008 y 18 de noviembre de 2010, respectivamente, deberá dar cumplimiento a los siguientes límites y restricciones:

Línea Nº 34:

- (1) Razón corriente superior a 1,00 vez.
- (2) Patrimonio igual o superior a MM\$56.000.
- (3) Leverage no superior a 6 veces.
- (4) No se emitirán 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 MM\$10.000 en cinco días hábiles consecutivos.
- (5) No se emitirán efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercio sea superior a 0,5 veces los activos de Los Héroes CCAF.

Línea Nº 80:

- a) Patrimonio igual o superior a MM\$56.000.
- b) Leverage no superior a 6 veces.
- c) No se emitirán 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 MM\$10.000 en cinco días hábiles consecutivos.
- d) Si no se emitirán efectos de comercio con cargo a esta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercio sea superior a 0,5 veces los activos de Los Héroes CCAF.

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

NOTA 41 - Sanciones

Se aplicó a Los Héroes CCAF una medida de censura por la Superintendencia de Seguridad Social mediante resolución Ex. Nº1.373 de 08.06.2010, notificada con fecha 11 de junio de 2010, la cual no fue objeto de recurso de reclamación.

Entre el 01 de enero de 2010 y 31 de diciembre de 2010 no se ha aplicado por otros organismos fiscalizadores ningún tipo de sanción a Los Héroes CCAF ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

NOTA 42 - Medio Ambiente

Los Héroes CCAF, por la naturaleza de sus negocios, no tienen riesgos asociados a impactos ambientales.

NOTA 43 - Caucciones Obtenidas de Terceros

Durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 1 de enero de 2009, no existen cauciones obtenidas de terceros.

NOTA 44 - Hechos Posteriores

Desde el 31 de diciembre de 2010 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no tiene conocimiento de otro hecho posterior significativo que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de los mismos.



ANÁLISIS RAZONADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

EL PRESENTE ANÁLISIS TIENE POR OBJETO EXPLICAR LAS PRINCIPALES VARIACIONES OCURRIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LOS HÉROES CCAF, LOS CUALES SON REPORTADOS BAJO LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (INTERNATIONAL FINANCIAL REPORTING STANDARDS, IFRS) ENTRE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009 RESPECTIVAMENTE. LOS ESTADOS FINANCIEROS DE 2009 SE ENCUENTRAN RE-EXPRESADOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA IFRS, Y LOS AJUSTES DE CONCILIACIÓN SON DETALLADAMENTE DESCRITOS EN LAS NOTAS QUE FORMAN PARTE DE DICHS ESTADOS FINANCIEROS.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010, LA UTILIDAD DE LOS HÉROES CCAF BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) ALCANZÓ LOS \$24.473 MILLONES, LO QUE SIGNIFICA UN INCREMENTO DE UN 34,3% RESPECTO DE IGUAL PERÍODO DEL 2009. ESTE AUMENTO SE EXPLICA FUNDAMENTALMENTE POR EL INCREMENTO DE LOS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS, ALCANZANDO UN ALZA DE \$8.554 MILLONES (10,2%) LLEGANDO A LOS \$92.496 MILLONES.

LOS HÉROES CCAF MANTIENE COVENANTS FINANCIEROS ASOCIADOS A LOS BONOS SECURITIZADOS Y EFECTOS DE COMERCIO, LOS CUALES SE HAN CUMPLIDO MANTENIENDO LAS HOLGURAS FINANCIERAS COMPROMETIDAS.

1. EXPLICACIÓN DE LAS PRINCIPALES TENDENCIAS OBSERVADAS ENTRE LOS ÍNDICES COMPARATIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009.
- LA LIQUIDEZ CORRIENTE MEJORÓ DURANTE EL PERÍODO BAJO ANÁLISIS LLEGANDO A 1,3 VECES.

• LA RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO DISMINUYÓ DESDE 3,3 A 2,5 VECES EXPLICADO FUNDAMENTALMENTE POR UNA DISMINUCIÓN DE PASIVOS FINANCIEROS DEL ORDEN DE \$20.000 MILLONES. RESPECTO DE LAS PARTICIPACIONES RELATIVAS DE LAS DEUDAS DE CORTO Y LARGO PLAZO, SE OBSERVA UNA MAYOR TENDENCIA HACIA LOS ENDEUDAMIENTOS SUPERIORES A 12 MESES DURANTE LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS, LO QUE SE TRADUCE EN QUE LA PORCIÓN DE CORTO PLAZO DE LA DEUDA DISMINUYA DESDE 40% A 35,5% Y LA DE LARGO PLAZO AUMENTE DESDE 60% A 64,5%.

• TODOS LOS INDICADORES DE RENTABILIDAD, MUESTRAN UN IMPORTANTE CRECIMIENTO EXPLICADO PRINCIPALMENTE POR LOS INCREMENTOS EXPERIMENTADOS POR LOS RESULTADOS DEL PERÍODO.

Resumen de Indicadores Financieros

Situación Financiera	Unidad	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2009
Liquidez				
Liquidez Corriente	Veces	1,3	1,1	1,1
Razón Ácida	Veces	0,3	0,4	0,1
Endeudamiento				
Razón de Endeudamiento	Veces	2,5	3,3	3,2
Pasivos Corrientes/Total Pasivos	%	35,5%	40,0%	44,7%
Pasivos no Corrientes/Total Pasivos	%	64,5%	60,0%	55,3%
Actividad				
Total de Activos	MM\$	415.905	403.381	316.276
Resultados				
Ingresos de actividades ordinarias	MM\$	92.496	83.942	
Otros ingresos por naturaleza	MM\$	16.583	15.663	
Gastos por beneficios a los empleados	MM\$	-19.253	-17.546	
Gastos por naturaleza	MM\$	-40.041	-35.602	
Costos financieros	MM\$	-16.864	-18.795	
Otros ingresos y gastos	MM\$	-8.447	-9.437	
EBTDA (1)	MM\$	26.806	20.831	
Ganancia (pérdida)	MM\$	24.473	18.226	
Rentabilidad				
Rentabilidad del Patrimonio	%	20,8%	19,6%	
Rentabilidad del Activo	%	5,9%	4,5%	
Clasificación de Riesgo				
Fitch		A con Outlook Estable	A-Outlook Positivo	
Feller-Rate		A con Outlook Estable	A-Outlook Positivo	
Humphrey's		A+Estable	A+Estable	

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

2. ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES VARIACIONES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Activos	31.12.2010 (MM\$)	31.12.2009 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Activos Corrientes	142.743	142.200	542	0,4%
Propiedades, Plantas y Equipos	19.021	19.650	(629)	-3,2%
Otros Activos	254.141	241.530	12.610	5,2%
Total Activos	415.905	403.381	12.524	3,10%

Pasivos	31.12.2010 (MM\$)	31.12.2009 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Pasivos Corrientes	105.951	123.995	(18.043)	-14,6%
Pasivos No Corrientes	192.356	186.262	6.094	3,3%
Patrimonio	117.597	93.124	24.273	26,3%
Total Pasivos	415.905	403.381	12.524	3,1%

2.1 VARIACIONES DEL ACTIVO

A DICIEMBRE DE 2010, EL NIVEL DE ACTIVOS TOTALES SE MANTUVO ESTABLE EXPERIMENTANDO UN CRECIMIENTO DE 3,1% EQUIVALENTE A \$12.524 MILLONES, EXPLICADOS FUNDAMENTALMENTE POR UN INCREMENTO DE \$12.610 MILLONES (5,2%) DE LOS OTROS ACTIVOS (DERECHOS POR COBRAR NO CORRIENTE, PRINCIPALMENTE CRÉDITO SOCIAL). POR SU PARTE, LOS ACTIVOS CORRIENTES Y EL ACTIVO FIJO NO EXPERIMENTARON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS.

VARIACIONES DEL PASIVO

DURANTE EL AÑO 2010, LOS PASIVOS EXPERIMENTARON UNA DISMINUCIÓN DE \$11.950 MILLONES (3,9%) EXPLICADOS FUNDAMENTALMENTE POR UNA BAJA DE LOS PASIVOS CORRIENTES DE \$18.043 MILLONES (14,6%) QUE SE ATRIBUYE PRINCIPALMENTE A LA DISMINUCIÓN DE DEUDA FINANCIERA DE CORTO PLAZO. LO ANTERIOR FUE CONTRARRESTADO PARCIALMENTE POR UN AUMENTO DE 3,3% DE LOS PASIVOS NO CORRIENTES (\$6.094 MILLONES). POR SU PARTE EL PATRIMONIO MUESTRA UN INCREMENTO DE \$ 24.473 MILLONES EXPLICADO POR LA UTILIDAD GENERADA EN EL PERÍODO, EQUIVALENTE A UN 22% DEL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009.

2.2 VARIACIONES EN LOS RESULTADOS

	31.12.2010 (MM\$)	31.12.2009 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Ingreso de actividades ordinarias	92.496	83.942	8.554	10,2%
Otros ingresos por naturaleza	16.583	15.663	919	5,9%
Gastos por beneficios a los empleados	(19.253)	(17.546)	(1.707)	9,7%
Otros gastos por naturaleza	(40.041)	(35.602)	(4.439)	12,5%
Costos financieros	(16.864)	(18.795)	1.931	-10,3%
Otras ganancias (pérdida)	475	1.484	(1.010)	-68,0%
Otros	(8.922)	(10.921)	1.999	-18,3%
Ganancia Procedente de Operaciones	24.473	18.226		34,3%

A) LA GANANCIA DE LOS HÉROES CCAF EXPERIMENTÓ UN AUMENTO DE \$6.248 MILLONES EQUIVALENTE A UN 34,3% RESPECTO DEL EJERCICIO ANTERIOR. LOS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS AUMENTARON EN \$8.554 MILLONES Y ESTÁN EXPLICADOS PRINCIPALMENTE POR MAYORES INGRESOS POR INTERESES DE COLOCACIONES Y RECAUDACIÓN DE SEGUROS.

B) OTROS GASTOS POR NATURALEZA MUESTRA UN AUMENTO DE \$4.439 DEBIDO A MAYORES GASTOS DE APOYO ASOCIADOS A LA GESTIÓN, PRINCIPALMENTE GASTOS EN TECNOLOGÍA Y PRESTACIONES ADICIONALES.

C) OTRAS GANANCIAS (PÉRDIDA), MUESTRA UNA DISMINUCIÓN DE \$1.010 MILLONES EXPLICADA PRINCIPALMENTE POR UNA RECUPERACIÓN EXCEPCIONAL DE IMPUESTOS POR \$996 MILLONES OCURRIDA EN EL PERÍODO 2009.

3. ANÁLISIS DE MERCADO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 LA CANTIDAD DE AFILIADOS DE LA INDUSTRIA DE CAJAS DE COMPENSACIÓN ES LA SIGUIENTE:

	31.12.2010 (MM\$)	31.12.2009 (MM\$)	Variación (MM\$)
Estados de Flujos de Efectivo			
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	5.377	(20.649)	20.026
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	(18.905)	61.706	(80.611)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	(405)	(3.751)	3.346
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	(13.932)	37.307	(51.239)

EL PRINCIPAL IMPACTO EN EL FLUJO NETO TOTAL CORRESPONDE A LA DISMINUCIÓN DEL FLUJO NETO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO POR \$80.611 MILLONES, EXPLICADO PRINCIPALMENTE POR LA DISMINUCIÓN DE DEUDA BANCARIA Y POR LIQUIDACIÓN DE EFECTOS DE COMERCIO.

5. GESTIÓN DE RIESGOS

LOS RIESGOS FINANCIEROS SE GENERAN EN EL BALANCE DE LA INSTITUCIÓN Y PROVIENEN DE LOS ACTIVOS, PASIVOS Y LA RELACIÓN ENTRE ELLOS. LOS RIESGOS FINANCIEROS DEL ACTIVO SE DIVIDEN PRINCIPALMENTE EN DOS TIPOS: RIESGO DE CRÉDITO Y RIESGO DE LOS ACTIVOS FINANCIEROS. EL RIESGO DE CRÉDITO, DADA LA MAYOR RELEVANCIA QUE TIENE LA CARTERA DE CRÉDITOS DENTRO DEL TOTAL DE ACTIVOS DE LA EMPRESA, ES EL MÁS IMPORTANTE Y SE DEFINE COMO LA PROBABILIDAD DE NO PAGO DE UN CRÉDITO O NO CUMPLIMIENTO DE UNA CONTRAPARTE Y QUE IMPLIQUE UNA PÉRDIDA PARA LOS HÉROES CCAF. RESPECTO DEL RIESGO DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS, ÉSTE CONSISTE EN LA PROBABILIDAD DE PÉRDIDA QUE SE PODRÍA PRODUCIR AL MANTENER ESTAS INVERSIONES, NO OBSTANTE, ES BASTANTE MENOS SIGNIFICATIVO DEBIDO A QUE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN NORMALMENTE NO MANTIENEN POSICIONES RELEVANTES EN ESTOS INSTRUMENTOS.

POR EL LADO DEL PASIVO, LOS RIESGOS SE PUEDEN AGRUPAR COMO RIESGO DE LIQUIDEZ Y RIESGO DE SOLVENCIA. EL PRIMERO SE REFIERE AL RIESGO DE NO PODER OBTENER DEL MERCADO FINANCIERO LOS FONDOS NECESARIOS PARA MANTENER LA

C.C.A.F.	Nº Trabajadores	Nº Pensionados	Nº Total Afiliados
Los Andes	2.239.652	350.014	2.589.666
Los Héroes	410.732	585.584	996.316
La Araucana	759.165	229.397	988.562
18 de Septiembre	420.491	148.108	568.599
Gabriela Mistral	155.694	40.190	195.884
TOTAL	3.985.734	1.353.293	5.339.027

FUENTE: ESTADÍSTICAS DICIEMBRE 2010 SUSESO.

LOS HÉROES OSTENTA UNA PARTICIPACIÓN DE 18,7% EN EL TOTAL DE AFILIADOS, UBICÁNDOSE EN SEGUNDO LUGAR. MANTIENE A SU VEZ EL LIDERAZGO ABSOLUTO EN EL SEGMENTO DE PENSIONADOS CON UN 43,3% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN ESTE SEGMENTO.

4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FLUJOS NETOS

EL FLUJO NETO TOTAL AL CIERRE DEL PERÍODO DICIEMBRE 2010 MUESTRA UNA DISMINUCIÓN EN \$51.239 MILLONES.

	31.12.2010 (MM\$)	31.12.2009 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	5.377	(20.649)	20.026
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	(18.905)	61.706	(80.611)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	(405)	(3.751)	3.346
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	(13.932)	37.307	(51.239)

INSTITUCIÓN EN FUNCIONAMIENTO. EL SEGUNDO TIENE QUE VER CON EL PATRIMONIO DE LA COMPAÑÍA Y SE REFIERE AL RIESGO DE NO PODER FINANCIAR LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO, EN UNA FRACCIÓN RELATIVAMENTE RELEVANTE, CON RECURSOS PROPIOS.

RESPECTO DE LA RELACIÓN ENTRE ACTIVOS Y PASIVOS, EL RIESGO SE MANIFIESTA DE DOS FORMAS DISTINTAS: LIQUIDEZ Y MERCADO.

CONSCIENTES DE QUE ADMINISTRAR RIESGOS ES PARTE DE NUESTRA ACTIVIDAD, LOS HÉROES CCAF HA DISEÑADO UNA ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO QUE INVOLUCRA DESDE EL DIRECTORIO HASTA LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS ENCARGADAS DE MONITOREAN TODOS LOS RIESGOS MENCIONADOS, DE MANERA DE ASEGURAR QUE ÉSTOS SE MANTENGAN DENTRO DE LOS LÍMITES QUE EL DIRECTORIO HA DEFINIDO COMO TOLERABLES.

EN ESTA ESTRUCTURA, EL DIRECTORIO HA ENCOMENDADO AL COMITÉ DE RIESGO LA LABOR DE SUPERVISIÓN DE ESTA PARTE DE NUESTRA ACTIVIDAD. AMBOS ESTAMENTOS, EL DIRECTORIO DESDE UN PUNTO DE VISTA MÁS AGREGADO Y EL COMITÉ DE RIESGO CON MAYOR NIVEL DE DETALLE, DEFINEN LAS POLÍTICAS, LÍMITES Y PROCEDIMIENTOS, Y SE MANTIENEN PERMANENTEMENTE INFORMADOS DE LAS EXPOSICIONES Y DEL CUMPLIMIENTO DE TALES DIRECTRICES.

EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS ES LA RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO, Y LA EJECUCIÓN DE LAS DISTINTAS ESTRATEGIAS ESTÁ A CARGO DE LOS SUBCOMITÉS INTERDISCIPLINARIOS.

A) RIESGO DE MERCADO

EL RIESGO DE MERCADO ESTÁ DEFINIDO COMO EL RIESGO DE ENFRENTAR POSIBLES PÉRDIDAS PRODUCTO DE CAMBIOS EN LAS DISTINTAS VARIABLES DE MERCADO EN UN CIERTO PERÍODO DE TIEMPO.

EXPOSICIONES

EN EL CASO DE LOS HÉROES CCAF, LA EXPOSICIÓN A ESTE TIPO DE RIESGO ESTÁ DADA PRINCIPALMENTE POR LAS FLUCTUACIONES DE LAS TASAS DE INTERÉS DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS DEL ACTIVO Y DEL PASIVO. NO EXISTE MAYOR EXPOSICIÓN EN RIESGOS DE REAJUSTABILIDAD Y MONEDAS YA QUE LA DENOMINACIÓN DEL BALANCE ES FUNDAMENTALMENTE EN PESOS. TAMPOCO EXISTEN RIESGOS DE PRECIO DE ACCIONES Y OPCIONES, DADA LA NATURALEZA LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN Y LAS POLÍTICAS INTERNAS QUE IMPIDEN ESTAS EXPOSICIONES.

MEDICIÓN Y LÍMITES

LA MEDICIÓN SE REALIZA MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DEL LIBRO DE NEGOCIACIÓN, LIBRO DE CAJA DE CORTO PLAZO Y LIBRO DE CAJA DE LARGO PLAZO. SE UTILIZA LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE RIESGO DE MERCADO ESTÁNDAR DEFINIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL EN LA CIRCULAR Nº2.589 “NORMA RIESGO DE MERCADO Y TASA DE INTERÉS” DE FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 2009.

LA MEDICIÓN DE LAS EXPOSICIONES AL RIESGO DE MERCADO SE CALCULA ASIGNANDO LOS FLUJOS AJUSTADOS CORRESPONDIENTES A LAS POSICIONES REGISTRADAS EN EL ACTIVO Y EN EL PASIVO EN CATORCE BANDAS TEMPORALES. PARA LAS TRES EXPOSICIONES (LIBROS) INDICADAS ANTERIORMENTE, SE DEFINIERON LÍMITES QUE SE MONITOREAN PERMANENTEMENTE.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010, LA EXPOSICIÓN AL RIESGO DE MERCADO DE LOS HÉROES CCAF SE ENCONTRABA DENTRO DE TODOS LOS LÍMITES ESTABLECIDOS.

B) RIESGO DE LIQUIDEZ

SE DEFINE AL RIESGO DE LIQUIDEZ COMO LA INCAPACIDAD DE UNA INSTITUCIÓN PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, PUDIENDO INCURRIR EN PÉRDIDAS SIGNIFICATIVAS QUE PUEDEN REPRESENTAR UN RIESGO PARA LA VIABILIDAD DE LA INSTITUCIÓN.

EXPOSICIONES

LA EXPOSICIÓN AL RIESGO DE LIQUIDEZ EN LOS HÉROES CCAF, ESTÁ DADA POR LA INCAPACIDAD DE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS.

MEDICIÓN Y LÍMITES

PARA MEDIR EL RIESGO DE LIQUIDEZ, LOS HÉROES CCAF UTILIZA EL MODELO DESCRITO EN LA CIRCULAR Nº2.502 “ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR” EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL CON FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2008 Y EN FORMA COMPLEMENTARIA HA OPTADO INTERNAMENTE USAR COMO REFERENCIA LAS “NORMAS SOBRE RELACIÓN DE LAS OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS DE LOS BANCOS Y SOCIEDADES FINANCIERAS” DEFINIDA POR EL BANCO CENTRAL DE CHILE EN EL CAPÍTULO III.B.2 DEL COMPENDIO DE NORMAS FINANCIERAS.

LA MEDICIÓN DE ESTE RIESGO SE REALIZA APLICANDO EL CONCEPTO DE BRECHA DE LIQUIDEZ O DESCALCE DE PLAZOS ENTRE FLUJOS DE EGRESOS E INGRESOS, A TRAVÉS DE SEIS BANDAS TEMPORALES. ESTE DESCALCE SE DETERMINA A TRAVÉS DE LA DIFERENCIA ENTRE LOS FLUJOS DE EGRESOS ASOCIADOS A PARTIDAS DEL PASIVO Y DE CUENTAS DE GASTOS; Y DE INGRESOS ASOCIADOS A PARTIDAS DEL ACTIVO Y DE CUENTAS DE INGRESOS.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010, LA EXPOSICIÓN AL RIESGO DE LIQUIDEZ SE ENCONTRABA DENTRO DE LOS LÍMITES ESTABLECIDOS.

C) RIESGOS DE CRÉDITO

SE DEFINE COMO LA PROBABILIDAD DE NO PAGO DE UN CRÉDITO O NO CUMPLIMIENTO DE UNA CONTRAPARTE Y QUE IMPLIQUE UNA PÉRDIDA PARA LOS HÉROES CCAF.

EXPOSICIONES

EL RIESGO MÁS IMPORTANTE ESTÁ RELACIONADO A LOS CRÉDITOS QUE LA INSTITUCIÓN OTORGA A SUS TRABAJADORES Y PENSIONADOS AFILIADOS, QUE CORRESPONDE A UNA PORCIÓN MUY IMPORTANTE DE LOS ACTIVOS, Y QUE SE VE MATERIALIZADO POR EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO. EN SEGUNDO LUGAR, Y CON BASTANTE MENOS RELEVANCIA, LAS INVERSIONES FINANCIERAS DE LOS EXCEDENTES DEL FLUJO DE CAJA Y EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS CONTRAPARTES EN DONDE SE REALIZAN ESAS INVERSIONES.

MEDICIÓN Y LÍMITES

LOS HÉROES CCAF CUENTA CON POLÍTICAS DE CRÉDITOS DEFINIDAS POR EL DIRECTORIO Y EL COMITÉ DE RIESGO QUE PERMITE ADMINISTRAR EL RIESGO EN FORMA ADECUADA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO, LAS QUE SE MATERIALIZAN EN PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE ADMISIÓN ESTÁNDARES A TRAVÉS DE TODA SU RED COMERCIAL.

LA MEDICIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS SE HA ESTABLECIDO EN BASE A LA PÉRDIDA POTENCIAL O ESPERADA DE ÉSTOS Y SE TRADUCE EN LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES POR CRÉDITOS INCOBRABLES.

PARA LOGRAR UN ADECUADO EQUILIBRIO DE RIESGO Y EL RETORNO, SE HAN ESTABLECIDO INDICADORES Y LÍMITES: ÍNDICE DE RIESGOS, SUFICIENCIA DE PROVISIONES SOBRE LA CARTERA MOROSA Y MOROSIDAD DE LA CARTERA. EN FORMA COMPLEMENTARIA, SE HAN ESTABLECIDO LÍMITES A CONCENTRACIONES EN COLOCACIONES POR EMPRESAS E INDUSTRIAS, COMO ASIMISMO LÍMITES A LAS EXCEPCIONES SOBRE LA POLÍTICA DE CRÉDITOS ESTABLECIDA.

LA DETERMINACIÓN DE LAS PROVISIONES SE REALIZA EN CONCORDANCIA CON LA CIRCULAR Nº2.588 “NORMA DE PROVISIONES Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO” EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL CON FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 2009.

FINALMENTE, CON RELACIÓN A LAS INVERSIONES FINANCIERAS DE LOS EXCEDENTES DEL FLUJO DE CAJA Y EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS CONTRAPARTES EN DONDE SE REALIZAN ESAS INVERSIONES, LOS HÉROES CCAF HA ESTABLECIDO UNA POLÍTICA DE FUENTES Y USOS FINANCIEROS QUE DEFINE LOS

TIPOS DE FONDOS ADMINISTRABLES, LOS TIPOS DE INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN Y EMISORES ELEGIBLES Y PERMITIDOS. ADICIONALMENTE, ESTABLECE LÍMITES DE INVERSIÓN POR CLASIFICACIÓN DE RIESGO DE LA CONTRAPARTE Y LÍMITES DE INVERSIÓN POR TIPOS DE INSTRUMENTOS. DE ESTA FORMA, SE ASEGURA QUE LOS RIESGOS DE ESTA NATURALEZA SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE ACOTADOS.

d) REQUERIMIENTOS DE CAPITAL

DE ACUERDO A LO IMPARTIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SU CIRCULAR Nº 2.590 DE FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 2009, LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DEBEN MANTENER UN PATRIMONIO MÍNIMO RESPECTO DE SUS ACTIVOS NETOS DE PROVISIONES EXIGIDAS PONDERADOS POR RIESGO. AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010, EL PATRIMONIO DE LA EMPRESA CUMPLE CON LA EXIGENCIA ESTABLECIDA EN DICHA CIRCULAR.

e) RIESGO OPERACIONAL

EL RIESGO OPERACIONAL ES EL RIESGO DE UNA PÉRDIDA DIRECTA O INDIRECTA PROVENIENTE DE UNA AMPLIA VARIEDAD DE CAUSAS ASOCIADAS CON LOS PROCESOS, PERSONAL, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA DE LOS HÉROES CCAF, Y DE FACTORES EXTERNOS DISTINTOS DE LOS RIESGOS DE CRÉDITO, MERCADO Y LIQUIDEZ, TALES COMO LOS QUE SURGEN DE REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGULATORIOS Y LAS NORMAS GENERALMENTE ACEPTADAS DEL COMPORTAMIENTO CORPORATIVO.

CON EL OBJETO DE MEJORAR Y AUMENTAR LA EFICIENCIA, CALIDAD, SEGURIDAD Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE NEGOCIOS Y OPERATIVOS QUE SON LLEVADOS A CABO A LO LARGO DE TODA NUESTRA CORPORACIÓN, LOS HÉROES CCAF HA COMENZADO A IMPLEMENTAR Y DESARROLLAR ESTÁNDARES INTERNACIONALES COMO BASELEA II ADAPTADOS A SU REALIDAD.

LA RESPONSABILIDAD PRINCIPAL POR EL DESARROLLO Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS QUE TRATA RIESGO OPERACIONAL ES ASIGNADA POR EL DIRECTORIO A LA ALTA ADMINISTRACIÓN, QUIEN INSTRUYE A LAS GERENCIAS Y ORGANIZACIÓN EL CUMPLIMIENTO Y COMPROMISO POR LA INSTALACIÓN EN LA CULTURA DE LAS NORMAS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES, LAS CUALES SE RESUMEN EN EL TRABAJO QUE ESTÁ EFECTUANDO LOS HÉROES CCAF A LA FECHA BAJO LOS PILARES:

- DESARROLLO DE PLANES PARA LA CALIDAD DE LOS PROCESOS
- DESARROLLO DE PLANES DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y DE CONTINGENCIA
- DESARROLLO DE PLANES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- DESARROLLO DE PLANES PARA EL CONTROL DE SERVICIOS EXTERNALIZADOS
- DESARROLLO DE PLANES PARA LA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL (INDICADORES)
- VIGILANCIA DE CUMPLIMIENTO LEGAL Y DE NORMATIVAS INTERNAS
- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
- DESARROLLO DEL CAMBIO CULTURAL EN LA ORGANIZACIÓN

ESTÁ PLANIFICADO PARA EL AÑO 2011, COMENZAR A DESARROLLAR EL TRABAJO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN, EL CUAL, PASARÍA A SER OTRO PILAR, INTEGRADO AL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL DE LOS HÉROES CCAF.

PARA CUMPLIR A CABALIDAD CON EL MANDATO ENCOMENDADO POR EL DIRECTORIO, SE CREÓ EL COMITÉ DE RIESGO QUE, A TRAVÉS DEL SUBCOMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL (SCRO), APRUEBA Y MONITOREA EL AVANCE Y LOS RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA PARA IMPLANTAR UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL, SUPERVISA LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN LOS TRABAJOS EFECTUADOS POR LA SUBGERENCIA DE RIESGO OPERACIONAL, INSTRUYE A LAS GERENCIAS TRABAJOS PARA REFORZAR LA CALIDAD, SEGURIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO, PROMUEVE UNA CULTURA DE CONTROL, Y DA SENTIDO A LOS HÉROES CCAF DE LA IMPORTANCIA DE ESTAS ACTIVIDADES, PROMUEVE LOS VALORES Y LAS GANAS DE VIVIR, PARA QUE LOS EMPLEADOS SE COMPROMETAN EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES Y EL BIENESTAR SOCIAL, PROMUEVE UN SENTIDO DE COMPETENCIA EN CADA UNA DE LAS RESPONSABILIDADES DE EMPRESA, PROMUEVE LA ENSEÑANZA Y LA CULTURIZACIÓN A TRAVÉS DE RR.HH. Y LA SUBGERENCIA DE RIESGO OPERACIONAL A TODA LA ORGANIZACIÓN PARA CREAR CONCIENCIA DE LOS RIESGOS OPERACIONALES. EN ESTE CONTEXTO EL DIRECTORIO DE LOS HÉROES CCAF HA APROBADO LAS SIGUIENTES POLÍTICAS: POLÍTICA DE RIESGO OPERACIONAL, POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y POLÍTICA DE CONTINUIDAD OPERACIONAL.

Empresa Coligada AFV Intercajas S.A.

INDIVIDUALIZACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

La Administradora de Fondos para la Vivienda Intercajas S.A. es una sociedad anónima cerrada fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros, de la cual Los Héroes posee un porcentaje de participación en el capital de un 15%. A su vez esta inversión representa un 0,013% del total de activos de Los Héroes.

OBJETO SOCIAL

AFV Intercajas S.A. tiene como objeto exclusivo la administración del Fondo para la vivienda conforme a la Ley 19.281.

DIRECTORIO

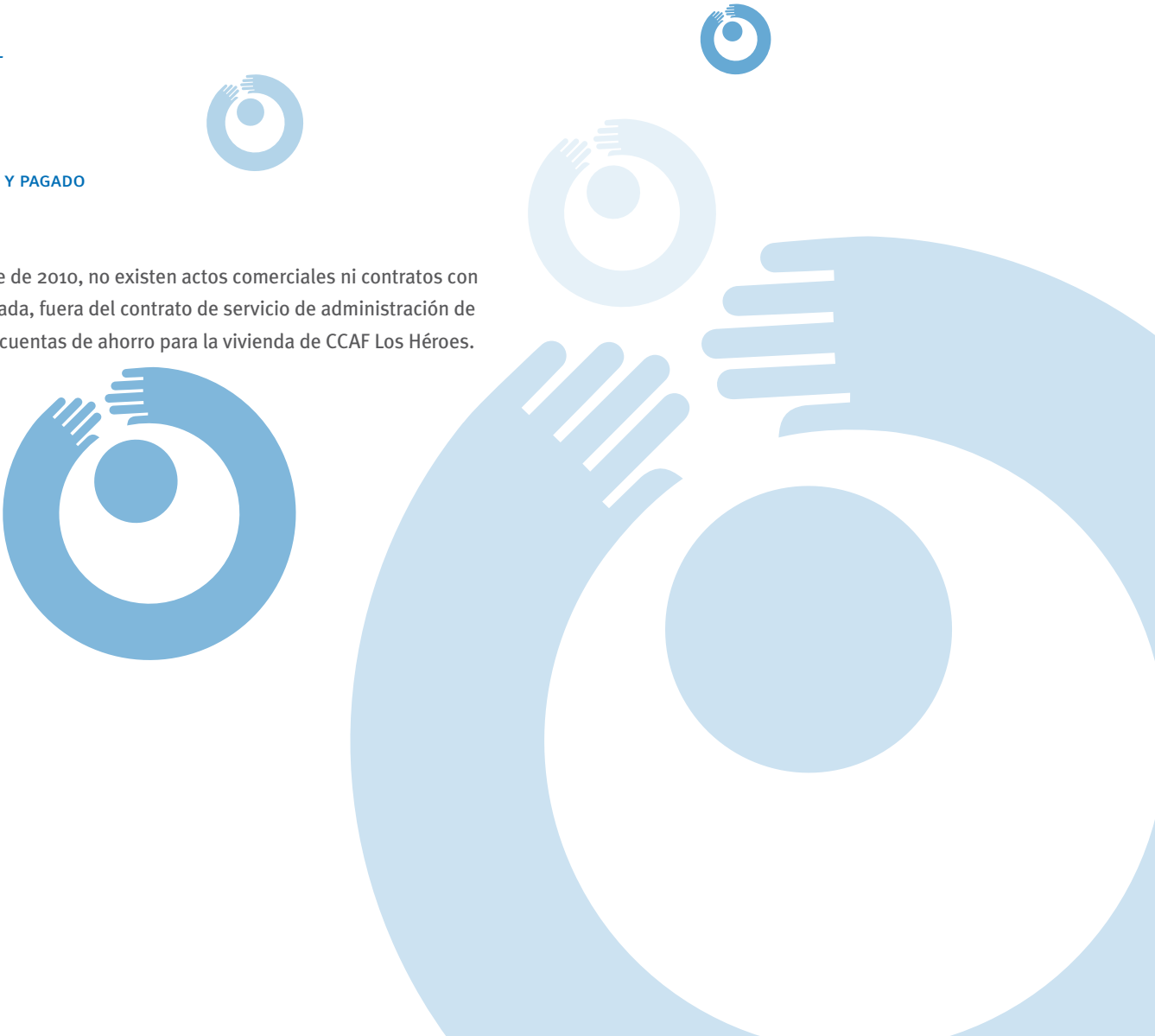
Eduardo Bustamante (presidente), Eugenio Rojas, Ramón Estévez, Germán Lafrentz, Luis Hernán Paul.

GERENTE GENERAL

Alfonso Bulnes

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO

M\$ 362.128
Al 31 de diciembre de 2010, no existen actos comerciales ni contratos con la Sociedad Coligada, fuera del contrato de servicio de administración de los fondos de las cuentas de ahorro para la vivienda de CCAF Los Héroes.



ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS SUBSIDIARIAS

Estados de Situación Financiera Clasificado Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes	
	2010 M\$	2009 M\$	2010 M\$	2009 M\$
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes al efectivo	20.599	64.664	14.645	20.709
Otros activos financieros, corrientes	4.272	2.109		
Otros activos no financieros, corrientes	5.092	8.674		2.494
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	300.873	289.460		
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	126.990	180.459		
Inventarios	5.335	4.905		
Activos corrientes totales	463.161	550.271	14.645	23.203
Activos no corrientes	-	-	-	-
Inversiones contabilizadas utilizando el metodo de la participación	-	-	6	9
Otros activos financieros no corrientes	-	26.571	-	-
Propiedades, plantas y equipo	57.396	70.178	-	-
Activos por impuestos diferidos	5.259		-	-
Total de activos no corrientes	62.655	96.749	6	9
Total de activos	525.816	647.020	14.651	23.212
Pasivos y Patrimonio				
Pasivos corrientes				
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	255.849	366.723	-	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	-	39.820	-	2.494
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	24.555	54.630	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	132.050	80.639	-	-
Pasivos corrientes totales	412.454	541.812	-	2.494
Total de pasivos no corrientes	-	-	-	-
Patrimonio				
Fondo social	105.199	115.526	20.718	12.294
Ganancias (pérdidas) acumuladas	8.157	-10.327	-6.067	8.424
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	113.356	105.199	14.651	20.718
Participación no controladora	6	9	-	-
Patrimonio total	113.362	105.208	14.651	20.718
Total de patrimonio y pasivos	525.816	647.020	14.651	23.212

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2010 M\$	2009 M\$	2010 M\$	2009 M\$
Ganancia (pérdida)				
Ingresos de actividades ordinarias	2.004.238	1.766.154	-	-
Otros ingresos por naturaleza	790.736	691.482	111	-
Materias primas y consumibles utilizados	-90.261	-70.014	-	-
Gastos por beneficios a los empleados	-893.399	-863.010	-	-
Gasto por depreciación y amortización	-28.512	-54.777	-	-
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	29.693	-	-	-
Otros gastos por naturaleza	-1.733.828	-1.462.561	-6.175	-4.535
Otras ganancias (pérdida)	-71.072	-17.500		-178
Ingresos financieros	-	-	-	13.137
Costos financieros	-1.715	-516		
Participación en Ganacia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el metodo de la participación	-	-	-3	-
Resultados por unidades de reajuste	-	-584	-	-
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	-2.986	999	-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	2.894	-10.327	-6.067	8.424
Gasto por impuesto a las ganancias	5.260	-	-	-
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	8.154	-10.327	-6.067	8.424
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas	-	-	-	-
Ganancia (pérdida)	8.154	-10.327	-	-
Ganancia (pérdida) atribuible a				
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	8.157	-10.327	-6.067	8.424
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras	-3	-	-	-
Ganancia (pérdida)	8.154	-10.327	-6.067	8.424

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2010	2009	2010	2009
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo inicial reexpresado	105.208	115.535	20.718	12.089
Cambios en el patrimonio				
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)	8.154	-10.327	-6.067	8.424
Otro resultado integral				
Resultado integral	8.154	-10.327	-6.067	8.424
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios				205
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera				
Total de cambios en patrimonio	8.154	-10.327	-6.067	8.629
Saldo final del período actual	113.362	105.208	14.651	20.718

Estados Consolidados de Flujos de Efectivo Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	
	2010	2009	2010	2009
	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	1.811.623	2.074.580		
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	759.000	627.163	111	106
Otros cobros por actividades de operación	-	-		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-2.456.278	-2.490.337	-3.651	-2.390
Pagos a y por cuenta de los empleados				
Otros pagos por actividades de operación	-	-12.839	-30	-70
Intereses pagados	-	-		
Intereses recibidos	-	-		
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	-181.996	-138.524		
Otras entradas (salidas) de efectivo			-2.494	
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	-67.651	60.043	-6.064	-2.354
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Compras de propiedades, planta y equipo	-	-31.914		
Compras de otros activos a largo plazo	-	-		
Otras entradas (salidas) de efectivo	23.586	-		
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	23.586	-31.914		
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación				
Importes procedentes de préstamos de corto plazo	-	-		
Total importes procedentes de préstamos	-	-		
Pagos de préstamos	-	-		
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	-		
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-	-		
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	-44.065	28.129	-6.064	-2.354
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	-44.065	28.129	-6.064	-2.354
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	64.664	36.535	20.709	23.063
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	20.599	64.664	14.645	20.709

Entidades Relacionadas (Entidades de Cometido Especial)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2010 y 2009 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes y filial Inversiones Plaza Brasil S.A., Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

Las entidades de cometido especial (ECE) son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien definido, tales como, la ejecución de una transacción (servicios con otras empresas) o la securitización de activos (cometido especial: financiamiento). Una ECE se consolida si, basándose en la evaluación del fundamento de su relación con Los Héroes CCAF y los riesgos y beneficios de las ECE, Los Héroes CCAF concluye que la controla.

Las ECE controladas por Los Héroes CCAF fueron establecidas en base a una estrategia comercial en el caso de los centros recreacionales.

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

Atendida la naturaleza de las corporaciones que están constituidas conforme a las normas del título XXXIII del Código Civil, no existen relaciones jurídicas de propiedad entre la CCAF Los Héroes y dichas entidades.

Los Directores de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes son: señores Enzo Vallarino, Gabriel Riveros, Iván Urzúa; de la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes son: señores Enzo Vallarino, Gabriel Riveros y Alfredo Kunze.

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes administra y opera siete centros recreacionales de propiedad de la CCAF Los Héroes por cuenta de ésta última, principalmente, en beneficio de los afiliados de la Caja, y también presta a Los Héroes servicios de hotelería, turismo y similares, operaciones que no tienen influencia significativa en las operaciones y resultados de CCAF Los Héroes.

La dotación de Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes al 31 de diciembre de 2010 fue de 93 personas.





LOS HEROES[®]
CAJA DE COMPENSACION

Ganas de Vivir