



MEMORIA

INTEGRADA

2019

TABLA DE CONTENIDOS



<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #f4a460; text-align: center;">1.</td> <td style="background-color: #f4a460;">SOMOS LOS HÉROES</td> <td style="background-color: #f4a460; text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>1.1.</td> <td>Carta del presidente</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>1.2.</td> <td>Nuestra identidad</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td>1.3.</td> <td>Cifras 2019</td> <td style="text-align: right;">10</td> </tr> <tr> <td>1.4.</td> <td>Historia</td> <td style="text-align: right;">12</td> </tr> <tr> <td>1.5.</td> <td>Hitos 2019</td> <td style="text-align: right;">14</td> </tr> <tr> <td>1.6.</td> <td>Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible</td> <td style="text-align: right;">17</td> </tr> <tr> <td>1.7.</td> <td>Cajas de compensación en Chile</td> <td style="text-align: right;">19</td> </tr> <tr> <td>1.8.</td> <td>Marco legal</td> <td style="text-align: right;">21</td> </tr> </table>	1.	SOMOS LOS HÉROES	4	1.1.	Carta del presidente	5	1.2.	Nuestra identidad	7	1.3.	Cifras 2019	10	1.4.	Historia	12	1.5.	Hitos 2019	14	1.6.	Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	17	1.7.	Cajas de compensación en Chile	19	1.8.	Marco legal	21	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #0070c0; text-align: center;">2.</td> <td style="background-color: #0070c0;">GOBIERNO CORPORATIVO</td> <td style="background-color: #0070c0; text-align: right;">22</td> </tr> <tr> <td>2.1.</td> <td>Modelo de Gobierno Corporativo</td> <td style="text-align: right;">24</td> </tr> <tr> <td>2.2.</td> <td>Directorio</td> <td style="text-align: right;">28</td> </tr> <tr> <td>2.3.</td> <td>Comités del Directorio</td> <td style="text-align: right;">29</td> </tr> <tr> <td>2.4.</td> <td>Asesorías al Directorio</td> <td style="text-align: right;">32</td> </tr> <tr> <td>2.5.</td> <td>Alta Administración y principales ejecutivos(as)</td> <td style="text-align: right;">34</td> </tr> <tr> <td>2.6.</td> <td>Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones</td> <td style="text-align: right;">37</td> </tr> <tr> <td>2.7.</td> <td>Gestión de riesgos</td> <td style="text-align: right;">41</td> </tr> <tr> <td>2.8.</td> <td>Ética y cumplimiento</td> <td style="text-align: right;">42</td> </tr> </table>	2.	GOBIERNO CORPORATIVO	22	2.1.	Modelo de Gobierno Corporativo	24	2.2.	Directorio	28	2.3.	Comités del Directorio	29	2.4.	Asesorías al Directorio	32	2.5.	Alta Administración y principales ejecutivos(as)	34	2.6.	Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones	37	2.7.	Gestión de riesgos	41	2.8.	Ética y cumplimiento	42	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #f4a460; text-align: center;">3.</td> <td style="background-color: #f4a460;">NUESTRO MODELO</td> <td style="background-color: #f4a460; text-align: right;">43</td> </tr> <tr> <td>3.1.</td> <td>Modelo de funcionamiento</td> <td style="text-align: right;">44</td> </tr> <tr> <td>3.2.</td> <td>Qué hacemos</td> <td style="text-align: right;">45</td> </tr> <tr> <td>3.3.</td> <td>A quiénes atendemos</td> <td style="text-align: right;">46</td> </tr> <tr> <td>3.4.</td> <td>Canales de atención</td> <td style="text-align: right;">48</td> </tr> <tr> <td>3.5.</td> <td>Calidad de atención</td> <td style="text-align: right;">51</td> </tr> </table>	3.	NUESTRO MODELO	43	3.1.	Modelo de funcionamiento	44	3.2.	Qué hacemos	45	3.3.	A quiénes atendemos	46	3.4.	Canales de atención	48	3.5.	Calidad de atención	51	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #0070c0; text-align: center;">4.</td> <td style="background-color: #0070c0;">VALOR SOCIAL</td> <td style="background-color: #0070c0; text-align: right;">55</td> </tr> <tr> <td>4.1.</td> <td>Contribución social</td> <td style="text-align: right;">57</td> </tr> <tr> <td>4.2.</td> <td>Inclusión social financiera</td> <td style="text-align: right;">65</td> </tr> <tr> <td>4.3.</td> <td>Red de seguridad social</td> <td style="text-align: right;">68</td> </tr> <tr> <td>4.4.</td> <td>Iniciativas sociales</td> <td style="text-align: right;">70</td> </tr> </table>	4.	VALOR SOCIAL	55	4.1.	Contribución social	57	4.2.	Inclusión social financiera	65	4.3.	Red de seguridad social	68	4.4.	Iniciativas sociales	70	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #800080; text-align: center;">5.</td> <td style="background-color: #800080;">NUESTRA ORGANIZACIÓN</td> <td style="background-color: #800080; text-align: right;">74</td> </tr> <tr> <td>5.1.</td> <td>Dotación y diversidad</td> <td style="text-align: right;">76</td> </tr> <tr> <td>5.2.</td> <td>Compromiso con la equidad de género</td> <td style="text-align: right;">78</td> </tr> <tr> <td>5.3.</td> <td>Gestión de personas 2019</td> <td style="text-align: right;">79</td> </tr> <tr> <td>5.4.</td> <td>Calidad de vida y beneficios</td> <td style="text-align: right;">81</td> </tr> <tr> <td>5.5.</td> <td>Capacitación</td> <td style="text-align: right;">83</td> </tr> </table>	5.	NUESTRA ORGANIZACIÓN	74	5.1.	Dotación y diversidad	76	5.2.	Compromiso con la equidad de género	78	5.3.	Gestión de personas 2019	79	5.4.	Calidad de vida y beneficios	81	5.5.	Capacitación	83	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #0070c0; text-align: center;">6.</td> <td style="background-color: #0070c0;">INFORMACIÓN FINANCIERA</td> <td style="background-color: #0070c0; text-align: right;">84</td> </tr> <tr> <td>6.1.</td> <td>Generación de excedentes</td> <td style="text-align: right;">86</td> </tr> <tr> <td>6.2.</td> <td>Fuentes de financiamiento</td> <td style="text-align: right;">88</td> </tr> <tr> <td>6.3.</td> <td>Resumen de indicadores financieros consolidados</td> <td style="text-align: right;">89</td> </tr> <tr> <td>6.4.</td> <td>Bienes raíces de Los Héroes</td> <td style="text-align: right;">90</td> </tr> <tr> <td>6.5.</td> <td>Estructura de entidades relacionadas</td> <td style="text-align: right;">94</td> </tr> <tr> <td>6.6.</td> <td>Subsidiarias</td> <td style="text-align: right;">95</td> </tr> <tr> <td>6.7.</td> <td>Proveedores</td> <td style="text-align: right;">99</td> </tr> <tr> <td>6.8.</td> <td>Clientes</td> <td style="text-align: right;">99</td> </tr> <tr> <td>6.9.</td> <td>Marcas, licencias y concesiones</td> <td style="text-align: right;">99</td> </tr> <tr> <td>6.10.</td> <td>Declaración de responsabilidad</td> <td style="text-align: right;">100</td> </tr> </table>	6.	INFORMACIÓN FINANCIERA	84	6.1.	Generación de excedentes	86	6.2.	Fuentes de financiamiento	88	6.3.	Resumen de indicadores financieros consolidados	89	6.4.	Bienes raíces de Los Héroes	90	6.5.	Estructura de entidades relacionadas	94	6.6.	Subsidiarias	95	6.7.	Proveedores	99	6.8.	Clientes	99	6.9.	Marcas, licencias y concesiones	99	6.10.	Declaración de responsabilidad	100	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #f4a460; text-align: center;">7.</td> <td style="background-color: #f4a460;">ESTADOS FINANCIEROS</td> <td style="background-color: #f4a460; text-align: right;">101</td> </tr> <tr> <td>7.1.</td> <td>Informe del auditor independiente</td> <td style="text-align: right;">102</td> </tr> <tr> <td>7.2.</td> <td>Declaración de responsabilidad Estados Financieros</td> <td style="text-align: right;">104</td> </tr> <tr> <td>7.3.</td> <td>Resumen Hechos Esenciales</td> <td style="text-align: right;">105</td> </tr> <tr> <td>7.4.</td> <td>Estados Financieros consolidados</td> <td style="text-align: right;">112</td> </tr> <tr> <td>7.5.</td> <td>Análisis razonado</td> <td style="text-align: right;">275</td> </tr> <tr> <td>7.6.</td> <td>Estados Financieros Resumidos de Subsidiarias</td> <td style="text-align: right;">295</td> </tr> </table>	7.	ESTADOS FINANCIEROS	101	7.1.	Informe del auditor independiente	102	7.2.	Declaración de responsabilidad Estados Financieros	104	7.3.	Resumen Hechos Esenciales	105	7.4.	Estados Financieros consolidados	112	7.5.	Análisis razonado	275	7.6.	Estados Financieros Resumidos de Subsidiarias	295	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #0070c0; text-align: center;">8.</td> <td style="background-color: #0070c0;">ACERCA DE ESTA MEMORIA</td> <td style="background-color: #0070c0; text-align: right;">299</td> </tr> <tr> <td>8.1.</td> <td>Proceso de materialidad</td> <td style="text-align: right;">301</td> </tr> <tr> <td>8.2.</td> <td>Temas materiales</td> <td style="text-align: right;">301</td> </tr> <tr> <td>8.3.</td> <td>Grupos de interés</td> <td style="text-align: right;">302</td> </tr> <tr> <td>8.4.</td> <td>Tablas indicadores GRI</td> <td style="text-align: right;">306</td> </tr> </table>	8.	ACERCA DE ESTA MEMORIA	299	8.1.	Proceso de materialidad	301	8.2.	Temas materiales	301	8.3.	Grupos de interés	302	8.4.	Tablas indicadores GRI	306
1.	SOMOS LOS HÉROES	4																																																																																																																																																																																			
1.1.	Carta del presidente	5																																																																																																																																																																																			
1.2.	Nuestra identidad	7																																																																																																																																																																																			
1.3.	Cifras 2019	10																																																																																																																																																																																			
1.4.	Historia	12																																																																																																																																																																																			
1.5.	Hitos 2019	14																																																																																																																																																																																			
1.6.	Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	17																																																																																																																																																																																			
1.7.	Cajas de compensación en Chile	19																																																																																																																																																																																			
1.8.	Marco legal	21																																																																																																																																																																																			
2.	GOBIERNO CORPORATIVO	22																																																																																																																																																																																			
2.1.	Modelo de Gobierno Corporativo	24																																																																																																																																																																																			
2.2.	Directorio	28																																																																																																																																																																																			
2.3.	Comités del Directorio	29																																																																																																																																																																																			
2.4.	Asesorías al Directorio	32																																																																																																																																																																																			
2.5.	Alta Administración y principales ejecutivos(as)	34																																																																																																																																																																																			
2.6.	Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones	37																																																																																																																																																																																			
2.7.	Gestión de riesgos	41																																																																																																																																																																																			
2.8.	Ética y cumplimiento	42																																																																																																																																																																																			
3.	NUESTRO MODELO	43																																																																																																																																																																																			
3.1.	Modelo de funcionamiento	44																																																																																																																																																																																			
3.2.	Qué hacemos	45																																																																																																																																																																																			
3.3.	A quiénes atendemos	46																																																																																																																																																																																			
3.4.	Canales de atención	48																																																																																																																																																																																			
3.5.	Calidad de atención	51																																																																																																																																																																																			
4.	VALOR SOCIAL	55																																																																																																																																																																																			
4.1.	Contribución social	57																																																																																																																																																																																			
4.2.	Inclusión social financiera	65																																																																																																																																																																																			
4.3.	Red de seguridad social	68																																																																																																																																																																																			
4.4.	Iniciativas sociales	70																																																																																																																																																																																			
5.	NUESTRA ORGANIZACIÓN	74																																																																																																																																																																																			
5.1.	Dotación y diversidad	76																																																																																																																																																																																			
5.2.	Compromiso con la equidad de género	78																																																																																																																																																																																			
5.3.	Gestión de personas 2019	79																																																																																																																																																																																			
5.4.	Calidad de vida y beneficios	81																																																																																																																																																																																			
5.5.	Capacitación	83																																																																																																																																																																																			
6.	INFORMACIÓN FINANCIERA	84																																																																																																																																																																																			
6.1.	Generación de excedentes	86																																																																																																																																																																																			
6.2.	Fuentes de financiamiento	88																																																																																																																																																																																			
6.3.	Resumen de indicadores financieros consolidados	89																																																																																																																																																																																			
6.4.	Bienes raíces de Los Héroes	90																																																																																																																																																																																			
6.5.	Estructura de entidades relacionadas	94																																																																																																																																																																																			
6.6.	Subsidiarias	95																																																																																																																																																																																			
6.7.	Proveedores	99																																																																																																																																																																																			
6.8.	Clientes	99																																																																																																																																																																																			
6.9.	Marcas, licencias y concesiones	99																																																																																																																																																																																			
6.10.	Declaración de responsabilidad	100																																																																																																																																																																																			
7.	ESTADOS FINANCIEROS	101																																																																																																																																																																																			
7.1.	Informe del auditor independiente	102																																																																																																																																																																																			
7.2.	Declaración de responsabilidad Estados Financieros	104																																																																																																																																																																																			
7.3.	Resumen Hechos Esenciales	105																																																																																																																																																																																			
7.4.	Estados Financieros consolidados	112																																																																																																																																																																																			
7.5.	Análisis razonado	275																																																																																																																																																																																			
7.6.	Estados Financieros Resumidos de Subsidiarias	295																																																																																																																																																																																			
8.	ACERCA DE ESTA MEMORIA	299																																																																																																																																																																																			
8.1.	Proceso de materialidad	301																																																																																																																																																																																			
8.2.	Temas materiales	301																																																																																																																																																																																			
8.3.	Grupos de interés	302																																																																																																																																																																																			
8.4.	Tablas indicadores GRI	306																																																																																																																																																																																			

DATOS DE CONTACTO

Nombre	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes
Domicilio	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago
Rut	70.016.330-K
Tipo de institución	Corporación de derecho privado, entidad de previsión social
Dirección principal	Av. Holanda 64, Providencia, Santiago
Página web	www.losheroes.cl
Número atención afiliados(as)	600 2222 9999 / 600 2222 7777
Contacto corporativo	Germán Lafrentz Heinsen, gerente de Asuntos Corporativos y Negocios
Teléfono	56 2 2296 48 245
Correo electrónico	glafrentz@losheroes.cl
Contacto con inversionistas	Jorge Oliva Mol, gerente de Administración y Finanzas
Teléfono	56 2 2296 48 212
Correo electrónico	relacioninversionistas@losheroes.cl



1. SOMOS LOS HÉROES



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

SEGURIDAD

BIENESTAR

INNOVACIÓN SOCIAL

1.1. CARTA DEL PRESIDENTE

Amigas y amigos:

En nombre del Directorio de Caja de Compensación Los Héroes, tengo el agrado de presentarles en esta Memoria Integrada los resultados de nuestra gestión durante 2019, período en el que tuvimos muchos avances y también grandes desafíos, los que abordamos con profesionalismo y compromiso.

Mis primeras palabras de agradecimiento son para nuestros(as) colaboradores(as), quienes, en todo momento, trabajaron incansablemente para atender a más de un millón de afiliados(as) y a un millón setecientos mil usuarios(as) pensionados(as) y receptores(as) de subsidios del Estado, lo cual da cuenta de que la vocación de servicio y el rol social están en el ADN de nuestra cultura organizacional.



VALOR SOCIAL

La razón de ser de Los Héroes es entregar valor social a los(as) afiliados(as) pensionados(as) y trabajadores(as). Nos enorgullece decir que en 2019 la contribución social fue de \$8.800 millones, los cuales se tradujeron en un récord de cuatro millones de beneficios. De ellos, cerca del 50% fueron prestaciones de salud que aportan a mejorar la calidad de vida de nuestros(as) afiliados(as), mediante precios preferenciales para consultas médicas de las especialidades que más lista de espera tienen en el país.

Durante 2019, la cobertura de beneficios brindados por Los Héroes se ha incrementado en forma importante luego de finalizada la absorción de la ex Caja Gabriela Mistral. Se incorporaron 160.000 afiliados(as), principalmente de pequeñas y medianas empresas. El proceso de integración presentó grandes desafíos técnicos en lo relacionado con la revisión de sistemas y canales de atención para los(las) afiliados(as) que migraban. La ejecución de todo el proceso se hizo con el foco de lograr una transición adecuada para los nuevos afiliados(as) como para el personal de la ex Caja Gabriela Mistral.

Lo señalado precedentemente significó para Los Héroes un aumento de su participación a 16% en el sector de cajas de compensación, con más de un millón cien mil afiliados(as).

Destaco también el servicio que prestamos al Instituto de Previsión Social (IPS) para el pago de beneficios sociales a lo largo del país. Somos la red de seguridad social más grande de Chile, con 178 sucursales, cerca de 1.400 puntos de pagos rurales y una completa cobertura de canales virtuales. El servicio que entregamos por cuenta de IPS nos llena de orgullo. A lo largo de los nueve años que llevamos prestándolo, nuestros ejecutivos(as) han desarrollado relaciones profundas y duraderas con miles de personas que requieren ser reconocidas y atendidas con dignidad, especialmente los(as) adultos(as) mayores, tanto en zonas urbanas como rurales.

Nuestros estándares de atención son reconocidos por parte de los(as) usuarios(as) con altos niveles de satisfacción, lo cual da cuenta de que somos consistentes en este aspecto. Confirma, además que nuestro equipo humano mantiene un compromiso de atención en el que priman la cercanía y el reconocimiento de las distintas situaciones o realidades que viven los(as) afiliados(as) y usuarios(as), en especial los(as) más vulnerables.

Adicionalmente, nos enorgullece que en 2019 nos constituyéramos en la primera institución chilena en contar con infraestructura inclusiva en sus cajas de pago y baños en el 100% de nuestras sucursales. Invertimos en este proyecto \$1.700 millones, el cual beneficia a cerca de 100.000 afiliados(as) y usuarios(as) con discapacidad física, quienes ahora pueden acceder mediante rampas y atenderse en cajas habilitadas especialmente.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

1.1. CARTA DEL PRESIDENTE

SOLIDEZ EN LAS FINANZAS

En los últimos años hemos dado pasos significativos en materia de solidez financiera, que consolidamos en 2019 con un aumento de patrimonio y crecimiento sostenido de los excedentes. Emitimos en 2019 un segundo bono social por \$40.000 millones, certificado por una entidad que validó nuestra condición de entidad social, que se suma al de 2018, por un monto de UF 1 millón. Ambas colocaciones están destinadas al otorgamiento de créditos sociales para personas excluidas del sistema financiero.

Gracias a una planificación y gestión sostenida en esta materia, podemos decir que contamos con la mayor diversificación de ingresos de la industria. El 48% de nuestros ingresos operacionales brutos no proviene del crédito y mantenemos altos estándares de cobertura de riesgo en todos los ámbitos, crédito, financiero, operacional y reputacional.

En 2019 un EBTDA (ingresos netos antes de impuestos, depreciaciones y amortizaciones) de \$19.859 millones es la principal muestra de la sana gestión integral que hemos llevado adelante en la corporación.

AVANCE DE LA INCLUSIÓN SOCIAL

Durante nuestros 64 años de trayectoria, en Los Héroes hemos crecido y evolucionado para convertirnos en una plataforma de bienestar e innovación que conecta a más de un millón de afiliados(as) con servicios, beneficios y oportunidades de valor social.

Bajo ese contexto, un hito muy relevante tuvo lugar en 2019 con la autorización que otorgó la Comisión para el Mercado Financiero a nuestra filial para emitir medios de prepago, constituyéndonos en la primera entidad de la industria en tener disponible esta herramienta de inclusión social en medios de pago para nuestros(as) afiliados(as) y otras personas. “Prepago Los Héroes” es una realidad y beneficia principalmente a quienes no tienen la posibilidad de usar medios de pago más seguros que el efectivo. Permite también la opción de hacer compras nacionales e internacionales en lugares en los que solo se aceptan tarjetas como medio de pago.

En esta perspectiva, nuestra entidad filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. nos permite participar en la industria financiera de pagos y realizar un nuevo aporte a la inclusión social de miles de personas no afiliadas a Los Héroes que en Chile carecen de acceso, hasta ahora, a medios de pago distintos al efectivo, como por ejemplo, muchos adultos(as) mayores e inmigrantes.



Como pueden ver, 2019 fue un año lleno de dinamismo y crecimiento en nuestra organización. Fueron muchos los programas y actividades específicas que desarrollamos para aportar y vincularnos con nuestros grupos de interés, desde un enfoque de gestión sostenible. De todas ellas damos cuenta en las páginas de esta Memoria Integrada, en la cual ocupamos lenguaje inclusivo.

Más allá de las prestaciones, en Los Héroes buscamos generar conexiones que aporten valor social a nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as). Por eso, estamos constantemente explorando iniciativas que fomenten su relacionamiento y participación, tanto entre ellos(as) como con otras personas. Esto me hace anticipar que el proceso que iniciamos en 2019 para certificarnos en la Norma N° 3.262 de igualdad de género, conciliación de la vida laboral, familiar y personal tendrá positivas repercusiones tanto al interior de nuestra organización como en el papel de promotores que podamos jugar con nuestras empresas adherentes.

Como lo hemos demostrado, siempre estamos abiertos a explorar nuevos roles en el ámbito de la seguridad social. Esta vocación de contribuir a la sociedad es la que nos alienta a seguir creciendo como una organización robusta en lo social y sólida en lo económico.

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE

Presidente Caja de Compensación Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

1.2. NUESTRA IDENTIDAD



Quiénes somos

Somos una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, constituida bajo la regulación de la Ley N° 18.833, que forma parte del Sistema de Seguridad Social del país.

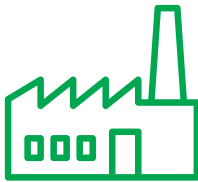
Nuestro foco es la inclusión social, porque reinvertimos nuestros excedentes en mejorar la calidad de vida de las personas.



MEMORIA INTEGRADA 2019

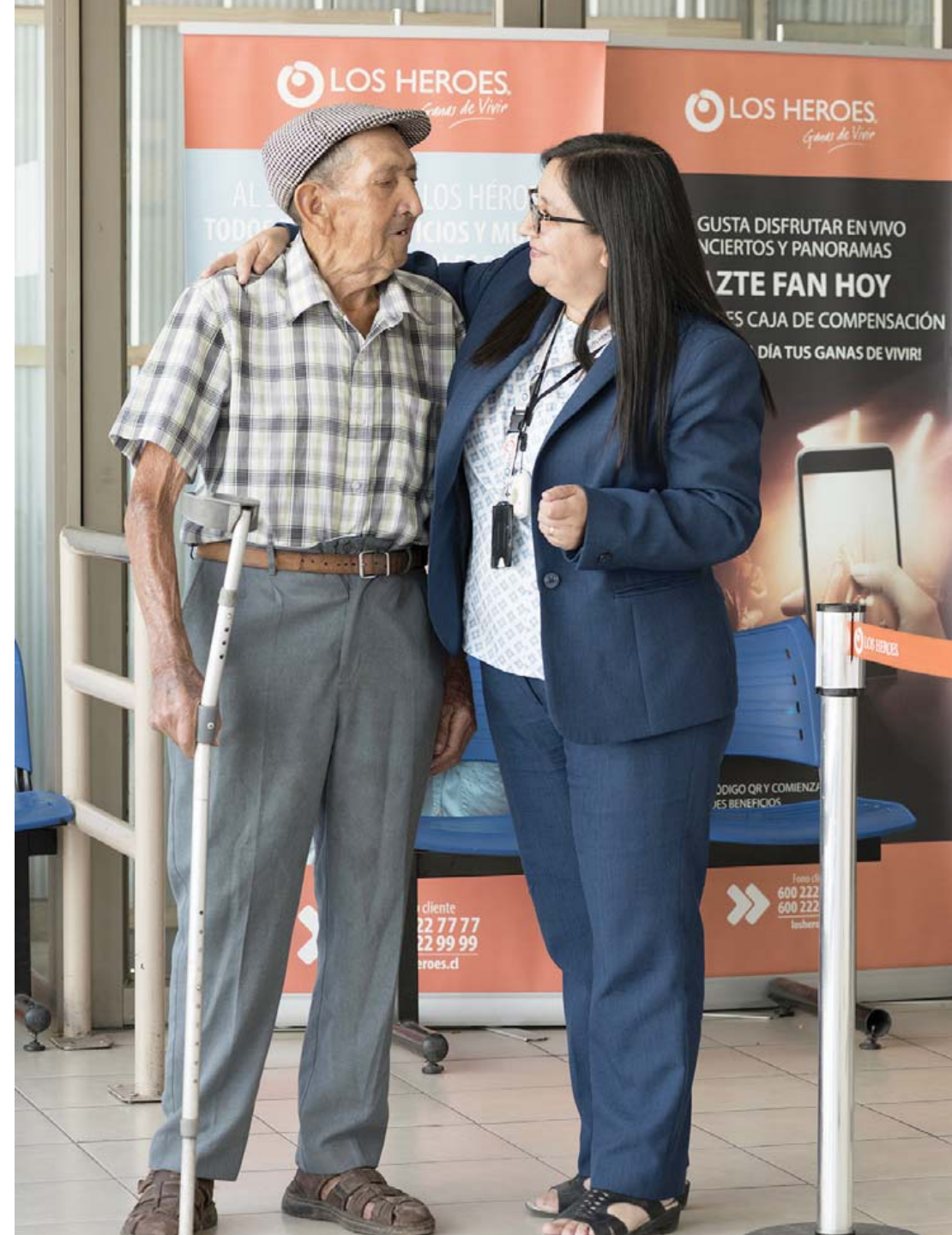
1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



Nuestro origen

Nacimos en 1955 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas AG (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar del sector.



Qué ofrecemos y a quiénes

Ofrecemos a nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as) y trabajadores(as) una diversa y extensa cartera de beneficios en salud, recreación, educación, bonos en dinero y otros contemplados en el Régimen Previsional de Prestaciones Adicionales, además de productos financieros que habilitan su inclusión social financiera, según la regulación legal del Régimen Previsional de Prestaciones de Crédito Social.

Constituimos la red de seguridad social más grande de Chile, con 178 sucursales y una completa cobertura de canales virtuales, para 655.499 pensionados(as) afiliados(as), 446.666 trabajadores(as) afiliados(as) y 1,7 millón de usuarios(as) de nuestra red de seguridad social.

Atendemos a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social (IPS) y a pensionados(as) de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y compañías de seguros. Por eso, somos actualmente la mayor organización de pago de beneficios sociales, con más de 20 millones de transacciones al año en prestaciones de servicios al Estado y otras instituciones. Entre las últimas, también están las mutuales de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, las cuales nos han encargado el pago de licencias médicas otorgadas bajo la Ley SANNA, que regula el seguro obligatorio para los padres y madres trabajadores(as) de niños y niñas afectados por una condición grave de salud.

Nuestros(as) colaboradores(as) tienen una fuerte vocación de servicio y atienden con compromiso. Su trabajo es la base de que nuestros índices de calidad de servicio superen el 90% de satisfacción.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



1.2. NUESTRA IDENTIDAD



Misión

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



Visión

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



Valores

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

Cercanía: la vida es más fácil cuando te sientes respetado(a) y acogido(a).

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

Creatividad: innovar pensando en nuestros(as) afiliados(as) nos llena de energía.

Calidad: la vida siempre premia el trabajo bien hecho.



Propósito

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

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

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019


1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



1.3. CIFRAS 2019

AFILIADOS(AS)
 **1.102.165**

PENSIONADOS(AS) AFILIADOS(AS)
 **655.499**

TRABAJADORES(AS) AFILIADOS(AS)
 **446.666**

EMPRESAS ADHERENTES
 **10.972**

Cerca de
700.000
personas recibieron 4,3 millones de beneficios

Más de
3 millones
de beneficios en salud

1,5 millones
de descuentos en farmacia

1,4 millones
de atenciones médicas en especialidades con mayor lista de espera en el país

845.844
afiliados(as) utilizaron convenios, destacando descuento en gas (582.676)

195.198
personas asistieron a eventos familiares

Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



1.3. CIFRAS 2019



Sucursales a lo largo de Chile



Puntos de pago rural ubicados en localidades de difícil acceso



Satisfacción neta en sucursales (2° semestre)



otorgados en créditos sociales



créditos sociales



seguros individuales, de los cuales 95% son seguros de vida



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



promedio mensual de transacciones de pago, sin incluir Bono Marzo



Bonos Marzo entregados



pagos IPS efectuados (sin Bono Marzo)



pagos rurales



personas atendidas en puntos de pago rural



monto de pagos rurales



Fuente: Administración Los Héroes

1.4. HISTORIA

1953

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

1955

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

1959

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

1974

Las cajas comienzan a otorgar créditos sociales a sus afiliados(as) “obreros(as)”.

1976

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

1977

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



1978

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

1989

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

1993

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

1998

Se permite afiliación de pensionados(as).

2004

Somos la primera caja de compensación en implementar Gobierno Corporativo.

2005

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

2007

La autoridad permite la afiliación de empleados(as) públicos(as) y municipales.

2008

Se inicia la afiliación de beneficiarios(a) de Pensión Básica Solidaria. Se crea el Crédito Social Hipotecario. Los Héroes es la primera caja que emite un instrumento de deuda de corto plazo al mercado de capitales (efectos de comercio).

2009

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

2010

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

2011

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



1.4. HISTORIA

2012

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

2013

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

2014

Primeros diálogos comunitarios con grupos de interés de Los Héroes.

2016

Colocación de un bono corporativo por \$33.000 millones a cinco años con una tasa del 6,8%, destinado a refinanciar pasivos. Se emiten circulares de control interno y de conductas y prácticas corporativas de la SUSESO.

2017

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

2018

Nos constituimos en la primera caja en obtener financiamiento internacional del IFC del Banco Mundial por un monto de US\$ 50 millones.

Se crea la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes.

Colocamos nuestro primer Bono Social en la Bolsa de Santiago, siendo la primera institución de la industria de la seguridad social en realizar una operación de este tipo.

Concretamos la absorción de Caja de Compensación Gabriela Mistral, lo que aumenta nuestra base a más de un millón de afiliados(as).

Nos constituimos en la primera y única caja de la industria en contar con un Modelo Interno de Provisiones de Riesgo Crédito aprobado por la SUSESO y en revelar en Notas a los Estados Financieros trimestrales las provisiones bajo la normativa IFRS9.



DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS

Los primeros estatutos de Caja Los Héroes fueron aprobados por Decreto Supremo N°632 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el 5 de agosto de 1955.

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

- 2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo
- 4. Valor social
- 5. Nuestra organización
- 6. Información financiera
- 7. Estados financieros
- 8. Acerca de esta memoria

1.5. HITOS 2019



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

+ Absorción de Caja Gabriela Mistral

Concluyó este proceso de manera exitosa, quedando totalmente integrado a Los Héroes un nuevo grupo de empresas y afiliados(as) en un plazo acotado de ejecución. Fundamentalmente, se trata de una importante base de afiliados(as) trabajadores(as) del segmento Pyme, con lo cual aumentamos nuestra participación en el sector de las cajas de compensación y superamos el millón de afiliados(as).

\$ Autorización para emitir medios de prepago

La Comisión para el Mercado Financiero autorizó a la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., filial de Caja Los Héroes, a emitir medios de prepago, constituyéndonos en la primera de la industria en tener disponible esta herramienta de inclusión social financiera para nuestros(as) afiliados(as). La medida beneficia de modo importante a los segmentos vulnerables que estaban fuera de las posibilidades de usar medios más seguros que el dinero en efectivo y acceder también a la posibilidad de hacer compras nacionales e internacionales solo disponibles a través de tarjetas.



\$ Emisión de segundo bono social

Con la emisión de un segundo bono social por \$40.000 millones, certificado y emitido en la Bolsa de Comercio, continuamos consolidando la solidez financiera de nuestra caja (primer bono fue emitido en 2018 por un monto de UF 1 millón). La colocación del segundo bono está también destinado al otorgamiento de créditos sociales para personas excluidas del sistema financiero.

Beneficios

Durante 2019 se otorgaron más de cuatro millones de beneficios a afiliados(as) pensionados(as) y trabajadores(as), lo que corresponde una contribución social de \$8.800 millones.



Infraestructura inclusiva

Nos constituimos en la primera institución chilena en incorporar infraestructura inclusiva en el 100% de sus sucursales. La medida consiste en la adaptación de las oficinas con rampas, módulos de atención de baja altura y baños especialmente acondicionados para atender a más de 100.000 usuarios(as) con discapacidad física. La implementación de este proyecto contempló una inversión de \$1.700 millones.



Convenio colectivo

Se establece un importante convenio colectivo por tres años con los sindicatos de trabajadores(as) existentes en Los Héroes, fruto de un relevante proceso y acuerdo final que refleja una gran disposición de las partes para que trabajemos en un ambiente positivo, cumpliendo nuestra misión social.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

- 2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo
- 4. Valor social
- 5. Nuestra organización
- 6. Información financiera
- 7. Estados financieros
- 8. Acerca de esta memoria



 **Consolidación del CIPEM**

El Programa de Conocimiento e Investigación en Personas Mayores (CIPEM), instancia conjunta entre Los Héroes y la Universidad del Desarrollo, se consolida con una nueva entrega de estudios. Los trabajos realizados por investigadores especializados en adultos(as) mayores han demostrado que el envejecimiento de la población es uno de los principales desafíos para las políticas públicas del siglo XXI, y es importante fortalecer las investigaciones en torno a la materia. Estos trabajos fueron entregados a autoridades y organizaciones responsables del diseño de políticas públicas. Para más información y descargar estudios, visitar www.cipem.cl

Algunas conclusiones de los estudios:

1. En Chile, la esperanza de vida bordea los 80 años, similar al promedio de la OCDE, superando a países como Hungría y Estados Unidos. Entre 1960 y 2016, la esperanza de vida de la población chilena aumentó en 22,2 años, siendo uno de los países con mayor aumento de la OCDE.
2. Los cambios demográficos han extendido el período laboral de los adultos mayores en la práctica, muchas veces sin mediar cambios legales. La tasa efectiva de retiro en Chile alcanza los 71,3 años, siendo superado solo por Corea del Sur y México en el contexto de los países OCDE.
3. El 72% de las personas mayores de 60 no tiene ninguna condición permanente, es decir, problemas como la ceguera, sordera y la dificultad física o de movilidad, sin embargo, el 51% de la población de 80 años y más declara sí tenerla.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

 **Inicio de certificación en igualdad de género**

Se firma el convenio de colaboración con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, para iniciar el proceso de certificación de la Norma Chilena N° 3262 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Por nuestra definición inclusiva y rol social, en Los Héroes asumimos el desafío de implementar políticas y protocolos que garanticen el trato digno y el respeto a las personas dentro de la organización y, a la vez, impulsar la norma entre nuestras empresas afiliadas.

 **Diez años de Nuevos Héroes**

Cumple 10 años esta importante iniciativa social que nos llena de orgullo y que está orientada a destacar y reconocer a personas a lo largo de todo nuestro territorio, que hacen aportes desinteresados a sus comunidades.



1.6. NUESTRO APOORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como actores comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, en Los Héroes adherimos a los Principios de Pacto Global ONU y enfocamos nuestros esfuerzos en los asuntos que generan mayor impacto al desarrollo sostenible. Nuestro compromiso es seguir velando por políticas y medidas sociales concretas que contribuyan a un nuevo país, más inclusivo e innovador.



Los créditos sociales que ponemos a disposición de nuestros(a) afiliados(as) contribuyen a la **meta 1.4**, la cual busca “garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los(as) pobres y los(as) más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación”.



A través del proceso de certificación en la Norma N°3262 de igualdad de género iniciado en 2019, nuestra organización contribuye a las siguientes **metas: 5.5**, que busca “asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública”, y **5.c**, orientada a “aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles”.



Nuestra Política de Proveedores es una herramienta concreta para administrar positivamente el impacto económico que generamos y así contribuir a la **meta 10.3**, que busca “garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, eliminando también prácticas discriminatorias”.

En Los Héroes contamos con un programa de capacitación en oficios, principalmente repostería, que ofrece herramientas concretas de autosustento a grupos que suelen encontrarse en situación de vulnerabilidad y precariedad socioeconómica. Esta iniciativa contribuye directamente a la **meta 10.3**, pues este tipo de formación, desde la elaboración de un producto hasta su comercialización, ayuda a disminuir la desigualdad de oportunidades.

A través del Programa CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores) contribuimos al ODS 10, ya que las investigaciones que en este se desarrollan tienen el objetivo de proveer información actualizada y en profundidad acerca de un grupo vulnerable y creciente en tamaño en la sociedad chilena, con el fin de que puedan elaborarse políticas públicas y medidas concretas para garantizar la igualdad de oportunidades y generar instancias adecuadas para su bienestar.



A través de los beneficios de salud que brindamos a nuestros(as) afiliados(as), en Los Héroes colaboramos con la **meta 3.8**, consistente en “lograr la cobertura sanitaria universal, en particular el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguras, eficaces, asequibles y de calidad para todos(as)”.



En Los Héroes cuidamos a nuestros(as) colaboradores(as) con el cumplimiento de la normativa laboral y beneficios dirigidos a su bienestar y calidad de vida, con lo cual contribuimos a la **meta 8.5** que se enfoca en el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para mujeres y hombres. Asimismo, mediante los créditos sociales disponibles para nuestros(as) afiliados(as), colaboramos con la **meta 8.10**, que busca “fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos(as)”.



Nuestros(as) afiliados(as) y colaboradores(as) pueden acceder a un conjunto de beneficios para financiar o costear gastos específicos en educación. Este esfuerzo contribuye a la **meta 4.b** que busca, concretamente, aumentar el número de becas en la población mundial. Asimismo, los créditos sociales también son usados para financiamiento de educación en las familias.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

1.6. NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Con la red de parques que tenemos a disposición de nuestros(as) afiliados(as) contribuimos a la **meta 11.3**, que apunta a “proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles”. Esta contribución beneficia a afiliados(as) pensionados(as), afiliados(as) trabajadores(as) y sus familias. Con autorización de la SUSESO tenemos convenios que permiten el uso gratuito de algunos de nuestros parques por colegios subvencionados que atienden a niños de familias de menores ingresos, para sus clases de gimnasia.



Al digitalizar el proceso de tramitación y entrega del crédito social, como también el de licencias médicas, contribuimos a la **meta 12.5**, que busca la reducción de desechos, en este caso de papel.



En Los Héroes, el Gobierno Corporativo en su conjunto y en especial la conformación y responsabilidad que tienen sus comités promueven un modelo de gestión inclusivo, transparente y accesible. Tanto por la diversidad de temas que abordan, como por la realización permanente de sesiones de trabajo, los comités posibilitan el acceso de información en todos los niveles de la organización. Esta forma de funcionamiento contribuye a la **meta 16.3**, que apunta a “crear a todos los niveles, instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”, y la **meta 16.7**, cuyo propósito es “garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades de la organización”.



El Programa CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores) contribuye de manera clara y directa a las **metas 17.7 y 17.9**, en el sentido de que representa una alianza eficaz entre una universidad y una entidad sin fines de lucro para desarrollar conocimiento que permita entender el fenómeno del envejecimiento y su contexto socioeconómico. También contamos con una serie de alianzas con el objeto de entregar las prestaciones sociales en diferentes ámbitos, como son: salud, educación, recreación. Finalmente, existen convenios con ciertas instituciones del Estado, como por ejemplo los programas de vacunación a los afiliados(as) y usuarios(as) mayores con el Ministerio de Salud.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

1.7. CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE



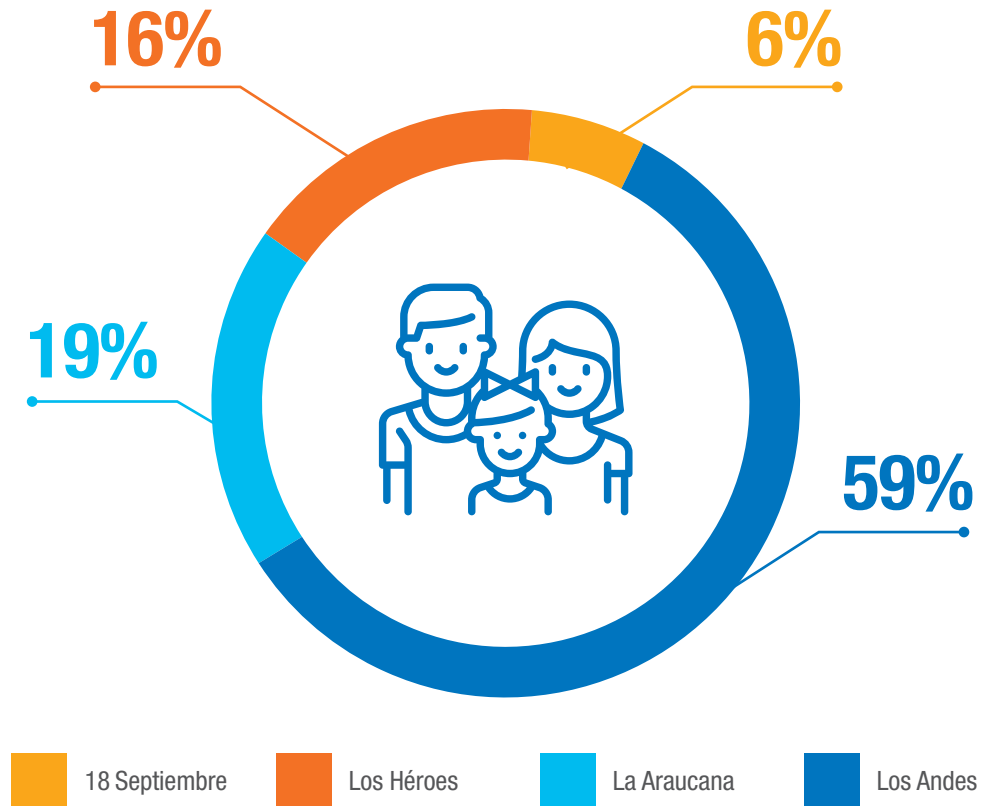
Las cajas de compensación son entidades previsionales privadas que se encargan de administrar prestaciones de seguridad social apoyando la labor que en esta materia realiza el Estado y, además, entregan directamente con recursos propios de su Fondo Social varios beneficios y subsidios a sus afiliados(as).

Además, las cajas juegan un rol importante en la inclusión social de grupos de menores ingresos, mediante el otorgamiento de créditos sociales y otras prestaciones a sus afiliados(as).

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

La industria está conformada por cuatro corporaciones, todas supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en su calidad de emisoras de instrumentos de oferta pública. Asimismo, son fiscalizadas por la Contraloría General de la República.

PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR SEGÚN NÚMERO DE AFILIADOS(AS)



Fuente: SUSESO.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

1.7. CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

Número total de afiliados(as)	
Caja	2019
Los Andes	4.097.975
La Araucana	1.306.522
Los Héroes	1.102.165
18 de Septiembre	428.239
Total	6.934.901

Fuente: SUSESO

Número de pensionados(as) afiliados(as)	
Caja	2019
Los Andes	422.753
La Araucana	240.594
Los Héroes	655.499
18 de Septiembre	137.682
Total	1.456.528

Fuente: SUSESO

Número de trabajadores(as) afiliados(as)	
Caja	2019
Los Andes	3.675.222
La Araucana	1.065.928
Los Héroes	446.666
18 de Septiembre	290.557
Total	5.478.373

Fuente: SUSESO

Número de empresas afiliadas	
Caja	2019
Los Andes	57.173
La Araucana	8.716
Los Héroes	10.972
18 de Septiembre	10.132
Total	86.993

Fuente: SUSESO

RELACIONAMIENTO GREMIAL

Cajas de Chile

Somos miembros de Cajas de Chile, asociación gremial que actúa como integradora de la industria con las autoridades, gremios, centros de investigación, organizaciones internacionales, empresas, trabajadores(as) y medios de comunicación.

En esta entidad buscamos aportar el conocimiento y la experiencia que hemos adquirido, para fortalecer el servicio a los(as) afiliados(as) mediante un trabajo en conjunto con la autoridad en pro de mejoras normativas en beneficios, agilidad y calidad de atención.



1.8. MARCO LEGAL

En nuestra calidad de caja de compensación de asignación familiar, en Los Héroes nos regimos por la Ley N°18.833, sus reglamentos, estatutos y, supletoriamente, por las disposiciones del título XXXIII, libro I del Código Civil.

Conforme al marco legal establecido para las cajas de compensación, nuestra constitución se materializó a través de un Decreto Supremo expedido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que nos concedió personalidad jurídica y aprobó los estatutos de la organización.

Los Estatutos de Los Héroes constituyen uno de los pilares esenciales de nuestro Gobierno Corporativo, y junto a las normas, principios y políticas regulan la integración y funcionamiento de los órganos del gobierno de la caja, como son el Directorio y la Alta Administración.

En la sesión de Directorio N°718 se aprobó la Reforma de Estatutos de Los Héroes CCAF, sesión que fue reducida a escritura pública con fecha 31 de enero de 2012. La reforma fue aprobada mediante D.S. N°44 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social correspondiente al año 2012 y publicado en el Diario Oficial el 24 de mayo de 2012.

Las entidades que regulan a Los Héroes CCAF son la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nuestra caja también se rige por lo indicado por la SUSESO en la Circular N°3237-2016, que se refiere a las Normas sobre Conducta y Prácticas Corporativas, y la Circular N°3348-2017, que permite financiamiento internacional a las cajas de compensación de asignación familiar.

Adicionalmente, en 2017 entró en vigor la Ley N°20.950, que autoriza la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos o cualquier otro sistema similar (tarjetas de prepago) por parte de empresas no bancarias, incluidas las cajas de compensación.

1.8.1. Régimen previsional sobre prestaciones de crédito social

El régimen sobre prestaciones de crédito social está normado por la Ley N°18.833 y por el Decreto N°91 de 1979 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija su reglamento. El crédito social opera como alternativa creada para los(as) afiliados(as) a las cajas, para hacer frente a contingencias o satisfacer necesidades relativas al trabajo, educación, salud, recreación y ahorro previo para adquisición de viviendas, entre otros requerimientos de la misma naturaleza.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2. GOBIERNO CORPORATIVO



COMPROMISO

TRANSPARENCIA

Y SUSTENTABILIDAD

2. GOBIERNO CORPORATIVO



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

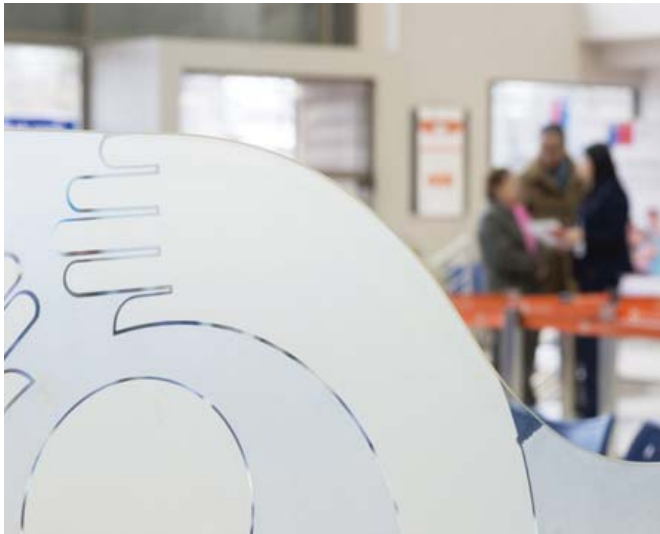


En Los Héroes definimos nuestro Gobierno Corporativo como el conjunto de principios y normas internas que establecen los estándares y regulan la estructura, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la institución, como lo son el Directorio y la Alta Administración, para que desarrollen sus funciones y tomen decisiones en pos del bienestar de los(as) afiliados(as).

2.1. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Gobierno Corporativo se sustenta en la transparencia, en una gestión estratégica y operacional de alto estándar, la identificación, la mitigación y el seguimiento de los riesgos relevantes y un fuerte compromiso social frente a la sociedad, representada en los grupos de interés con los cuales nos relacionamos regularmente.

Para el cumplimiento de nuestra misión como entidad de previsión social, masiva y de amplia cobertura, hemos establecido las siguientes prácticas de gobernanza:



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



LIDERAZGO DIRECTORIO

El liderazgo lo ejerce el Directorio como cuerpo colegiado, que es colectivamente responsable del éxito de la entidad, estableciendo una clara división de responsabilidades entre los lineamientos y políticas que define su gestión y la responsabilidad ejecutiva.



TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El respeto y la aplicación de la transparencia constituyen valores fundamentales, a fin de mantener la confianza de todos los grupos de interés. En Los Héroes esperamos de cada colaborador(a) su compromiso total con la transparencia, revelando y abordando todos los riesgos de una manera abierta y directa. La toma óptima de decisiones depende de tener todos los hechos totalmente revelados.



PROBIDAD

Promueve que todas las actuaciones de nuestra organización se realicen cumpliendo la legalidad vigente y dentro de un marco ético que establezca los estándares de conducta en el desarrollo de nuestras actividades.



SUSTENTABILIDAD

Busca aportar valor a los grupos de interés y fomenta la cooperación activa con ellos, con el objetivo de proyectar a la institución en el largo plazo y aportar en mejorar el bienestar de los(as) afiliados(as).



RELACIONES CON LOS(AS) AFILIADOS(AS), ENTIDADES EMPLEADORAS ADHERENTES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Los Héroes respetamos y hacemos respetar estrictamente los derechos que la ley y los estatutos consagran a los(as) afiliados(as) y entidades empleadoras adherentes de la institución, asegurándonos de que exista una relación constructiva e informada de las materias y situaciones que más interesan o preocupan a estos(as). Reconocemos y valoramos la actuación legítima de los grupos de interés, que no solo buscan beneficiar a la comunidad, sino que a la propia institución a través de la revisión crítica que hacen de sus actuaciones.



CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGO

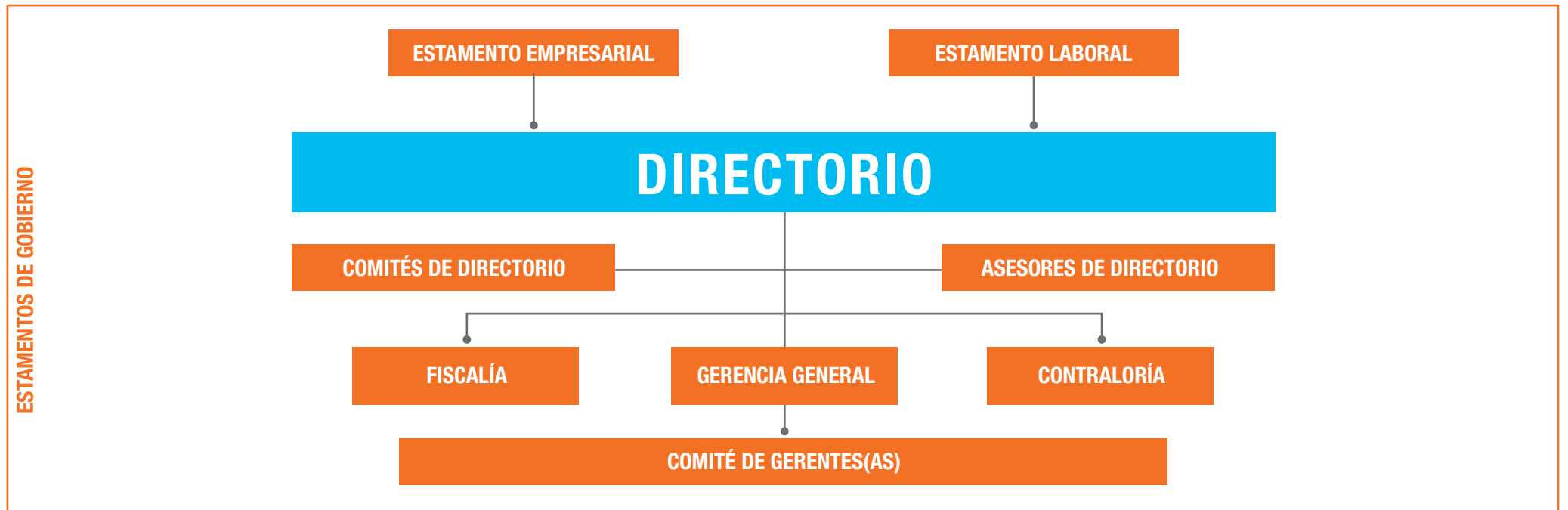
En Los Héroes somos responsables de determinar la naturaleza y el alcance de los riesgos significativos que estamos dispuestos a tomar para alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Para ello, el Directorio mantiene un sólido sistema de gestión de riesgo y control interno.

2.1. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Dicho modelo considera los siguientes actores y relaciones:



GOBIERNO CORPORATIVO LOS HÉROES



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



2.1. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Como responsable de la administración superior de nuestra caja, el Directorio provee liderazgo, dirección estratégica y vela por el cumplimiento de los objetivos que establecen la ley y los estatutos.

Su objetivo principal es lograr crecimiento y éxito futuro de la organización, creando **valor sustentable en un marco de transparencia, con una adecuada gestión estratégica y operacional, control focalizado de riesgos, compromiso social frente a la comunidad, al mercado y otros grupos de interés.** Para ello, el Directorio y cada uno de sus miembros tienen las siguientes funciones o deberes:

a. Deber de diligencia y cuidado

- Emplear en el ejercicio de sus funciones el cuidado y diligencia que las personas aplican ordinariamente en sus propios negocios y responder solidariamente de los perjuicios que se ocasionen a nuestra caja por sus actuaciones dolosas o culpables. También responder individualmente de los ilícitos que pueda haber cometido en el ejercicio de sus funciones.
- Todos los directores deben ser capaces de dedicar tiempo suficiente a la entidad para cumplir sus responsabilidades con eficacia.

b. Deber de lealtad

- Actuar protegiendo los intereses de nuestra entidad y abstenerse de realizar toda conducta que pueda perjudicar dichos intereses. Los directores deben lealtad a los(as) afiliados(as), entidades empleadoras adheridas y otros grupos de interés, independientemente de su origen y procedimiento para su designación y de cualquier otro interés personal específico que pudieran tener. No deben poner sus intereses personales por sobre los de la institución.

c. Deber de reserva

- Guardar reserva respecto de los negocios de Caja de Compensación Los Héroes y de la información a que tengan acceso debido a su cargo y que no haya sido divulgada oficialmente. No rige este deber cuando la reserva lesione el interés corporativo o se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción de los estatutos, de las leyes o de la normativa dictada por la Superintendencia de Seguridad Social, Comisión para el Mercado Financiero y otras autoridades fiscalizadoras que la puedan supervisar en el ejercicio de sus funciones.

d. Deber de rendir cuenta

- Rendir cuenta del ejercicio de su cargo. La rendición de cuentas constituye el deber legal y ético que tienen todos y cada uno de los miembros del Directorio en forma colegiada e individual de responder por la dirección superior y administración, manejo y rendimiento de los fondos, bienes y recursos de la institución, de los resultados logrados y del cumplimiento normativo en el ejercicio del mandato que les ha sido conferido.

e. Deber de informar

- Proporcionar a los grupos de interés la información suficiente, fidedigna y oportuna que la ley y, en su caso, la Superintendencia de Seguridad Social y otra autoridad fiscalizadora competente determinen respecto de la situación legal, económica y financiera de la entidad, o que en Los Héroes decidamos voluntariamente divulgar.

f. Deber de independencia y derecho a discrepar

- Mantener la independencia y autonomía en sus decisiones y votaciones, sin dejarse influir por la mayoría o por otros directores. Decidir en base de su sano entendimiento cuál es la mejor decisión para la institución, sus afiliados(as) y colaboradores(as) y para el cumplimiento de la misión de nuestra caja. Por tanto, un director tiene derecho a discrepar de los demás miembros sin que ello le pueda significar detrimento o menoscabo. Podrá fundar su rechazo o discrepancia en las reuniones y dejar constancia en actas si así lo estima pertinente.

Para lo anterior es el Directorio quien aprueba los objetivos estratégicos y las políticas que propone la Alta Administración en sus diversos ámbitos de acción, tales como por ejemplo las Políticas de Riesgos de Crédito, Operacional y Financiero.

2.1. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

2.1.1. Representación y elección del Directorio

Nuestro Directorio se compone de seis miembros que son elegidos cada tres años con posibilidad de reelección. De ellos, tres representan a los trabajadores(as) afiliados(as) (estamento laboral) y tres a las entidades empleadoras adherentes (estamento empresarial).

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

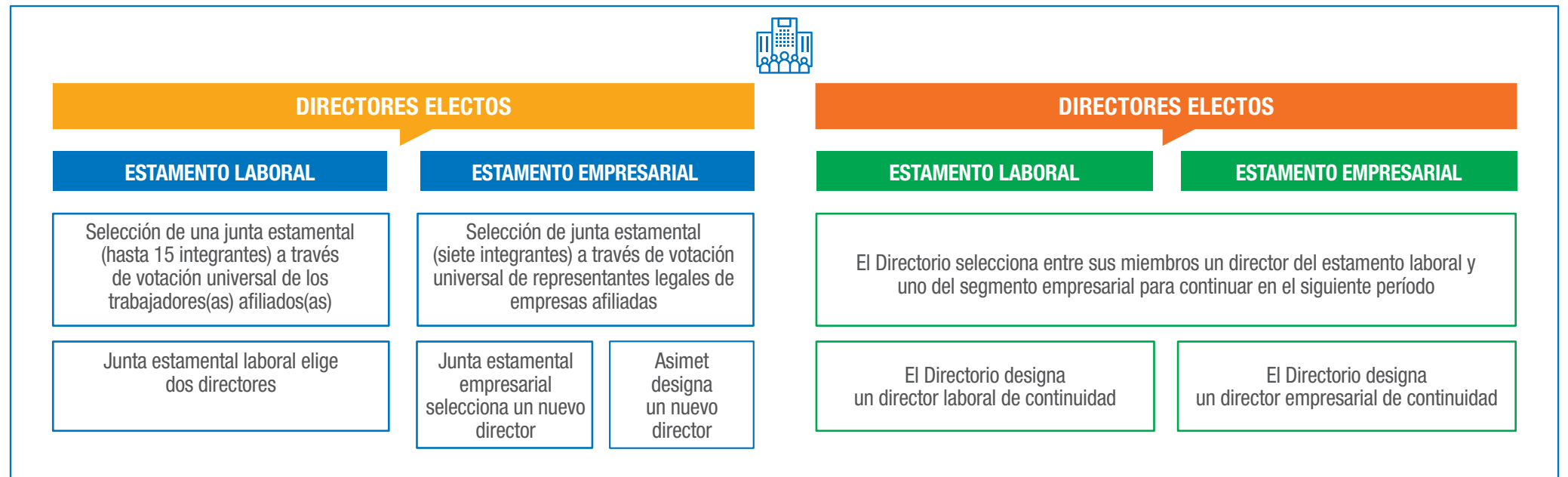
El modelo de nombramiento de los directores es mixto, ya que se utilizan procedimientos tanto de designación como de elección por parte de las entidades empleadoras adherentes y de los(as) trabajadores(as) afiliados(as).

En la elección de los dos representantes del estamento empresarial, una junta de siete integrantes, compuesta por representantes legales de empresas afiliadas, selecciona un nuevo director. Por su parte, Asimet – entidad fundadora de Los Héroes – designa a un nuevo director.

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

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

PROCESO DE DESIGNACIÓN Y DE ELECCIÓN DEL DIRECTORIO



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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.2. DIRECTORIO



ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
PRESIDENTE / 6.786.991-5

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



GABRIEL RIVEROS INFANTE
VICEPRESIDENTE / 5.567.753-0

Técnico Superior Eléctrico de INACAP con mención en potencia Eléctrica, además de Técnico Electrónico de nivel Superior de INACAP. Experto en Administración de Empresas y en Gobierno Corporativo del ESE, Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes.
Jefe de Servicios Externos y Administrador de Contratos de Biopackaging Corrugados (filial de CMPC) y presidente del sindicato profesional de CMPC y Presidente de Servicio de Bienestar.
Director de Los Héroes desde 1987 por el estamento laboral y vicepresidente del Directorio desde 1990.



GASTÓN LEWIN GÓMEZ
DIRECTOR / 6.362.516-7

Máster en Administración de Empresas IDE-CESEM (España) y Diplomado en Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
Expresidente de ASIMET AG.
Exvicepresidente de Sofofa.
Director de Los Héroes por el estamento empresarial desde 2014.
Director de CSH, Linde High Lift, Formac, Ducasse Industrial.



MARCELO OYARCE CIFUENTES
DIRECTOR / 8.699.650-2

Técnico en Administración de Empresas.
Técnico en mantención en informática de ASMAR, Talcahuano y delegado sindical de trabajadores de ASMAR, Talcahuano desde 2014.
Director de Los Héroes desde 2010 por el estamento laboral, reelegido en 2017.



MARCELO SOLÍS HERNÁNDEZ
DIRECTOR / 14.268.962-6

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



ARTURO LYON PAROT
DIRECTOR / 5.256.612-6

Técnico mecánico de INACAP. Ha participado en varios programas de Administración y Gestión de Empresas de la Escuela de Negocios - ESE, de la Universidad de Los Andes.
Socio gerente de Maestranza Almahue SpA y de las sociedades de inversión Mac SpA, Inversiones Almahue SpA, LyG SpA. También es socio fundador de Zolkan SpA.
Expresidente de ASIMET. Presidente de la Corporación Educacional de ASIMET.
Director de Los Héroes por el estamento empresarial desde 2017.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.3. COMITÉS DEL DIRECTORIO

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

Se evalúan, además, proyectos y cursos de acción que son presentados luego al Directorio para su aprobación. Se analizan riesgos y se definen acciones.

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

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

Comité de Auditoría

- Gabriel Riveros (presidente)
- Gastón Lewin



Comité de Riesgo

- Alfredo Kunze (presidente)
- Arturo Lyon



Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

- Alfredo Kunze (presidente)
- Gabriel Riveros
- Gastón Lewin
- Arturo Lyon



Comité de Personas y Gobierno Corporativo

- Alfredo Kunze (presidente)
- Gabriel Riveros
- Gastón Lewin



2.3.1. Comité de Auditoría

Integrantes:

Gabriel Riveros (presidente) y Gastón Lewin (director)



Funciones:

- Verificar la eficiencia del sistema de control interno de la entidad realizando, entre otros, seguimiento de compromisos asumidos por la Administración, velar por la efectividad del control interno, velar por la implantación de políticas y procedimientos.
- Revisar la información financiera que se entregará al mercado y organismos reguladores y fiscalizadores, e informar al Directorio de los principales aspectos de estos.
- Apoyar al Directorio con la gestión de la relación con los(as) auditores(as) externos(as).
- Revisar el alcance y el desarrollo del plan de trabajo del área de Contraloría y tomar conocimiento de sus actividades.
- Analizar las transacciones entre partes relacionadas y conflictos de interés, procurando que la entidad se desenvuelva en un marco de valores éticos y de honradez.
- Proponer al Directorio una nómina y la recomendación para la elección del o la profesional externo(a) o empresa consultora que asesorará al comité.
- Recomendar a la Administración la contratación de servicios externos para la ejecución de tareas que sean de interés del comité.
- Revisar cualquier situación que, a juicio del Directorio o de los integrantes del comité, amerite su intervención.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



2.3. COMITÉS DEL DIRECTORIO

- Revisar los sistemas de remuneraciones.
- Tomar conocimiento anualmente de la independencia que tiene el área de Auditoría Interna dentro de la organización.
- Velar porque la Contraloría cumpla su función de asesoría a la Alta Administración, esto es agregar valor al efectuar recomendaciones y consejería en materias de su competencia, como se describe en el Manual de Auditoría Interna.
- Aprobar cambios y actualizaciones de políticas, manuales y/o procedimientos relacionados con la Contraloría y con las asociadas a la prevención de delito. Dichas aprobaciones deberán ser informadas posteriormente al Directorio.

Particularmente para temas de prevención y cumplimiento, sus funciones son:

- Supervisar la aplicación de los lineamientos y de sus documentos asociados, asegurando que estos se encuentren alineados con las directrices establecidas por la normativa legal y reglamentaria vigente y por las directrices otorgadas por las entidades reguladoras.
- Requerir periódicamente información sobre la evolución de las acciones de prevención, detección y tratamiento de fraudes.
- Evaluar los casos que remita el área de fraudes a efectos de determinar el curso de acción a seguir (iniciar un procedimiento de investigación interna, realizar la denuncia pertinente, tomar medidas disciplinarias, etcétera).
- Efectuar el seguimiento de los compromisos y planes de acción diseñados para mitigación de riesgos de fraudes.
- Revisar las políticas para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero y delitos tipificados en la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

2.3.2. Comité de Riesgo

Integrantes:
Alfredo Kunze (presidente)
y Arturo Lyon (director)



Funciones:

- Proponer, para aprobación del Directorio, nuevas políticas que permitan gestionar los riesgos a los cuales se ve expuesta la organización.
- Aprobar, informando al Directorio, cambios y actualizaciones parciales de políticas, códigos y manuales vigentes (que por norma externa así lo requieran), que permitan adaptar la gestión de riesgos a los cambios que se produzcan en el entorno de la organización.
- Supervisar que se haya establecido un programa de administración de riesgo efectivo y consistente con la estrategia de la institución y el nivel de tolerancia de riesgo definido o proponer redefinirlo si fuera el caso.
- Supervisar que se hayan implementado procedimientos adecuados para identificar, medir, monitorear y mitigar todos los tipos de riesgos identificados. Esto incluye las políticas, metodologías y asignación de los recursos y provisiones correspondientes.
- Proponer al Directorio los límites que reflejan el nivel de aceptación de riesgos o el monto de riesgo monetario, financiero y no financiero a ser asumido por el negocio como un todo, los que deben ser cumplidos a nivel ejecutivo.
- Proponer al Directorio la estructura de atribuciones de aprobación de riesgos a nivel ejecutivo dentro de los límites específicos establecidos.

- Monitorear el comportamiento de los niveles de riesgo de crédito, financiero, operacional, etcétera, con el objetivo de verificar que el desempeño se encuentre dentro de lo esperado e identificar oportunamente desviaciones.
- Procurar que se verifique en forma independiente el nivel de cumplimiento de las políticas, procedimientos, reportes y límites establecidos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de riesgo establecidos.
- Proponer al Directorio excepciones a los límites establecidos en las políticas.
- Informar al Directorio acerca de la situación de Los Héroes en términos de riesgos.
- Aprobar y monitorear el cumplimiento del plan anual del comité.
- Proponer al Directorio una nómina y hacer una recomendación para la elección de los(as) profesionales externos(as) o empresas consultoras en caso de que el comité lo estime necesario.
- Analizar los antecedentes y recomendar al Directorio la contratación de empresas clasificadoras de riesgo.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria

2.3. COMITÉS DEL DIRECTORIO

2.3.3. Comité de Personas y Gobierno Corporativo

Integrantes:

Alfredo Kunze (presidente), Gabriel Riveros y Gastón Lewin (directores)



Funciones:

- Conocer el Plan Estratégico de Los Héroes e indicadores asociados que reflejarán su cumplimiento, para revisar y proponer aprobación al Directorio de los indicadores específicos de la Matriz Anual de Desempeño Corporativa y Gerencial. Aprobar modificaciones y excepciones a estas matrices, informando al Directorio.
- Aprobar propuestas para el Directorio de definición del mercado de referencia para análisis de compensaciones del rol ejecutivo.
- Analizar y entregar lineamientos para integrar las mejores prácticas de compensaciones del mercado, relevante para atraer y retener a los(as) ejecutivos(as).
- Aprobar la presentación al Directorio de la definición de la Política de Compensaciones de Ejecutivos(as) en función de la competitividad de mercado y equidad interna.
- Aprobar la metodología de evaluación de cargos y escala de grados del rol ejecutivo.
- Analizar y aprobar la propuesta al Directorio del sistema de incentivos de los ejecutivos(as).
- Aprobar los criterios de atracción y selección de ejecutivos(as).
- Aprobar el modelo de gestión de desempeño en base a modelo de competencias.

- Conocer la evaluación anual de desempeño de los gerentes de Primer Reporte.
- Conocer los informes que hubieren sido requeridos por entidades regulatorias o por el Directorio.
- Analizar el contenido, procedimiento y alcance de los informes emanados de auditores(as) – internos(as) o externos(as) – en materias propias de la competencia del comité.
- Proponer al Directorio la designación del(la) o los(as) asesores(as) del comité cuando sea necesario.
- Conocer y recomendar acciones relativas a relaciones laborales y prevención de riesgo ocupacional.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria

2.3.4. Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Integrantes:

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



Funciones:

- Generar una visión única respecto del plan estratégico de largo plazo de Los Héroes, con los planes de contribución social, de negocios, de tecnología y de imagen corporativa.
- Velar por el cumplimiento de estos cinco planes en un adecuado ambiente de control interno y cumplimiento normativo.
- Generar y gestionar los planes de contribución social, de negocios, de tecnología y de imagen corporativa.
- Definir y controlar los planes anteriormente detallados.
- Analizar la propuesta de presupuesto anual y revisar su gestión y resultado periódico.
- Revisar y analizar la propuesta del programa anual de prestaciones adicionales de Los Héroes.
- Revisar y analizar el programa de crédito social de cada año.
- Revisar periódicamente: los resultados comerciales, de contribución social, de la competencia, de calidad de servicio, de comunicaciones corporativas, de proveedores, entidades relacionadas y asuntos públicos.
- Aprobar gastos sobre \$270 millones y hasta \$539 millones, de lo cual se entregará oportuno informe al Directorio.

2.4. ASESORÍAS AL DIRECTORIO

El Directorio designa asesores(as) externos(as) de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, para que participen en los Comités de Directorio y apoyen la gestión integral de nuestra caja. Los(as) asesores(as) externos(as) dan su opinión en las respectivas sesiones de comité cuando sean requeridos(as), participando en materias de su especialidad, profundizando en el conocimiento de temas relevantes que requieren de un análisis específico, a fin de que los directores puedan informarse debida y oportunamente para tomar las mejores decisiones posibles.

Los profesionales independientes que asesoraron al Directorio y a los comités de Directorio durante 2019 fueron:



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

JOSÉ MONSALVE ASSEF ASESOR DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con MBA en esta misma institución. Profesional de amplia trayectoria en empresas de auditoría externa de reconocido prestigio.

Fue socio principal de Langton Clarke/Arthur Andersen y posteriormente managing partner de Ernst & Young Chile. Actualmente es profesor de posgrado en Gobiernos Corporativos de la Universidad Finis Terrae, Consejero del Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno y socio de Abako Partners Consultores. Desde el año 2006 asesora al Comité de Auditoría de Los Héroes.

FERNANDO MENCHACA OLIVARES ASESOR DEL COMITÉ DE RIESGO

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

CLAUDIO SKÁRMETA MAGRI ASESOR DEL COMITÉ DE ESTRATEGIA Y BENEFICIOS SOCIALES

Asesor del Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Economista de la Universidad de Chile y M.A. en Macroeconomía Avanzada y Comercio Internacional en UK. Se ha desempeñado por más de 36 años en el sistema financiero.

Junto a un grupo de destacados profesionales integró la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (actualmente parte de la CMF), que se convirtió en modelo para América Latina.

Fue gerente general del Banco Santander, vicepresidente de Retail Financiero de Paris y vicepresidente ejecutivo y fundador del Banco Paris.

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

GUSTAVO FAVRE DOMÍNGUEZ ASESOR DEL COMITÉ DE RIESGO Y DEL COMITÉ DE ESTRATEGIA Y BENEFICIOS SOCIALES

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile. Actualmente es director de Haciendas Talinay y de la Sociedad Emisora de Tarjetas de Prepago Los Héroes. Ha sido miembro del Comité de Auditoría del Banco Central de Chile y del BancoEstado.

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

2.4. ASESORÍAS AL DIRECTORIO

Desembolso por asesorías contratadas por el Directorio en el período 2018 (cifras en miles de \$)

Asesor	Servicios prestados	2019	2018
Deloitte Auditores y Consultores Ltda.	Auditoría estados financieros	119.210	184.258
Humphreys Clasificadora de Riesgos Ltda.	Clasificación de riesgos	11.488	24.856
International Credit Rating Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	4.210	-
Fitch Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	10.020	8.176
Fernando Menchaca Olivares	Asesoría Comité de Riesgo	17.194	16.788
Gustavo Favre Domínguez	Asesoría Comité de Riesgo	23.629	21.822
José Monsalve Assef	Asesoría Comité de Auditoría	24.588	22.332
Claudio Skármeta Magri	Asesoría Comité de Estrategia y Beneficios Sociales	22.042	21.660

Fuente: Administración Los Héroes

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

Tipo	2019	2018
Auditoría	155.216	184.258
Comercial	27.810	57.553
Estratégica	190.623	200.008
Financiera	88.189	163.278
Infraestructura	46.381	82.617
Legal	13.319	54.150
Recursos Humanos	0	11.026
Seguridad	0	9.306
Tecnología	158.490	157.824
Tributaria	44.810	41.358
Total	724.838	960.838

Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



2.5. ALTA ADMINISTRACIÓN Y PRINCIPALES EJECUTIVOS(AS)



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.5. ALTA ADMINISTRACIÓN Y PRINCIPALES EJECUTIVOS(AS)



ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS
 GERENTE GENERAL
 12.423.769-6

Ingeniero civil industrial de la Universidad de Chile.

Amplia experiencia en gestión de servicios financieros para personas y empresas en las principales áreas de negocio de la banca nacional, tras ocupar diversos cargos en Banco Santander, Banco Security, Banco Itaú y BBVA Chile. Ingresó a Los Héroes en 2013 como gerente de Ingeniería de Mercado hasta que, en junio de 2014, asumió la Gerencia de Productos y Beneficios. En diciembre de 2016 asumió de modo interino la Gerencia General, para ser confirmado en abril de 2017.



SANDRA GÁLVEZ BECERRA
 CONTRALORA / ENCARGADA DE PREVENCIÓN DE DELITO
 9.959.777-1

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

Formó parte de Deloitte como auditora externa por 10 años y luego se trasladó al sector privado como contralora. En la banca privada se desempeñó como contralora y gerenta de Control Financiero en instituciones como Rabobank, The Royal Bank of Scotland y Scotiabank. Ejerce como contralora desde febrero de 2012.



CARLOS LIRA RAMÍREZ
 FISCAL
 5.863.676-2

Abogado de la Universidad de Chile.

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



JAIME CRUZAT SUAZO
 GERENTE CORPORATIVO DE RIESGO
 7.893.832-3

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

Se ha desempeñado en distintos cargos gerenciales en los bancos Boston y Citibank. En Banco Itaú Chile fue gerente de Riesgo de Crédito Banca Personas y Pymes. Inició en 2011 sus funciones como gerente Corporativo de Riesgo y en 2014 asumió, además, responsabilidades en el desarrollo continuo de la institucionalidad de Gobierno Corporativo.



GERMÁN LAFRENTZ HEINSEN
 GERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y NEGOCIOS
 9.035.397-7

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile, MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Dirección de Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona, y Certificate in Retail Banking Administration, Universidad de Wisconsin, Estados Unidos.

Fue gerente Comercial de Banco Falabella y gerente de Negocios de Banco Santander. Ingresó en el 2008 a Los Héroes como gerente de Productos. En 2014 fue nombrado gerente de Asuntos Corporativos y Negocios y en 2016 asumió también como gerente general de Recreativa, subsidiaria de Caja Los Héroes.



VALESKA BARRERA GALLEGUILLOS
 GERENTA DE CLIENTES, PRODUCTOS Y BENEFICIOS
 12.485.582-9

Ingeniera comercial y de administración de Recursos Humanos de la Universidad de Santiago, Magíster en Gestión Gerencial de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Tiene una amplia trayectoria en el desarrollo de estrategias de segmentos y productos para Banco Santander. Dentro del mismo banco también tuvo experiencia en el diseño de planes comerciales para clientes personas y pymes, en fidelización y alianzas para productos de medios de pago, definición e implementación de metodología para seguimiento comercial e incentivos para canales de venta e implementación de inteligencia de negocios para campañas a clientes. Fue nombrada en el cargo en abril de 2019.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.5. ALTA ADMINISTRACIÓN Y PRINCIPALES EJECUTIVOS (AS)



SOLEDAD MASALLERAS LOHMANN
 GERENTA DE RED COMERCIAL Y TRANSACCIONAL
 7.038.295-4

Ingeniera comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Desempeñó cargos ejecutivos en los bancos de Chile, Santander y de Santiago en áreas comerciales, ventas y marketing. En junio de 2014 asumió la Gerencia de Red Comercial y Pensionados(as) de Los Héroes y, en 2016, la Gerencia Comercial, área actualmente responsable de toda la red de operaciones tanto comercial como operacional. Ocupa el cargo desde enero de 2011.



JORGE OLIVA MOL
 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 15.726.205-K

Ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales, Máster en Finanzas de la Universidad Carlos III de Madrid. Se ha desempeñado en tesorería, corredores de bolsa y administración de fondos en BBVA Asset Management en Chile y España. También ocupó el cargo de gerente general en Tanner Corredores de Bolsa S.A. Ingresó a Los Héroes en 2017 como gerente de Administración y Finanzas. Ocupa el cargo desde abril de 2017.



VERÓNICA VILLARROEL MOLINA
 GERENTA DE PERSONAS
 11.670.268-1

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



CLAUDIA CARRASCO CIFUENTES
 GERENTA DE OPERACIONES CENTRALES Y TECNOLOGÍA
 RUT: 8.844.016-1

Ingeniera en Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, tiene un Diplomado en Gestión de Proyectos de la Universidad de Chile y un Diplomado en Gobiernos Corporativos, de la Universidad Católica. Ha desarrollado su carrera liderando procesos de cambios operacionales y tecnológicos en AFP Habitat, Smartcom PCS e Hipotecaria La Construcción. Tuvo a su cargo la apertura de AFP Habitat Perú y ocupó cargos en el Directorio de Previred, Habitat Andina y Habitat Perú. Asumió el cargo de gerenta de Operaciones y Tecnología de Los Héroes en junio de 2018.



OCTAVIO RUIZ
 GERENTE DE EMPRESAS Y TRABAJADORES(AS)
 12.268.441-5

Ingeniero comercial de la Universidad Central y MBA en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se ha desempeñado en el sector financiero, vinculado a la gestión de pymes, medianas y grandes empresas en los bancos Santiago, BCI, Estado y BBVA. En esta última institución fue gerente regional en la Banca Grandes Empresas y luego gerente Comercial de la Banca Pyme. Ingresó a Los Héroes en diciembre de 2018 como gerente de Empresas y Trabajadores(as).



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.6. REMUNERACIONES, INCENTIVOS E INDEMNIZACIONES

2.6.1. Directorio

Remuneraciones Directorio: Los Héroes

Director	Remuneraciones 2019 (cifras en miles de \$)				Remuneraciones 2018 (cifras en miles de \$)			
	Dietas	Honorario Comité	Gastos de representación	Totales por director	Dietas	Honorario Comité	Gastos de representación	Totales por director
Alfredo Kunze Schütze	11.566	47.371	0	58.937	10.836	46.204	0	57.040
Gabriel Riveros Infante	11.566	28.067	0	39.633	10.837	30.481	40	41.358
Marcelo Oyarce Cifuentes	11.566	0	0	11.566	10.837	0	0	10.837
Gastón Lewin Gómez	11.566	22.890	0	34.456	10.837	22.327	0	33.164
Marcelo Solís Hernández	11.566	0	354	11.920	10.837	0	289	11.126
Arturo Lyon Parot	11.566	21.905	0	33.471	10.837	20.878	0	31.715
Total general	69.396	120.233	354	189.983	65.021	119.890	329	185.240

Total gastos Directorio: Los Héroes

	Total gastos Directorio (cifras en miles de \$)	
	2019	2018
Dietas del Directorio	69.396	65.021
Otros gastos del Directorio	120.233	119.890
Total	189.629	184.911

Fuente: Administración Los Héroes

Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.6. REMUNERACIONES, INCENTIVOS E INDEMNIZACIONES

2.6.1. Directorio

Remuneraciones Directorio:
Sociedad Emisora Tarjeta Los Héroes S.A.

Total gastos Directorio:
Sociedad Emisora Tarjeta
Los Héroes S.A.

Director	Remuneraciones 2019 (cifras en miles de \$)				Remuneraciones 2018* (cifras en miles de \$)			
	Dietas	Honorario Comité	Gastos de representación	Totales por director	Dietas	Honorario Comité	Gastos de representación	Totales por director
Alfredo Kunze Schütze	15.321	26.852	0	42.173	1.378	0	0	1.378
Gastón Lewin Gómez	10.112	18.383	0	28.495	910	0	0	910
Alejandro Muñoz Rojas	9.178	13.915	0	23.093	910	0	0	910
Gustavo Favre Domínguez	9.203	24.879	0	34.082	910	0	0	910
Luis Brahm García	10.112	26.857	0	36.969	910	0	0	910
Total general	53.926	110.886	0	164.812	5.018	0	0	5.018

Total gastos Directorio
(cifras en miles de \$)

	2019	2018*
Dietas del Directorio	53.926	5.018
Otros gastos del Directorio	110.886	0
Total	164.812	5.018

(*correspondiente a gastos de mes de diciembre 2018).

Fuente: Administración Los Héroes

Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.6. REMUNERACIONES, INCENTIVOS E INDEMNIZACIONES

2.6.2. Ejecutivos(as) y personal clave

Cifras en miles de \$		
	2019	2018
Remuneraciones devengadas del personal clave	2.334.991	2.396.977

Fuente: Administración Los Héroes

Durante 2019, el equipo de ejecutivos(as) y personal clave no tuvo desembolsos en viáticos y gastos de representación.

2.6.3. Planes de incentivo a ejecutivos(as)

Dada la particularidad de la industria de las cajas de compensación, el incentivo tiene un especial énfasis en el control de riesgos (agencia, reputacionales, operacionales, estratégicos, financieros y de crédito) y la coherencia con los valores institucionales. Los montos máximos de pago están de acuerdo con la realidad económica de la organización, resguardando el patrimonio y aportando al cumplimiento del nivel de riesgo definido por el Directorio. Los incentivos se basan en metas previamente definidas y revisadas y las Matrices Corporativas y Gerenciales son validadas por el Directorio. Por tanto, su pago depende de variables objetivas, disminuyendo el riesgo de que una persona pueda generar acciones que distorsionen los resultados.

Los(as) colaboradores(as) del rol ejecutivo -gerentes(as) y subgerentes(as)- tienen dentro de su compensación el pago de Bono de Gestión Anual, que está determinado por:

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.6. REMUNERACIONES, INCENTIVOS E INDEMNIZACIONES

2.6.4. Indemnizaciones por años de servicio

Cifras en pesos	2019	2018
Rol general /asistentes, administrativos(as), ejecutivos(as) de ventas	271.584.667	1.032.364.138
Rol privado /profesionales y jefes(as)	406.262.933	716.799.811
Rol ejecutivo / gerentes(as) y subgerentes(as)	127.414.458	193.317.537
Rol Gabriela Mistral	240.183.094	0

Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo**
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



2.7. GESTIÓN DE RIESGOS

En Los Héroes, la gestión integral de riesgo apunta a asegurar que nuestro modelo de funcionamiento genere excedentes de manera sustentable y perdurable en el tiempo, para poder aportar valor social. Para ello, trabajamos con una metodología para el tratamiento, control y monitoreo de riesgo que se encuentra debidamente alineada con nuestro Modelo de Gobierno Corporativo.

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

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

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

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

Riesgo estratégico: aquel donde la capacidad de la organización de cumplir sus objetivos se puede ver afectada por decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados o nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocios, ciclos económicos, ambiente legal y regulatorio

y preferencia de clientes, por la obsolescencia de productos o propuestas de valor o por la inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio.

Nuestro Sistema de Control Interno contempla actividades que permiten mantener el cumplimiento de las directrices impartidas por el Directorio y la Administración respecto del control de los riesgos del negocio que enfrenta. Estas se encuentran descritas en políticas, manuales y procedimientos de la organización, según la materia correspondiente.

En particular, centrados en los objetivos de control respecto de la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como la confiabilidad de la información relevante para la toma de decisiones, destacan las políticas y manuales de Riesgo Operacional, Seguridad de la Información, Marco Metodológico de Continuidad de Negocio y Manual de Gestión Seguridad de la Información, entre otras.

Las actividades de control que tenemos definidas en Los Héroes velan por la segregación funcional de tareas y responsabilidades. Por otra parte, hemos definido poderes, atribuciones y facultades que entregan seguridad razonable de que las transacciones relevantes han sido realizadas por personal que cuenta con el debido nivel de autorización. Del mismo modo, la Política y el Manual de Gestión de Riesgo Operacional establecen una metodología de evaluación de controles en términos de diseño, implementación y efectividad operativa.

Se destaca que Los Héroes posee la mejor gestión de riesgo de crédito de la industria, lo que se refleja en los índices de riesgo y morosidad más bajos del sector. Esta gestión se mantiene inclusive con la incorporación de la cartera de Gabriela Mistral al cierre de noviembre de 2018.

En materias de riesgo de crédito contamos con los lineamientos

contenidos en la Política de Otorgamiento de Crédito Social, Manual de Otorgamiento de Crédito Social y Política de Provisiones. Existe en términos de seguimiento de la gestión de la cartera de crédito social una unidad encargada de la reportería de gestión y límites de crédito que son monitoreados mensualmente, en conjunto con los seguimientos estadísticos de estabilidad y discriminación de los modelos de Admisión y Provisiones.

Respecto de los Modelos de Provisiones que cuantifican el riesgo de crédito, se destaca que Los Héroes es la única caja de la industria en revelar cada trimestre en Notas a los Estados Financieros, desde marzo de 2018, las provisiones bajo la normativa IFRS9. Por otra parte, en septiembre de 2018 se transformó en la primera caja de la industria en contar con un Modelo Interno de Provisiones aprobado por la SUSESO. Los ajustes a dicho modelo fueron desarrollados bajo la metodología de Pérdida Esperada, siguiendo las mejores prácticas de la industria del modelamiento, y su puesta en producción se concretó al cierre del ejercicio de enero 2019. Cabe señalar que el modelo ajustado tiene una adecuada suficiencia de provisiones, superior al duration de la cartera de crédito social.

La Gestión de Cobranza permitió alcanzar la mayor cifra histórica anual de recuperación de castigos, mientras que la tasa de pérdida neta anual (castigos menos recuperación) muestra una tendencia decreciente desde diciembre de 2015, lo que representa de gran manera la efectiva gestión del riesgo de crédito y el resultado de las estrategias de cobranza implementadas por la Administración.

En términos de Riesgo Financiero, se monitorean periódicamente los indicadores de Riesgo de Mercado y Liquidez, así como los covenants y límites asociados a los instrumentos financieros de endeudamiento e inversión, todo acorde a la Política de Riesgo Financiero y el Manual de Gestión de Riesgo Financiero.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

2.8. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

2.8.1. Modelo de Prevención de Delitos

En respuesta a lo indicado en la Ley N°20.393 para cumplir con los deberes de dirección y supervisión, en Los Héroes contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que se encuentra certificado por una empresa externa y contempla los siguientes elementos:



1. Designación de un(a) encargado(a) de prevención
2. Definición de medios y facultades del(la) encargado(a) de prevención
3. Establecimiento de un sistema de prevención de delitos
4. Supervisión y certificación del sistema de prevención de delitos

Entre las acciones que realizamos en esta materia está la capacitación permanente, que considera desde la inducción a cada nuevo(a) colaborador(a) - tanto en la Región Metropolitana como en regiones - hasta nuevos cursos cuando se requiera. Al cierre del año 2019 comenzamos una actualización de curso de la Ley N°20.393 en formato e-learning que debe ser realizado por todos(a) los(as) colaboradores(as) de la caja en forma anual.

2.8.2. Código de Buenas Prácticas y de Conducta

En Los Héroes contamos con un Código de Buenas Prácticas y de Conducta que rige para directores, asesores(as), ejecutivos(as) y colaboradores(as) y se inspira en los estándares que promueve la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Los principales temas que cubre nuestro código son:

- Relaciones internas y con terceros
- Conflictos de interés
- Manejo de información de interés para el mercado
- Manejo y uso de información
- Relaciones respetuosas y no discriminación arbitraria
- Protección y uso de los activos de Los Héroes
- Participación en actividades políticas o comunitarias
- Recepción y/o entrega de regalos e invitaciones
- Finanzas personales
- Responsabilidad penal de Los Héroes
- Reporte de actos ilegales o no éticos



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



3. NUESTRO MODELO



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

INICIATIVAS QUE

GENERAN VALOR

Y OPORTUNIDADES

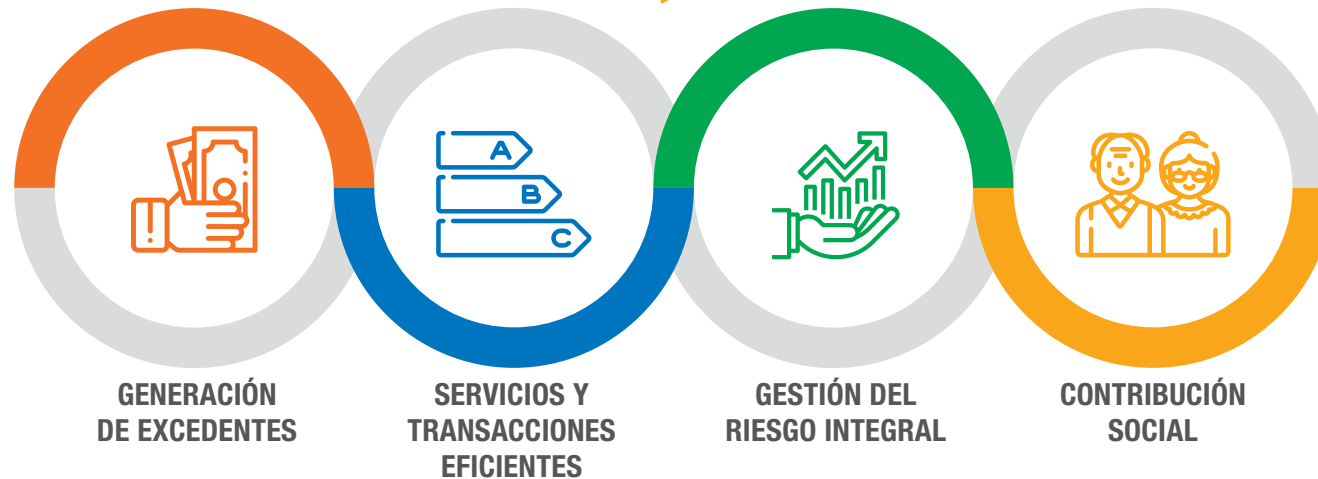


3.1. MODELO DE FUNCIONAMIENTO

Somos una plataforma de bienestar e innovación social que conecta a más de un millón de afiliados(as) con servicios, beneficios y oportunidades de valor social.

En Los Héroes aportamos valor a través de un círculo virtuoso de contribución social y generación de excedentes que se sostiene sobre una estrategia de rentabilización a través de servicios y transacciones eficientes y gestión del riesgo del crédito.

ESTRATEGIA DE VALOR SOCIAL LOS HÉROES



Como institución sin fines de lucro, nos esforzamos por destinar nuestros recursos – principalmente los excedentes de la gestión – a proporcionar beneficios sociales a nuestros(as) afiliados(as) y a reinvertir para crecer y tener aún más afiliados(as). Los excedentes surgen, en gran parte, de la alta eficiencia que logramos al realizar servicios y transacciones, a la que se suma una gestión integral de los riesgos. Todo ello conduce a la contribución social, que es el objetivo por el cual existimos.

Utilizamos todas nuestras capacidades para entender en profundidad las necesidades de nuestros(as) afiliados(as) – pensionados(as) y trabajadores(as) – y así ofrecerles beneficios y soluciones que les den acceso a posibilidades de salud, educación y recreación.

De alta relevancia en este modelo es la participación de un equipo de colaboradores(as) fuertemente comprometido con los propósitos y objetivos sociales de la organización, a fin de entregar un servicio de calidad y cercano a nuestros(as) afiliados(as).



FINANCIAMIENTO DIVERSIFICADO

Nuestra estrategia tiene como eje la diversificación de fuentes de financiamiento, por lo cual en 2018 nos convertimos en la primera caja en obtener financiamiento internacional del IFC del Banco Mundial por US\$ 50 millones y en 2019 emitimos un segundo bono social por \$40.000 millones, certificado emitido en la Bolsa de Comercio. Ambas colocaciones están destinadas al otorgamiento de créditos sociales para personas excluidas del sistema financiero.

También es clave para nosotros mantener una participación equilibrada entre afiliados(as) trabajadores(as) y pensionados(as). De ahí que la absorción de Caja Gabriela Mistral en 2018 jugara un rol relevante, puesto que la cartera de esa institución – bastante concentrada en trabajadores(as) – complementó nuestra base de afiliados(as), para quedar en 655.499 pensionados(as), 446.666 trabajadores(as) y 10.972 entidades empleadoras.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

3.2. QUÉ HACEMOS

Generamos valor a la sociedad a través de un conjunto de servicios, iniciativas y acciones:

CONTRIBUCIÓN SOCIAL



Es el aporte que realizamos por concepto de beneficios, acciones y vinculación con nuestros(as) afiliados(as), pensionados(as) y trabajadores(as) en los ámbitos de salud, recreación, educación y bonos en dinero.

INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA



Entregamos productos y servicios a personas que no los podrían recibir de otras instituciones, como créditos sociales, medios de pago y microseguros.

RED DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL



Consiste en la extensa red de sucursales y las plataformas de atención a través de las cuales prestamos servicios de recaudación y pago a entidades del Estado y empresas privadas.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



3.3. A QUIÉNES ATENDEMOS



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



En Los Héroes atendemos principalmente a afiliados(as) pensionados(as), afiliados(as) trabajadores(as) y entidades empleadoras adherentes.



PENSIONADOS(AS)

Tenemos como afiliados(as) a 655.499 pensionados(as), segmento que se caracteriza por su alta vulnerabilidad y estados de desposeimiento y de dependencia sumamente sensibles. Asumimos un fuerte compromiso hacia ellos(as), pues constituyen un grupo importante de chilenos(as) que requieren del apoyo de terceros(as) para enfrentar los desafíos que conlleva su edad.



ENTIDADES EMPLEADORAS Y TRABAJADORES(AS)

Las entidades empleadoras afiliadas a nuestra caja llegaron a 10.972 al cierre de 2019, mientras los(as) trabajadores(as) afiliados(as) totales sumaron 446.666 en ese mismo período. Para ellos(as), contamos con una oferta de valor y un modelo de atención diseñados para atender las necesidades de cada segmento.

Posterior a la absorción de Caja Gabriela Mistral, se incorporó además un nuevo grupo de empresas y afiliados(as), correspondiente al segmento Pyme, con lo cual superamos el millón de afiliados(as).

INTEGRACIÓN TOTAL DE TRABAJADORES(AS) Y EMPLEADORES(AS) DE GABRIELA MISTRAL

En agosto de 2019 concluyó la absorción de Caja Gabriela Mistral, con la integración total de los(as) afiliados(as) y sus empleadores(as), a través de nuestros canales de atención. Asimismo, la oferta de beneficios, productos y servicios quedó en un 100% disponible.

USUARIOS(AS) POR PAGO DE BENEFICIOS

También prestamos servicios a cerca de 1,7 millones de usuarios(as) de nuestra red de seguridad social, entre ellos(as), las personas que reciben beneficios del Estado y las instituciones de seguridad social públicas y privadas, entidades con las cuales tenemos contratos de largo plazo.

Son personas de todas las edades, aunque mayoritariamente adultos(as) mayores. En gran parte, este grupo tiene características de vulnerabilidad, por lo cual la atención debe ser especialmente cuidadosa en materia de información, trato y dignidad.


3.3. A QUIÉNES ATENDEMOS



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

TOTAL AFILIADOS(AS)
 **1.102.165**

PENSIONADOS(AS) AFILIADOS(AS)
 **655.499**

TRABAJADORES(AS) AFILIADOS(AS)
 **446.666**

ENTIDADES EMPLEADORAS ADHERENTES
 **10.972**

USUARIOS(AS)
 **1.700.000**

Fuente: Administración Los Héroes



3.4. CANALES DE ATENCIÓN

En Los Héroes atendemos a nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as) a través de una combinación de canales que nos permiten brindar un nivel de servicio acorde a sus distintas necesidades y situaciones de vida.

3.4.1. Sucursales

Tenemos 178 puntos de atención en todo el país, lo que nos hace la institución de seguridad social con mayor presencia en Chile. Desde 2019, el 100% de nuestras oficinas cuenta con infraestructura de acceso y servicios para personas en situación de discapacidad física. Los servicios más demandados en sucursales son los pagos de pensiones y beneficios del Estado. Además, las sucursales que tienen mayor afluencia de público ofrecen servicios complementarios como: salas multiuso, salas de capacitación y red televisiva Los Héroes.

3.4.2. Call Center

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

3.4.3. Sucursal virtual

Es una completa plataforma virtual, que permite realizar a distancia diversos trámites de manera rápida, simple y segura. Entre los servicios más requeridos destacan: consultas y carga de documentos de licencias médicas, información de compensaciones de asignación familiar, cartolas y movimientos, ofertas de crédito, simulador de crédito e impresión de formularios y certificados.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



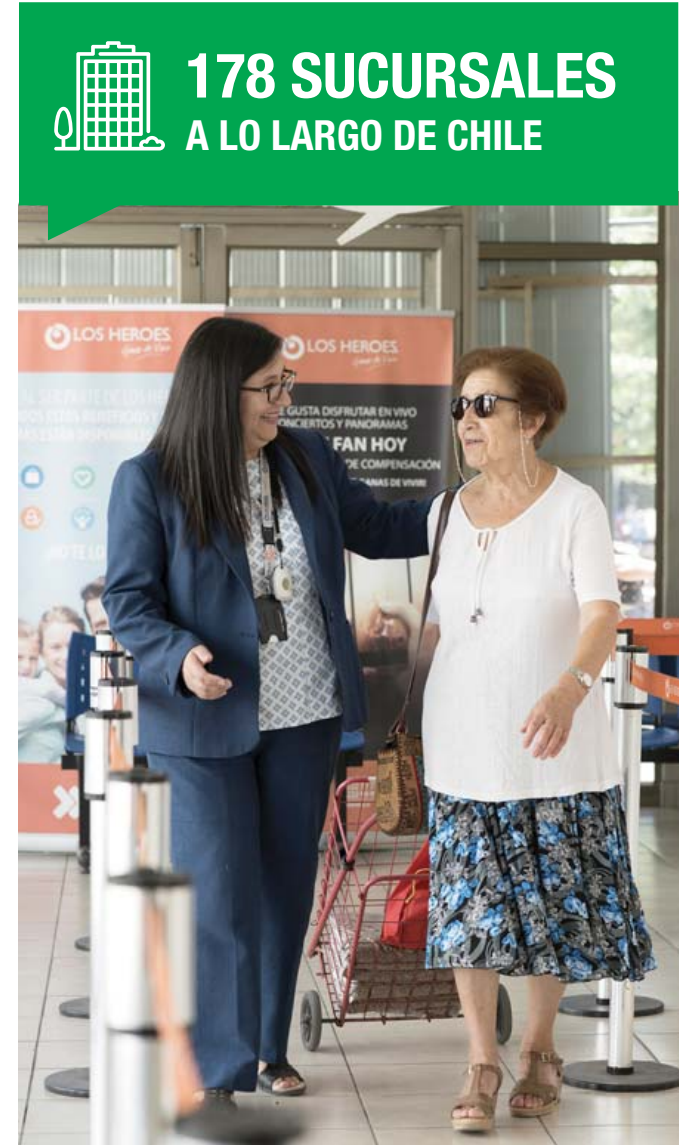


MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

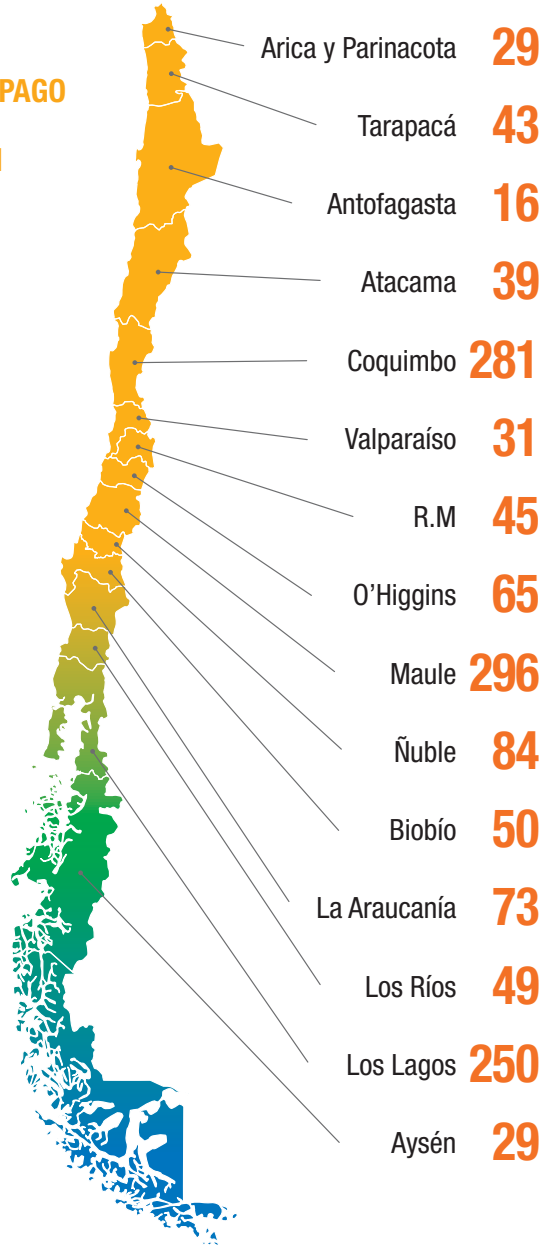
3.4. CANALES DE ATENCIÓN

- Región de Arica y Parinacota:**
Arica
- Región de Tarapacá:**
Alto Hospicio e Iquique (2)
- Región de Antofagasta:**
Antofagasta (2), Calama y Tocopilla
- Región de Atacama:**
Caldera, Copiapó, El Salvador y Vallenar
- Región de Coquimbo:**
Combarbalá, Coquimbo, Illapel, La Serena, Ovalle y Salamanca
- Región de Valparaíso:**
Cartagena, Catemu, El Quisco, La Calera, La Ligua, Limache, Llay-Llay, Los Andes, Quillota, Quilpué, Quintero, San Antonio, San Felipe, Valparaíso (2), Villa Alemana y Viña del Mar
- Región Metropolitana:**
Buin, Cerrillos, Cerro Navia, Colina, Conchalí, Curacaví, El Bosque, El Monte, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lampa, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Melipilla, Ñuñoa, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñaflo, Peñalolén, Providencia (2), Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo (2), San Diego, San Joaquín, San Miguel (2), San Ramón, Santiago (2), Talagante y La Reina
- Libertador General Bernardo O'Higgins**
Chimbarongo, Coltauco, Malloa, Rancagua (2), Rengo, San Fernando, San Vicente de Tagua-Tagua y Santa Cruz
- Maule:**
Cauquenes, Constitución, Curicó, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier y Talca
- Ñuble:**
Bulnes, Chillán, Coelemu, El Carmen, Quillón, Quirihue, San Carlos, Yungay
- Biobío:**
Arauco, Cabrero, Cañete, Chiguayante, Concepción (2), Coronel (2), Curanilahue, Florida, Hualpén, Hualqui, Laja, Lebu, Los Álamos, Los Ángeles, Lota, Mulchén, Nacimiento, Penco, San Pedro de la Paz, Santa Bárbara, Talcahuano, Tomé, Yumbel
- La Araucanía:**
Angol, Carahue, Cholchol, Collipulli, Cunco, Curacautín, Ercilla, Freire, Galvarino, Lautaro, Loncoche, Lonquimay, Los Sauces, Nueva Imperial, Padre Las Casas, Pitrufquén, Pucón, Purén, Temuco, Toltén, Traiguén, Victoria y Villarrica
- Los Ríos:**
La Unión, Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno y Valdivia
- Los Lagos:**
Ancud (2), Calbuco, Castro (2), Frutillar, Llanquihue, Los Muermos, Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas, Purranque y Quellón
- Aysén:**
Coyhaique y Puerto Aysén
- Magallanes y Antártica chilena:**
Punta Arenas



3.4. CANALES DE ATENCIÓN

NÚMERO DE PUNTOS DE PAGO RURAL POR REGIÓN



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

1.380 puntos de pago rural, ubicados en localidades de difícil acceso






3.5. CALIDAD DE ATENCIÓN

TEMA MATERIAL Servicio de calidad

¿Por qué es importante?

Inspirar confianza es la clave para establecer buenas relaciones en todas las dimensiones de nuestras vidas. Así lo es también en las relaciones de servicios, lo cual se logra mediante un “buen trato”, el acceso a la oportunidad adecuada y el respeto a la dignidad de las personas.

El “buen trato”, sin embargo, va más allá de la “atención amable”. Según el documento “Orientaciones técnicas para la estrategia de buen trato”, del Ministerio de Salud de Chile, significa brindar espacios de relación con los(as) usuarios(as), sus familiares y la comunidad, con un enfoque inclusivo, humano, participativo y territorial. Se trata de un enfoque transversal, que debe involucrar a autoridades, directivos(as) y trabajadores(as), en pro de una atención digna, inclusiva, humana y de calidad, desde una nueva y mejorada infraestructura que favorezca un espacio de relación con los(as) usuarios(as).



3.5.1. Modelo de atención

Contamos con un modelo para atender a nuestros afiliados(as), usuarios(as) y toda persona que nos consulte, con protocolos y orientaciones que nuestros(a) ejecutivos(as) deben aplicar en cada contacto. El objetivo es generar la experiencia que deseamos, basada en la cercanía, la empatía y la calidad del servicio. Dichos fundamentos se encuentran incorporados tanto en la selección de las personas que llegan a trabajar en nuestra organización como en su formación inicial, a través de los pilares de orientación al servicio y una cultura que vive en profundidad su rol social.

Los(as) ejecutivos(as) atienden solicitudes, reclamos, consultas y sugerencias, asociados a los productos y servicios que entregamos en Los Héroes, de manera cercana y profesional. Se considera también la condición de vulnerabilidad que pueden tener los(as) pensionados(as) o usuarios(as), ya sea por su edad, situación familiar o de salud. La atención incluye asesoría para que cada persona pueda tomar sus decisiones de manera informada.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

3.5. CALIDAD DE ATENCIÓN

3.5.2. Gestión 2019

Durante este año, el foco estuvo en consolidar la gestión que hacen los(as) ejecutivos(as) de atención a través del modelo de servicio definido para la red de sucursales. Para ello, se integraron las gerencias comerciales y operacionales, siendo el principal objetivo la mejora en los resultados, conservando la independencia de roles. Esto permitió a nuestra caja mantener el liderazgo en el segmento pensionados(as), entregar un servicio de calidad durante la crisis social y ser considerados una socia estratégica para el Estado por los altos estándares de servicio y continuidad operacional.

La gestión también estuvo fuertemente orientada a integrar e informar a los nuevos afiliados de Caja Gabriela Mistral acerca de nuestros servicios, beneficios y modelo de atención.

También se implementó la primera fase de la plataforma Visión Cliente, desarrollo tecnológico que permite a los(as) ejecutivos(as) identificar con precisión a quién atienden (si es trabajador(a) o pensionado(a)) y conocer si tiene asuntos no resueltos, si posee excedentes para devolución, cuál fue el último beneficio que ocupó y cuál podría ser de su interés.

En el año se implementaron planes de continuidad operacional y se les hicieron ajustes, lo cual resultó clave ante una situación adversa para la atención, como fue la crisis social detonada en octubre. Estas medidas permitieron gestionar adecuadamente los recursos internos y externos con los proveedores.

Asimismo, en 2019 se hizo un cambio de prestador del servicio de call center, sin impacto en el servicio.

3.5.3. Medición de calidad

En Los Héroes evaluamos regularmente la calidad de nuestra atención mediante un programa de medición de clientes(as) incógnitos(as). En 2019, este se ejecutó en ambos semestres y creció para cerrar en un 81%. La ponderación lograda para indicadores de actitud y protocolo fueron de un 92% y un 76%, respectivamente.

	2019	2018
Satisfacción neta sucursales	87% (2do semestre)	87% (2do semestre)
Indicador global de calidad pensionados(as)	83% (3er cuatrimestre)	79% (3er cuatrimestre)
Indicador global de calidad trabajadores(as)	61% (3er cuatrimestre)	59% (3er cuatrimestre)

Fuente: Administración Los Héroes

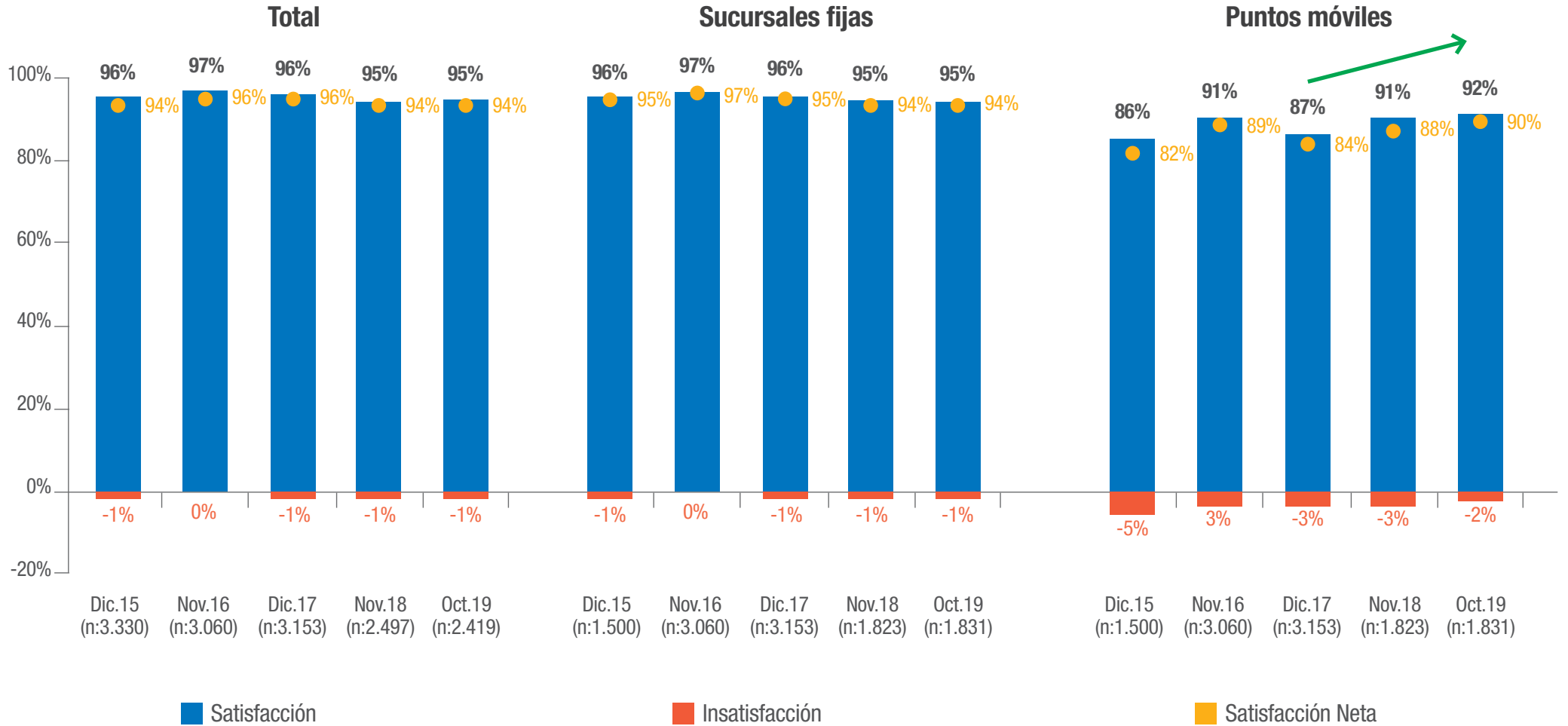


MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

3.5. CALIDAD DE ATENCIÓN

SATISFACCIÓN CON EL PAGO DE BENEFICIOS EN SUCURSALES FIJAS Y PUNTOS MÓVILES



MEMORIA INTEGRADA 2019

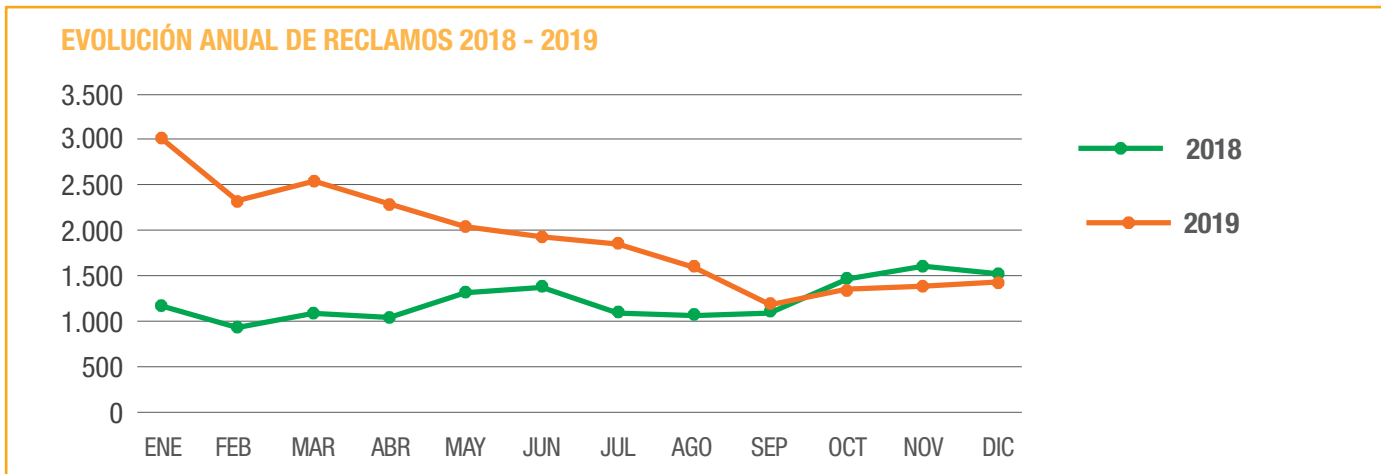
1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

3.5. CALIDAD DE ATENCIÓN



3.5.4. Gestión de reclamos

En apoyo al objetivo de entregar un buen servicio, respaldado en los resultados de los estudios de satisfacción de nuestros(as) afiliados(as), mantenemos un proceso de gestión de reclamos que nos permite dar respuestas a los requerimientos y necesidades de los(as) clientes en forma oportuna.



Fuente: Administración Los Héroes

Reclamos expresados como índice de reclamos (con base en el stock de afiliados al cierre de diciembre de cada año).

Canal de ingreso	2019	2018	Variación
Índice de reclamos	1,77%	1,21%	0,56%
Interno	1,66%	1,14%	0,52%
SUSESO	0,08%	0,05%	0,03%
SERNAC	0,02%	0,02%	0,00%

Fuente: Administración Los Héroes

La variación al alza de los reclamos entre 2019 y 2018 se debió al proceso de integración con Caja Gabriela Mistral y estuvo concentrada en los primeros meses del año, tendiendo a normalizarse e incluso disminuir en el segundo semestre.

Durante 2019, pese a las contingencias a partir de octubre en todo el país, y en el sur de Chile producto de las lluvias, se logró mantener exitosamente los planes de atención, lo que demuestra los altos estándares de servicio que caracterizan a Los Héroes.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo**
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

4. VALOR SOCIAL



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



BIENESTAR

INCLUSIÓN

E INNOVACIÓN

4. VALOR SOCIAL



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Nuestra contribución al bienestar de los(as) afiliados(as) y a la comunidad en general tiene como foco la vida sana, entendida como salud mental, física y social. Además, entregamos beneficios en salud, educación, recreación, vínculos sociales, entre otros, ya sea de manera gratuita, al costo o con bonificaciones y/o descuentos.

Los beneficios son provistos por empresas externas, las cuales, a través de un estricto proceso de selección y evaluación previa, pasan a integrar nuestra red de prestadores de servicios. Además, mantenemos una red de parques y centros vacacionales para los(as) afiliados(as) y sus familias, con tarifas y descuentos especiales, con el fin de complementar la oferta de servicios de recreación.

Los beneficios que entregamos en Los Héroes a nuestros(as) afiliados(as) se financian mediante los excedentes generados por las comisiones de recaudación, el pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas y por los recursos provenientes de los productos financieros sociales.

De este modo, nuestro modelo de funcionamiento nos permite hacer inversiones constantes en el bienestar de nuestros(as) afiliados(as) y sus familias (cargas debidamente acreditadas) y contribuimos a mejorar su calidad de vida con beneficios de valor que permiten suplir temas no cubiertos. Las áreas principales son:



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

SALUD

- Convenios con centros médicos y dentales
- Consultas a \$990 en medicina general, cardiología, oftalmología, otorrinolaringología, ginecología, urología y pediatría
- Nueve exámenes preventivos copago \$0: perfil lipídico, perfil bioquímico, electrocardiograma, antígeno prostático, mamografía bilateral, ecografía mamaria, glucosa en sangre, hemograma y Papanicolaou
- Tramitación de licencias médicas
- Descuentos en farmacia Cruz Verde y Ahumada

DEPORTES Y RECREACIÓN

- Seis centros recreacionales a lo largo de Chile
- Talleres para pensionados(as)
- Viajes para adultos(as) mayores
- Celebración de cumpleaños de pensionados(as)
- Convenios con hoteles y centros turísticos
- Convenios con gimnasios y centros deportivos

EDUCACIÓN

- Estímulo escolar para estudiantes de Básica, Media y Enseñanza Superior
- Bono de Educación Superior
- Convenios con universidades, institutos y centros de formación técnica
- Capacitación laboral a adultos(as) mayores, buscando otorgar herramientas para que puedan a futuro generar ingresos

APOYO FAMILIAR

- Licencias médicas Ley SANNA
- Bono de apoyo familiar
- Bono adicional
- Bono Marzo
- Asignación familiar
- Subsidio de cesantía
- Programa de prestaciones adicionales

ENTRETENCIÓN

- Espectáculos familiares
- Descuentos para cine y teatro



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

4.1.1 Gestión beneficios 2019

En Los Héroes nos preocupamos de tener beneficios que sean útiles y valorados por nuestros(as) afiliados(as), por lo cual hacemos constantes estudios cualitativos y cuantitativos que nos permiten focalizar los esfuerzos.

La difusión de los beneficios es un aspecto del cual nos preocupamos especialmente, pues es de suma importancia que los(as) afiliados(as) sepan que pueden acceder a ellos. Para ello, contamos con un portal de beneficios de fácil acceso y motor de búsqueda, además de una revista de amplia difusión. También, durante 2019 desarrollamos “Visión Cliente”, una guía para que los(as) ejecutivos(as) de plataforma con solo digitar el RUT del(la) pensionado(a) o trabajador(a) puedan hacer atenciones personalizadas e informes sobre los asuntos que la persona tiene en proceso, cuál es el último beneficio que ocupó y cuál podría utilizar a continuación.

También procuramos que nuestros(as) afiliados(as) ocupen los beneficios según sus necesidades y de la manera más cómoda posible. Así, las prestaciones de salud se pueden usar todas las veces que el paciente lo requiera. En 2019, además, en Santiago se cambió la modalidad de reembolso en sucursales por descuento directo en el centro médico.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

TEMA MATERIAL Desarrollo de nuevos beneficios

¿Por qué es importante?

No obstante el importante avance socioeconómico de Chile en décadas recientes, lo cual ha redundado en reducción de la pobreza y mejoras en varios aspectos, persisten importantes brechas en materia de ingresos, salud, educación y pensiones. Todo ello implica una desigualdad, que para nuestro país significa ser la más alta de los países de la OCDE.

Según estudios del PNUD, si casi un 90% de los(as) trabajadores(as) de las clases medias altas y un 83% de los trabajadores(as) de las clases medias declaran que el ingreso total de su hogar “les alcanza bien” o “les alcanza justo”, lo mismo es cierto para solo un 58% de los trabajadores(as) de las clases medias bajas, y para apenas un 47% de las clases bajas. Para una enorme cantidad de trabajadores(as) chilenos(as), el salario simplemente no es un soporte eficiente para salir adelante.

De ahí la importancia de que entidades como las cajas de compensación contribuyan a que sus afiliados(as) superen aspectos de esa desigualdad mediante los beneficios que otorgan en materia de prestaciones de salud, educación y entretenimiento acorde con sus necesidades e intereses.



4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

RÉCORD DE BENEFICIOS EN 2019

Cerca de
700.000
 personas recibieron 4,3 millones de beneficios

53%
 de nuestros(as) afiliados(as) obtuvo al menos un beneficio

845.844
 afiliados(as) utilizaron convenios, destacando descuento en gas (582.676)

195.198
 personas asistieron a eventos familiares

Más de
3 millones
 de beneficios en salud

1,4 millones
 de atenciones médicas en especialidades con mayor lista de espera en el país

1,5 millones
 de descuentos en farmacia

Fuente: Administración Los Héroes

EVENTOS FAMILIARES

Durante 2019 contribuimos a la entretención de nuestros(as) afiliados(as) con eventos como Cinemóvil, Circo Clima, Dinosaurios y patinaje en hielo.

Fuimos premiados a nivel internacional por el musical de Navidad que organizamos a fines de 2018, titulado Navidad en Oz. Esta obra obtuvo premio plata en las categorías mejor evento musical del año y experiencia de marca, en el Festival Internacional de Marketing, Nuevas Técnicas de Comunicación, Innovación y eventos de 2019.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

4.1.2 Parques

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

PARQUE SAN JOSÉ DE MAIPO

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

APART HOTEL LA HERRADURA

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

PARQUE SAN JUAN DE LEYDA

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

 **6**
complejos recreacionales

 **80**
hectáreas de parques

PARQUE SAN JORGE

En la comuna de La Florida, Región Metropolitana, se encuentra este parque de fácil acceso, que cuenta con piscina, quinchos, futbolito, tenis, salón de eventos, multicancha y juegos infantiles.



PARQUE LLANQUIHUE

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



PARQUE CHILLÁN

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

BENEFICIOS ENTREGADOS A PENSIONADOS(AS)

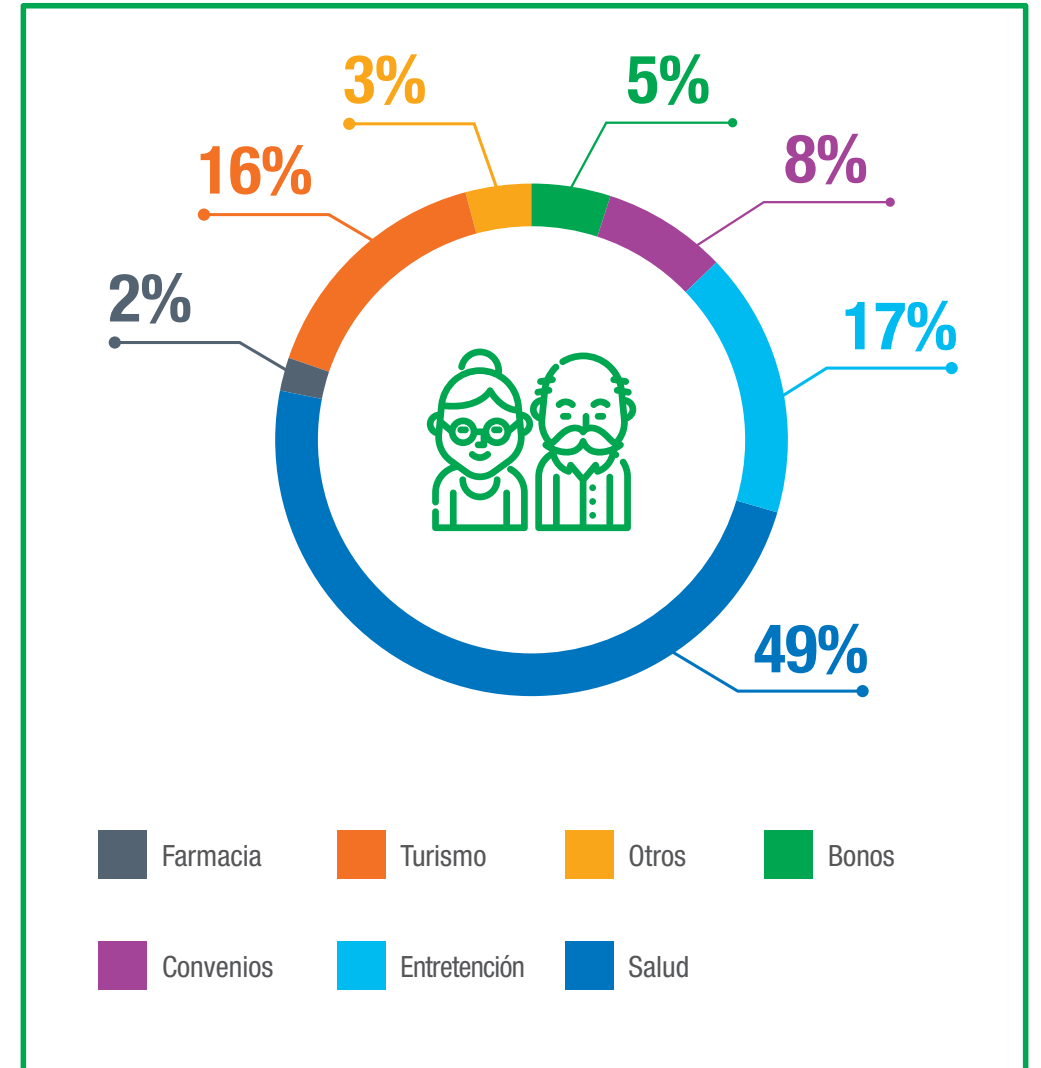
Tipo	Cantidad	Gasto total en MM\$	% gasto total
Bonos	6.706	195	5%
Convenios	507.147	310	8%
Entretención	87.945	694	17%
Salud	713.176	2.005	49%
Farmacia*	723.833	101	2%
Turismo	16.976	660	16%
Otros	121.710	163	3%
Totales	2.177.493	4.129	100%

*Este beneficio es financiado por las cadenas de farmacias Ahumada y Cruz Verde, y por un aporte realizado de Caja Los Héroes.

Fuente: Administración Los Héroes



% GASTO TOTAL



Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

- Somos Los Héroes
- Gobierno Corporativo
- Nuestro modelo
- Valor social**
- Nuestra organización
- Información financiera
- Estados financieros
- Acerca de esta memoria

4.1. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

BENEFICIOS ENTREGADOS A TRABAJADORES(AS)

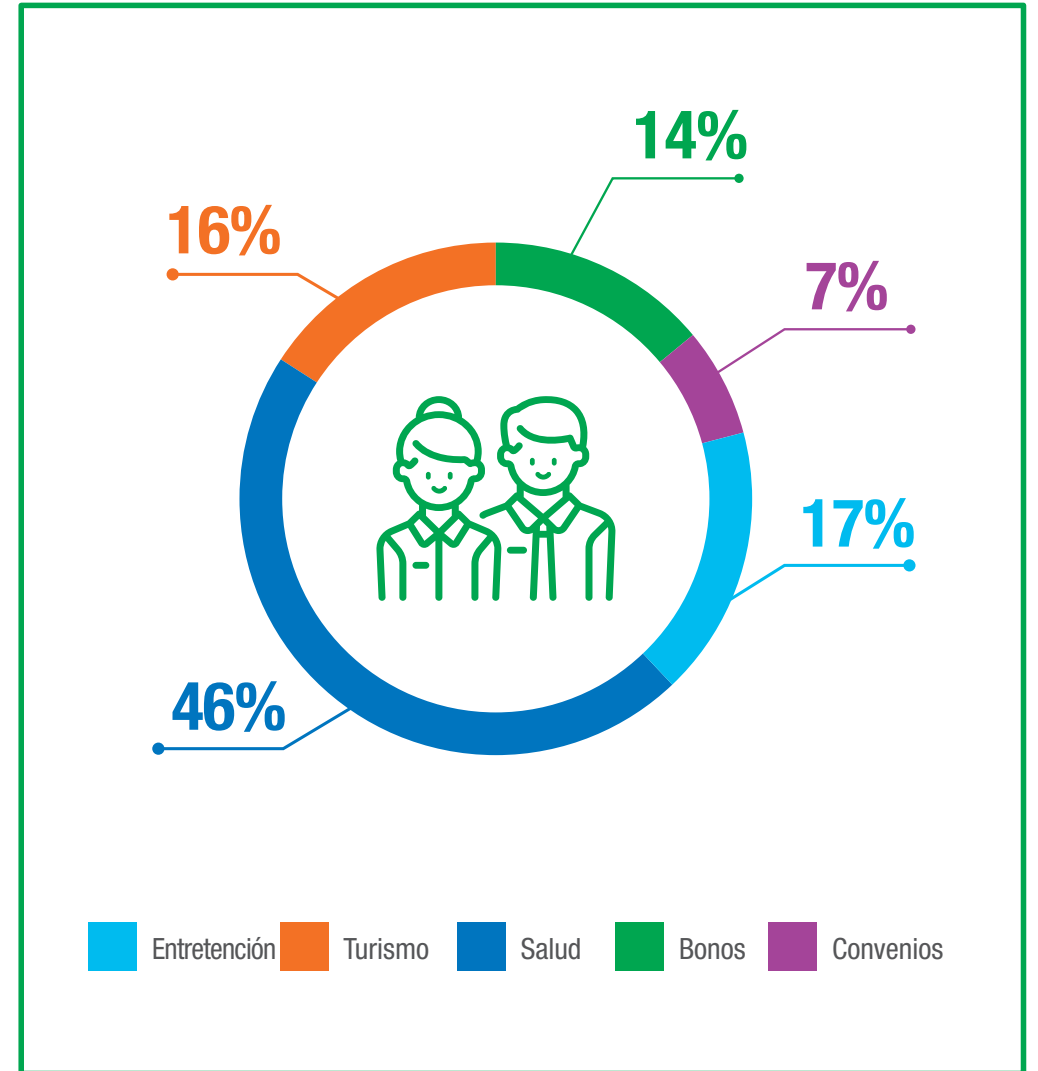
Tipo	Cantidad	Gasto total en MM\$	% gasto total
Bonos	30.833	642	14%
Convenios	338.697	345	7%
Entretención	136.849	789	17%
Salud	820.326	2.132	46%
Farmacia*	823.374	5	0%
Turismo	44.663	733	16%
Otros	25	9	0%
Totales	2.194.767	4.665	100%

*Este beneficio es financiado por las cadenas de farmacias Ahumada y Cruz Verde, y por un aporte realizado de Caja Los Héroes.

Fuente: Administración Los Héroes



% GASTO TOTAL



Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

4.2. INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA

Con Prepago Los Héroes marcamos un importante hito hacia la integralidad de la inclusión social financiera.



En Los Héroes estamos conscientes de que muchos(as) de nuestros(as) afiliados(as) no pueden acceder al sistema bancario tradicional debido a su nivel socioeconómico, por lo que los productos que diseñamos para ellos(as) brindan soluciones concretas para satisfacer necesidades y proyectos que mejoren su calidad de vida.



TEMA MATERIAL Inclusión social financiera

¿Por qué es importante?

Uno de los principales problemas que enfrenta nuestra sociedad es la desigualdad, estrechamente vinculada al desarrollo social y económico. El Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 de Naciones Unidas, orientado a promover el crecimiento económico sostenido, enfatiza que para frenar la desigualdad, una de las claves es avanzar hacia la inclusión financiera.

Solo el 62% de la población mundial tiene cuenta bancaria, según datos de la Fundación Codespa. Sin embargo, para muchos, tenerla es una oportunidad para acceder a una gama más amplia de servicios financieros (microcréditos, microseguros, entre otros). Con esto, las personas se beneficiarían en su calidad de vida y en nuevas opciones, como inversión en educación, vivienda o salud. En Chile, la cobertura poblacional de productos de crédito es comparable a la de países con similar nivel de desarrollo económico (PIB per cápita), según informa el Banco Mundial en The Global Findex Database 2017.

El informe de Inclusión Financiera de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) indica que el 97% de la población adulta del país tiene acceso a algún producto financiero. No obstante, solo un tercio de ella tiene acceso simultáneo a productos de crédito, ahorro y administración del efectivo. La CMF advierte también que la amplia cobertura poblacional de los productos destinados al ahorro contrasta con el uso efectivo de los mismos y que una proporción significativa de las cuentas tiene saldos nulos o no presenta movimiento.

4.2.1. Créditos sociales

Los créditos sociales están orientados a satisfacer necesidades básicas en aspectos de salud, reparaciones, mejoras y equipamiento del hogar, educación y recreación, entre otros. Permiten a los(as) afiliados(as) acceder a un endeudamiento responsable, con una cuota adecuada a la capacidad de pago descontada de su pensión o sueldo, disminuyendo posibilidades de mora e incumplimientos financieros. Las tasas de interés incluidas en estos créditos son similares a las del mercado financiero.

4.2.2 Gestión de crédito social

Durante el año 2019 continuamos con la implementación del Crédito Social Digital en regiones, por tanto logramos tener el Crédito Social con firma simple y carpeta digital en todas nuestras sucursales del país, otorgando 196.248 créditos sociales por un monto de \$150.044.963.538.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



**VALESKA BARRERA
GALLEGUILLOS**

GERENTA DE CLIENTES,
PRODUCTOS Y BENEFICIOS

CRÉDITO SOCIAL

Las cajas de compensación otorgan créditos sociales de bajos montos a personas que muchas veces tienen dificultad para acceder al mercado financiero formal. Se trata de grupos vulnerables que destinan el dinero a cubrir tratamientos de salud, realizar arreglos en sus casas, comprar electrodomésticos de alto monto o refinanciar deudas.

Son personas a las que les cuesta acceder a financiamiento y que ven en las cajas de compensación una alternativa que sí entrega soluciones.

Lo que diferencia al crédito de las cajas de compensación es la regulación más sólida y completa de todo el sector financiero, que permite garantizar el derecho a obtener un crédito, y hacerlo con un endeudamiento saludable. Utiliza el descuento por planilla y un sistema de cobro adecuado a estos segmentos.

La normativa limita el porcentaje máximo que una persona puede pagar respecto de su remuneración (25% en caso de trabajadores(as) del sector privado, 15% en el sector público y entre 5% y 25% en caso de pensionados(as), dependiendo del monto de la pensión).

La tasa de interés tiene regulaciones distintas a la tasa bancaria. Por ejemplo, la tasa de interés para afiliados pensionados(as) es menor que la tasa para afiliados(as) trabajadores(as); no hay políticas de cobranza agresivas, no hay discriminación de tasa, es decir, todas las personas tendrán la misma tasa a igual tramo de monto e igual tramo de plazo. Además, el crédito social tiene facilidad de pago mediante descuento por planilla o en la pensión.

En suma, se otorga acceso sin discriminación a crédito de bajos montos, tasas convenientes, muy regulado y con condiciones transparentes.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

STOCK DE CRÉDITOS SOCIALES VIGENTES

	2019
Nº créditos otorgados	196.248
Colocación neta	MM\$ 150.045
Venta bruta	MM\$ 228.950
Stock final	MM\$ 345.874

Fuente: Administración Los Héroes

PREPAGO LOS HÉROES

Un importante hito hacia la integralidad de la inclusión financiera tuvo lugar en 2019, al convertirnos en la primera institución no bancaria cuya filial especializada comenzó a abrir cuentas con tarjetas de prepago para sus afiliados(as) y público en general, tras la autorización otorgada por la Comisión para el Mercado Financiero.

Si bien en Chile el uso de tarjetas está fuertemente extendido, existen muchos segmentos de la población para los cuales hay barreras de acceso a este tipo de prestaciones, ya sea por nivel de ingreso, edad y otros factores. Al ser numerosos los servicios comerciales a los cuales se accede mediante pago con tarjeta, estos grupos quedan excluidos de esas oportunidades. De ahí que, por nuestro rol y constante preocupación por atender a nuestros(as) afiliados(as) y a grupos de menores ingresos de la población, enfocamos los esfuerzos en este proyecto que ya es una realidad.

Así, la tarjeta Prepago Los Héroes es un producto especialmente diseñado para los grupos vulnerables que aún tienen que manejar efectivo para sus operaciones, brindándoles acceso a compras nacionales, internacionales y administrar su dinero de forma electrónica.

4.2. INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA

4.2.3. Seguros

A través de alianzas con importantes compañías de seguros, en Los Héroes ofrecemos a nuestros(a) afiliados(as) seguros de hogar, vida, cesantía y protección en el trayecto. Este último está diseñado especialmente para nuestros(as) pensionados(as) afiliados(as), quienes en ocasiones sufren el robo de sus dineros cuando van a cobrar su mensualidad.

Durante 2019 presentamos a nuestros(as) afiliados(as) nuevos seguros con enfoque en coberturas de impacto social, como renta por hospitalización y cesantía, con media cuota de libre disposición.

En forma complementaria, todos los créditos sociales están protegidos con un seguro de desgravamen.

En el año gestionamos 31.568 seguros individuales, de los cuales un 95% correspondió a seguros de vida. Este tipo de seguros representó el 97% de las pólizas en el segmento pensionados(as) y el 82% en el segmento trabajadores(as).



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

ENTRENAMIENTO EN FINANZAS - EDUCACIÓN FINANCIERA

Durante 2019 continuamos con “El Entrenador Personal de las Finanzas”, programa que tiene por objetivo mejorar los niveles de inclusión, seguridad financiera y culturales de nuestros(as) afiliados(as), colaboradores(as), usuarios(as) y público en general, con consejos prácticos que fomentan el ahorro y entregan pautas para evitar el sobreendeudamiento.

En un tono cercano y motivador, la campaña se enfoca en el presupuesto familiar, la protección de las finanzas, el ahorro y el buen uso del crédito.



515.816

lectores(as) de revista Los Héroes y diarios de circulación pública

*La Hora, Publmetro y La Tercera



382.641

visualizaciones de videos educativos en YouTube y redes sociales



20.177

visitas a la sección de educación financiera en sitio web www.losheroes.cl



120.000

beneficiarios(as) a través de la red de sucursales de Los Héroes, a través de TV en sucursales y merchandising



Fuente: Administración Los Héroes

4.3. RED DE SEGURIDAD SOCIAL

Con 178 sucursales, 1.380 puntos de pago rural y una completa cobertura de canales virtuales, somos la red de seguridad social más grande de Chile.

Gracias a ventajas competitivas que tiene nuestra caja, como son una extensa red de sucursales a lo largo de Chile y atributos distintivos en calidad de atención, préstamos, servicios de recaudación y pago de beneficios previsionales y sociales a beneficiarios de entidades del Estado y de empresas privadas del sistema de seguridad social de Chile.

Todos los meses, en determinados periodos y días, atendemos en nuestras sucursales y en puntos de pago rural a las personas que acuden a cobrar las pensiones, bonos y subsidios que reciben del Estado a través del Instituto de Previsión Social (IPS), así como las jubilaciones de fondos de pensiones privados y de compañías de seguro. Asimismo, hacemos la recaudación de la cotización del 0,6% destinada a subsidios de salud, tramitamos las licencias médicas de los(as) trabajadores(as) afiliados(as) al Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y pagamos los subsidios de enfermedad, maternales y de la Ley SANNA, hacemos reconocimiento de cargas familiares, pago de asignaciones familiares y pago del subsidio de cesantía.

Desde 2010, en Los Héroes nos hemos adjudicado tres licitaciones del IPS, siendo la última la de 2017, vigente entre mayo de 2018 y mayo de 2022.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

4.3. RED DE SEGURIDAD SOCIAL



1.346.230
 promedio mensual de transacciones de pago, sin incluir Bono Marzo



573.852
 Bonos Marzo entregados



17.898.433
 pagos IPS efectuados (sin Bono Marzo)



1.316.994
 pagos rurales



117.202
 personas atendidas en puntos de pago rural



\$131.733.090.040
 monto de pagos rurales



DIGITALIZACIÓN DE LICENCIAS MÉDICAS

En 2019 realizamos un importante avance en la prestación del servicio de pago de licencias médicas al acortar el proceso mediante un nuevo sistema digital.

Este permitió reducir los tiempos del ciclo en un 13% y aumentar la capacidad de procesamiento del 51% de licencias de mayor demanda, mejorando con esto nuestros índices de productividad y atención a los usuarios.

Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

4.4. INICIATIVAS SOCIALES

Durante 2019, continuamos con programas de larga y mediana trayectoria en nuestra organización, que nos permiten vincularnos y aportar a nuestros grupos de interés.

4.4.1. Programa CIPEM

Durante 2019 continuó el trabajo del programa CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores), una alianza entre la Universidad del Desarrollo y Los Héroes para aportar a las políticas públicas de ese importante grupo de la sociedad.

El libro “Generación silenciosa: una mirada a las personas mayores en Chile”, que cuenta con prólogos de los senadores Carlos Montes y David Sandoval, presenta investigaciones actualizadas sobre demografía, mercado laboral, estructura de gasto y salud.

Estos resultados han sido presentados a la Primera Dama, a la Subsecretaría de Previsión Social, al Servicio Nacional del Adulto Mayor, al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y a instituciones públicas de salud, así como a los miembros de la Comisión del Adulto Mayor del Senado.

4.4.2. Diez años de “Nuevos Héroes”

Para el décimo aniversario de este programa social creado para destacar a las personas que ayudan a otros sin esperar nada a cambio se presentaron cerca de 1.000 postulantes. Ello da cuenta de que en Chile existen muchos héroes y muchas heroínas anónimos(as) y nuestra organización cumple un rol importante al destacarlos(as).

Rosa Hormazábal, de 65 años, fue la galardonada en la categoría adulto mayor. Habitante de Quilpué, Rosa creó hace varios años el centro comunitario “La gran fuerza del amor” para que los(las) ancianos(as) puedan recrearse a través de talleres como reciclaje, huertos urbanos, terapias alternativas,



nutrición, yoga y meditación guiada.

Tamara Andrade, de 55 años y residente en Magallanes, finalista de categoría adulta. Preocupada por la pobreza y delincuencia en el sur de Punta Arenas, decidió formar un club deportivo para niños y niñas. El éxito de la iniciativa ha sido tal que hoy ya cuenta con alumnos(as) adultos(as), senior y mujeres. Para que los niños y niñas puedan asistir a los campeonatos, Tamara incluso los(as) traslada en su propio camión.

Cristián Gaete, de 28 años, finalista de la categoría joven. Desde temprana edad empezó a preocuparse por los animales. Con tan solo 12 años decidió juntar firmas de los vecinos para solicitar a la Municipalidad de Los Ángeles crear un centro para perros y gatos callejeros, y años más tarde formó Red Noticiero Animal, un blog sobre protección animal. Tras el terremoto del año 2010 creó una organización para el rescate y salvamento animal en situación de catástrofes y desastres, llegando a distintos rincones del país, desde los aluviones en Copiapó hasta los grandes incendios forestales.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

4.4. INICIATIVAS SOCIALES



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



Rosa Hormazábal
 Ganadora categoría adulto mayor

Tamara Andrade
 Ganadora categoría adulto

Cristián Gaete
 Ganador categoría joven



4.4. INICIATIVAS SOCIALES

4.4.3. Campeona de natación Eliana Bush

Nuestra afiliada de 85 años Eliana Bush resultó campeona mundial en los 50 metros libres y vicecampeona en otras tres categorías, luego de su histórica participación en el Mundial Máster de Natación que se realizó en Gwangju, Corea del Sur. En su segunda experiencia mundialista, la deportista logró quebrar tres récords sudamericanos, estableciendo nuevos registros en 50 metros libres (donde obtuvo medalla de oro), 800 metros y 400 metros (logrando medalla de plata), mientras que en la competencia de 100 metros finalizó en un meritorio segundo lugar.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



4.4.4. Masiva celebración de las Fiestas Patrias

El extenso feriado dieciochero de 2019 tuvo una celebración especial para los(as) afiliados(as) de Los Héroes, con seis días de actividades en una gran fonda instalada en el Parque Metropolitano de Santiago. Cada afiliado(a) pudo recibir dos entradas gratuitas y acceso liberado para sus hijos(as) hasta los 17 años. Además de gozar de las comidas tradicionales, los(as) asistentes disfrutaron de presentaciones de reconocidos grupos y artistas. También tuvieron el beneficio de transportarse gratuitamente en buses de acercamiento.

4.4.5. Elige Vivir Sano como sello de eventos temáticos

Los tradicionales eventos temáticos que en Los Héroes organizamos para nuestros(a) afiliados(as) pensionados(as) recibieron en 2019 el patrocinio del sistema Elige Vivir Sano del gobierno de Chile, como vía para fomentar hábitos y estilos de vida saludables que mejoren la calidad de vida y el bienestar de las personas. Durante el año se realizaron más de 60 eventos temáticos en 22 comunas del país, con una asistencia cercana a 17.000 adultos(as) mayores. Estos eventos son gratuitos para nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as), en los cuales se realizan actividades de entretenimiento adaptadas para ellos y ellas. Se trata de instancias de integración social en las que los(as) asistentes amplían sus redes y se generan nuevas amistades, compañía y comunidad.



4.4. INICIATIVAS SOCIALES

4.4.6. Reposteras tituladas

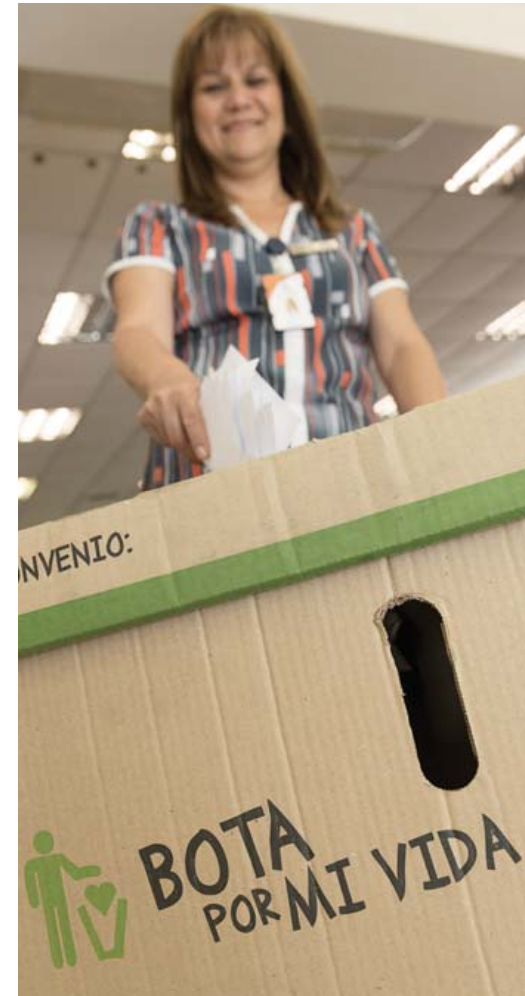
Tras capacitarse por tres meses, con clases cuatro veces a la semana, un grupo de mujeres de la comuna de Lo Prado se tituló de maestras reposteras gracias a las becas entregadas por Los Héroes.

El programa, dirigido específicamente a mujeres mayores, se realizó a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, y su programa de Becas Laborales, intermediado por Otic Asimet Capacitación. Las alumnas beneficiadas recibieron desde los materiales de escritorio para sus clases hasta los delantales y el equipamiento técnico para implementar el taller. Además, se les entregó asesoría técnica para elaborar un plan de negocios y un subsidio para implementarlo.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
- 4. Valor social**
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



4.4.7 Reciclaje de papel y cartón

Durante 2019 recolectamos de nuestras oficinas 7.700 kilos de papel y cartón, los cuales donamos a la Fundación San José, organización que se ocupa de la adopción de niños. SOREPA, empresa encargada de la recolección, certificó el proceso y determinó que los beneficios medioambientales de la acción tienen la siguiente equivalencia aproximada, utilizando factores de conversión de EPA de Estados Unidos. (Environmental Protection Agency): 131 árboles que se dejaron de cortar, 42 MWh de ahorro de energía, menos consumo de agua por 204 m³, 96 m³ de espacio que no se ocuparon en vertedero, y ocho toneladas de carbono equivalente (MTCE) que no llegaron a la atmósfera como efecto invernadero.

5. NUESTRA ORGANIZACIÓN



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
- 5. Nuestra organización**
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

COMPROMETIDOS

CON UN GRAN

EQUIPO HUMANO



5. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Confianza y cercanía son la base de una cultura que vive a fondo su rol social.

En Los Héroes consideramos fundamentales a cada uno(a) de nuestros(as) colaboradores(as). Sabemos que su compromiso, entrega y profesionalismo en el trabajo cotidiano son la base del rol social que cumplimos y el buen desempeño de la organización en todos los servicios y beneficios que ofrecemos.

Así, en lo que respecta a gestión de personas, tenemos una preocupación especial por lograr confianza y cercanía con nuestros(as) colaboradores(as), a través de la implementación de distintas acciones orientadas a su desarrollo personal y profesional, así como a su calidad de vida.

Durante 2019, las buenas relaciones laborales dieron como fruto el cierre de dos negociaciones colectivas no regladas y con una alta aprobación de las bases.

El compromiso de Los Héroes y sus colaboradores permitió que frente a los hechos ocurridos durante el mes de octubre pudiésemos entregar nuestros servicios de manera informada y expedita, otorgando pago de pensiones y otros beneficios gracias a nuestros canales a la distancia.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



5.1. DOTACIÓN Y DIVERSIDAD

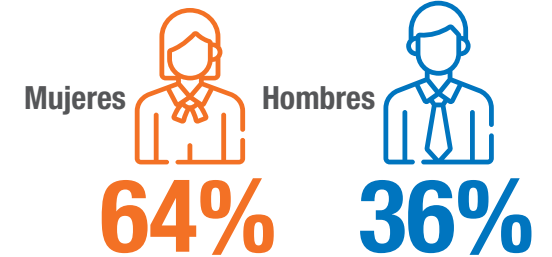


MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
- 5. Nuestra organización**
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

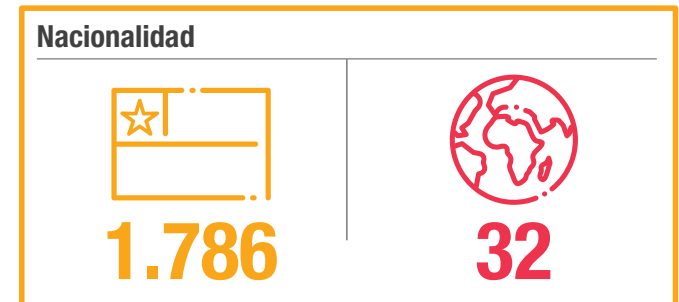
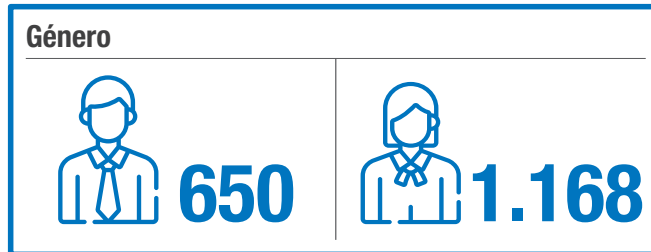


ORGANIZACIÓN



Tipo de cargo	Total
Gerentes(as) y ejecutivos(as) principales	75
Profesionales y técnicos	683
Trabajadores(as) administrativos(as)	1.060

Antigüedad	Total
Menos de 3 años	673
Entre 3 - 6 años	549
Entre 7 - 9 años	263
Entre 10 -12 años	87
Más de 12 años	246



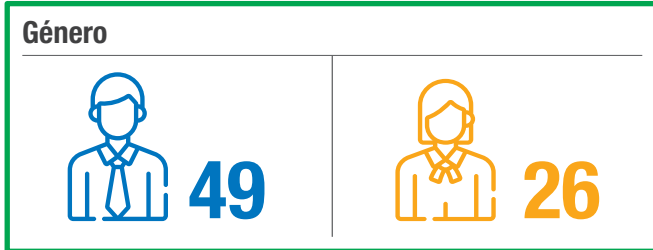
Edad	Total
Menores de 30 años	147
Entre 30 - 40 años	711
Entre 41-50 años	634
Entre 51 - 60 años	281
Entre 61 - 70 años	45

Tipo de contrato	Total
Indefinido	1.695
Plazo fijo	123

Fuente: Administración Los Héroes

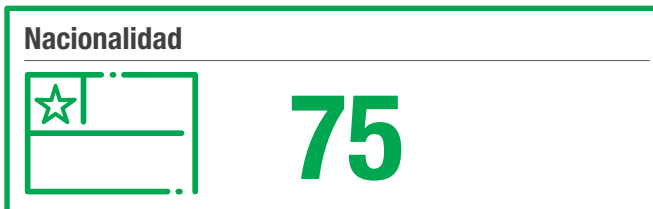
5.1. DOTACIÓN Y DIVERSIDAD

GERENTES(AS)

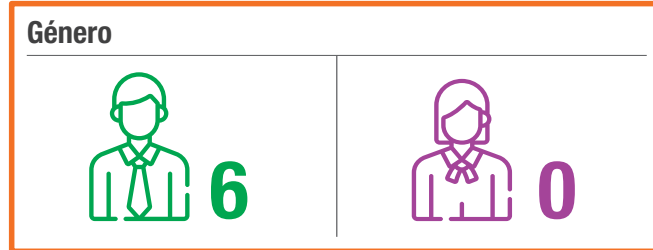


Edad	Total
Entre 31 - 40 años	10
Entre 41 a 50 años	42
Entre 51 - 60 años	17
Entre 61 - 70 años	6
Más de 70 años	0

Antigüedad	Total
Menos de 3 años	22
Entre 3 - 6 años	13
Entre 7 - 9 años	16
Entre 10 -12 años	9
Más de 12 años	15



DIRECTORES



Edad	Total
Entre 31 - 40 años	0
Entre 41 a 50 años	1
Entre 51 - 60 años	1
Entre 61 - 70 años	2
Más de 70 años	2

Antigüedad	Total
Menos de 3 años	1
Entre 3 - 6 años	2
Entre 7 - 9 años	1
Entre 10 -12 años	0
Más de 12 años	2



BRECHA DE GÉNERO EN EL SUELDO

Proporción que representa el sueldo promedio de mujeres respecto de iguales funciones ejercidas por hombres.

Tipo de cargo	%
Gerentes y ejecutivos principales	93%
Profesionales y técnicos	85,6%
Trabajadores(as) administrativos(as)	89,2%

Fuente: Administración Los Héroes



Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
- 5. Nuestra organización**
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

5.2. COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
- 5. Nuestra organización**
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



Con un 64% de mujeres en la dotación y un 50% de gerentas en la primera línea ejecutiva, en Los Héroes tomamos la decisión de implementar la Norma 3262 de igualdad de género y conciliación con la vida personal y laboral, mediante la firma de un convenio con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Asumimos así el compromiso de colaborar en la promoción de la igualdad de derechos y la eliminación de toda forma de discriminación basada en género, dado que tenemos la capacidad de llegar a más de 10.500 empresas y más de un millón de afiliados(as).

En nuestra organización contamos con políticas y beneficios que apuntan a conseguir este gran desafío: flexibilidad horaria, días administrativos e igualdad de oportunidades de desarrollo. Todo ello facilita que nuestros(as) colaboradores(as), hombres y mujeres, sean corresponsables en las diferentes tareas que tienen como familias.

Entre los principales hitos del proceso de certificación durante 2019 se encuentran:

- Comunicación y sensibilización a través de distintos canales y acciones.
- Diagnóstico a través de una encuesta online, con una tasa de participación del 80,4%, y realización de focus y entrevistas.
- Realización de 15 capacitaciones presenciales, con una participación de 280 personas.
- Construcción de procedimientos y planes de acción en los procesos en que la norma impacta.

5.3. GESTIÓN DE PERSONAS 2019

El foco de la gestión de personas durante el año estuvo en fortalecer la comunicación interna para que todos los(as) colaboradores(as) de la organización conozcan las metas y la estrategia para alcanzarlas. De este modo, se busca conseguir el involucramiento de todos los niveles, con información y sentido. También desarrollamos nuevos programas orientados al reconocimiento y al simple hecho de compartir momentos gratos en el trabajo.

5.3.1. Convenciones 2019

Las convenciones que realizamos en el año fueron instancias masivas de comunicación, en las cuales participaron grandes grupos de colaboradores(as). En ellas se presentaron la estrategia y los principales proyectos de la caja de manera simple e inspiradora. Luego, se dieron espacios de escucha e integración de los equipos.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
- 5. Nuestra organización**
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



758

asistentes a la
convención presencial



1.082

participantes en bajada por
líderes de equipos



5.3.2. Programa de reconocimiento

A través de este programa promovemos nuestros valores y destacamos a los(as) colaboradores(as) que los viven y demuestran a través de acciones extraordinarias. De este modo, impulsamos una cultura de reconocimiento constante que buscamos se arraigue en la organización. Existen reconocimientos cotidianos, entregados por el equipo de trabajo, y de votación asociada a nuestros valores corporativos, cuyos(as) ganadores(as) son galardonados(as) con los Premios Espíritu de Héroe.



212

reconocidos(as)
Actitud de Héroe



21

finalistas por
votación popular



5

premiados(as)
Espíritu de Héroe

5.3. GESTIÓN DE PERSONAS 2019

5.3.3. Celebrar es “¡Súper!”

Con el nuevo programa “Súper!”, sacamos a nuestros(as) colaboradores(as) de la rutina, los (las) hacemos reír, jugar, divertirse y lograr que su día sea diferente. El programa combina acciones digitales como concursos y acciones presenciales en los que un grupo de personajes visita algunas sucursales e invitan a los(as) colaboradores(as) a participar de entretenidas actividades. Estas acciones son de corta duración y se han diseñado para que todos puedan disfrutar sin dejar de lado a nuestros(as) afiliados(as).



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
- 5. Nuestra organización**
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



44
actividades



31
online



13
presenciales



16.430
participaciones

5.4. CALIDAD DE VIDA Y BENEFICIOS

TEMA MATERIAL Calidad de vida

¿Por qué es importante?

Existe una creciente tendencia en nuestro mundo laboral a hacer gestión integral de las personas, potenciando una mejor calidad de vida a través de un buen equilibrio de vida laboral-personal, buenas prácticas de comunicación y reconocimiento. No obstante, según el Índice de Calidad de Vida 2019 (ICV) que realiza en Chile Sodexo Beneficios, solo el 50% de los(as) trabajadores(as) se encuentra satisfecho(a) con su ámbito laboral. Si bien esa cifra es preocupante, al profundizar en el estudio se confirma que el bienestar final de las personas incluye, además del trabajo, la vida personal, social y físico/mental.

La incorporación de la mujer al trabajo ha traído consigo una serie de cambios sociales que implican nuevos roles dentro de las familias. Al mismo tiempo, la convivencia de generaciones diversas en el ambiente laboral implica un desafío de gestión, en lo que respecta al reconocimiento de la diversidad y la manera de ser de cada individuo.

En suma, los incentivos monetarios, como remuneración y compensaciones, son importantes, pero también lo son condiciones como los horarios de trabajo, el ambiente laboral y los beneficios que las empresas entregan a sus trabajadores(as) para ayudarles a llevar una vida sana y equilibrada.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

5.4. CALIDAD DE VIDA Y BENEFICIOS

5.4.1. Gestión 2019

La gestión de personas que hacemos en Los Héroes está orientada a generar un clima organizacional en el cual nuestros(as) colaboradores(as) tengan sentido de pertenencia hacia la organización y se sientan valorados(as) de manera integral. Es por eso que hacemos esfuerzos concretos por fortalecer la calidad de vida de nuestros(as) colaboradores(as) mediante beneficios, celebraciones y convenios. De esta manera, buscamos atraer talento, mantener y generar compromiso en quienes son claves en el cumplimiento de la misión de nuestra organización.

En Los Héroes contamos con dos tipos de beneficios transversales:

1. COLABORADORES CON CONTRATO A PLAZO INDEFINIDO

Celebraciones:

- Día de la Mujer
- Día del Padre
- Día de la Madre
- Día del niño
- Día de la Secretaria
- Celebración por trayectoria
- Fiestas Patrias
- Fiestas fin de año (Navidad)
- Vacaciones invierno (fiesta para hijos de colaboradores(as) en edificio corporativo)

Regalos:

- Regalo cumpleaños
- Regalo nacimiento
- Regalo aniversario empresa

Seguros:

- Vida, dental y catastrófico
- Salud

Convenios:

- Convenio FALP
- Convenio Cruz Verde

Estudios:

- Becas de estudios

Otros:

- Beneficios de cafetería

El programa Vivir Mejor cuenta con tres pilares: Vivir activ@, Vivir saludable y Vivir con cariño, y consiste en:

- Flexibilidad horaria
- Vacuna antiinfluenza
- Aporte a primera vivienda
- Día de cambio de casa
- Aporte al deportista destacado (colaboradores(as) e hijos)
- Colación saludable
- FERIA saludable
- Control y seguimiento nutricional
- Premio PSU para hijos(as) de colaboradores(as) con puntaje superior a 700 puntos en PSU

Se les extienden beneficios de afiliados(as) a Los Héroes tales como:

- Pago prestaciones asignación natalidad, defunción, matrícula, matrimonio o unión civil, estímulo escolar, entre otros
- Créditos sociales
- Cabañas con cobertura de hasta 50% del total en reserva de cabañas
- Asignación familiar
- Alianzas
- Convenios médicos



5.5. CAPACITACIÓN

En Los Héroes, la capacitación es una actividad de carácter permanente, sistemática y orientada a optimizar el desempeño y desarrollo de nuestros(as) colaboradores(as) para apoyar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y brindar desarrollo individual, en base a sus intereses de crecimiento profesional.

Las acciones de formación y aprendizaje se desarrollan según las siguientes líneas de acción:

5.5.1. Cursos de capacitación específicos

Corresponde a cursos específicos en alguna temática del negocio, que genera nuevos conocimientos y entrega herramientas técnicas. Generalmente son cursos que surgen en el proceso anual de Detección de Necesidades de Capacitación, que se realiza en reuniones formales con los(as) gerentes(as) de primer reporte. Además, se promueve la participación en seminarios, congresos y charlas, dado que son instancias donde se pueden conocer experiencias y buenas prácticas del mercado.

5.5.2. Becas corporativas

Para colaboradores(as) que deseen comenzar o continuar estudios superiores, en Los Héroes les brindamos apoyo económico. Los(as) colaboradores(as) con buen desempeño que deseen estudiar carreras profesionales acordes a las funciones que realizan en la caja, son los que pueden postular a las becas de estudio.

5.5.3. Malla de formación

Los(as) colaboradores(as) pueden elegir libremente el curso que está en su malla de acuerdo con sus intereses.



1.597

personas capacitadas



43.858

horas de capacitación e-learning



8.891

horas de capacitación presencial



10

horas promedio hombre



8

horas promedio mujer



13

horas promedio profesionales y técnicos(as)



23

horas promedio gerentes(as) y ejecutivos(as) principales



6

horas promedio trabajadores(as) administrativos(as)



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

CONSOLIDACIÓN

MATERIALIZACIÓN

DIVERSIFICACIÓN

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

Nuestra gestión financiera durante 2019 se centró en los siguientes puntos:

Consolidación de pasivos post absorción: fue ejecutado el prepago de la totalidad de la deuda financiera que mantenía la ex Caja Gabriela Mistral hasta antes de la absorción concretada en noviembre de 2018. El proceso del prepago concluyó en enero de 2019 con \$3.100 millones de mutuos hipotecarios, totalizando más de \$16.000 millones en deuda financiera amortizada, que fue incorporada a la estructura de capital de nuestra corporación con mejores condiciones financieras, en tasa y plazo.

Materialización baja de tasas de financiamiento: se ha mostrado una baja en el costo de acceso al mercado financiero, tanto por condiciones de la referencia de mercado como también por la confianza en la corporación. Durante 2019 colocamos \$15.000 millones (enero, junio y agosto) con spreads de referencia entre 60 y 96 pbs anuales. Además, pusimos en el mercado la serie T de bonos corporativos por \$40.000 millones en junio 2019, a una tasa del 3,78%, con 89 pbs de spread. La deuda bancaria se registró a tasa de un 3,69% a partir de septiembre de 2019 en línea con el mercado.

Continuación plan de emisión de bonos sociales: así como el año 2018 fuimos la primera institución en la historia de las cajas que emitió un bono social al mercado abierto, en 2019 realizamos la emisión de la serie T de bonos corporativos por un monto de \$40.000 millones, siendo ratificada la calidad social de Caja Los Héroes como emisora y el régimen de crédito social (uso de fondos) como herramienta para la inclusión financiera.

Diversificación de fuentes de financiamiento: en línea con nuestra estrategia de largo plazo, se ha continuado con el plan de diversificación en las fuentes de financiamiento. Al cierre de 2019 mantenemos un 53,2% de la deuda financiera en bonos corporativos, un 36,3% en deuda bancaria, un 8,4% en financiamiento internacional y un 2,1% en efectos de comercio.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



JORGE OLIVA MOL

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA

El rol de inclusión social que tienen las cajas de compensación se relaciona con disponer de productos financieros que mejoren la calidad de vida de las personas, enfocados fundamentalmente en personas que muchas veces tienen dificultad para acceder a ellos.

La inclusión social financiera les da acceso a estas personas a: medios de pago (la cuenta de prepago Los Héroes), crédito social y microseguros que cubren necesidades específicas para este segmento (ejemplo, seguro ante el robo de la pensión).

Tener un rol relevante en la promoción de inclusión social financiera para los segmentos necesitados es motivo de orgullo, puesto que se trata de una herramienta clave para integrar, reducir la pobreza y potenciar la generación de oportunidades.

Las cajas de compensación, con sus más de siete millones de afiliados, tienen un rol insustituible en avanzar hacia la inclusión social financiera de las personas de menores recursos, concepto fundamental que es considerado por el Banco Mundial como un importante medio para reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO LOS HEROES

53,2%

Bonos corporativos

36,3%

Deuda bancaria

2,1%

Efectos de comercio

8,4%

Financiamiento internacional



6.1. GENERACIÓN DE EXCEDENTES

La generación de excedentes es clave en nuestro modelo de contribución social, consistente en la entrega de beneficios a nuestros afiliados. Las cajas de compensación funcionamos gracias a un círculo virtuoso que comienza con la generación de excedentes a partir del incremento del patrimonio. En ese ciclo, la solidez financiera es la base para entregar beneficios y se basa en cinco pilares:

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



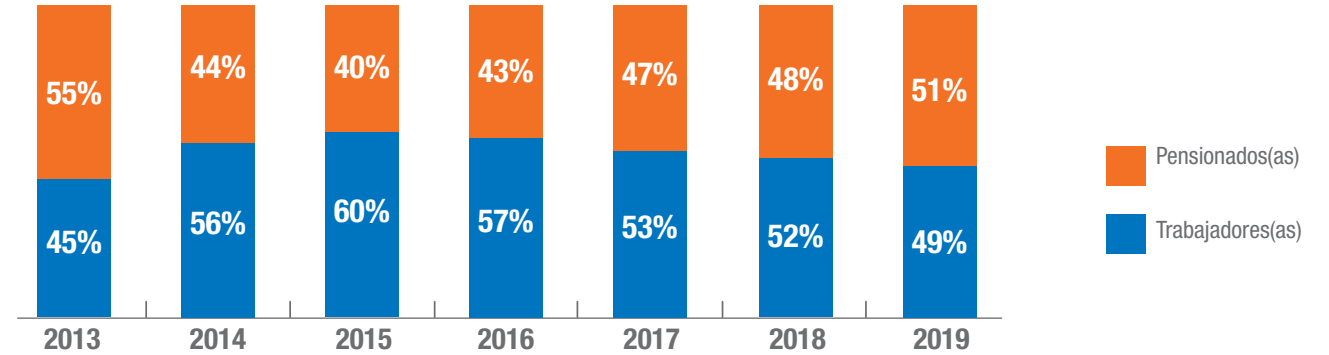
MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



6.1.1. Crecimiento diversificado y equilibrado entre los segmentos

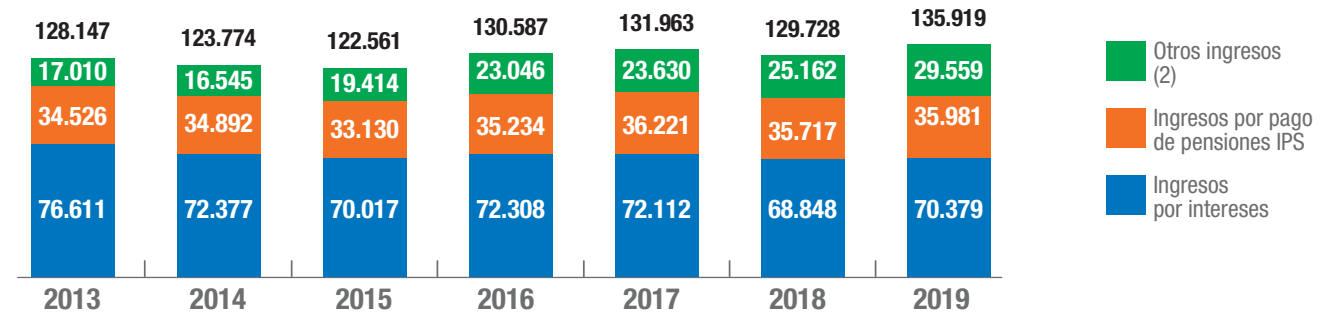
DISTRIBUCIÓN DE COLOCACIONES DE CRÉDITO BRUTAS



Cartera bruta total: MM\$342.654 MM\$356.313

Fuente: Nota 4 y 6 de los estados financieros.

DISTRIBUCIÓN INGRESOS (MM\$)

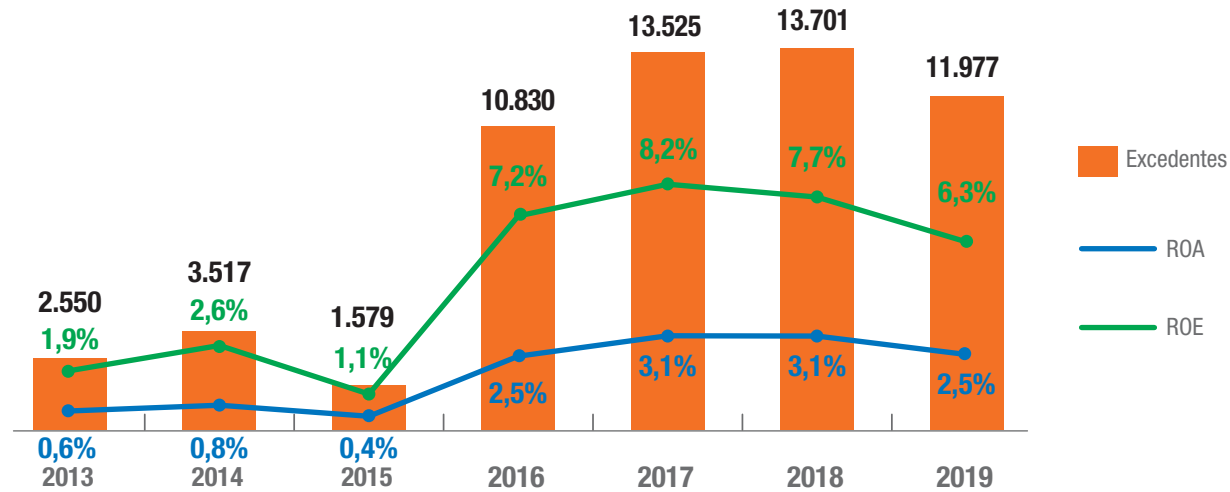


(2) Otros ingresos: remuneración por recaudación de seguros; cotización 1% pensionado(as); comisión por administración de fondos nacionales; intereses, reajustes, multas y otros.

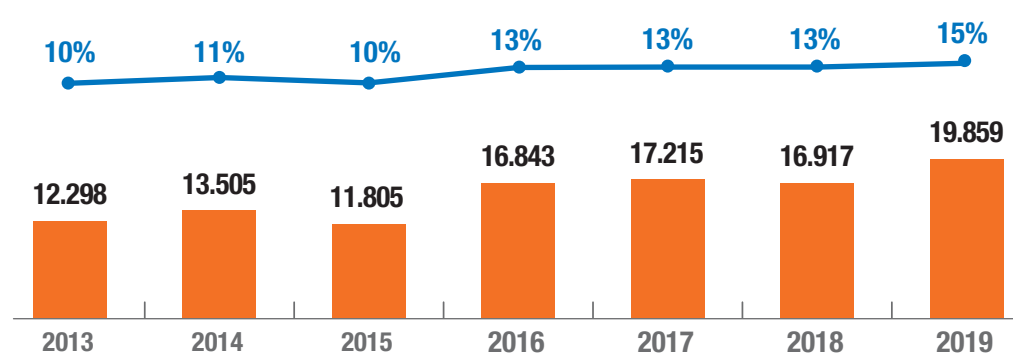
Fuente: Administración Los Héroes

6.1. GENERACIÓN DE EXCEDENTES

EXCEDENTES - ROA - ROE(**)



EBTDA (MM\$) Y MARGEN EBTDA(***) (%)



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

*** Margen EBTDA = EBTDA / Ingresos totales. Tasas anualizadas.

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

De la misma manera en que nuestra generación de ingresos es una de las más diversificadas de la industria, la cantidad de fuentes de financiamiento que sostienen esta operación ha ido creciendo durante los últimos años, en línea con la búsqueda de robustecer la estructura de capital, asegurando de manera sólida y sostenible la viabilidad de la corporación a un adecuado nivel de riesgo y costo. En vista de lo anterior, buscamos la optimización en el uso de estas fuentes utilizando criterios de condiciones económicas, plazo, moneda y concentración por tipo y contraparte. Toda decisión de uso y búsqueda de financiamiento está enmarcada en lo establecido por la normativa de los organismos reguladores, el Gobierno Corporativo y control interno, así como la Política de Riesgo Financiero, que pone en práctica las restricciones para identificar, medir, controlar y gestionar los riesgos de todo el proceso de obtención de recursos.

Normativa de Inversiones y Financiamiento

Bajo el marco de la Política de Riesgo Financiero de nuestra corporación, se incluye un apartado que refiere a fuentes y usos de fondos que tiene como propósito definir la estructura de las fuentes de recursos necesarias y/o disponibles para administrar de manera eficiente el financiamiento de colocaciones de crédito social y otros activos de Los Héroes CCAF. De igual manera, se describen las alternativas y formas de invertir los recursos financieros residuales de forma óptima, en términos de rentabilidad, riesgo y reguladores.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

Fuente: Administración Los Héroes

6.2. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Siguiendo la línea de diversificación de las fuentes, nuestro financiamiento proviene de bonos corporativos, bonos sociales, financiamiento internacional, créditos bancarios y efectos de comercio. Además, nos mantenemos en constante evaluación de nuevas fuentes de recursos.

Por otra parte, invertimos los excesos de liquidez en operaciones de pactos con retroventa y depósitos a plazo. Estas inversiones se realizan de acuerdo con la normativa vigente y la política de riesgo financiero, que prioriza tanto la exposición al riesgo como el retorno de cada inversión.

6.2.1. Bonos corporativos

En Los Héroes hemos colocado ocho series de bonos corporativos desde 2013, habiendo puesto en total en el mercado de renta fija local más de \$130.000 millones y más de UF 4 millones. En noviembre de 2018 se colocó la serie Q de bonos corporativos, el primer bono social colocado en la industria de cajas de compensación.

En junio 2019, hicimos una exitosa colocación a mercado (vía remate holandés) del segundo bono social (según los “Social Bonds Principles”) serie T por 40 mil millones de pesos de monto nominal a un plazo de seis años, con dos años de gracia, una tasa del 3,78% y un spread de 89 PB, lo que reafirma la confianza del mercado en nuestra gestión.

Asignación de fondos de bonos sociales

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

6.2.2. Créditos bancarios

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

6.2.3. Efectos de comercio

Durante 2019 y en línea con la estrategia de diversificación de fuentes de financiamiento, se ha continuado con las colocaciones de efectos de comercio, con un promedio de colocación de \$5.000 millones a un plazo desde 180 días.

6.2.4. Financiamiento internacional

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

Clasificaciones de riesgo línea de bonos

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

- A por parte de Fitch Ratings
- A+ por parte de ICR Moodys



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



6.3. RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Resumen de indicadores financieros	Unidad	31-dic-2019	31-dic-2018
Liquidez			
Liquidez corriente	Veces	1,32	2,26
Razón ácida	Veces	0,49	0,91
Endeudamiento			
Razón de endeudamiento (1)	Veces	1,55	1,53
Endeudamiento neto (2)	Veces	1,10	1,04
Pasivos corrientes/ total pasivos	%	60%	36%
Pasivos no corrientes/ total pasivos	%	40%	64%
Actividad			
Total de activos	MM\$	503.367	468.735
Cartera neta / deuda financiera neta (3)	Veces	1,91	1,97
Rentabilidad			
Rentabilidad del patrimonio (4)	%	6,26%	7,68%
Rentabilidad del activo (5)	%	2,46%	3,05%
Clasificación de riesgo: solvencia			
FitchRating (jun-2019)		A / Estable	A- / Estable
ICR (sep-2019)		A+ / Estable	

(1) Definido como: pasivos totales / patrimonio. Existe un límite normativo (por la SUSESO), el cual señala que este indicador no debe superar las 5,0 veces.

(2) Definido como: (pasivos totales - efectivo y equivalente al efectivo) / patrimonio. Corresponde a uno de los covenants de los bonos corporativos, cuyo indicador no debe superar las 3,5 veces.

(3) Definido como: (colocaciones de crédito social corrientes y no corrientes + deudores previsionales – colocaciones de crédito social y deudores previsionales de activos securitizados) / (otros pasivos financieros corrientes y no corrientes – efectivo y equivalente al efectivo + convenio por pagar IPS – obligaciones con el público por bono securitizado).

(4) Definido como: resultado dic 2019 / promedio patrimonio dic 2019 y dic 2018.

(5) Definido como: Resultado dic 2019 / Promedio Activos dic 2019 y dic 2018.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

6.4. BIENES RAÍCES

PROPIEDADES LOS HÉROES

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Edificio matriz	1	Holanda 64	Holanda 64	Providencia
	2	Antonio Varas	Nueva Providencia 1480-1476	Providencia
Sucursales	1	Calama	Vivar 2013	Calama
	2	Iquique	San Martín 255 Of. 11	Iquique
	3	La Serena	Balmaceda 581	La Serena
	4	Los Ángeles	Diego de Almagro 153	Los Ángeles
	5	Osorno	Andrés Rosas 899	Osorno
	6	Providencia LH	General Holley 2395	Providencia
	7	Puente Alto	Balmaceda 515	Puente Alto
	8	Puerto Montt	Urmeneta 305	Puerto Montt
	9	Quilicura	Av. Américo Vespucio 2880	Quilicura
	10	Rancagua LH	Bueras 445	Rancagua
	11	San Bernardo LH	Urmeneta 517	San Bernardo
	12	Talca	Calle Sur 635 / 645	Talca
	13	Temuco	Antonio Varas 1064	Temuco
Parques	1	San José de Maipo	Camino El Volcán 18357	San José de Maipo
	2	Chillán	Camino a Pinto km 22	Coihueco
	3	San Juan de Leyda	Camino a las parcelas Ruta G930 339	San Antonio
	4	San Jorge	San Jorge 1975	La Florida
	5	Llanquihue	Totoral Lote 1, Lote 1-A, Lote D-2	Llanquihue
	6	La Herradura	Calle Niza 99, La Herradura	Coquimbo

PROPIEDADES Los Héroes ex CCAF Gabriela Mistral

Sucursales	1	Casa matriz	Vicuña Mackenna 165	Santiago
	2	Concepción	Hipólito Salas 368	Concepción
	3	Talca	Dos Poniente 1112	Talca
	4	Valdivia	Ismael Valdez 244	Valdivia
Estacionamientos	1	Estacionamiento	Agustinas 1361	Santiago

PROPIEDADES Los Héroes no administradas por Recreativa

Parques	1	La Huayca	Carretera La Huayca S/N	Pozo Almonte
	2	Juan López	Calle S/N MZ 42	Antofagasta
	3	Quintero	Baquedano 355	Quintero
	4	Licán Ray	Cacique Cariman 510 lote 6	Licán Ray

Fuente: Administración Los Héroes



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

6.4. BIENES RAÍCES

ARRIENDO

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	1	Av. La Pampa 3117	Alto Hospicio
Sucursales	2	Eleuterio Ramírez 320	Ancud
Sucursales	3	Eleuterio Ramírez 340	Ancud
Sucursales	4	Calle Prat 393 Local 1,2,3 y 4	Angol
Sucursales	5	Latorre 2628	Antofagasta
Sucursales	6	Washington 2530	Antofagasta
Sucursales	7	Chacabuco 339	Arauco
Sucursales	8	21 de Mayo 161-169	Arica
Sucursales	9	Av. Manuel Montt 319, locales 1, 2, 3 y 4	Buín
Sucursales	10	Carlos Palacios 128	Bulnes
Sucursales	11	Calle Vial 100-A	Cabrero
Sucursales	12	Ernesto Riquelme 99	Calbuco
Sucursales	13	Ossa Cerda 127	Caldera
Sucursales	14	Saavedra 968	Cañete
Sucursales	15	Villagrán 200	Carahue
Sucursales	16	Av. Cartagena 702	Cartagena
Sucursales	17	Gamboa 473	Castro
Sucursales	18	Thompsons 214	Castro
Sucursales	19	Borja García Huidobro 222-B, locales 1 y 2	Catemu
Sucursales	20	Victoria 508	Cauquenes
Sucursales	21	Av. Pedro Aguirre Cerda 5445	Cerrillos
Sucursales	22	Av. José Joaquín Pérez 6658	Cerro Navia
Sucursales	23	O'Higgins 2635, locales 2 y 3	Chiguayante
Sucursales	24	5 de Abril 572	Chillán
Sucursales	25	Miraflores 399	Chimbarongo
Sucursales	26	Vicuña Mackenna 267	Cholchol
Sucursales	27	Matta 453	Colemu
Sucursales	28	Fontt 256	Colina
Sucursales	29	Alcázar 840	Collipulli
Sucursales	30	Arturo Prat 298	Coltauco
Sucursales	31	Calle Valdivia 472	Combarbalá
Sucursales	32	Maipú 763	Concepción

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	33	Lincoyán 461	Concepción
Sucursales	34	Av. Independencia 3672	Conchalí
Sucursales	35	Portales 310	Constitución
Sucursales	36	Rodríguez 580	Copiapó
Sucursales	37	Aldunate 835, Coquimbo	Coquimbo
Sucursales	38	Manuel Montt 162-A	Coronel
Sucursales	39	Balmaceda 80	Coronel
Sucursales	40	Roberto Horn 60	Coyhaique
Sucursales	41	Av. Llaima 850	Cunco
Sucursales	42	O'Higgins 825, piso 1	Curacautín
Sucursales	43	Presbítero Moraga 242	Curacaví
Sucursales	44	Caupolicán 733	Curanilahue
Sucursales	45	Arturo Prat 357	Curicó
Sucursales	46	Américo Vespucio 33, locales 22 y 23B	El Bosque
Sucursales	47	Baquedano 450, locales 5 y 6	El Carmen
Sucursales	48	Independencia 80 Local 9 H, Galería El Ángel	El Monte
Sucursales	49	Av. Isidoro Dubournais 695 -A	El Quisco
Sucursales	50	Av. Bernardo O'Higgins 014	El Salvador
Sucursales	51	Colo-Colo 220, local 1	Ercilla
Sucursales	52	Av. Bernardo O'Higgins 3465 - 3467	Estación Central
Sucursales	53	Eleuterio Ramírez 655	La Florida
Sucursales	54	Almirante Lynch 377-B	Freire
Sucursales	55	Cristino Winkler 318	Frutillar
Sucursales	56	Av. León Gallo 290	Galvarino
Sucursales	57	Calle Colón 8011	Hualpén
Sucursales	58	Irarrázaval 390 locales A y B	Hualqui
Sucursales	59	Av. Américo Vespucio 1737	Huechuraba
Sucursales	60	Calle Buín 464	Illapel
Sucursales	61	Independencia 149	Independencia
Sucursales	62	Ramírez 646-B	Iquique
Sucursales	63	José Joaquín Pérez 475-485	La Calera
Sucursales	64	Gran Avenida José M. Carrera 6375	La Cisterna



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

6.4. BIENES RAÍCES



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	65	Av. Vicuña Mackenna 7410	La Florida
Sucursales	66	Cardenal Silva Henríquez 10297, locales 22, 23, 24, 33 y 34	La Granja
Sucursales	67	Ortiz de Rosas 948	La Ligua
Sucursales	68	Av. Santa Rosa 12782 -12784	La Pintana
Sucursales	69	Calle Comercio 347, locales 2,3 y 5	La Unión
Sucursales	70	Balmaceda 408, locales 1,2,3 y 4	Laja
Sucursales	71	Arturo Prat 1221, locales 18, 19 y 20	Lampa
Sucursales	72	Apoquindo 7460, local 11	Las Condes
Sucursales	73	Valdivia 154, locales 1,2, 3 y 4	Lautaro
Sucursales	74	Calle Rioseco 225	Lebu
Sucursales	75	Arturo Prat 157, locales 6,7 y 8	Limache
Sucursales	76	Independencia 789	Linares
Sucursales	77	Baquedano 616	Llanquihue
Sucursales	78	Av. José Manuel Balmaceda 87, locales 2 y 3	Llay Llay
Sucursales	79	Av. Central 8115	Lo Espejo
Sucursales	80	San Pablo 5962, locales 1, 2 y 3	Lo Prado
Sucursales	81	Pedro Montt 541	Loncoche
Sucursales	82	1 Oriente 286 E	Longaví
Sucursales	83	Carlos Condell 865 y 869	Lonquimay
Sucursales	84	Luis Sáez Mora 508-A	Los Álamos
Sucursales	85	Maipú 559	Los Andes
Sucursales	86	Manuel Montt 387	Los Muermos
Sucursales	87	Aníbal Pinto 490	Los Sauces
Sucursales	88	Serrano 608	Lota
Sucursales	89	Av. José Pedro Alessandri 4711	Macul
Sucursales	90	Av. Pajaritos 1380-1358	Maipú
Sucursales	91	Plaza 29	Malloa
Sucursales	92	Alejo Carrillo 1290	Mariquina
Sucursales	93	Serrano 287	Melipilla
Sucursales	94	Luis Cruz Martínez 1452 A	Molina
Sucursales	95	Aníbal Pinto 301	Mulchén
Sucursales	96	Freire 498	Nacimiento
Sucursales	97	Sotomayor 470	Nueva Imperial
Sucursales	98	Av. Irarrázaval 3670, local B	Ñuñoa

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	99	Victoria 357	Ovalle
Sucursales	100	Almirante Barroso 160	Padre las Casas
Sucursales	101	Arturo Prat 758	Paillaco
Sucursales	102	Miguel Campino 61, locales 9,10,11 y12	Paine
Sucursales	103	Manuel Antonio Matta 155	Panguipulli
Sucursales	104	Aníbal Pinto 698	Parral
Sucursales	105	José Joaquín Prieto 5531, local D07	Pedro A. Cerda
Sucursales	106	Maipú 335, locales 101 y 102	Penco
Sucursales	107	21 de Mayo 1153	Peñaflor
Sucursales	108	Av. Grecia 8345	Peñalolén
Sucursales	109	Fco. Bilbao 702/ 5 de Abril 790 / 5 de Abril 794 (3 loc.)	Pitrufquén
Sucursales	110	Padre Mariano 55, local 3	Providencia
Sucursales	111	Palguin 310	Pucón
Sucursales	112	San Pablo 8641	Pudahuel
Sucursales	113	Av. Bernardo O'Higgins 605	Puerto Aysén
Sucursales	114	Del Salvador 257	Puerto Varas
Sucursales	115	José Meléndez 900	Punta Arenas
Sucursales	116	Imperial 1040, locales A y B	Purén
Sucursales	117	21 de Mayo 239, locales 2 y 3	Purranque
Sucursales	118	22 de Mayo, esquina Jorge Vivar 350	Quellón
Sucursales	119	San Martín 279	Quillón
Sucursales	120	Chacabuco 115	Quillota
Sucursales	121	Los Carrera 651	Quilpué
Sucursales	122	San Pablo 3227 y 3237	Quinta Normal
Sucursales	123	Av. Normandie 2670, local 5	Quintero
Sucursales	124	San Martín 210-A	Quirihue
Sucursales	125	Av. Brasil 1085	Rancagua
Sucursales	126	Einstein 623	Recoleta
Sucursales	127	Av. José Manuel Balmaceda 4182	Renca
Sucursales	128	Carlos Condell 57	Rengo
Sucursales	129	Esmeralda 1455	Río Bueno
Sucursales	130	Matilde Salamanca 170	Salamanca
Sucursales	131	Av. Barros Luco 1613, local 2	San Antonio
Sucursales	132	Freire 647	San Bernardo

6.4. BIENES RAÍCES

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	133	Independencia 645-641 y 649	San Carlos
Sucursales	134	Huamachuco 731	San Clemente
Sucursales	135	San Diego 198	San Diego
Sucursales	136	Combate de las Coimas 1112 (ex 152)	San Felipe
Sucursales	137	Bernardo O'Higgins 469	San Fernando
Sucursales	138	Loncomilla 2324	San Javier
Sucursales	139	Vicuña Mackenna 3081	San Joaquín
Sucursales	140	Gran Avenida José Miguel Carrera 3840, locales 1 y 2	San Miguel
Sucursales	141	Gran Avenida José Miguel Carrera 4512	San Miguel
Sucursales	142	Pedro Aguirre Cerda 1001	San Pedro de la Paz
Sucursales	143	Uruguay 2082	San Ramón
Sucursales	144	Carmen Gallegos 316 y 318	San Vicente de Tagua Tagua
Sucursales	145	Arturo Prat 470	Santa Bárbara
Sucursales	146	Rafael Casanova 522	Santa Cruz
Sucursales	147	Bandera 125, local 5	Santiago 1 (Bandera)
Sucursales	148	Merced 570, locales 3 y 1B	Santiago 2 (Merced)
Sucursales	149	Balmaceda 710, locales 13,14 y15	Talagante
Sucursales	150	Av. Colón 515	Talcahuano
Sucursales	151	21 de Mayo 1444 B	Tocopilla
Sucursales	152	Bernardo O'Higgins 316	Toltén
Sucursales	153	Manuel Montt 980	Tomé
Sucursales	154	Errázuriz 404 y Lagos 807	Traiguén
Sucursales	155	Chacabuco 215	Valdivia
Sucursales	156	Alonso de Ercilla 642	Vallenar
Sucursales	157	Cochrane 893 y 887	Valparaíso
Sucursales	158	Pedro Montt 1739	Valparaíso
Sucursales	159	Lagos 650, local 3	Victoria
Sucursales	160	Santiago 598, locales 2 y 4	Villa Alemana
Sucursales	161	Camilo Henríquez 359	Villarrica
Sucursales	162	Arlegui 511-517	Viña del Mar
Sucursales	163	Pedro de Valdivia 404	Yumbel

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	164	Angamos 28, locales 1, 2, 3 y 4	Yungay
Módulos	1	Asmar Talcahuano	Talcahuano
	2	Hospital Militar de Santiago	Providencia
Estacionamientos	1	Washington 2562	Antofagasta
	2	Antonio Varas 113 (13 y 14)	Antonio Varas
	3	Av. Holanda 100	Providencia
	4	Av. Holanda 100	Providencia
	5	Apoquindo 7549	Las Condes
	6	Apoquindo 7470	Las Condes
	7	21 de Mayo 576, Plaza de Armas	Santiago 1 (Bandera)
	8	Gran Avenida 4731	San Miguel
Edificio central	1	Av. Holanda 100, piso 5	Providencia
	2	Av. Holanda 100, Zócalo	Providencia
Bodegas	1	San Martín 255	Iquique
	2	Virgen del Pilar 01054	La Cisterna
Otros pisos	1	Lincoyán 461, piso 3	Concepción



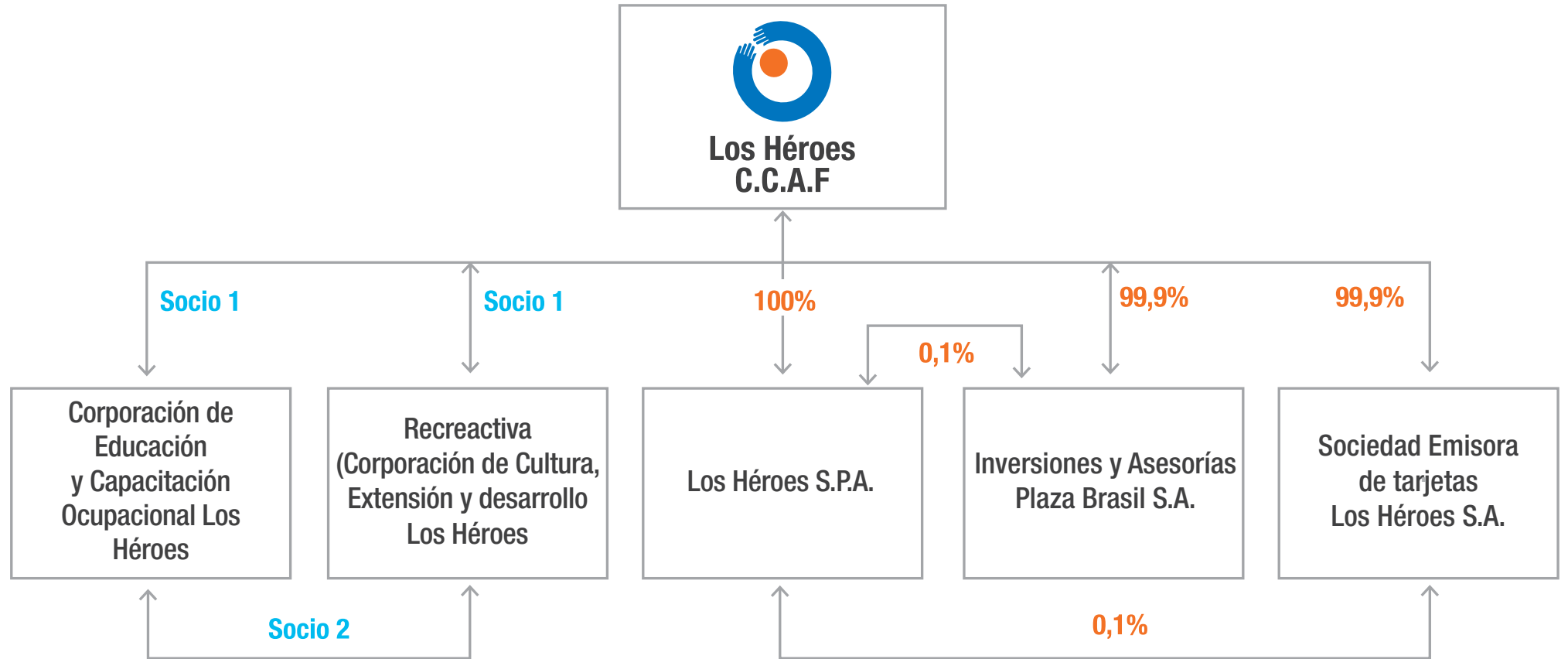
MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

6.5. ESTRUCTURA DE ENTIDADES RELACIONADAS



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

6.6. SUBSIDIARIAS



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Corporación de Derecho Privado
Objeto social y actividades que desarrolla	Sin operaciones actualmente
Capital suscrito y pagado	M\$4.111
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes
Directorio	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, Alejandro Muñoz
Ejecutivos(as)	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación	n/a
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Sin operaciones actualmente

Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversiones y asesoría. Actualmente no desarrolla actividad
Capital suscrito y pagado	M\$62.631
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gabriel Riveros, Alejandro Muñoz
Ejecutivos(as)	Alejandro Muñoz
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9% y Los Héroes SpA: 0,1%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Sin operaciones actualmente

6.6. SUBSIDIARIAS



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes-Recreativa	
Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Corporación de Derecho Privado
Objeto social y actividades que desarrolla	Administración centros recreacionales y producción de eventos
Capital suscrito y pagado	M\$685.074
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
Directorio	Gabriel Riveros, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Germán Lafrentz y Soledad Masalleras
Ejecutivos(as)	Fernando Jaramillo Mella
Porcentaje de participación	n/a
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Soledad Masalleras, Alejandro Muñoz, Germán Lafrentz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Corporación presta a CCAF Los Héroes servicios de administración de sus centros recreacionales, como también servicios de producción de eventos para afiliados(as) a Los Héroes

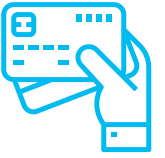


MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria



Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	
Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Objeto social y actividades que desarrolla	Emisora de tarjetas de prepago
Capital suscrito y pagado	M\$3.868.977
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Gustavo Favre, Luis Felipe Brahm
Ejecutivos(as)	Helio Ernesto Trincado, Karina Cubillos, Cristián Cáceres, Ricardo Orrego
Porcentaje de participación	CCAF Los Héroes: 99,9% y Los Héroes SpA: 0,1%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	Alfredo Kunze Alejandro Muñoz
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Servicios de apoyo y comerciales de CCAF Los Héroes a Emisora

6.6. SUBSIDIARIAS

Los Héroes SpA

Categoría	Entidad subsidiaria
Naturaleza jurídica	Sociedad por Acciones
Objeto social y actividades que desarrolla	Inversionista pasiva
Capital suscrito y pagado	M\$15.000
Socios actuales	CCAF Los Héroes
Directorio	n/a
Ejecutivos(as)	Jaime Cruzat
Porcentaje de participación	100%
Director, gerente(a) o ejecutivo(a) de Los Héroes que desempeñe algún cargo en dicha sociedad	n/a
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	n/a



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria





MEMORIA INTEGRADA 2019

- 1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo
- 4. Valor social
- 5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
- 7. Estados financieros
- 8. Acerca de esta memoria

6.7. PROVEEDORES

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

Contamos con una Política de Compras que establece transparencia en las licitaciones y las evaluaciones técnicas y económicas en las cuales estas se basan, en conjunto con cláusulas de seguridad laboral y no discriminación. Asimismo, mantenemos indicadores de pago oportuno para monitorear que los procesos de compra se cierren de la manera adecuada.

Entre los(as) proveedores(as) de Los Héroes, ninguno(a) representa más del 10% del total de las compras.

1. Brink's Chile S.A.
2. Servicios Integrales Valor Agregado SpA
3. Empresa Nacional de Telecomunicaciones
4. Servicios Prosegur Ltda.
5. ISS Servicios Generales S.A.
6. Sinergy Inversiones S.A.
7. Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes
8. Servicios Integrales de Outsourcing S.A.
9. Omesa S.A.
10. Eulen Seguridad S.A.
11. G4S Security Services Regiones S.A.
12. Telefónica Empresas Chile S.A.
13. IBM Global Financing de Chile S.A.
14. Recourse Est S.A.
15. Mas Cerca Call Center SpA



6.8. CLIENTES

En Los Héroes no contamos con clientes(as) que representen el 10% o más de nuestros ingresos.

6.9. MARCAS, LICENCIAS Y CONCESIONES

Contamos con las marcas “Los Héroes”, “Reactiva” y “Prepago Los Héroes” y sus derivadas para efectos comerciales. El uso de las dos primeras es institucional y el de la tercera corresponde a la tarjeta de prepago.



6.10. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
- 6. Información financiera**
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

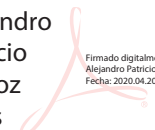
Declaración de responsabilidad y suscripción de la memoria Año 2019

Razón Social: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

RUT: 70.016.330-K

En mi calidad de Gerente General y ministro de fé de las actuaciones del Directorio, y por delegación de éste y de los directores, conforme lo prevén los artículos 52 y 54 de la Ley N° 18.833, y el oficio ORD N° 1239, de 01 de Abril de 2020 de la Superintendencia de Seguridad Social, declaro bajo juramento y certifico la veracidad de la información incorporada en la Memoria Anual 2019, la que fue aprobada de acuerdo a lo previsto en las circulares N° 2715-2011 y N° 2982-2014, de la Superintendencia de Seguridad Social y en la Norma de Carácter General N° 30-1989, de la Comisión para el Mercado Financiero, en sesión de Directorio N° 829, celebrada con fecha 31 de marzo de 2020, la que fue realizada en forma remota, según lo autorizado por la NCG 435 y Oficio Circular 1141 de la CMF, de marzo de 2020, y el Reglamento de Sala de la C.C.A.F. Los Héroes, de 30 de Julio de 2015.

Santiago, 20 de Abril de 2020.

Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General	12.423.769-6	Alejandro Patricio Muñoz Rojas  <small>Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Fecha: 2020.04.20 21:08:12 -04'00'</small>
------------------------------	------------------------	---------------------	---



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

7. ESTADOS FINANCIEROS

INFORMACIÓN

RESULTADOS

TRANSPARENCIA



7.1. INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo a Normas e Instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 b) a los estados financieros consolidados. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Hemos efectuado nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl/acercade la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo a Normas e Instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero descritas en Nota 2 b) a los estados financieros consolidados.


Febrero 27, 2020
Santiago, Chile

Esteban Campillay Espinoza

7.2. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD ESTADOS FINANCIEROS



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUT : 70.016.330 - K

Razón Social : Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2019, de acuerdo al siguiente detalle:

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

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

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 27 de febrero de 2020

7.3. RESUMEN HECHOS ESENCIALES



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2019 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2019 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

El 16 de enero de 2019 se colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea inscrita, cuyas características principales son:

- Monto: CLP \$5.000.000.000
- Tasa colocación: 0,30%
- Amortización: capital se pagará íntegramente el 17.07.2019
- Pago intereses: no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 17 de julio de 2019
- Clasificación de riesgo: N1 Humphreys, N2 Fitch

Los fondos provenientes de la colocación serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

El 12 de junio de 2019 se colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea, cuyas características principales son:

- Monto: CLP \$5.000.000.000
- Tasa colocación: 0,25%



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

- Amortización: capital se pagará íntegramente el 11.12.2019
- Pago intereses: no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 11 de diciembre de 2019
- Clasificación de riesgo: N1 Humphreys, N2 Fitch

Los fondos provenientes de la colocación serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

El 26 de junio de 2019 se colocó en el mercado financiero un bono corporativo emitido con cargo a la línea de bonos a 10 años, cuyas características principales son:

Bono Serie T (BHER-T0519)

- Monto nominal: 40.000.000.000 pesos
- Tasa de carátula: 4,80%
- Tasa de colocación: 3,78%
- Plazo: 6 años
- Amortización: semestral en cuotas iguales, a partir del 20 de noviembre de 2021
- Pago de intereses: semestralmente
- Vencimiento: 20 de mayo de 2025
- Clasificación de riesgo: A (Fitch Ratings) y A (Humphreys)

El 28 de agosto de 2019 se colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea inscrita, cuyas características principales son:

Serie ONHER-140720

- Monto: CLP \$5.000.000.000
- Tasa colocación: 0,24%
- Amortización: capital se pagará íntegramente el 14.07.2020



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

- Pago intereses: no devengarán intereses sobre el capital insoluto y se colocaron a descuento
- Vencimiento: 14 de julio de 2020
- Clasificación de riesgo: N1 Humphreys, N2 Fitch

Los fondos provenientes de la colocación serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

En sesión N°159, del 28 de noviembre de 2019, CMF acordó aprobar la solicitud de inscripción de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. en el subregistro de emisores de tarjetas con provisión de fondos, del registro único de emisores de dicha comisión. Asimismo, se aprobó la solicitud de la aludida sociedad para funcionar en el giro exclusivo de emisor de tarjetas con provisión de fondos. Acuerdo ejecutado mediante Resolución N°8202, de 03 de diciembre de 2019.

La sociedad aludida es una entidad filial de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2018:

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

23 de marzo de 2018; El 20 de este mes se ha suscrito un nuevo Contrato de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos con Banco de Chile, Itaú CorpBanca, Scotiabank Chile, Banco Santander-Chile, Banco del Estado de Chile, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile y Banco de Crédito e Inversiones. El monto total refinanciado es de M\$103.236.443, a tasa TAB Nominal más 1,5% anual, pago de capital en 5 cuotas semestrales, las 4 primeras por el 5% del capital original y la quinta por el equivalente al 80 % del capital original de los créditos reprogramados. La



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

primera fecha de pago de capital corresponde al 30 de marzo de 2018 y la última al 30 de marzo de 2020.

12 de abril; Superintendencia de Seguridad Social aprobó la formación de una sociedad para desarrollar las actividades de emisión de medios de pago con provisión de fondos, conforme a Ley N°20.950. Su puesta en marcha está sujeta a que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras otorgue los registros y autorizaciones correspondientes.

18 de abril; suscripción de contrato de crédito con International Finance Corporation, entidad de financiamiento multilateral dependiente del Banco Mundial, por un monto total de US\$50 millones. Primer desembolso por US\$30 millones, se ejecutará dentro de los próximos 3 meses, y el segundo por US\$20 millones, se realizará dentro de los 12 meses siguientes al anterior.

27 de abril; el 25 de abril se colocaron efectos de comercio por \$3.000 millones, con cargo a la Línea N°80 inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero.

1 de junio; inicio de proceso de revisión de antecedentes (Due Diligence) de CCAF Gabriela Mistral, con el objeto de determinar las factibilidad y conveniencia de fusionar ambas entidades.

29 de junio; Según comunicación recibida de CCAF Gabriela Mistral su directorio aprobó las condiciones, plazos y términos que CCAF Los Héroes había comunicado y definido como esenciales para continuar el proceso de análisis de fusión entre ambas. Por ello, ambas entidades continuarán con los pasos necesarios para llevar adelante y materializar la fusión, la cual estará sujeta al cumplimiento de las condiciones que determinen las partes, a la aprobación de la Superintendencia de Seguridad Social, la dictación de los actos administrativos pertinentes requeridos por las normas de la Ley N°18.833 y, además, al otorgamiento



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

de las aprobaciones que procedan por parte de las demás autoridades competentes.

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

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

Serie ONHER-080119

Monto: CLP\$5.000.000.000

Tasa colocación: 0,31%

Amortización: capital se paga el 8 de enero de 2019

Pago intereses: no devenga intereses, se colocaron a descuento

Vencimiento; 8 de enero de 2019

Clasificación de Riesgo: N1 (Humphreys), N2 (Fitch)

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

4 de septiembre; Por resolución de fecha 3 de septiembre, dictada en los autos rol FNE F150-2018, la Fiscalía Nacional Económica ha aprobado la operación de concentración entre CCAF Los Héroes y CCAF Gabriela Mistral.

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



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

Bono serie Q (BHER-Q0818)

Monto UF1.000.000

Tasa de carátula 2,5%

Plazo 6 años

Amortización semestral en cuotas iguales a partir del 20 de febrero de 2021

Pago de intereses semestralmente

Vencimiento 20 de agosto de 2024

Clasificación de riesgo A- Fitch Rating y A Humphreys

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

16 de noviembre; Se complementan hechos esenciales referidos a la fusión de CCAF Gabriela Mistral y CCAF Los Héroes, informando que en sendas sesiones extraordinarias celebradas el 15 de noviembre por los directorios de ambas CCAF, acordaron fusionarse mediante la absorción de CCAF Gabriela Mistral por CCAF Los Héroes ,y que, para materializarla, se requiere la aprobación de las autoridades competentes mediante la emisión de los actos administrativos previstos en las normas de la Ley18.833

30 de noviembre; Se publicó en el Diario Oficial el Decreto Supremo N°103 del 19 de noviembre del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó la fusión de la CCAF Gabriela Mistral con la CCAF Los



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES

Estados financieros consolidados por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 e informe del auditor independiente

(CMF)

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Índice

Estados Financieros Consolidados	
Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados	1
Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza	3
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	5
Estado de Flujos de Efectivo Consolidados	7
Notas a los Estados Financieros Consolidados.....	9
Nota 1 - Entidad que Reporta.....	9
Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados.....	13
a) Período contable.....	13
b) Bases de presentación.....	13
c) Bases de consolidación	14
d) Método de conversión	15
e) Moneda funcional.....	15
f) Inventarios	15
g) Propiedades, planta y equipos	16
h) Deterioro de valor de los activos no financieros	20
i) Activos disponibles para la venta	21
j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación.....	21
k) Activos intangibles	22
l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	22
m) Activos financieros y pasivos financieros	22
n) Medición del valor razonable.....	28
ñ) Colocaciones de crédito social, deudor previsional, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	29
o) Provisiones	31
p) Beneficios a los empleados.....	31
q) Activos y pasivos contingentes	32
r) Transacciones con partes relacionadas	32
s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos	33
t) Clasificación corriente y no corriente.....	34
u) Información por segmentos.....	34
v) Bases de medición.....	35
w) Uso de estimaciones y juicios	35



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Índice

x)	Nuevos pronunciamientos contables.....	37
y)	Combinación de negocios.....	40
	Nota 3 - Cambios Contables.....	40
	Nota 4 - Administración del Riesgo.....	41
	Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo.....	61
	Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto).....	64
	Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto).....	76
	Nota 8 - Instrumentos Financieros.....	82
	Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes.....	92
	Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes.....	93
	Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes.....	94
	Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes.....	94
	Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes.....	95
	Nota 14 - Inventarios.....	96
	Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación.....	96
	Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto.....	97
	Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía.....	105
	Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos.....	106
	Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas.....	108
	Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados.....	109
	Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes.....	110
	Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes.....	120
	Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados.....	124
	Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes.....	125
	Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes.....	126
	Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes.....	126
	Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes.....	127
	Nota 28 - Otras Provisiones.....	127
	Nota 29 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento.....	128
	Nota 30 - Provisión por Riesgo de Crédito.....	129
	Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período.....	130
	Nota 32 - Ingresos Financieros.....	131
	Nota 33 - Ingresos por Intereses y Reajustes.....	131
	Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias.....	132
	Nota 35 - Otros Ingresos.....	133



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Índice

Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados	133
Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza	134
Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes.....	136
Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste.....	136
Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)	137
Nota 41 - Información Financiera por Segmento	137
Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo	141
Nota 43 - Contingencias y Restricciones.....	142
Nota 44 - Sanciones.....	152
Nota 45 - Medioambiente	152
Nota 46 - Caucciones obtenidas de Terceros	153
Nota 47 - Combinación de Negocios.....	156
Nota 48 - Hechos Posteriores	158



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Estados Financieros Consolidados

**CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN
FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES**

Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

ACTIVOS	Nota	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	88.479.461	90.934.948
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.6 a)	356.852	954.742
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	1.382.940	440.192
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	105.366.857	98.887.673
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	13.914.670	10.343.625
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	22.013.720	20.100.670
Inventarios	(14)	58.789	41.354
Activos por impuestos corrientes	(25)	222.335	462.693
Activos por derecho de uso, corriente	(29)	4.673.698	-
Total de activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>236.469.322</u>	<u>222.165.897</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	(16 (d))	<u>4.874.545</u>	<u>5.939.894</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>-</u>	<u>-</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios		<u>4.874.545</u>	<u>5.939.894</u>
Total activo corriente		<u>241.343.867</u>	<u>228.105.791</u>
Activo no Corriente			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	2.493.364	958.944
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	1.467.699	351.952
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	215.113.746	204.371.597
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	271.066	345.411
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	680.840	313.167
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	34.750.102	34.288.514
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	416.893	-
Activos por derecho de uso, no corriente	(29)	6.829.627	-
Total activo no corriente		<u>262.023.337</u>	<u>240.629.585</u>
Total Activos		<u>503.367.204</u>	<u>468.735.376</u>

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
PASIVOS			
Pasivo Corriente			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	118.203.454	48.616.284
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	54.672.235	47.477.077
Otras provisiones a corto plazo	(28)	168.504	169.638
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	(25)	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	4.259.915	3.546.197
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	1.025.572	939.192
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(29)	4.668.786	-
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		182.998.466	100.748.388
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivo corriente		182.998.466	100.748.388
Pasivo no Corriente			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	112.066.052	179.705.728
Otras provisiones, no corrientes	(28)	920.319	814.697
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	-	2.582
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	680.587	584.021
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	(23)	1.845.961	1.635.492
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	86.960	86.588
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(29)	6.999.776	-
Total pasivo no corriente		122.599.655	182.829.108
Total pasivos		305.598.121	283.577.496
PATRIMONIO			
Fondo social		170.800.451	157.048.569
Otras reservas		14.992.072	14.408.491
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		11.976.560	13.700.820
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		197.769.083	185.157.880
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		197.769.083	185.157.880
Total Pasivos y Patrimonio		503.367.204	468.735.376



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

	Notas	Acumulado	
		01.01.2019 31.12.2019 M\$	01.01.2018 31.12.2018 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(33)	71.731.220	69.761.612
Ingresos de actividades ordinarias	(34)	45.257.609	43.206.224
Otros ingresos	(35)	18.930.496	16.760.291
Gastos por intereses y reajustes	(38)	(13.557.666)	(13.138.981)
Deterioro por riesgo de crédito	(30)	(9.799.193)	(11.780.041)
Materias primas y consumibles utilizados		(990.909)	(983.122)
Gastos por beneficios a los empleados	(36)	(39.423.336)	(36.429.416)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17-29)	(8.258.867)	(3.168.721)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	(31)	(802.371)	(146.159)
Otros gastos, por naturaleza	(37)	(53.164.821)	(55.362.169)
Otras ganancias (pérdida)	(40)	169.228	3.981.748
Ingresos financieros	(32)	1.541.375	1.177.697
Costos financieros		(23.136)	(69.246)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(15)	-	-
Resultados por unidades de reajuste	(39)	(9.753)	(61.022)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		11.599.876	13.748.695
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	376.684	(47.875)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		11.976.560	13.700.820
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		11.976.560	13.700.820
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		11.976.560	13.700.820
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		11.976.560	13.700.820

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Estado del Resultado Integral	Notas	Acumulado	
		01.01.2019 31.12.2019 M\$	01.01.2018 31.12.2018 M\$
Ganancia (pérdida)		11.976.560	13.700.820
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), por revaluación		39.096	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, Ganancia (pérdida), actuariales por planes de beneficios definidos		174.934	-
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		214.030	-
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos			
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto	8.5	369.551	(149.903)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		369.551	(149.903)
Total otros componentes de otro resultado integral, antes de impuesto		369.551	(149.903)
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con cambios en el superávit de revaluación de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán a resultado del periodo		-	-
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo			
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujos de efectivo de otro resultado integral		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que se reclasificarán a resultado del periodo		-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral		-	-
Otro resultado integral		583.581	(149.903)
Resultado integral total		12.560.141	13.550.917
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		12.560.141	13.550.917
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		12.560.141	13.550.917

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 diciembre de 2019 y 2018

	Fondo Social	Otras Reservas				Ganancia Acumuladas	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participación no Controladoras	Patrimonio Total
		Superávit de Revaluación (1)	Reserva de Cobertura Flujo de Caja (2)	Otras Reservas Varias (3)	Total otras Reservas				
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2019	157.048.569	14.665.883	(125.422)	(131.970)	14.408.491	13.700.820	185.157.880	-	185.157.880
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	157.048.569	14.665.883	(125.422)	(131.970)	14.408.491	13.700.820	185.157.880	-	185.157.880
Cambios en patrimonio									
Resultado integral	-	-	-	-	-	11.976.560	11.976.560	-	11.976.560
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	-	583.581	-	583.581
Otro resultado integral	-	39.096	369.551	174.934	583.581	-	-	-	-
Resultado integral	-	39.096	369.551	174.934	583.581	11.976.560	12.385.207	-	12.560.141
Incremento (disminución) del fondo social	13.700.820	-	-	-	-	(13.700.820)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	51.062	-	-	-	-	-	51.062	-	51.062
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	13.751.882	39.096	369.551	174.934	583.581	(1.724.260)	12.611.203	-	12.611.203
Saldo Final del período Actual 31.12.2019	170.800.451	14.704.979	244.129	42.964	14.992.072	11.976.560	197.769.083	-	197.769.083

(1) Ver detalle en nota 16, letra e).

(2) Ver detalle en nota 8.5.

(3) Corresponde a bonos extraordinarios por fusión y compensación acordados con trabajadores de CCAF Gabriela Mistral, registrado en otras reservas varias por instrucción de la CMF. Adicionalmente, incluye M\$174.934 correspondiente a variación por cálculo actuarial por indemnizaciones legales de colaboradores (ver nota N°23).



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 diciembre de 2019 y 2018

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

(1) Ver detalle en nota 8.5

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Las notas adjuntas números 1 al 48 forman parte integral de estos estados financieros Consolidados

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

	Nota	01.01.2019 31.12.2019 M\$	01.01.2018 31.12.2018 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación			
Clases de cobros por actividades de operación			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	(42 a)	59.897.562	74.210.151
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		270.807	224.079
Otros cobros por actividades de operación	(42 b)	2.978.739.094	2.904.795.519
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(49.499.478)	(51.277.155)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(35.757.861)	(34.193.918)
Otros pagos por actividades de operación	(42 c)	(2.939.843.620)	(2.867.530.567)
Intereses pagados		(12.321.991)	(9.903.059)
Intereses recibidos		1.595.481	1.184.094
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		291.649	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	(42 d)	(303.216)	(103.289)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		<u>3.068.427</u>	<u>17.405.855</u>
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión			
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios		-	-
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deudas de otras entidades		-	-
Importe procedente de la venta de propiedades, planta y equipo		1.642.927	1.509
Compras de propiedades, planta y equipo		(1.163.787)	(2.458.279)
Compras de activos intangibles		(2.117.366)	(489.796)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		<u>(1.638.226)</u>	<u>(2.946.566)</u>

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

	Nota	01.01.2019 31.12.2019 M\$	01.01.2018 31.12.2018 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		41.656.733	46.853.650
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		15.168.573	9.686.213
Total importes procedentes de préstamos		56.825.306	56.539.863
Pagos de préstamos		(55.422.341)	(56.337.723)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		(5.288.653)	(770.180)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento		(3.885.688)	(568.040)
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio			
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		(2.455.487)	13.891.249
Incremento (Disminución) Neto de Efectivo y Equivalente al Efectivo		(2.455.487)	13.891.249
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período	(5)	90.934.948	77.043.699
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5)	88.479.461	90.934.948



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 1 - Entidad que Reporta

a) Antecedentes de la constitución y objetivos de la institución

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

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

CCAF Los Héroes es fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), conforme a la Ley N°16.395 y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en su calidad de emisora de instrumentos de oferta pública, registrada bajo el N°1009 el 11 de septiembre de 2008, y, como administradora de mutuos hipotecarios endosables inscrita bajo el N°A031, de fecha 19 de agosto de 2010, en el Registro de Agentes de Mutuos Hipotecarios Endosables. Su casa matriz se encuentra ubicada en Holanda N°64, comuna de Providencia, Santiago.

El estatuto de la Caja fue aprobado en sesión de Directorio N°423 Extraordinaria, celebrada el 3 de enero de 1990, cuya acta fue reducida a escritura pública con fecha 11 de enero de 1990, en la notaría de Santiago de Don Sergio Rodríguez Garcés. Su texto se aprobó por D.S. N°14, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 1990, publicado en el Diario Oficial el 20 de febrero de 1990.

La última modificación del estatuto se aprobó en la sesión de Directorio N°718 ordinaria, de fecha 20 de diciembre de 2011, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 31 de enero de 2012 rectificadora por escritura pública del 13 de marzo de 2012, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Raúl Iván Perry Pefaur, en la cual se contiene, además, un texto refundido de los estatutos que incorpora todas las modificaciones anteriores. La reforma se aprobó por D.S. Ex. N°44, de Ministerio del Trabajo y Previsión Social del año 2012, publicado en el Diario Oficial de 24 de mayo de 2012.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

b) Gobierno corporativo

Siguiendo las mejores prácticas, Los Héroes ha implementado su gobierno corporativo a través de un conjunto de instancias y prácticas institucionales que influyen en su proceso de toma de decisiones, contribuyendo a la creación sustentable de valor de la institución en un marco de transparencia, con una adecuada gestión estratégica y operacional de la Corporación, un control focalizado de los riesgos y un compromiso social frente a la comunidad y al mercado.

Uno de los elementos importantes del Gobierno Corporativo de Los Héroes, son los comités de Directorio que le apoyan a éste en la gestión de la institución, a través entre otros aspectos, de la profundización del estudio en aquellas materias que por su especialización requieren una dedicación especial; el aseguramiento de un adecuado desempeño en ellas; la atención de mejor manera en los asuntos legales y regulatorios que se requieran; y para la difusión de la filosofía institucional que marca el sello distintivo de Los Héroes de cara a sus clientes, reguladores, inversionistas, grupos de interés y comunidad en general. Dichos comités están integrados por directores de Los Héroes y por asesores contratados por el Directorio, quienes, con su reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, apoyan a la gestión integral de CCAF Los Héroes. Los siguientes son los comités de directores que han sesionado en el período de los estados financieros:

Comité de auditoría

Su función principal es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta Administración y los organismos reguladores, de forma tal de propender a un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Vela que los estados financieros presenten la situación financiera y el resultado de las operaciones en forma correcta, certera y razonable, de acuerdo a los hechos económicos y cumplimiento de las normas contables internacionales y las impartidas por nuestro regulador. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Comité de riesgo

El alcance del trabajo del Comité considera definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos y límites y monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación. Ejemplos de éstos son los riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional y tecnológico, legal, reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional y extranjero, entre otros. El Comité debe, por lo menos anualmente, llevar a cabo una revisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de Los Héroes y debe informar al Directorio sobre esto. La revisión deberá abarcar todos los controles financieros, operativos y de cumplimiento. El Comité también debe asegurarse de que se está prestando la debida atención al desarrollo de una cultura de toma de decisiones consciente de los riesgos. Cuenta con la participación de dos asesores profesionales externos.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

b) Gobierno Corporativo (continuación)

Comité de personas y gobierno corporativo

Su objetivo es planificar, diseñar e implementar programas estratégicos orientados a incrementar la calidad y productividad del factor humano, a fin de lograr la competitividad de la organización. Le corresponde estudiar y proponer sistemas de compensación que incluyan programas de incentivos y beneficios aplicables al Gerente General, fiscal, contralor y a los principales ejecutivos; conocer la evaluación anual de desempeño del Gerente General, fiscal, contralor y principales ejecutivos, así como el nivel de desarrollo de las competencias definidas para cada cargo; y gestionar el plan de sucesión y subrogación de los principales puestos.

Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

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

c) Inscripción en el registro de valores

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

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias)

CCAF Los Héroes es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2019 y 2018 consolidó sus estados financieros con: Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, Los Héroes SpA, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A e Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

Las subsidiarias son creadas generalmente para cumplir con un objetivo específico y bien definido, tales como, la ejecución de actividades recreacionales y prestación de servicios. Una subsidiaria se consolida si, basándose en la evaluación del fundamento de su relación con CCAF Los Héroes y los riesgos y beneficios de estas sociedades, CCAF Los Héroes concluye que la controla.

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias) (continuación)

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

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

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

La Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, tiene por objeto el impartir enseñanza en las áreas educacionales y de capacitación ocupacional. Actualmente esta Corporación no desarrolla actividades y tiene suspendido su giro ante el Servicio de Impuestos Internos.

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

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados

a) Período contable

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos:

Estado de Situación Financiera, Estados Resultados Integrales, Estados de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

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 2019 y 2018, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en su oficio circular N°427 del 28 de diciembre de 2007, el cual establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB) para las entidades inscritas en el registro de valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Comisión en su Oficio Ordinario N°3246 de fecha 1 de febrero de 2011.

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

	Deterioro de la Cartera de Crédito	
	31.12.2019	
	M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESOS/CMF	21.917.274	Ver Nota N°6 (3) c)
Bajo IFRS	<u>18.064.599</u>	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	<u>3.852.675</u>	

De lo anterior se concluye que Los Héroes CCAF tiene una mayor provisión de M\$ 3.852.675 respecto a la provisión obtenida bajo la normativa IFRS 9.

Los presentes estados financieros consolidados han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 27 de febrero de 2020.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

b) Bases de presentación (continuación)

Para fines comparativos y una mejor comprensión se han efectuado algunas reclasificaciones en el Estado de Flujos de Efectivo del ejercicio 2018 las que se muestran en el siguiente cuadro:

	Nota	Valor informado al 31.12.2018	Reclasificación	Nuevo valor al 31.12.2018
Estado de flujos de efectivo		M\$	M\$	M\$
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	42a	79.435.151	5.225.000	74.210.151
Otros pagos por actividades de operación	42c	2.872.755.567	5.225.000	2.867.530.567

c) Bases de consolidación

Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de CCAF Los Héroes y subsidiarias, incluyen activos y pasivos, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los períodos terminados en estas mismas fechas y han sido preparados aplicando políticas contables homogéneas.

La consolidación se ha realizado mediante la aplicación del método de integración global para aquellas entidades sobre las que existe control, ya sea por dominio efectivo o por la existencia de acuerdos con el resto de los socios. Según las disposiciones de la IFRS 10, existe control cuando la Sociedad tiene poder sobre la participación que otorga la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes; tiene exposición o derecho a los rendimientos variables de su implicancia con la participada; tiene la capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

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

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación (continuación)

Bases de consolidación general (continuación)

De acuerdo con IFRS 10, CCAF Los Héroes posee el control sobre sus subsidiarias, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los estados financieros se presentan consolidados con:

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

d) Método de conversión

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

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

	31.12.2019	31.12.2018
	\$	\$
Unidad de Fomento	<u>28.309,94</u>	<u>27.565,79</u>

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

e) Moneda funcional

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

f) Inventarios

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





**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

g) Propiedades, planta y equipos

g.1) Reconocimiento y medición

Los ítems de propiedades, planta y equipos, excluidas las sucursales y centros recreacionales, se encuentran valorizados al costo menos depreciación acumulada y si aplica, menos las posibles pérdidas por deterioro. El costo de adquisición incluye los costos externos más los costos internos formados por consumos de materiales en bodega, costo de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión si es que corresponde. Cuando partes de un ítem de propiedades, planta y equipos poseen vidas útiles distintas, son registradas como ítems separados (componentes importantes) de propiedades, planta y equipos.

Las ganancias o pérdidas generadas en la venta de un ítem de propiedades, planta y equipos se determinan comparando los precios de las ventas con los valores en libros de propiedades, planta y equipos y se reconoce neta en el rubro "Otras ganancias (pérdidas)".

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

CCAF Los Héroes utiliza el modelo de revaluación para la valorización de los edificios corporativos, sucursales propias y centros recreacionales. Las revaluaciones son efectuadas periódicamente por profesionales independientes y se realizan cada 3 años.

g.2) Costos posteriores

El costo incurrido por reemplazar parte de un ítem de propiedades, planta y equipos es activado su valor libro, cuando sea posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la empresa y que su costo pueda ser medido de forma confiable. Los costos del mantenimiento de propiedades, planta y equipos son reconocidos en el resultado cuando ocurren.

Los activos fijos mantenidos para la venta se valorizan al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta. No son depreciados y se presentan en forma separada en el estado de situación financiera.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos

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

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

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

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) Arrendamientos

Los Héroes CCAF evalúa si un contrato es o contiene un arrendamiento, al inicio del contrato. Los Héroes CCAF reconoce un activo por derecho de uso y un correspondiente pasivo por arrendamiento con respecto a todos los acuerdos de arrendamiento en los cuales es el arrendatario, excepto por arrendamientos de corto plazo (definidos como un arrendamiento con un plazo de arriendo de 12 meses o menos) y arrendamientos de activos de bajo valor. Para estos arrendamientos, Los Héroes CCAF reconoce los pagos de arrendamiento como un costo operacional sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento a menos que otra base sistemática sea más representativa del patrón de tiempo en el cual los beneficios económicos de los activos arrendados son consumidos.

El pasivo por arrendamiento es inicialmente medido al valor presente de los pagos por arrendamiento que no han sido pagados a la fecha de comienzo, descontados usando la tasa implícita en el arrendamiento. Si esta tasa no puede determinarse fácilmente, la Sociedad utiliza la tasa incremental por préstamos.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g.4) Arrendamientos (continuación)

Los pagos por arrendamiento incluidos en la medición del pasivo incluyen:

- pagos fijos (incluyendo los pagos en esencia fijos), menos cualquier incentivo por arrendamiento;
- pagos por arrendamiento variables, que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos usando el índice o tasa en la fecha de comienzo;
- importes que espera pagar el arrendatario como garantías de valor residual;
- el precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercer esa opción; y
- pagos de penalizaciones por terminar el arrendamiento, si el plazo del arrendamiento refleja que el arrendatario ejercerá una opción para terminar el arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento es presentado dentro del rubro "Pasivos por arrendamientos" de los estados consolidados de situación financiera.

El pasivo por arrendamiento es posteriormente medido incrementando el importe en libros para reflejar el interés sobre el pasivo por arrendamiento (usando el método de la tasa efectiva) y reduciendo el importe en libros para reflejar los pagos por arrendamientos realizados.

Los Héroes CCAF remide el pasivo por arrendamiento (y realiza los correspondientes ajustes al activo por derecho de uso respectivo) cuando:

- Se produce un cambio en el plazo del arrendamiento o cuando se produzca un cambio en la evaluación de una opción para comprar el activo subyacente, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos de arrendamiento revisados usando una tasa de descuento revisada.
- Se produce un cambio en los pagos por arrendamiento futuros procedente de un cambio en un índice o una tasa usados para determinar esos pagos o se produzca un cambio en el pago esperado bajo una garantía de valor residual, en cuyos casos el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos por arrendamiento revisados usando la tasa de descuento inicial (a menos que los pagos por arrendamiento cambien debido a un cambio en una tasa de interés variable, en cuyo caso se utiliza una tasa de descuento revisada).
- Se modifica un contrato de arrendamiento y esa modificación no se contabiliza como un arrendamiento por separado, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento es remedido descontando los pagos por arrendamiento revisados usando una tasa de descuento revisada.

Los Héroes CCAF no realizó ninguno de tales cambios durante todos los períodos presentados.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g.4) Arrendamientos (continuación)

Los activos por derecho de uso comprenden el importe de la medición inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos por arrendamiento realizados antes o a contar de la fecha de comienzo, menos los incentivos de arrendamiento recibidos y cualesquiera costos directos iniciales incurridos. Los activos por derecho a uso son posteriormente medidos al costo menos depreciación acumulada y pérdidas acumuladas por deterioro de valor.

Cuando Los Héroes CCAF incurre en una obligación por costos para dismantelar o remover un activo arrendado, restaurar el lugar en el que está ubicado o restaurar el activo subyacente a la condición requerida por los términos y condiciones del arrendamiento, una provisión es reconocida y medida en conformidad con NIC 37. Los costos son incluidos en el correspondiente activo por derecho de uso, a menos que esos costos sean incurridos para producir existencias.

Los activos por derecho de uso son depreciados durante el período menor entre el plazo del arrendamiento y la vida útil del activo subyacente. Si un arrendamiento transfiere la propiedad del activo subyacente o el costo del activo por derecho de uso refleja que la Sociedad espera ejercer una opción de compra, el activo por derecho de uso es depreciado durante la vida útil del activo subyacente. La depreciación se realiza desde la fecha de comienzo del arrendamiento.

Los activos por derecho de uso son representados dentro del rubro “Activos por derecho de uso”.

Los Héroes CCAF aplica NIC 36 para determinar si un activo por derecho de uso está deteriorado y contabiliza cualquier pérdida por deterioro identificada como se describe en la política contable de “Propiedad, planta y equipos”.

Los pagos variables por arrendamiento que no dependen de un índice o una tasa no son incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento y el activo por derecho de uso. Los pagos variables son reconocidos como un gasto en el período en el cual ocurre el evento o condición que origina tales pagos.

Cómo una solución práctica, NIIF 16 permite a un arrendatario no separar los componentes que no son arrendamiento, y en su lugar contabilizar para cualquier arrendamiento y asociados componentes que no son arrendamientos como un solo acuerdo. La Sociedad no ha utilizado esta solución práctica.





**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

i) Activos disponibles para la venta

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

j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

k) Activos intangibles

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

l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

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

Los impuestos diferidos son aquellos que CCAF Los Héroes y sus subsidiarias esperan pagar o recuperar en el futuro por las diferencias temporarias entre el valor libro de los activos y pasivos para propósitos de reporte financiero y la correspondiente base tributaria de estos activos y pasivos utilizada en la determinación de las utilidades afectas a impuesto. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son generalmente reconocidos en los resultados del período por todas las diferencias temporarias y son calculados a las tasas de impuesto que estarán vigentes a la fecha en que los pasivos sean pagados y los activos sean realizados.

Los activos por impuestos diferidos, incluidos aquellos originados por pérdidas tributarias, serán reconocidos en la medida que es probable que en el futuro existan utilidades tributables contra las cuales se puedan imputar las diferencias temporarias deducibles y las pérdidas tributarias no utilizadas.

m) Activos financieros y pasivos financieros

m.1) Activos financieros excepto derivados

m.1.1) Clasificación y presentación

CCAF Los Héroes clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: a valor razonable con cambios en resultados, préstamos y cuentas a cobrar, activos financieros mantenidos hasta su vencimiento y activos disponibles para la venta. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros. La Administración determina la clasificación de sus activos financieros en el momento de reconocimiento inicial.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.1) Clasificación y presentación (continuación)

a) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

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

b) Préstamos y cuentas por cobrar

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

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

c) Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

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

Valorización inicial

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

Valorización posterior

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

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

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

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



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.2) Pasivos financieros excepto derivados

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

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

Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los pasivos financieros son clasificados a la categoría de pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados cuando éstos sean mantenidos para negociación o designados en su reconocimiento inicial a valor razonable con cambios en resultados.

Las ganancias y pérdidas de pasivos mantenidos para negociar se reconocen en resultados. Esta categoría incluye los instrumentos derivados no designados para la contabilidad de cobertura.

Los Héroes y subsidiarias no tienen pasivos bajo esta categoría.

a) Acreedores comerciales

Los saldos por pagar a proveedores son valorados posteriormente en su costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva. Los acreedores comerciales con vencimiento de acuerdo con los términos comerciales generalmente aceptados, no se descuentan.

b) Préstamos y Bonos que devengan intereses

Los préstamos se valorizan por su costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado tomando en cuenta cualquier prima o descuento de la adquisición e incluye costos de transacciones que son parte integral de la tasa de interés efectiva.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
 INTEGRADA
 2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable

CCAF Los Héroes usa instrumentos financieros derivados, que corresponden a swaps de tasa de interés, con el objeto de cubrir fluctuaciones en las tasas de interés y la inflación. Los derivados se reconocen inicialmente al valor razonable en la fecha en que se ha efectuado el contrato derivado y posteriormente se vuelven a valorar a su valor razonable. El método para reconocer la pérdida o ganancia resultante del cambio en el valor razonable depende de si el derivado se ha designado como un instrumento de cobertura y, si es así, de la naturaleza de la partida que está cubriendo. CCAF Los Héroes designa determinados derivados como:

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

CCAF Los Héroes documenta al inicio de la transacción la relación existente entre los instrumentos de coberturas y las partidas cubiertas, así como sus objetivos para la gestión del riesgo y la estrategia para llevar a cabo diversas operaciones de coberturas. Los Héroes también documenta su evaluación, tanto al inicio como sobre una base continua, de si los derivados que se utilizan en las transacciones de coberturas son altamente efectivos para compensar los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de las partidas cubiertas.

a) Cobertura del valor razonable

Los cambios en el valor razonable de derivados que se designan y califican como coberturas del valor razonable se registran en el estado de resultados, junto con cualquier cambio en el valor razonable del activo o pasivo cubierto que sea atribuible al riesgo cubierto.

CCAF Los Héroes no ha utilizado coberturas de valor razonable en los períodos presentados.

b) Coberturas de flujo de caja

La parte efectiva de cambios en el valor razonable de los derivados que se designan y califican como coberturas de flujos de efectivo se reconocen en Otras Reservas. La pérdida o ganancia relativa a la parte no efectiva se reconoce inmediatamente en el estado de resultados dentro de "Gastos por Intereses y Reajustes" o "Resultados por unidad de reajuste", según corresponda.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

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

b) Coberturas de flujo de caja (continuación)

Los importes acumulados en Otras reservas se llevan al estado de resultados en los períodos en que la partida cubierta afecta al resultado. En el caso de las coberturas de tasas de interés, esto significa que los importes reconocidos en el patrimonio se reclasifican a resultados en "Costos Financieros" a medida que se devengan los intereses de las deudas asociadas. En el caso de las coberturas de tasa de interés y moneda (Cross Currency swap), los importes reconocidos en Otras Reservas se reclasifican a resultados en "Costos Financieros" a medida que se devengan los intereses y "Resultados por unidad de reajuste" producto de la valorización de la deuda al tipo de cambio de la UF de cierre.

Cuando un instrumento de cobertura vence o se vende o cuando no cumple los requisitos exigidos para la contabilidad de cobertura, cualquier ganancia o pérdida acumulada en "Otras Reservas" hasta ese momento permanece en el patrimonio y se reconoce cuando la transacción prevista es reconocida finalmente en el estado de resultados. Cuando se espera que la transacción prevista no se vaya a producir, la ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio neto se lleva inmediatamente al estado de resultados dentro de "Costos Financieros" o "Resultados por unidad de reajuste", según su naturaleza.

m.4) Deterioro de otros activos financieros

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.5) Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contablemente cuando:

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

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

n) Medición del valor razonable

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

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

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

n) Medición del valor razonable (continuación)

Una medición a valor razonable supone que un pasivo financiero o no financiero o un instrumento de patrimonio propio de CCAF Los Héroes (por ejemplo, participaciones en el patrimonio emitidas como contraprestación en una combinación de negocios) se transfiere a un participante de mercado en la fecha de la medición. La transferencia de un pasivo o un instrumento de patrimonio propio de CCAF Los Héroes supone que:

- Un pasivo permanecería en circulación y se requeriría al participante de mercado receptor de la transferencia satisfacer la obligación. El pasivo no se liquidaría con la contraparte o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.
- Un instrumento de patrimonio propio de una entidad permanecería en circulación y el participante de mercado receptor de la transferencia cargaría con los derechos y responsabilidades asociados con el instrumento. El instrumento no se cancelaría o extinguiría de otra forma en la fecha de la medición.

La jerarquía del valor razonable clasifica en tres niveles los datos de entrada de técnicas de valoración utilizadas para medir el valor razonable. La jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada de Nivel de 3). Si el valor razonable utiliza algunos datos no observables, se clasifican en Nivel 2 mientras la cantidad de datos de entrada no observables no sean significativos. Las transferencias entre niveles de jerarquía se reconocen en la fecha del suceso o cambio en las circunstancias que causaron la transferencia.

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

Corresponden a:

- i) Colocaciones de crédito social, Deudor Previsional y Mutuos Hipotecarios: Son activos financieros no derivados (con pagos fijos y determinables), que no son cotizados en un mercado activo. Surgen de operaciones de préstamo de dinero, directamente a un deudor, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente, inicialmente se valorizan a valor razonable y posteriormente se registran bajo el método del costo amortizado a la tasa de interés efectiva.
- ii) Cuentas por Cobrar al Instituto de Previsión Social (IPS) por el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social, los que se facturan una vez prestado el servicio.
- iii) Cuentas por cobrar que se originan por el déficit de los fondos de cesantía, familiar y licencias médicas, saldo que se determina a fin de mes después del pago efectuado por esos conceptos a los afiliados y que es reintegrado por la SUSESO.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

Corresponden a: (continuación)

- iv) Cuentas por cobrar Compañías de Seguros, corresponden a cuotas de créditos sociales de afiliados fallecidos, las cuales se recuperarán a través de los seguros de desgravamen contratados con la Compañía de seguros.
- v) Deudores por venta de servicios a terceros, corresponden a convenios de recaudación los que son facturados una vez prestado el servicio.
- vi) Los servicios de hotelería, turismo y producción de eventos que se facturan una vez prestado el servicio, se registran a valor razonable que corresponde a la facturación de los servicios.
- vii) Deudores por venta de edificios (activos inmovilizados), al inicio se registran a valor razonable que corresponde a las cuotas pendientes de pago según contratos de compra y venta y se amortizan en base a la tasa de interés efectiva establecida en los contratos.

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

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

a) Deterioro de la cartera de crédito social

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

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

b) Reconocimiento de los intereses de créditos morosos

CCAF Los Héroes deja de reconocer los ingresos por intereses para aquellos créditos sociales con morosidad superior a 60 días, este criterio más conservador no cumple con lo establecido por la IFRS 9. Bajo Normas Internacionales de Información Financiera no se suspende el devengo de intereses y se debe estimar la recuperabilidad de los flujos futuros a la tasa de interés efectiva. La Administración de Los Héroes realizó el análisis del impacto de esta desviación, donde se concluyó que los efectos son inmatereales.

o) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando:

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

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

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

p) Beneficios a los empleados

i) Vacaciones del personal

CCAF Los Héroes y sus subsidiarias registran el gasto de vacaciones en el período en que se devenga el derecho, según lo establecido en la NIC 19.

ii) Indemnización por años de servicio

En concordancia a lo dispuesto en el Artículo 26 N°9 de la ley 18.833, CCAF Los Héroes no puede pactar con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio distintas a la legalmente establecida, por lo cual no registra provisión de carácter voluntario. Las subsidiarias no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

p) Beneficios a los empleados (continuación)

iii) Beneficios a corto plazo

Los Héroes CCAF contempla el pago de una bonificación anual para el rol ejecutivo, por el cumplimiento de objetivos y metas, previa autorización del Directorio, consistente en un número determinado de remuneraciones. Dicho bono se provisiona en forma mensual en base al gasto anual estimado.

Los Héroes CCAF pactó con sus trabajadores en la negociación colectiva del año 2019, un bono de negociación, el cual se amortiza en el plazo de duración del contrato colectivo y la parte no amortizada es registrada en el rubro "Otros activos no financieros".

Beneficios de largo plazo

Los Héroes CCAF ha constituido provisiones por beneficios de largo plazo con sus trabajadores en virtud de la existencia de obligaciones derivadas del contrato de trabajo. Dichas obligaciones dan lugar a la constitución de provisiones las que se encuentran calculadas utilizando supuestos actuariales incluyendo variables como la tasa de rotación del personal, el incremento de remuneraciones y la probabilidad de uso de este beneficio.

q) Activos y pasivos contingentes

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

Un pasivo contingente es una obligación posible surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están completamente bajo el control de CCAF Los Héroes y sus subsidiarias

CCAF Los Héroes y sus subsidiarias no reconocen ningún pasivo contingente, solo se incluyen las revelaciones correspondientes en notas a los estados financieros.

r) Transacciones con partes relacionadas

CCAF Los Héroes y sus subsidiarias revelan en notas a los estados financieros (ver detalle en nota 19) las transacciones y saldos con partes relacionadas, conforme a lo instruido en NIC 24 e informando separadamente las transacciones de la matriz, las entidades con control conjunto o influencia significativa sobre la entidad, las subsidiarias, las Filiales, las coligadas, los negocios conjuntos en que participe la entidad, el personal clave de la Administración de la entidad y otras partes relacionadas.

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

s.1) Ingresos por intereses y reajustes

- **Ingresos por crédito social**

Los ingresos por crédito social se imputan a la cuenta de resultados en función del criterio del devengo en base a la tasa de interés efectiva.

- **Comisión de prepago crédito social**

Corresponde al interés cobrado al momento de cancelar en forma anticipada los créditos sociales y se registran al momento de dar de baja el crédito.

s.2) Ingresos de actividades ordinarias

- **Ingresos por Prestaciones complementarias**

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

- **Ingresos por pago de pensiones**

Corresponde al ingreso devengado por los Servicios de Atención y Pago de Pensiones y Beneficios a través de toda la red de sucursales descritos en Nota N°34.

- **Ingresos por prestación de servicios**

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

s.3) Otros ingresos

- **Ingresos por fondos nacionales**

Corresponde a la comisión por la Administración de los fondos nacionales y se registra una vez prestado los servicios de Administración.

- **Ingresos por Prestaciones adicionales**

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

s.3) Otros ingresos (continuación)

- **Aporte 1% pensionado**

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

t) Clasificación corriente y no corriente

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

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

u) Información por segmentos

Un segmento de operación es un componente de una entidad:

- 1) Que desarrolla actividades de negocios de las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos incluyendo los ingresos y gastos que se relacionan con transacciones con los otros componentes de la entidad,
- 2) Cuyos resultados de operación son revisados en forma regular por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de rendimiento.
- 3) Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada,

De acuerdo a lo anterior, CCAF Los Héroes determinó los siguientes segmentos operacionales:

- **Contribución social y otros**

Contribución Social corresponde al otorgamiento de beneficios que cubren, en algunos casos, necesidades insatisfechas y en otros, entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados. Ejemplos de estos beneficios son: bono por matrimonio, bono por nacimiento, bono de escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativas, deportivas o artísticas y descuentos y bonos por prestaciones de educación, salud y otras valoradas por nuestros afiliados.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

u) Información por segmentos, continuación (continuación)

- **Contribución social y otros, continuación**

Este segmento incluye también la Administración (recaudación, pagos y compensación de pagos) de las prestaciones legales de seguridad social, servicios de “Atención y Pago de Beneficios Sociales”, tales como pensiones y subsidios, y, cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

- **Prestaciones sociales financieras**

Corresponde a las prestaciones sociales financieras entregadas a los afiliados, como el crédito social de consumo, hipotecario, de educación superior y otros relacionados.

v) Bases de medición

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

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

w) Uso de estimaciones y juicios

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

- i) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- ii) Para los instrumentos financieros que corresponden a pagarés del Banco Central, se utiliza el costo amortizado a la tasa de interés efectiva, dicho valor no difiere de su valor razonable ya que son instrumentos de corto plazo.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

w) Uso de estimaciones y juicios (continuación)

- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos e indicadores de morosidad.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de CCAF Los Héroes y sus subsidiarias para generar beneficios imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el período de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes. La determinación de la adecuada clasificación de las partidas tributarias depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por CCAF Los Héroes y sus subsidiarias, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos tributarios.

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

- Colocaciones de crédito social, (neto)	(Nota N°6, 10)
- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(Nota N°7)
- Otros activos no financieros corrientes	(Nota N°9)
- Otros activos no financieros no corrientes	(Nota N°12)
- Propiedades, Planta y equipo	(Nota N°16)
- Activos intangibles distintos de la plusvalía	(Nota N°17)
- Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos	(Nota N°18)
- Provisiones corrientes y no corrientes por beneficios a los empleados	(Nota N°23)
- Otras provisiones	(Nota N°28)



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) Nuevos pronunciamientos contables

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados de Los Héroes CCAF se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones adoptadas para el período finalizado al 31 de diciembre de 2019, dichas normas son:

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

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16, <i>Arrendamientos</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Características de prepago con compensación negativa (enmiendas a NIIF 9)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (enmiendas a NIC 28)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Mejoras anuales ciclo 2015-2017 (enmiendas a NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Modificaciones al plan, reducciones y liquidaciones (enmiendas a NIC 19)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.
Nuevas Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
CINIIF 23 <i>Incertidumbre sobre tratamiento de impuesto a las ganancias</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2019.

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

Arrendamientos Operativos

NIIF 16 cambia como la Sociedad contabiliza arrendamientos previamente clasificados como arrendamientos operativos bajo NIC 17, los cuales estaban fuera de balance y se reconocían en el estado de resultados como gasto.

En la aplicación inicial de NIIF 16, para todos los arrendamientos (excepto como se describe más adelante), Los Héroes CCAF:

- Reconoció activos por derecho de uso (clasificados dentro del rubro "Activos por derecho de uso") y pasivos por arrendamientos (clasificados dentro del rubro "Pasivos por arrendamiento") en los estados consolidados de situación financiera, inicialmente medidos al valor presente de los pagos futuros por arrendamiento por un valor de M\$15.748.502. (ver nota N°29).



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) Nuevos pronunciamientos contables (continuación)

Impacto de la aplicación de Nuevas Normas, Enmiendas y Nuevas Interpretaciones (continuación)

- Reconoció depreciación por los activos por derecho de uso e intereses sobre los pasivos por arrendamiento en los estados individuales de resultados;
- Separó el importe total del efectivo pagado dentro de una porción principal (presentada dentro de actividades de financiamiento) e intereses (presentado dentro de actividades operacionales) en los estados consolidados de flujos de efectivo.

Los incentivos por arrendamiento (por ej., períodos libres de renta) serán reconocidos como parte de la medición de los activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento mientras que bajo NIC 17 éstos resultaban en el reconocimiento de un pasivo por incentivo de arrendamiento, amortizado como una reducción del gasto por arrendamiento sobre una base lineal.

Bajo NIIF 16, los activos por derecho de uso serán evaluados por deterioro en conformidad con NIC 36 *Deterioro de Activos*. Esto reemplaza los requerimientos previos de reconocer una provisión por contratos de arrendamiento onerosos.

Para arrendamiento de corto plazo (plazo del arrendamiento de 12 meses o menos) y arrendamientos de activos de bajo valor (tales como computadores personales y muebles de oficina), la Sociedad optó por reconocer un gasto por arrendamiento sobre una base lineal como es permitido por NIIF 16. El gasto es presentado dentro de otros gastos dentro de los estados individuales de resultados.

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



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

x) Nuevos pronunciamientos contables, continuación

b) Normas, Enmiendas a NIIF e Interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

Nuevas NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 17, <i>Contratos de Seguros</i>	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto (enmiendas a NIIF 10 y NIC 28)	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia (enmiendas a NIIF 9, NIC 39 y NFF 7)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero 2020.

La Administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmiendas a las normas.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

y) Combinación de negocios

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

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

El detalle de la combinación de negocio realizada entre Los Héroes CCAF y C.C.A.F. Gabriela Mistral se revela en Nota N°47.

Nota 3 - Cambios Contables

Las políticas contables adoptadas en la preparación de los presentes estados financieros consolidados son consistentes con las utilizadas en la preparación de los estados financieros anuales de Los Héroes CCAF, para el año finalizado el 31 de diciembre de 2018, excepto por la adopción de nuevas normas vigentes al 1 de enero de 2019, descritas en Nota 2.x) Nuevos Pronunciamientos Contables y Nota 2.g.4) Arrendamientos que han sido adoptadas al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019, no han ocurrido otros cambios contables.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo

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

La estructura de gobernanza y procesos de riesgo está diseñada para proteger la reputación y el desempeño de Los Héroes mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. Estos procesos de gobernanza incluyen:

- Identificación y medición: garantizar la comprensión de las posiciones de riesgo de la empresa.
- Políticas y aprobaciones: alineamiento de las decisiones efectuadas cotidianamente por los colaboradores de todos los niveles, con los objetivos de gestión de riesgo de la Organización.
- Mitigación y escalamiento: gestión y comunicación de riesgos.
- Determinación del monto de provisiones por incobrables.
- Definición de estructura de financiamiento que asegure niveles de liquidez adecuados y calce en los vencimientos de activos y pasivos.
- Informes y evaluación: evaluar continuamente el desempeño y cumplimiento con los niveles de aceptación de riesgo y su relación con el retorno de la corporación.
- Capacitación y toma de conciencia: asegurar que la responsabilidad está bien comunicada y es entendida por todos los colaboradores.

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

- Directorio
- Comité de Riesgo
- Comité de Auditoría
- Comité Ejecutivo de Riesgo
- Gerencia Corporativa de Riesgo

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

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

La Gerencia Corporativa de Riesgo es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgos y es responsable funcional de la administración de todos los riesgos: riesgo de crédito, riesgo financiero (liquidez, mercado, solvencia), estratégico y riesgo operacional.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

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

Los Héroes CCAF administra sus riesgos de acuerdo con lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que se ha decidido adoptar algunos aspectos de normas ISO en materias de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, y de metodología COSO 2013 en el Sistema de Control Interno. Asimismo, se ha adoptado algunos aspectos atinentes de los requerimientos del comité de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financiero y Operacional, además de incorporar aspectos metodológicos la normativa que se aplica al sistema bancario chileno (contenidos en la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF), como parte de la estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

Las políticas para la administración de los distintos riesgos son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio y las distintas instancias de gobierno corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en las estrategias de negocios, productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado y las regulaciones. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites que tienen como propósito acotar los riesgos a los que está expuesto Los Héroes. Estos límites permiten monitorear y controlar: en riesgo de crédito, concentraciones de cartera e indicadores de morosidad, provisiones y su cobertura y clasificación de contraparte; en administración de liquidez los límites que obligan la mantención de fondos de reserva, concentración de deuda, leverage, disponibilidad de financiamiento, y calce de ingresos-egresos en bandas temporales; en riesgo de mercado los límites están asociados a las exposiciones que se registra en los libros de caja de largo y corto plazo; a estos se suman los límites de solvencia y covenants de instrumentos financieros..

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

- a) Riesgo de crédito
- b) Riesgo de mercado
- c) Riesgo de liquidez

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito

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

Los Héroes CCAF cuenta con políticas de crédito específicas por producto, las que se revisan periódicamente con el objeto de asegurar su vigencia, son aprobadas por Comité de Riesgo y el Directorio, permitiendo administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio, y se materializan en procedimientos y sistemas de admisión estándares a través de toda su red comercial. Las políticas incorporan los criterios específicos de aceptación para el control del riesgo en función de la clasificación de empresas, el riesgo trabajador (a través de un score de originación) y el riesgo pensionado, así como también las atribuciones de crédito asignadas a las distintas personas para aprobación de operaciones.

Para la clasificación de riesgo de las empresas se evalúan en base a criterios de morosidad, número de trabajadores, sector de la economía, información comercial, información financiera y pagos previsionales. El riesgo del segmento trabajador se evalúa en base a un score de originación el que fue desarrollado en base a comportamiento histórico de la cartera, este fue implementado en julio 2013, y su última actualización fue efectuada en septiembre de 2017. El riesgo del segmento pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, edad, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

Para lograr un adecuado equilibrio de riesgo y retorno, se han establecido indicadores y límites de provisiones y morosidad de cartera de crédito entre los que considera: índice de riesgo, suficiencia de provisiones, morosidad de la cartera, concentración en colocaciones por empresas e industrias, entre otros que se revisan periódicamente en el comité de Riesgo.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

La determinación de provisiones se realiza en concordancia con la normativa vigente¹, que considera tres categorías de provisiones (estándar, complementaria y adicional) que se relacionan con los distintos tipos de riesgo de la cartera de crédito.

El cálculo de la provisión estándar, mínimo exigido normativamente, considera los factores de provisión establecidos por el regulador². Esto es, la cartera de crédito social se agrupa en tramos de mora clasificando a cada deudor según su máxima morosidad y se asigna factores de provisiones por cada uno de los tramos establecidos.

La provisión complementaria se determina utilizando un modelo de provisiones interno, el cual fue ajustado a partir del cierre del ejercicio de enero 2019. Dicho ajuste, fue desarrollado en conjunto por Los Héroes CCAF y un consultor líder mundial y de amplia experiencia en el desarrollo de modelos de provisiones. Los Héroes CCAF aportó con su conocimiento del negocio y cumplió el rol de validador técnico del modelo, el cual está basado en la metodología de Pérdida Esperada y en el comportamiento histórico de la cartera, considerando en su desarrollo las mejores prácticas de la industria del modelamiento, en la línea de Basilea, y tomando elementos de otras normativas internacionales que sean aplicables. Todo lo anterior permite cuantificar con mayor precisión las pérdidas potenciales de la cartera, reconocer su riesgo idiosincrático y contar con una adecuada suficiencia de provisiones. El ajuste del modelo interno, que aplica sobre la cartera de Crédito Social de consumo, fue aprobado en sesión N° 803 de Directorio de abril 2018, y luego aprobado por la SUSESO mediante Oficio N° 46461 del 14 de septiembre 2018. Posteriormente, en sesión N° 810 de Directorio de noviembre 2018, se aprobó su implementación en el cierre del ejercicio de enero 2019.

Los parámetros del modelo interno de Pérdida Esperada son:

- Probabilidad de Incumplimiento (Probability of Default, PD): Probabilidad de ingreso al estado de incumplimiento en un horizonte de medición determinado.
- Pérdida dado el Incumplimiento (Loss Given Default, LGD): Estimación de la pérdida efectiva dado el ingreso al estado de incumplimiento.
- Exposición al Incumplimiento (Exposure At Default, EAD): Saldo de exposición al momento de ingresar al estado de incumplimiento.

Estos parámetros permiten obtener la Pérdida Esperada (PE) de la cartera de Crédito Social mediante la ecuación:

$$PE = PD \times LGD \times EAD$$

¹Circular N° 2.588 "Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de diciembre de 2009.

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Para el caso de un stock de Crédito Social de Consumo de una cartera que no ha sido originalmente aprobada por políticas de Los Héroes CCAF y que no se conocen sus antecedentes crediticios históricos, como es el caso del stock migrado de créditos de Gabriela Mistral CCAF al momento de su absorción por parte de Los Héroes CCAF ocurrida en noviembre de 2018, su provisión interna se calcula en base al mayor factor de provisión entre el modelo interno utilizado por Los Héroes hasta diciembre 2018³, y el Índice de Provisiones original de cada operación de la cartera absorbida.

Se constituyen provisiones complementarias sólo si, el monto de provisiones determinado por la metodología de provisiones estándar es inferior al monto de provisiones determinados por la metodología Interna.

La provisión interna de Créditos de uso Contingente por producto de crédito social Más Salud, utiliza los parámetros de la metodología de Pérdida Esperada y la exposición contingente al incumplimiento.

Para la cartera de Crédito Social Hipotecario las provisiones se determinan de acuerdo con lo establecido en la normativa Circular N°3.068 de enero 2015 y sus cálculos se basan en función de la relación deuda a garantía de los Mutuos Hipotecarios que mantenga en cartera Los Héroes CCAF (deuda vigente/última tasación disponible) combinada con los meses de morosidad de dichos mutuos.

Respecto a la provisión adicional (sistémica), esta corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos frente a perspectivas macroeconómicas adversas o circunstancias que puedan afectar a un sector, industria o grupo de deudores, especialmente si existen concentraciones de créditos u otra situación que amerite reconocer un riesgo adicional.

Información cuantitativa riesgo de crédito

La máxima exposición a la que Los Héroes CCAF se enfrenta en Riesgo de Crédito corresponde al total de las colocaciones registradas en el estado de situación financiera.

Existen factores mitigadores del riesgo crédito como es el hecho de que el Crédito Social adeudado por un trabajador o pensionado afiliado a una caja se rige por las mismas normas de pago y cobro que las cotizaciones previsionales, lo que implica que su recaudación es a través del descuento directo de la remuneración o pensión del afiliado. Sólo para los trabajadores pertenecientes a Organismos Públicos y con régimen contractual distintos al Código del Trabajo, el Crédito Social opera como descuento voluntario, sin embargo de igual forma se descuentan de forma directa a través de la remuneración.

³ Este modelo se basa en estimaciones de factores de provisión mediante dos métodos: Método de Camada para la cartera de crédito social por segmento y Análisis de Roll-Rate para los productos reprogramados por segmento.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Además, las políticas de crédito establecen requerimiento de garantías, por considerarse una segunda fuente de pago en caso de incumplimiento de las obligaciones. Las garantías que mantiene Los Héroes CCAF corresponden principalmente a garantías reales y garantías personales. En el caso de garantías reales, éstas se exigen en los créditos hipotecarios y al cierre de septiembre de 2019 se cuenta con un 100% de cobertura. Las garantías personales (Aval) se exigen para créditos sociales de algunos segmentos de Trabajadores. Al 31 de diciembre de 2019 se cuenta con aval en el 1,00% de las colocaciones, porcentaje inferior comparado con diciembre de 2018 (1,25%). Se cuenta también con políticas de cobranza y liquidación de estas garantías en el caso de incumplimiento del deudor.

Los Héroes CCAF monitorea mensualmente las concentraciones de carteras de crédito social según tipo de afiliado y por sector industrial de empresas, siguiendo los indicadores de morosidad por segmento, producto y fecha de origen del crédito.

El cuadro siguiente muestra la concentración por tipo de segmento al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Segmento	Total Stock de Colocaciones Dic-2019 %	Total Stock de Colocaciones Dic-2018 %
Pensionado	51,1%	48,2%
Trabajador	48,9%	51,8%
Total	100,0%	100,0%

Cabe señalar que la composición por segmento al cierre de diciembre de 2019 es de 48,9% para el segmento Trabajador y 51,1% para el segmento Pensionado, cifra superior al 48,2% registrado en diciembre de 2018, debido al crecimiento del flujo de créditos otorgados a pensionados durante el 2019, y al descenso de las colocaciones del segmento Trabajador, específicamente el subsegmento de Gobierno Central debido a las restricciones impuestas por la Circular N°3355 de la SUSESO emitida en abril de 2018.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Al 31 de diciembre de 2019 la concentración de la cartera del segmento Trabajador, en términos del sector económico en que se desempeña la empresa afiliada a la cual pertenece el deudor, muestra los resultados que se detallan a continuación:

Industria	Dic-19	Dic-18
	%	%
Gobierno Central	22%	30%
Municipios	14%	12%
Servicios	9%	8%
Alimentación	7%	6%
Manufacturero	5%	5%
Educación	6%	3%
Forestal	4%	3%
Supermercados	4%	3%
Transporte	4%	3%
Minería	3%	3%
Otros	22%	24%
Total	100%	100%

Al cierre de diciembre de 2019 se incorpora las industrias "Supermercados" y "Forestal" en el cuadro, las cuales pasan a ser una de las 10 principales concentraciones, desplazando a las industrias "Comercio" y "Financiero". Por otro lado, la concentración de Gobierno Central disminuye debido a las restricciones impuestas por la Circular N°3355 de la SUSESO, emitida en abril de 2018. Esta tendencia a la baja se atenúa en el segundo semestre del 2019, dada la emisión de la circular N°3445 de la SUSESO, emitida en julio de 2019, en que se establece el crédito para este segmento como un descuento con prelación.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

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

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

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

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

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



Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

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

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

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

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

Información de Provisiones en M\$ a diciembre 2019

Categoría de Riesgo	Provisión Estándar	Provisión Complementaria	Total Provisión
	M\$	M\$	M\$
A	1.363.712	2.740.475	4.104.187
B	1.161.795	480.883	1.642.678
C	682.395	224.780	907.175
D	888.159	150.919	1.039.078
E	1.052.549	138.363	1.190.912
F	913.774	129.354	1.043.128
G	889.813	79.559	969.372
H	5.807.256	654.506	6.461.762
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	1.074.408	-	1.074.408
Total Crédito Social	13.833.861	4.598.839	18.432.700
Hipotecario	118.565	-	118.565
Más Salud	158.009	-	158.009
Sistémica	-	3.208.000	3.208.000
Total	14.110.435	7.806.839	21.917.274



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

El stock de provisiones total es M\$21.917.274, que se compone de la cartera vigente de Crédito Social por M\$18.432.700, de Crédito Social Hipotecario por M\$118.565, de producto Más Salud (exposición contingente) por M\$158.009, y M\$3.208.000 de provisión.

La provisión sistémica aumentó en MM\$208 en el ejercicio del año 2019, debido al efecto neto de constituir MM\$2.084 dado que Los Héroes CCAF visualiza perspectivas macroeconómicas adversas que pueden afectar sus resultados en la cartera de crédito social de consumo producto de la crisis social que enfrenta Chile desde el 18 de octubre de 2019, generando impactos que no necesariamente son recogidos por los modelos de provisiones en forma anticipada; y, por otro lado, por una liberación de MM\$1.876 asociada al menor riesgo sistémico de la cartera migrada de la Ex CCAF Gabriela Mistral, ya que a un año de su absorción, se ha constatado que las pérdidas de esta cartera han sido adecuadamente cubiertas por las provisiones internas.

El índice de provisiones de la cartera de Crédito Social (cociente entre el stock de provisiones y el stock de colocaciones) es 5,22% al cierre de diciembre de 2019, menor al 7,62% registrado en diciembre de 2018. La disminución del índice de riesgo se debe principalmente al ajuste del modelo de provisiones implementado al cierre del ejercicio de enero de 2019 (ya informado previamente en estas notas), lo que tuvo en dicho mes un impacto de menor provisión (liberación) por MM\$2.971 para la cartera Los Héroes.

Respecto a la medición de suficiencia de provisiones, se utiliza el indicador de cobertura Back Test, referido a las veces (en años) que el stock de provisiones cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses, lo cual debe ser superior al duration de la cartera. Para la cartera Los Héroes, la cobertura Back Test provisiones es de 2,0 años, superior en un 38,8% al duration de esta cartera (1,46 años). Por su parte, al aplicar la misma metodología al stock migrado de créditos de Ex CCAF Gabriela Mistral, también se cuenta con una adecuada suficiencia de provisiones, superior al duration de dicha cartera.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado

El riesgo que el valor de los activos, pasivos, ingresos o costos, sean adversamente afectados por oscilaciones en los precios de mercado (tasas de interés) y/o tipos de cambio.

En el caso de Los Héroes CCAF, la exposición a este tipo de riesgo está dada principalmente por:

- *Riesgo de Tasa de Interés:* se define como la exposición a pérdidas ocasionadas por cambios adversos en las tasas de interés de mercado y que afectan el valor de los instrumentos, contratos y demás operaciones registradas en los estados financieros.

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

Al cierre de diciembre 2019 Los Héroes CCAF mantiene posiciones en instrumentos derivados con el propósito de realizar cobertura al riesgo de reajustabilidad.

- *Cross Currency Swaps (CCS):* Estos derivados son utilizados como hedge (cobertura), para cubrir la deuda denominada en UF que proviene de las colocaciones de los bonos corporativos en UF.

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

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

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

Es importante mencionar que Los Héroes CCAF durante el año 2019 se ha mantenido por bajo sus límites de Riesgo de Mercado.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado (continuación)

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Libro	Posición (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Límite normativo		Exposición al		
			Monto (M\$)	%	31.12.2019 %	31.12.2018 %	
Libro Negociación ¹	-	-	734.790	5%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro Caja Corto Plazo ²	75.867.953	1.120.469	2.939.160	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio	7,62%	13,98%
Libro Caja Largo Plazo ³	237.016.344	6.116.795	19.973.592	10%	Patrimonio	3,06%	2,83%

En resumen, al 31 de diciembre de 2019, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de corto y largo plazo, además del Libro de Negociación de Los Héroes CCAF se encuentra dentro de los límites establecidos por la normativa vigente. A diciembre de 2019 el nivel de la exposición del Libro de Caja de Corto Plazo (7,62%) se observa que está por debajo del límite normativo (20%) y es inferior al del mismo mes del año 2018 (13,98%). Por otro lado, la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja varía de un 2,83% a un 3,06% (también por debajo del límite normativo de 10%).

Trimestralmente y de acuerdo a lo instruido por SUSESO⁴, Los Héroes CCAF realiza test de estrés de riesgo de mercado internos y los exigidos en la normativa vigente, en base a distintos escenarios adversos, considerando para ello cambios significativos en las variables como tasa de interés y reajustabilidad.

Dentro de los escenarios analizados el último trimestre, el más adverso corresponde a la aplicación de un alza en las tasas de interés equivalente a la mayor variación mensual histórica registrada, escenario que incluye la crisis del año 2008.

¹Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.

²Libro de Caja de Corto Plazo, se define como aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son inferiores a un año.

³Libro de Caja Largo Plazo, corresponde a aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son superiores a 1 año.

⁵Circular N°2.589 de 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez

Es el riesgo de no cumplir las obligaciones financieras contractuales y contingentes, dentro o fuera de balance, en las fechas acordadas. Dentro de él se considera tanto la capacidad de financiar aumentos de volumen de activos como el cumplir obligaciones de pago al vencimiento.

- **Riesgo de liquidez de financiamiento**

Se refiere a la probabilidad que Los Héroes CCAF incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o a crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos financieros o por no poder financiar las necesidades adicionales.

- **Riesgo de liquidez de mercado**

Se refiere al riesgo de no poder deshacer una determinada posición para el cumplimiento de una obligación financiera por problemas de falta de profundidad del mercado.

La Administración de liquidez por parte de Los Héroes CCAF tiene por objetivo gestionar de forma eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado por el Directorio al menos una vez al año.





**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

La Administración y seguimiento de liquidez se realiza de acuerdo con lo establecido por Los Héroes CCAF en sus políticas y cuya responsabilidad recae en un área especializada para el seguimiento de estos riesgos.

Adicionalmente como parte de la Administración y gestión de Liquidez, Los Héroes CCAF mantiene en todo momento una reserva de Liquidez, que tiene como propósito cubrir sus obligaciones en escenarios de contingencia.

Asimismo, se ha definido una estructura de financiamiento de largo plazo, por medio de la emisión de bonos corporativos y financiamiento externo mediante IFC que aseguran un adecuado calce entre los vencimientos de activos y pasivos.

Se ha establecido para el control de liquidez 26 indicadores que se monitorean mensualmente (20 de ellos tienen sus respectivos límites internos o normativos), 16 que dicen relación con inversión y concentración (10 de ellos con límites), 4 de endeudamiento y 6 que permiten monitorear descalce en brechas de liquidez, todos estos con sus respectivos límites.

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

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

31.12.2019

Ingresos M\$ Detalle de Cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Disponible	17.176.685	17.176.685	17.176.685	17.176.685
Inversiones Financieras	34.854.462	34.854.462	34.854.462	34.854.462
Colocaciones de Crédito Social	12.840.435	41.511.277	83.207.717	160.431.467
Mtuos Hipotecarios no Endosables	1.039	3.116	6.231	12.463
Mtuos Hipotecarios Endosables	5.036	15.109	30.218	60.435
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	6.398.312	20.488.310	43.881.894	88.102.321
Ingresos por SIL	6.285.179	18.095.760	35.948.270	71.551.578
Ing. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.729.058	5.284.069	10.554.280	21.130.144
Cotización Previsional	37.408	112.225	224.451	448.901
Deudores por venta de servicios a terceros	-	2.099.265	5.270.275	11.596.797
Deudores varios	-	6.350	15.875	34.922
Ingresos por Comisiones	-	6.553.422	16.389.736	36.062.036
Otros Ingresos	44.234	138.233	259.877	552.931
Total ingresos	79.371.848	146.338.283	247.819.971	442.015.142



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egresos

31.12.2019

Egresos M\$				
Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Préstamos con Instituciones Privadas y Públicas	-	84.129.855	84.735.743	88.557.581
Pasivos Financieros	7.761.027	8.516.497	15.517.034	35.503.015
Egresos por Prestaciones Adicionales	277.670	940.581	1.875.560	3.943.958
Egresos por Prestaciones Complementarias	3.907.626	15.668.267	37.661.953	82.790.927
Egresos por SIL	5.581.619	17.559.768	35.188.577	71.580.129
Egr. Fdo. Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.617.390	5.241.485	10.376.231	21.117.214
Obligaciones con terceros	4.851.404	8.984.081	8.984.081	8.984.081
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-
Gastos de Administración	6.135.693	18.407.081	36.814.161	73.628.322
Otros Egresos	259.737	811.680	1.525.958	3.246.719
Total egresos	30.392.166	160.259.295	232.679.298	389.351.946



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Riesgo de Liquidez				
Brechas Liquidez	31.12.2019	31.12.2018	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(32,94)%	(44,15)%	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(28,69)%	(37,67)%	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	8,15)%	(55,42)%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(8,87)%	(54,53)%	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(30,84)%	(81,34)%	100%	Fondo Social

Dado que la normativa establece como fórmula para calcular las brechas de liquidez como: "Egresos i – Ingresos i"; entonces se puede concluir que el hecho que los resultados en las bandas temporales sean negativos, indican que existe holgura y capacidad de Los Héroes CCAF para hacer frente a sus compromisos, de acuerdo con el escenario normativo.

d) Inversiones financieras: riesgo de contraparte

Dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes CCAF se encuentran las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja y el riesgo de incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones, para lo cual dentro de la Política de Riesgo Financiero se describe un capítulo llamado Política de Fuentes y Usos Financieros que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados y en concordancia con lo establecido por el regulador⁶.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

e) Solvencia: requerimientos de capital

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2019, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: MM\$420.242
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: MM\$ 67.239
Fondo Social Los Héroes CCAF	: MM\$170.800

La relación Fondo Social / APRC al cierre de septiembre de 2019 de Los Héroes es 40,64% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido por SUSESO.

f) Riesgo operacional

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

El Riesgo Operacional se define más específicamente por los factores que lo originan:

- Procesos Internos
- Personas
- Tecnologías de la información
- Eventos Externos

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos de la ejecución de nuestros planes de negocio y procesos sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

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

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

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

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

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

Adicionalmente, Los Héroes ha implementado un panel de gestión que contiene Indicadores claves de Riesgo Operacional, distribuidos en los procesos de Crédito Social, Licencias Médicas, Asignación Familiar, Afiliación, Venta y Mantención de Pensionados, Prestaciones Adicionales, Pagos IPS y Afiliación, Venta y Mantención de Empresas y Trabajadores. Este Panel incluye indicadores de Continuidad de Negocio, Seguridad de Información, Ciberseguridad y otros procesos de apoyo al negocio.

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



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

f) Riesgo operacional (continuación)

Cabe precisar que, en cuanto al plan de procesos críticos, asociados a la Continuidad de Negocio, se estructura en base al Análisis de Impacto que puedan tener los diferentes procesos, en su operación diaria, diferenciando los distintos escenarios e incidentes que puedan interrumpir el normal funcionamiento de los Héroes. Se realizan pruebas sobre el Plan de Recuperación de Desastre tecnológico (DRP), con el objeto de asegurar la operatividad de los sistemas críticos de Los Héroes. Asimismo, se realizan Pruebas de Continuidad Operativa (PCO) que están asociados a los procesos críticos de cara al negocio, permitiendo responder de forma eficiente y oportuna a las necesidades de la Corporación ante escenarios de contingencia.

Por su parte, las actividades ligadas a la Ciberseguridad y Seguridad de la Información se han focalizado en la prevención, gestión y cuidado de los Activos de Información, a través del levantamiento, evaluación y clasificación de estos Activos, así como del levantamiento, evaluación y gestión de riesgos tecnológicos, sumado al seguimiento e implementación de controles asociados a estos.

g) Riesgo estratégico

Es el riesgo asociado a la capacidad de Los Héroes CCAF de cumplir sus objetivos los que se pueden ver afectados por: decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados; nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocio, ciclos económicos, preferencias de clientes, ambiente legal y regulatorio; obsolescencia de productos y/o propuestas de valor; inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio, considerando dentro de ello la falta total o parcial de los talentos necesarios dentro de la organización; otros riesgos intrínsecos a la toma de decisiones de negocio.

Los focos contingentes de este riesgo, son gestionados por la Alta Administración, y son reportados en el Comité de Riesgos y en el Comité de Estrategia y Beneficios Sociales.

h) Potencial impacto de los riesgos en la reputación

A pesar de que no es un riesgo propiamente tal, se menciona como riesgo reputacional al impacto y/o resultado negativo que puede tener lugar en la reputación de Los Héroes, producto de la materialización de otros tipos de riesgo. Es la posibilidad que se menoscabe la reputación corporativa y por lo tanto el valor de esta.

En Los Héroes la gestión de los impactos en la reputación es responsabilidad directa de la Gerencia de Asuntos Corporativos, apoyada en la base metodológica de gestión de riesgo y el monitoreo de la Gerencia de Riesgo Operacional. En esa línea, se monitorea un set de Indicadores enfocados a reclamos y apariciones en medios y redes sociales los que son reportados regularmente al Comité de Riesgo.

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Caja (a)	47.931.255	33.037.517
Bancos (b)	5.406.215	31.995.200
Depósitos a plazo (c)	300.375	-
Pactos de retroventa (d)	34.841.616	25.902.231
Total	<u>88.479.461</u>	<u>90.934.948</u>

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

(a) Caja

El saldo de caja está compuesto por dinero en efectivo y fondos fijos destinados para gastos menores y su valor libro es igual a su valor razonable.

(b) Bancos

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(c) Depósitos a plazo

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2019 M\$
06-12-2019	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	300.000	0,16%	07-01-2020	300.000	375	300.375
Total					300.000			300.000	375	300.375

Al 31 de diciembre de 2018 no existen depósitos a plazo.

(d) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2019 M\$
26-12-2019	96535720-3	Scotia Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	Pesos	8.000.000	2,40%	02-01-2020	8.000.000	2.667	8.002.667
27-12-2019	96535720-3	Scotia Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	Pesos	8.000.000	2,52%	03-01-2020	8.000.000	2.240	8.002.240
30-12-2019	96772490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	3.000.000	2,28%	07-01-2020	3.000.000	190	3.000.190
30-12-2019	96564330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	14.200.000	2,40%	06-01-2020	14.200.000	947	14.200.947
26-12-2019	96535720-3	Scotia Azul Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	Pesos	1.635.000	2,52%	27-01-2020	1.635.000	572	1.635.572
Total					34.835.000			34.835.000	6.616	34.841.616



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(d) Pactos de retroventa (continuación)

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Período M\$	31.12.2018 M\$
21-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	8.530.000	2,64%	02-01-2019	8.530.000	6.255	8.536.255
26-12-2018	96.519.800-8	BCI Corredora de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.300.000	3,00%	02-01-2019	5.300.000	2.208	5.302.208
27-12-2018	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	3,00%	03-01-2019	5.000.000	1.667	5.001.667
27-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	3.890.000	2,88%	03-01-2019	3.890.000	1.245	3.891.245
27-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	910.000	2,88%	28-01-2019	910.000	291	910.291
28-12-2018	96.564.330-3	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	Pesos	2.260.000	3,00%	04-01-2019	2.260.000	565	2.260.565
Total					25.890.000			25.890.000	12.231	25.902.231



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2019			31.12.2018		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*) (6.1)	112.119.890	(6.753.033)	105.366.857	106.619.859	(7.732.186)	98.887.673
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	112.119.890	(6.753.033)	105.366.857	106.619.859	(7.732.186)	98.887.673
Deudor previsional (**) (6.2)	24.872.903	(10.958.233)	13.914.670	25.280.658	(14.937.033)	10.343.625
Total Deudor Previsional, (neto)	24.872.903	(10.958.233)	13.914.670	25.280.658	(14.937.033)	10.343.625
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1+6.2))	136.992.793	(17.711.266)	119.281.527	131.900.517	(22.669.219)	109.231.298

(*) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales vigentes por un monto ascendente a M\$560.923 (M\$410.522 al 31 de diciembre de 2018) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2019 es M\$897.337. (M\$884.414 al 31 de diciembre de 2018).

(**) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales con mora más de 60 días por un monto ascendente a M\$49.459 (M\$39.447 al 31 de diciembre de 2018).

6.1) Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)

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

	31.12.2019			31.12.2018		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (6.1.1)	110.315.666	(6.667.006)	103.648.660	104.753.148	(7.625.231)	97.127.917
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	17.752	(69)	17.683	14.776	(736)	14.040
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.699.265	(85.958)	1.613.307	1.763.545	(106.219)	1.657.326
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	87.207	-	87.207	88.390	-	88.390
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (6.1.3)	-	-	-	-	-	-
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	112.119.890	(6.753.033)	105.366.857	106.619.859	(7.732.186)	98.887.673



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

31 de diciembre de 2019

Trabajadores	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo	59.516.181	(6.346.996)	53.169.185
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	16.435	(68)	16.367
Subtotal	59.532.616	(6.347.064)	53.185.552
<hr/>			
Pensionados	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo	50.799.485	(320.010)	50.479.475
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.317	(1)	1.316
Sub-Total	50.800.802	(320.011)	50.480.791
Total	110.333.418	(6.667.075)	103.666.343

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$560.923. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

31 de diciembre de 2018

Trabajadores	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo (1)(2)	57.865.337	(7.222.495)	50.642.842
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	13.364	(729)	12.635
Sub-Total	57.878.701	(7.223.224)	50.655.477



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

31 de diciembre de 2018 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo (1)	46.887.811	(402.736)	46.485.075
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.412	(7)	1.405
Sub-Total	46.889.223	(402.743)	46.486.480
Total	104.767.924	(7.625.967)	97.141.957

- (1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos (porción corto plazo) asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$410.522. (Ver porción largo plazo en nota N°10).
- (2) Este monto incluye stock cartera de crédito social corto plazo incorporada en el proceso de fusión con CCAF Gabriela Mistral por M\$7.214.407 y una provisión de incobrabilidad de M\$(5.143.382).

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2019

Concepto	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces		
	Trabajador	Pensionado	
N° de mutuos	98	8	- 106
Monto (1) M\$	1.605.687	93.578	- 1.699.265
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(71.160)	(14.798)	- (85.958)
Monto neto (3) = (1) - (2)	1.534.527	78.780	- 1.613.307



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

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

a) Mutuos hipotecarios endosables (continuación)

31.12.2018

Concepto	Fines del Mutuo		Total
	Bienes Raíces		
	Trabajador	Pensionado	
Nº de mutuos	99	8	-
Monto (1) M\$	1.664.534	99.011	-
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(88.414)	(17.805)	-
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.576.120	81.206	-

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2019

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador	Pensionado		
	M\$	M\$	M\$	M\$
Dividendos por cobrar	72.092	2.956	-	75.048
Seguros de desgravamen	5.759	300	-	6.059
Seguros de incendio y sismo	2.127	73	-	2.200
Seguros de cesantía	3.900	-	-	3.900
Total	83.878	3.329	-	87.207



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

b) Documentos (cuentas) por cobrar (continuación)

31.12.2018

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

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

31.12.2019

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





MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

31.12.2018

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

6.2) Deudores previsionales (neto)

El detalle de los deudores previsionales con más de 60 días y hasta 12 meses de morosidad al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

31.12.2019

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	23.259.124	(10.388.200)	12.870.924
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	165.816	(31.238)	134.578
Sub-Total (1)	23.424.940	(10.419.438)	13.005.502

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

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2019 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo	1.447.963	(538.795)	909.168
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	1.447.963	(538.795)	909.168
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	24.872.903	(10.958.233)	13.914.670

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$49.459.

31.12.2018

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)(2)	24.243.334	(14.505.130)	9.738.204
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	225.962	(38.011)	187.951
Sub-Total (1)	24.469.296	(14.543.141)	9.926.155
Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (2)	811.362	(393.892)	417.470
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	811.362	(393.892)	417.470
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	25.280.658	(14.937.033)	10.343.625

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efectos del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales por un monto ascendente a M\$39.447.

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

6.3) Información adicional de la cartera de crédito

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

Al 31.12.2019	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	346.928	6.286	2.470	1.997
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	306.443.472	9.432.483	3.330.942	2.726.734
N° de clientes cartera repactada	12.163	971	493	470
Cartera repactada bruta en miles de pesos	12.327.278	1.374.091	723.768	511.104
Total cartera bruta en miles de pesos	318.770.750	10.806.574	4.054.710	3.237.838
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(9.211.294)	(1.663.739)	(918.172)	(959.238)
Total cartera neta en miles de pesos	309.559.456	9.142.835	3.136.538	2.278.600
	Entre 91 y 120	Entre 121 y 150	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.786	1.413	1.256	1.109
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	2.456.987	1.730.818	1.552.083	1.574.997
N° de clientes cartera repactada	329	341	257	279
Cartera repactada bruta en miles de pesos	499.662	442.983	378.494	434.487
Total cartera bruta en miles de pesos	2.956.649	2.173.801	1.930.577	2.009.484
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(1.105.435)	(960.571)	(906.478)	(1.076.528)
Total cartera neta en miles de pesos	1.851.214	1.213.230	1.024.099	932.956
	Entre 211 y	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.272	4.188	368.705	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.615.756	5.799.891	336.664.163	
N° de clientes cartera repactada	245	938	16.486	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	372.696	1.483.314	18.547.877	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.988.452	7.283.205	355.212.040	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(1.087.910)	(4.027.909)	(21.917.274)	
Total cartera neta en miles de pesos	900.542	3.255.296	333.294.766 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2019 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$118.671.145 y en el activo no corriente por M\$ 214.623.621. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

Al 31.12.2018	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	334.690	4.671	1.935	1.432
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	281.392.421	5.972.510	2.608.468	1.899.420
N° de clientes cartera repactada	22.706	1.409	719	656
Cartera repactada bruta en miles de pesos	24.400.349	2.243.352	1.133.594	1.166.207
Total cartera bruta en miles de pesos	305.792.770	8.215.862	3.742.062	3.065.627
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(10.820.608)	(1.847.274)	(1.152.620)	(1.158.833)
Total cartera neta en miles de pesos	294.972.162	6.368.588	2.589.442	1.906.794
	Entre 91 y 120	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.242	1.170	1.162	1.169
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.501.387	1.397.672	1.470.356	1.551.836
N° de clientes cartera repactada	466	434	379	379
Cartera repactada bruta en miles de pesos	679.815	719.271	578.757	498.625
Total cartera bruta en miles de pesos	2.181.202	2.116.943	2.049.113	2.050.461
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(1.004.820)	(1.103.215)	(1.173.253)	(1.244.261)
Total cartera neta en miles de pesos	1.176.382	1.013.728	875.860	806.200
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.212	5.903	354.586	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.965.883	6.745.344	306.505.297	
N° de clientes cartera repactada	299	2.834	30.281	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	469.632	3.438.152	35.327.754	
Total cartera bruta en miles de pesos	2.435.515	10.183.496	341.833.051	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(1.552.268)	(7.993.632)	(29.050.784)	
Total cartera neta en miles de pesos	883.247	2.189.864	312.782.267 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2018 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$108.781.329 y en el activo no corriente por M\$ 204.000.938. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

b) Cartera en cobranza judicial

Al 31.12.2019	Documentos por Cobrar Protestados	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial
	Cartera no Securitizada	Cartera no Securitizada
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	939	12.494
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	590.271	39.101.163
Al 31.12.2018	Documentos por Cobrar Protestados	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial
	Cartera no Securitizada	Cartera no Securitizada
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	974	8.546
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	603.051	28.220.874

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito

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

31.12.2019

	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2019	29.050.784
Traspaso cartera 100% provisionada del período (1)	(16.932.703)
Constitución de provisiones (2)	9.799.193
Saldo de provisión al 31.12.2019 (3)	<u>21.917.274</u>



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2019 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.
- (2) Este monto corresponde al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del ejercicio 2019.
- (3) Provisión compuesta por M\$17.711.266 clasificada en corriente y M\$4.206.008 clasificada como no corriente (Ver Nota N°10). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4a). El cargo a resultados por el período terminado al 31 de diciembre de 2019 ascendió a M\$9.799.193.

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

- (1) Corresponde a la cartera de crédito social 100% provisionada del período enero a diciembre de 2018 con mora superior a 12 meses, dicho monto se rebajó del valor bruto de la cartera y del stock de provisiones, de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social.
- (2) Este monto está compuesto por M\$11.780.041 correspondiente al gasto por constitución de provisiones, reconocido en resultados del ejercicio 2018 y M13.095.663 correspondiente a stock de provisiones incorporadas en el proceso de fusión con CCAF Gabriela Mistral.
- (3) Provisión compuesta por M\$22.669.219 clasificada en corriente y M\$6.381.565 clasificada como no corriente (Ver Nota N°10). Ver detalle por categoría de riesgo de crédito en Nota N°4a). El cargo a resultados por el período terminado al 31 de diciembre de 2018 ascendió a M\$11.780.041



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

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

31.12.2019

Colocaciones (trabajadores)	Por Mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	12.906.069	4.203.678	3.208.000	20.317.747
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	71.160	-	-	-	71.160
Mutuos hipotecarios no endosables	32.591	-	-	-	32.591
Sub-Total	103.751	12.906.069	4.203.678	3.208.000	20.421.498
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.085.802	395.160	-	1.480.962
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	14.798	-	-	-	14.798
Mutuos hipotecarios no endosables	16	-	-	-	16
Sub-Total	14.814	1.085.802	395.160	-	1.495.776
Total stock de provisiones	118.565	13.991.871	4.598.838	3.208.000	21.917.274



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

31.12.2018

Colocaciones (trabajadores)	Por Mutuo Hipotecario M\$	Estándar M\$	Por riesgo Idiosincrático M\$	Por riesgo Sistémico M\$	Total M\$
Consumo (incluye cartera vigente y deudor previsional)	-	12.945.421	11.454.126	3.000.000	27.399.547
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	88.414	-	-	-	88.414
Mutuos hipotecarios no endosables	53.297	-	-	-	53.297
Sub-Total	141.711	12.945.421	11.454.126	3.000.000	27.541.258
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	637.506	854.129	-	1.491.635
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	17.805	-	-	-	17.805
Mutuos hipotecarios no endosables	86	-	-	-	86
Sub-Total	17.891	637.506	854.129	-	1.509.526
TOTAL	159.602	13.582.927	12.308.255	3.000.000	29.050.784

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

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

	31.12.2019			31.12.2018		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	13.728.767	(339.359)	13.389.408	9.896.872	(339.359)	9.557.513
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	1.168.849	(28.485)	1.140.364	737.385	(20.495)	716.890
Deudores por venta de propiedades	83.670	-	83.670	78.382	-	78.382
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas (3)	929.905	-	929.905	698.152	(8.265)	689.887
Deudores varios (4)	4.534.991	(1.388.097)	3.146.894	6.599.089	(2.273.561)	4.325.528
Cheques protestados (5)	151.428	(138.760)	12.668	145.043	(138.760)	6.283
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	3.310.811	-	3.310.811	4.726.187	-	4.726.187
Total	23.908.421	(1.894.701)	22.013.720	22.881.110	(2.780.440)	20.100.670



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

31.12.2019

Cartera al día	Morosidad Entre 1-30	Morosidad Entre 31-60	Morosidad Entre 61-90	Morosidad Entre 91-120	Morosidad Entre 121-150	Morosidad Entre 151-180	Morosidad Entre 181-210	Morosidad Entre 211-250	Morosidad Más de 250	Total Corrientes	Total No Corrientes	
M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	13.119.011	37.118	35.550	44.710	4.196	56.743	16.565	28.658	-	386.216	13.728.767	-
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	722.800	43.243	255.987	13.645	9.056	3.955	3.704	1.081	887	114.491	1.168.849	-
Deudores por venta de propiedades	83.670	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83.670	271.066
Hotelería y arriendo de cabañas (3)	280.899	413.381	145.181	90.444	-	-	-	-	-	-	929.905	-
Deudores varios (4)	1.114.833	1.100.758	5.620	197.383	2.631	4.144	5.070	6.921	782.166	1.315.465	4.534.991	-
Cheques protestados (5)	11.761	-	907	-	-	-	-	-	-	138.760	151.428	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social (6)	3.310.811	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.310.811	-
Saldo bruto al 31.03.2019	18.643.785	1.594.500	443.245	346.182	15.883	64.842	25.339	36.660	783.053	1.954.932	23.908.421	271.066
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(62.771)	-	(607)	(3.316)	(536)	(52)	(2.747)	(1.572)	(3.463)	(1.819.637)	(1.894.701)	-
Saldo neto al 30.06.2019	18.581.014	1.594.500	442.638	342.866	15.347	64.790	22.592	35.088	779.590	135.295	22.013.720	271.066

31.12.2018

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

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

(1) Al 31 de diciembre de 2019, M\$5.563.550 corresponden a los déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral, déficit cesantía y asignación familiar al mes de diciembre 2019 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$9.368.887 al 31 de diciembre de 2018), M\$7.688.061 corresponden a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$366.544 al 31 de diciembre de 2018) y M\$477.156 corresponden al seguro para el acompañamiento de los niños y niñas "Ley Sanna" (M\$161.441 al 31 de diciembre de 2018). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$339.359 para el año 2019 y 2018.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

Entidad/persona	RUT	Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	82.218	71.128
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	139.610	60.969
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	108.793	52.925
Cía. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	5.213	2.696
Principal Cía. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	15.672	2.693
ITAU Chile Cía. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	447.214	402.881
Varios deudores		Prestaciones complementarias	36.580	16.309
Mutuales de seguridad		Servicios Ley Sanna	12.256	19.343
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	1.080	1.471
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	293.915	67.641
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	6.512	5.938
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	18.595	11.844
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	1.191	21.547
Subtotales			1.168.849	737.385
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(28.485)	(20.495)
Total			1.140.364	716.890

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

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

Movimientos	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Saldo inicial	20.495	16.160
Constitución de provisión	38.774	11.908
Aplicación provisión	(30.784)	(7.573)
Subtotal movimientos,	7.990	4.335
Saldo final	28.485	20.495

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

Entidad	Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	375.853	428.589
Productora	Eventos	-	2.535
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	554.052	267.028
Subtotales		929.905	698.152
Deterioro deudores		-	(8.265)
Total		929.905	689.887



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

Entidad/Persona	Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	409.702	226.196
Varios deudores	Deudores anticipo SIL (1)	360.973	360.973
Cía. De Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (2)	298.267	668.160
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	282.388	218.000
Fondos por rendir	Fondos por rendir	2.537	5.600
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	73.421	98.665
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS (3)	1.019.260	1.409.067
Otros deudores	Primas por cobrar clientes (4)	1.559.056	3.078.794
Varios deudores	Varios (5)	529.387	533.634
Subtotal		4.534.991	6.599.089
Deterioro de Deudores Varios		(1.388.097)	(2.273.561)
Total		3.146.894	4.325.528

- (1) Corresponde a montos por cobrar a colaboradores de CCAF Los Héroes por concepto de anticipo de licencias médicas. El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2019 y 2018 asciende a M\$360.973.
- (2) Corresponde a los montos por cobrar a las compañías de seguros asociados a las pólizas de seguros de desgravamen de los créditos sociales. El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2019 asciende a M\$92.306 (M\$406.651 al 31 de diciembre de 2018).
- (3) Corresponde a fondos entregados para efectuar el pago de las pensiones en zonas rurales M\$1.019.260.
- (4) Corresponde a primas de seguros de desgravamen y cesantía enteradas a las compañías de seguros las cuales se recuperan en la medida que se recaudan las cuotas de crédito. Al 31 de diciembre de 2019 se ha efectuado una estimación de deterioro por M\$704.303 (M\$1.275.423 al 31 de diciembre de 2018).
- (5) El deterioro asociado a Otros Deudores Varios al 31 de diciembre de 2019 asciende a M\$230.515 (M\$230.516 al 31 de diciembre de 2018).



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

31.12.2019	Al día	Morosidad			
		Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días	
Detalle de cartera fallecidos					
N° de clientes	631	-	18	12	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	267.692	-	1.067	3.338	
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	267.692	-	1.067	3.338	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(62.772)	-	(607)	(3.316)	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	204.920	-	460	22	
		Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera fallecidos					
N° de clientes	5	5	9	4	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	609	219	2.833	546	
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	609	219	2.833	546	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(536)	(52)	(2.747)	(491)	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	73	167	86	55	
		Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera fallecidos					
N° de clientes	12	140	836		
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	604	21.359	298.267		
N° de clientes cartera repactada	-	-	-		
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-		
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	604	21.359	298.267		
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(513)	(21.271)	(92.305)		
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	91	88	205.962		



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

31.12.2018	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	230	224	324	50
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	107.660	88.326	80.250	2.731
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	107.660	88.326	80.250	2.731
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(6.695)	(5.820)	(13.294)	(677)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	100.965	82.506	66.956	2.054
	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y 210 días
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	19	28	15	14
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	4.786	8.150	1.987	1.080
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	-
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	-
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	4.786	8.150	1.987	1.080
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(1.484)	(4.112)	(1.105)	(747)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	3.302	4.038	882	333
	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera fallecidos				
N° de clientes	244	681	1.829	
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	67.470	305.720	668.160	
N° de clientes cartera repactada	-	-	-	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	-	-	-	
Total Bruto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	67.470	305.720	668.160	
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(67.309)	(305.408)	(406.651)	
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	161	312	261.509	



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

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

Movimientos	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Saldo inicial	2.273.561	735.145
Constitución de provisión (*)	1.246.184	1.985.006
Aplicación provisión (**)	(1.701.289)	(446.590)
Otros incrementos/(disminuciones) (***)	(430.359)	-
Subtotal movimientos	(885.464)	1.538.416
Saldo final	1.388.097	2.273.561

(*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019 el cargo a resultados corresponde a deterioro de las cuentas por cobrar a compañías de seguros M\$1.246.184 (M\$1.985.006 año 2018).

(**) Este monto corresponde principalmente a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros \$1.701.289 (M\$446.590 al 31 de diciembre de 2018).

(***) Corresponde al traspaso a castigo de las cuotas con mora más de un año, las cuales están 100% provisionadas.

(5) Al 31 de diciembre de 2019, existen cheques protestados por M\$151.428 (M\$145.043 al 31 de diciembre de 2018). Se estimó un deterioro de M\$138.760 al 2019 y 2018, porque la probabilidad de recuperación de los flujos futuros es baja.

(6) Corresponde a la cuenta por cobrar al Instituto de Previsión Social por M\$3.310.811 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" del mes de diciembre de 2019.

Nota 8 - Instrumentos Financieros

8.1) Instrumentos financieros por categoría

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

31.12.2019	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Mantenidos hasta el Vencimiento	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	53.337.470	-	-	-	35.141.991	88.479.461
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	230.770	126.082	356.852
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	319.429.555	-	-	-	319.429.555
Deudor previsional (*)	-	13.865.211	-	-	-	13.865.211
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	20.701.158	-	-	-	20.701.158
Otros activos financieros no corrientes	-	185.511	-	2.307.853	-	2.493.364
Total	53.337.470	354.181.435	-	2.538.623	35.268.073	445.325.601

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$1.100.507.

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

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

31.12.2018	Efectivo y Equivalente de Efectivo	Préstamos y Cuentas por Cobrar	Activos a valor Razonable con Cambios en Resultado	Derivados de Cobertura	Mantenidos hasta el Vencimiento	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	65.032.717	-	-	-	25.902.231	90.934.948
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	901.155	53.587	954.742
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	302.478.089	-	-	-	302.478.089
Deudor previsional (*)	-	10.304.178	-	-	-	10.304.178
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	21.080.642	-	-	-	21.080.642
Otros activos financieros no corrientes	-	10.632	-	948.312	-	958.944
Total	65.032.717	333.873.541	-	1.849.467	25.955.818	426.711.543

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

El valor razonable de los activos financieros como Efectivo y equivalente al efectivo y porción corriente de los otros activos financieros se aproximan a su valor razonable, debido a la naturaleza de corto plazo para sus vencimientos.

Los instrumentos registrados en otros activos financieros corrientes clasificados como activos financieros a valor razonable con cambios en resultados y derivados de cobertura se presentan a su valor razonable en el Estado de Situación Financiera. En Nota 8.2 de "Valorización de Instrumentos Derivados", se explica la metodología utilizada para el cálculo de sus valores razonables.

Los instrumentos financieros mantenidos hasta el vencimiento se valorizan a su costo amortizado a la tasa efectiva.

Los créditos sociales se reconocen inicialmente a su valor razonable y posteriormente por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva menos la provisión por pérdidas por deterioro de valor.



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.1) Instrumentos financieros por categoría (continuación)

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

31.12.2019	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	118.203.454	118.203.454
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	55.352.822	55.352.822
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	112.066.052	112.066.052
Total	-	-	285.622.328	285.622.328

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

El valor razonable de la porción corriente de las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar se aproximan a sus valores razonables, debido a la naturaleza de corto plazo para sus vencimientos.

Los instrumentos registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, clasificados como Pasivos Financieros a Valor Razonable con cambios en resultados y derivados de coberturas se presentan a su valor razonable en el Estado de Situación Financiera. En Nota 8.2 "Valorización de Instrumentos Derivados" se explica la metodología utilizada para el cálculo de sus valores razonables.

Los instrumentos financieros registrados en Otros Pasivos Financieros corrientes y no corrientes, que corresponden a Préstamos que devengan interés se valorizan al costo amortizado a tasa efectiva.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados

Para el cálculo del valor razonable de los instrumentos derivados (Cross Currency Swap) CCAF Los Héroes utiliza modelos internos de valorización.

Los principales supuestos utilizados en los modelos internos de valorización de instrumentos derivados son los siguientes:

- Supuestos de mercado como precios spot y otras proyecciones de precios, riesgo de crédito (propio y contraparte) y tasas.
- Tasas de descuento como tasa libre de riesgo.
- Adicionalmente, se incorporan variable como: volatilidades, correlaciones y Spread de mercado utilizando información observable del mercado.

Metodologías de valorización de instrumentos derivados

a) Swap de moneda y tasa de interés (Cross currency swap)

El modelo de valorización del cross currency swap de moneda y la tasa de descuento de los flujos de caja del instrumento utiliza una tasa de interés representativa, y luego convierte tales flujos a pesos al tipo de cambio de la fecha de valorización. Los supuestos utilizados en el modelo son tasas observables en el mercado, tasas libres de riesgo, riesgo crediticio propio y contraparte.

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros a valor razonable en el estado de situación financiera se clasifican según las siguientes jerarquías:

Nivel 1

Precio cotizado en un mercado activo y pasivos idénticos;

Nivel 2

Supuestos diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el Nivel 1 y que son observables para activos y pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados (continuación)

Metodologías de valorización de instrumentos derivados (continuación)

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

Nivel 3

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

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

31.12.2019	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Total M\$
Activos				
Activos a valor razonable con cambios en resultados				
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días		-	-	-
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	2.538.623	-
Total Activos		-	2.538.623	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados (continuación)

Metodologías de valorización de instrumentos derivados (continuación)

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

31.12.2018	Nota	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Total M\$
Activos				
Activos a valor razonable con cambios en resultados				
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días		-	-	-
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps	(8.4)	-	1.849.467	-
Total Activos		-	1.849.467	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps	(8.4)	-	302.392	-
Total Pasivos		-	302.392	-

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

CCAF Los Héroes ha desarrollado una metodología de valorización de los instrumentos derivados de conformidad a los requerimientos de la IFRS 13, donde ha considerado la determinación de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA). Al 31 de diciembre de 2019 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$65.622 (M\$23.852 al 31 de diciembre de 2018).



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.3) Calidad crediticia de activos financieros

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

Calidad crediticia de la contraparte

CCAF Los Héroes evalúa la calidad crediticia de sus contrapartes al momento de tomar instrumentos de cobertura de deudas financieras, las que cuentan con clasificación de riesgo local y/o internacional. La clasificación de riesgo es determinada por agencias de calificación especializadas, que determinan la solvencia de la Compañía en base a una calificación que va desde “AAA” (mayor calificación) hasta “E” (menor calificación).

En cuanto a instrumentos derivados ejecutados para la deuda financiera, se efectúan con entidades nacionales de primer nivel. Existen políticas de inversiones, de Administración de riesgos financieros y tesorería, las cuales guían el manejo de caja de CCAF Los Héroes y minimizan el riesgo de crédito al momento de tomar este tipo de instrumentos financieros.

En cuanto al riesgo de crédito social, éste se detalla en Nota 4 “Administración del riesgo”.

8.4) Instrumentos - designados como instrumentos de cobertura

El derivado financiero de CCAF Los Héroes corresponde fundamentalmente a una operación contratada con la intención de cubrir la volatilidad de la inflación. Los Héroes siguiendo su política de gestión del riesgo, realiza derivados de cobertura contable de flujos de caja, con el fin de reducir la variabilidad anticipada de los flujos de caja futuros del subyacente cubierto (deudas).

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.4) Instrumentos - designados como instrumentos de cobertura, continuación

El detalle del Cross Currency Swap (CCS) al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación	31.12.2019				31.12.2018				
			Activos		Pasivos		Activos		Pasivos		
			Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cross Currency Swaps (1)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	-	-	-	901.155	-	-	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BCI	Cobertura de flujo de caja	117.544	841.651	-	-	-	478.297	-	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	113.226	839.636	-	-	-	470.015	-	-	-
Cross Currency Swaps (3)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	306.808	-	-	-	-	-	-	153.394
Cross Currency Swaps (3)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	319.758	-	-	-	-	-	-	148.998
Sub Total			230.770	2.307.853	-	-	901.155	948.312	-	-	302.392
Activos/Pasivos Totales			2.538.623		-		1.849.467		-		302.392
Total Neto (Activo-Pasivo)			2.538.623				1.547.075				

- (1) El 02 de octubre de 2014, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie G), por un millón doscientas mil U.F, equivalente aproximadamente a M\$29.007.420 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de marzo del año 2016 y finalizando en septiembre de año 2019.
- (2) El 16 de mayo de 2017, Los Héroes CCAF firmó dos contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie M), por un millón quinientas mil U.F, equivalente aproximadamente a M\$39.907.875 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de julio del año 2019 y finalizando en enero del año 2022.
- (3) El 07 de noviembre de 2018, Los Héroes CCAF firmó contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para redenominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono social corporativo en el mercado local (Serie Q), por un millón de U.F, equivalente aproximadamente a M\$27.450.670 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de febrero del año 2021 y finalizando en agosto del año 2024.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados

Monto reconocido en "Otras Reservas" al 31 de diciembre del 2019 y 2018:

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Saldos reconocidos en Otras Reservas	<u>(244.129)</u>	<u>125.422</u>
Movimiento		
Saldo al inicio	125.422	(24.481)
Aumento (disminución) otras reservas	<u>(369.551)</u>	<u>149.903</u>
Saldo al cierre	<u>(244.129)</u>	<u>125.422</u>
Efecto CCS		
	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(1.631.963)	(1.983.444)
Ingresos por interés devengados en UF	<u>940.615</u>	<u>1.117.654</u>
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	<u>(691.348)</u>	<u>(865.790)</u>
Mark to Market (MtM) ajustado (2) (8.4)	2.538.623	1.547.075
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(3.229.971)	(2.412.865)
Reajuste (UF) acumulado de los bonos corporativos Serie E y G en UF (partida cubierta)	3.317.312	4.656.993
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	<u>(331.470)</u>	<u>(2.118.706)</u>
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	<u>(244.129)</u>	<u>125.422</u>



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados (continuación)

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

Empresa	Tipo derivado	Institución	Partida Protegida	Inicio	Término	Período cubierto									
						2015 M\$	2016 M\$	2017 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2020 M\$	2021 M\$	2022 M\$	2023 M\$	2024 M\$
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	02-10-2014	01-09-2019	1.622.046	8.772.522	8.367.011	7.961.500	7.555.988	-	-	-	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	16-05-2017	05-01-2022	-	-	667.277	1.334.554	4.660.210	7.652.226	7.207.377	3.436.869	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	16-05-2017	05-01-2022	-	-	664.386	1.328.772	4.654.429	7.647.892	7.204.968	3.436.387	-	-
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	07-11-2018	20-08-2024	-	-	-	-	754.152	754.152	4.138.351	3.949.814	3.761.276	3.572.737
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	BCI	Variación UF	07-11-2018	20-08-2024	-	-	-	-	755.470	755.470	4.139.587	3.950.719	3.761.852	3.572.984
						1.622.046	8.772.522	9.698.674	10.624.826	18.380.249	16.809.740	22.690.283	14.773.789	7.523.128	7.145.721



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

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

a) Boletas y documentos en garantía

Al 31 de diciembre de 2019 CCAF Los Héroes mantiene Boletas de Garantía en efectivo por un monto de M\$126.082 (M\$53.587 al 31 de diciembre de 2018), emitidas para resguardar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes. Las Boletas de Garantía serán rescatadas a su vencimiento.

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2019			31.12.2018		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cotización declarada y no pagada	40.616	-	40.616	39.735	-	39.735
Seguros	6.787	-	6.787	186.373	-	186.373
Gastos pagados por anticipado (1)	611.079	-	611.079	120.426	-	120.426
Póliza garantía contrato IPS	93.658	-	93.658	93.658	-	93.658
Bono termino negociación (2)	630.800	-	630.800	-	-	-
Total	1.382.940	-	1.382.940	440.192	-	440.192

- (1) Corresponden principalmente a gastos pagados anticipadamente relacionados a costos asociados a servicios de telecomunicaciones, conciertos que se realizarán como beneficio para los afiliados y arriendo de oficinas.
- (2) Corresponde al bono de término de conflicto entregado a los colaboradores asociados al sindicato de Los Héroes, producto de la negociación colectiva realizada en diciembre 2019 y cuyos acuerdos tendrán una vigencia de 3 años.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

	31.12.2019		31.12.2018			
	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$
Crédito social (1)	219.049.272	(4.204.708)	214.844.564	210.495.296	(6.366.929)	204.128.367
Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	270.482	(1.300)	269.182	257.866	(14.636)	243.230
Total	219.319.754	(4.206.008)	215.113.746	210.753.162	(6.381.565)	204.371.597

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

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

31.12.2019

Trabajadores	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo (1)	90.759.075	(3.582.551)	87.176.524
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	255.452	(1.285)	254.167
Sub-Total	91.014.527	(3.583.836)	87.430.691
Pensionados	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo	128.290.197	(622.157)	127.668.040
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	15.030	(15)	15.015
Sub-Total	128.305.227	(622.172)	127.683.055
Total	219.319.754	(4.206.008)	215.113.746

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efecto del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales (porción largo plazo) por un monto ascendente a M\$490.125. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2019 ha sido M\$897.337.

31.12.2018

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

(1) Este monto incluye las comisiones por ventas pagadas por efecto del cálculo de la tasa efectiva de créditos asociadas a las colocaciones de créditos sociales (porción largo plazo) por un monto ascendente a M\$370.659. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2018 ha sido M\$884.414.

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	31.12.2019			31.12.2018		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	271.066	-	271.066	345.411	-	345.411
Total	271.066	-	271.066	345.411	-	345.411

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

Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes

	31.12.2019			31.12.2018		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudor convenio Ley 17322 - 18206	4.984	-	4.984	4.984	-	4.984
Saldo aporte declarado	81.976	-	81.976	81.604	-	81.604
Póliza garantía Contrato IPS	171.706	-	171.706	265.364	-	265.364
Activos por recuperar cuenta de ahorro (1)	125.466	(125.466)	-	125.466	(125.466)	-
Menor aporte 0,6% (2)	968.716	(968.716)	-	968.716	(968.716)	-
Otros deudores	359.416	(359.416)	-	359.416	(359.416)	-
Bono Terminó de Negociación (3)	1.209.033	-	1.209.033	-	-	-
Total	2.921.297	(1.453.598)	1.467.699	1.805.550	(1.453.598)	351.952

(1) Corresponde a la diferencia entre el patrimonio del fondo administrado por AFV Intercajas S.A. y el sistema de cuentas de ahorro, registrada conforme a la autorización de SUSESO en Oficio N° 47.272 del 14 de julio de 2008. Este monto se encuentra 100% provisionado.

(2) Corresponde a menores aportes de cotizaciones previsionales que se deben cobrar a las empresas afiliadas, las cuales son descontadas de la cotización 0,6% correspondiente al fondo de subsidios por incapacidad laboral. Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros de las cuentas por cobrar relacionadas con "menores aportes 0,6%" este monto está 100% provisionado.

(3) Corresponde al bono de término de conflicto entregado a los colaboradores asociados al sindicato de Los Héroes, producto de la negociación colectiva realizada en diciembre 2019 y que se amortiza en un período de 3 años, correspondiente al tiempo de duración del convenio colectivo acordado entre las partes.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

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

Movimientos	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Saldo inicial	1.453.598	1.472.140
Constitución de provisiones	-	6.677
Aplicación provisión	-	(25.219)
Movimientos, subtotal	-	(18.542)
Saldo final	<u>1.453.598</u>	<u>1.453.598</u>

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	2.307.853	948.312
Garantía a Mastercard y Redbank para funcionamiento tarjeta prepago	183.923	-
Cheques y otros documentos en garantía	<u>8.568</u>	<u>17.612</u>
Deterioro (2)	<u>(6.980)</u>	<u>(6.980)</u>
Total	<u>2.493.364</u>	<u>958.944</u>

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

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

31.12.2019

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2019	6.980	-	6.980
Constitución provisión	-	-	-
Aplicación provisión	-	-	-
Subtotal movimientos	-	-	-
Saldo al 31.12.2019	<u>6.980</u>	<u>-</u>	<u>6.980</u>



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes (continuación)

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

31.12.2018

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

Nota 14 - Inventarios

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

Conceptos	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Material corporativo	58.725	41.329
Otros insumos	64	25
Total	<u>58.789</u>	<u>41.354</u>

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existen inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	31.12.2019			31.12.2018		
	PPE Bruto	Depreciación Acumulada (1)	PPE neto	PPE Bruto	Depreciación Acumulada	PPE Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Terrenos	15.371.390	-	15.371.390	15.699.899	-	15.699.899
Edificios e instalaciones fijas	20.400.029	(3.164.559)	17.235.470	17.925.516	(2.432.302)	15.493.214
Equipamiento de tecnología de la información	3.390.306	(2.012.780)	1.377.526	4.349.615	(2.659.866)	1.689.749
Vehículo de motor	163.764	(135.422)	28.342	185.431	(141.991)	43.440
Otras propiedades, planta y equipos	2.296.169	(1.558.795)	737.374	3.421.078	(2.058.866)	1.362.212
Otros activos fijos	887.823	(887.823)	-	857.839	(857.839)	-
Total	42.509.481	(7.759.379)	34.750.102	42.439.378	(8.150.864)	34.288.514

PPE = Propiedades, planta y equipos.

b) Movimientos

Las partidas que integran el rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 son los siguientes:

31.12.2019

Movimientos	Terrenos	Edificios e Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Equipamiento de TI, Neto	Vehículo de Motor, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Otros Activos Fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2019	15.699.899	15.493.214	1.689.749	43.440	1.362.212	-	34.288.514
Adiciones (1)	178.335	1.549.941	212.319	-	599.048	33.174	2.572.817
Retiros (2)	-	(294.088)	(1.171.628)	(21.667)	(700.677)	(22.739)	(2.210.799)
Trasposos (3)	282.712	719.598	-	-	(1.023.280)	19.549	(1.421)
Depreciación	-	(1.019.954)	(500.514)	(15.098)	(108.769)	(46.370)	(1.690.705)
Incremento (disminución) por revaluación (4)	(789.556)	499.062	-	-	-	-	(290.494)
Otros incrementos (disminución) (5)	-	287.697	1.147.600	21.667	608.840	16.386	2.082.190
Saldo al 31.12.2019	15.371.390	17.235.470	1.377.526	28.342	737.374	-	34.750.102

- (1) Las adiciones del ejercicio están compuestas por compra Oficina 141 y bodegas Antonio Varas por M\$681.253, activación remodelación cajas y baños en sucursales M\$790.040. Obras en ejecución edificio A. Varas por M\$311.094, compras de sillas por M\$223.155 y otras compras por M\$567.275.
- (2) Los retiros del ejercicio están compuestos por bajas en los bienes equipos computacionales, máquinas de oficina y muebles de ex CCAF Gabriela Mistral por M\$1.976.549, renovación sillas por M\$28.582 y otras bajas por M\$205.668.
- (3) Los trasposos se produjeron desde el rubro edificios e instalaciones por M\$(284.133) a de terrenos M\$282.712.- quedando una porción depreciación realizada a marzo por (M\$1.421).
- (4) Producto de las tasaciones efectuadas a las propiedades de ex Gabriela Mistral, se determinó una disminución en el valor de la propiedad del parque san Jorge por M\$(329.590) y un aumento en el valor razonable de las propiedades parque Licanray y estacionamiento agustinas por M\$35.623 y M\$3.473, respectivamente.
- (5) Las variaciones están dadas por la baja de los bienes Gabriela Mistral, cuya depreciación acumulada M\$1.941.475, sillas M\$28.035 y otras M\$ 112.680.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

b) Movimientos (continuación)

31.12.2018

Movimientos	Terrenos	Edificios e Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Equipamiento de TI, Neto	Vehículo de Motor, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Otros Activos Fijos	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2018	11.042.859	14.624.419	2.065.409	57.725	166.041	59.348	28.015.801
Adiciones (1)	7.408.230	5.488.737	1.226.415	11.995	1.765.949	12.625	15.913.951
Retiros (2)	(2.751.190)	(3.779.007)	(19.756)	(37.927)	(203.432)	(12.625)	(6.803.937)
Depreciación	-	(851.847)	(481.961)	(16.285)	(78.217)	(59.348)	(1.487.658)
Incremento por revaluación	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (3)	-	10.912	(1.100.358)	27.932	(288.129)	-	(1.349.643)
Saldo al 31.12.2018	15.699.899	15.493.214	1.689.749	43.440	1.362.212	-	34.288.514

- (1) Las adiciones del ejercicio están compuestas por altas adquiridas en la fusión con CCAF Gabriela Mistral por un total de M\$12.159.527, compras de oficinas Edificio Antonio Varas M\$2.199.056, Obras en Ejecución en sucursales M\$1.125.561 y otras compras por M\$429.807.
- (2) Este monto está formado por M\$(6.024.307) correspondiente a propiedades que se trasladaron al rubro disponible para la venta y M\$(779.630) referido a bienes dados de baja.
- (3) Este monto está compuesto por depreciación acumulada de los bienes adquiridos en fusión con CCAF Gabriela Mistral por M\$(1.859.167). Además, reversa de depreciación acumulada relacionada con bienes dados de baja por M\$509.524.

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

Categoría	Valorización al Costo al	Valorización al Costo al	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al	Valorización de Acuerdo al Método de Revaluación al
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$	M\$	M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	9.088.210	8.147.447	17.235.470	15.493.215
Terrenos	10.695.481	9.889.125	15.371.390	15.699.898
Saldos	19.783.691	18.036.572	32.606.860	31.193.113



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

c) Activos en arrendamiento financiero

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

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	1.144.846	1.561.193
Total	<u>1.144.846</u>	<u>1.561.193</u>

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

	31.12.2019		31.12.2018	
	Valor Futuro	Valor Descontado	Valor Futuro	Valor Descontado
	M\$	M\$	M\$	M\$
Menor a un año	1.224	1.224	913.737	890.693
Entre 1 a 3 años	-	-	1.143	1.138
Total	<u>1.224</u>	<u>1.224</u>	<u>914.880</u>	<u>891.831</u>

Los contratos por arrendamiento financiero al 30 de diciembre 2019 y 2018 son los siguientes;

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



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

c) Activos en arrendamiento financiero (continuación)

- Contrato con la empresa PROCESAC S.A., corresponde al arrendamiento de un equipo computacional, con un plazo fijo de 48 meses, a partir de la firma del contrato el 01.01.2016.
- El contrato con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. está relacionado con la compra de servidores y tiene un plazo fijo de vigencia de treinta y seis meses contados desde la firma del acta de recepción de los bienes. CCAF Los Héroes puede comunicar su intención de término anticipado comunicando a través de carta formal con una antelación mínima de 90 días, el que contemplará las siguientes opciones:

- 1) Desde el mes 1 al mes 23, debiendo pagar a título de indemnización convencional, la suma igual a la renta mensual, multiplicada por el número de meses que falte para cumplir el plazo de vigencia acordado.
- 2) Desde el mes 24 al mes 36 debiendo pagar a título de indemnización convencional, de acuerdo a la siguiente tabla de salida:

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

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

El licenciamiento y soporte del software VMware es incluido por un período de 36 meses desde su instalación.

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

c) Activos en arrendamiento financiero (continuación)

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

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

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

d) Propiedades disponibles para la venta

Al 31 de diciembre 2019, Los Héroes CCAF mantiene 13 propiedades disponibles para la venta, de las cuales 11 provienen de la fusión con la ex CCAF Gabriela Mistral por un valor de M\$3.900.659.

Adicionalmente, se mantienen dos propiedades de CCAF Los Héroes, cuyo valor libro asciende a M\$603.088 y M\$370.798 correspondientes a Parque La Huayca y Parque Juan López, respectivamente.

Durante el año 2019, se materializaron las ventas de una porción del predio ubicado en la comuna de Coihueco por un monto de M\$64.538, Casa de campo San Juan por un monto de M\$122.331 y Carmen 68 por M\$463.517 (valores libros), obteniéndose una utilidad por la venta de M\$992.069.

Además, producto de las tasaciones realizadas por profesionales independientes se registró un deterioro de M\$413.753 y M\$1.210 correspondiente a las propiedades de Parque Quintero y Violler 12, respectivamente.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

e) Revalorización de las Propiedades, Planta y Equipos

Conforme a política de administración de propiedades, planta y equipo, entre los meses de enero y febrero de 2019, las sucursales y centros recreacionales provenientes de la fusión con la ex CCAF Gabriela Mistral fueron tasadas por empresas líderes en el servicio de tasaciones, estudios e informes inmobiliarios con más de 30 años de experiencia en el mercado nacional. La determinación del valor razonable consideró los valores del mercado vigentes en base al sector y su entorno, características del inmueble, accesibilidad, situación urbanística e información de mercado de propiedades aledañas. En el caso de las sucursales se consideró además el método de comparación para el uso de oficinas y el método de comparación para el uso de locales.

Producto de lo antes mencionado se registró un aumento en el valor de Terrenos, Edificios e Instalaciones por un monto ascendente a M\$39.096, registrándose en la cuenta de patrimonio "Superávit por reevaluación".

Los métodos de tasación utilizados por la empresa de tasaciones corresponden a los siguientes:

- 1) Enfoque de mercado: tiene por objetivo determinar el valor de mercado, que corresponde a la cantidad estimada, expresada en términos de dinero que razonablemente se puede esperar de una propiedad en un intercambio entre un vendedor y un comprador voluntario, con equidad para ambos, bajo ninguna presión para comprar o vender y ambos plenamente conscientes de todos los hechos relevantes, en una fecha específica.
- 2) Enfoque de Costos: Cuando no exista evidencia de un valor de mercado, se utiliza este enfoque. En una primera parte se determina el Costo de Reposición a Nuevo (C.R.N) del inmueble tasado. Posteriormente se deduce la pérdida de valor causada por el deterioro físico, obsolescencia funcional u obsolescencia económica. La lógica detrás de este enfoque es el principio de sustitución, un comprador prudente no pagará más por una propiedad que el costo de adquirir una propiedad sustituta de utilidad equivalente.

Principales supuestos utilizados

1. Costo de reposición a Nuevo (CRN)

Corresponde al costo actual de un activo similar nuevo, el cual posea una utilidad equivalente al activo tasado, a partir de una fecha determinada.

2. Vida útil técnica (VU)

Corresponde al periodo de tiempo durante el cual se espera que un activo realice la función para la cual fue diseñado. Para estas valorizaciones se presentan vidas útiles ajustadas dentro de un rango razonable para cada tipo de materialidad y componentes de acuerdo a las bases internas del tasador independiente.

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

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

3. Antigüedad

Corresponde al período que refleja el tiempo transcurrido entre la fecha de adquisición y la fecha de observación de un activo. Como parte de la revalorización se utilizó el año de recepción final de los activos, y en los casos que no fue posible obtener este antecedente, se utilizó un año estimado de utilización del activo.

4. Vida útil remanente (VUR)

Corresponde al período estimado durante el cual se espera que una edificación de una edad efectiva sea usada antes de ser demolida. Para la valorización se utilizó la vida útil remanente corregida, que se obtuvo de la resta entre la vida útil total y la Antigüedad a la fecha de la valorización. Todo lo anterior expresado en años.

5. Depreciación

Para estimar la depreciación de las edificaciones se utilizó el método Ross-Heidecke, método para depreciar edificaciones civiles. La Metodología consiste en considerar:

- La edad de la edificación que se va a valorar
- Estimar la vida útil probable de la edificación a valorar
- Calificar el estado de conservación de la edificación a valorar

6. Valor residual

Se utiliza para construcciones de cualquier tipo. Corresponde al valor del inmueble al final de su vida útil. Una manera de determinarlo es como un % del CRN. Los héroes no asigno valor residual a las Propiedades, Plantas y Equipos.

7. Comparables de mercado

Para incrementar la coherencia y comparabilidad de las mediciones del valor razonable e información a revelar relacionada, se establece una jerarquía del valor razonable que clasifica en tres niveles los datos de entrada de técnicas de valoración utilizadas para medir el valor razonable. La jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada de Nivel 3).



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

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

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

Jerarquías del valor razonable

- Nivel 1: Precios cotizados sin ajustar
- Nivel 2: Variables observadas en el mercado distintas del nivel 1
- Nivel 3: Variables no observables en el mercado.

Principales supuestos utilizados

Comparables de mercado

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

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

- (1) Para los enfoques de Mercado se utilizaron datos observables de mercado con jerarquía del valor razonable nivel 1, y para el enfoque de costo se utilizaron datos observables de jerarquía del valor razonable nivel 2.
- (2) Se utilizó el enfoque del costo en algunos centros recreacionales y sucursales para valorizar las edificaciones y obras gruesas y complementarias debido a que no existía evidencia suficiente si el activo se transa con regularidad en un mercado con bienes de atributos similares, por lo tanto, la valorización del activo será considerando la alternativa de reponerlo en el mercado. Los tasadores independientes utilizaron el método "Directo" para las edificaciones existentes, se estimaron los costos de reposición a nuevo CRN, menos la depreciación y deterioros de valor, a fin de establecer el valor de uso actual en el caso de propiedades especializadas o con mercado limitado.
- (3) Se utilizó el enfoque de mercado en la valorización de algunas sucursales, debido a que existe evidencia suficiente de que la propiedad se transa con regularidad en un mercado de compra y venta con bienes de atributos similares. Para la determinación de este valor, se considera una muestra de mercado con referencias equivalentes en atributos de cada uno de los bienes considerados en la valorización. Para estimar el valor de la propiedad, se realizó una búsqueda de oficinas y locales ofertados como tal, dentro del mismo sector y con destino similar. En el análisis se homologaron los comparables de mercado según tipo de referencia, y atributos de ubicación, superficie, estado y atractivo, para determinar un valor razonable ajustado a las características del activo analizado.

Esta metodología es la que mejor representa el potencial comercial de la propiedad y su plusvalía, considerando el desarrollo del mercado sobre el área en el cual se emplaza y sus potencialidades de uso y desarrollo reconocido.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre 2019 y 2018 es la siguiente:

Concepto	31.12.2019			31.12.2018		
	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$
Licencias SAP	1.184.672	(986.633)	198.039	811.867	(811.867)	-
Otras licencias (1)	1.019.530	(976.774)	42.756	912.222	(835.659)	76.563
Activos Intangibles Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes(2)	452.619	(12.574)	440.045	236.604	-	236.604
Total	2.656.821	(1.975.981)	680.840	1.960.693	(1.647.526)	313.167

(1) Corresponden principalmente a licencias de Microsoft Office.

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

Los movimientos de los activos intangibles se presentan depurados de las licencias 100% amortizadas M\$811.867 Licencias SAP y M\$912.222 Otras Licencias y sus movimientos para los periodos 2019 y 2018 son los siguientes:

Al 31.12.2019

Movimientos	Licencias SAP	Otras Licencias	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2019	-	76.563	236.604	313.167
Adiciones (*)	1.184.671	942.967	216.015	2.343.653
Amortización del período	(986.632)	(976.774)	(12.574)	(1.975.980)
Saldo al 31.12.2019	198.039	42.756	440.045	680.840

Al 31.12.2018

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

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

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2019 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$44.933 (M\$42.208. año 2018), ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$179.732. Al 31 de diciembre de 2018 se determinó una base imponible positiva de M\$168.831.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	10.076.080	9.696.863
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	396.795	385.235
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	158	99.442
Los Héroes SpA	3.006	362
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	1.484.484	-

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos/pasivos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$416.893 (activo), M\$2.582 (pasivo), respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2019		31.12.2018	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	21.839	-	2.137	-
Provisión de bonos de productividad	-	-	1.264	-
Provisión bienestar	2.358	-	1.846	-
Provisión por deterioro de cuentas por cobrar	-	-	18	-
Otras provisiones	7.136	-	174	-
Diferencia GOPM financiero-tributario	5.267	-	-	-
Obligación por leasing	-	-	897	-
Provisión desmantelamiento	-	-	835	-
Cuentas por cobrar LH CCAF	-	16.423	-	-
Serv. de implementación y gastos activados software	-	233	-	1.767
Activo en leasing	-	1.108	-	1.586
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	2.753	-	6.400
Pérdida tributaria	400.810	-	-	-
Total	437.410	20.517	7.171	9.753
Activos netos por impuesto diferido	416.893	-	-	2.582



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

b) Impuestos diferidos (continuación)

El detalle de activos por impuestos diferidos no reconocidos al 31 de diciembre de 2019 y 2018 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	2.519.020	2.424.216
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	99.199	96.309
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A. Los Héroes SpA	43	24.861
	<u>812</u>	<u>91</u>

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2019 31.12.2019		01.01.2018 31.12.2018	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	11.599.876	(2.899.969)	13.748.695	(3.437.174)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	65.699.674	(16.424.919)	42.100.373	(10.525.093)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	59.867.084	(14.966.771)	80.595.428	(20.148.857)
Ingresos exentos	(138.570.704)	34.642.676	(132.180.477)	33.045.119
Otros incrementos (decrementos)	1.543.953	(385.988)	(4.072.520)	1.018.130
Base dif. temporales imponible tasa 27%	1.524.649	411.655		
Total ingreso (gasto) por impuesto		376.684		(47.875)
Desglose gasto corriente/diferido	-	-	-	-
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	(44.933)	-	(42.208)
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	2.142	-	368
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido	-	7.820	-	(6.035)
Total Ingreso (gasto) ingreso por impuesto diferido 27%	-	411.655	-	-
Reconciliación de (Gasto) Ingreso	-	376.684	-	(47.875)
Reconciliación Tasa Efectiva	-	3,25%	-	0,35%



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

- a) A 31 de diciembre de 2019 y 2018 los estados financieros consolidados de CCAF Los Héroes no registra cuentas por cobrar y pagar con empresas relacionadas.
- b) Transacciones con efecto en resultados

RUT	Entidad	País	Moneda o Unidad de Reajuste	Naturaleza de la Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2019		31.12.2018	
						Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono	Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono
						M\$	M\$	M\$	M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	1.764	(1.764)	1.720	(1.720)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	44.376	(44.376)	42.863	(42.863)
Total						46.140	(46.140)	44.583	(44.583)

Con respecto al Contrato de Servicios con Asimet Servicios S.A., CCAF Los Héroes tiene suscrito, a precio de mercado, un contrato para la prestación de servicios vinculados a la promoción de la entidad y el establecimiento de contactos con los medios empresariales y empresas de dicha asociación, más otros servicios y prestaciones publicitarias en sus medios de comunicación, en las actividades y eventos que realice ASIMET A.G., por un monto actual de UF 1.576,88.



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

- c) Dietas y estipendios del Directorio y remuneraciones del personal clave en la toma de decisiones

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

Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Dietas del Directorio	123.322	70.039
Comités y otros gastos del Directorio	319.323	203.378
Remuneraciones devengadas del personal clave	2.334.991	2.396.977
Total	2.777.636	2.670.394

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

Entidad	Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Cuotas sociales (1)	1.000	535.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de CCAF Los Héroes	1.336.777	1.136.841
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Servicios contables y arriendo	153.067	41.668
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Filial	Cuotas sociales (2)	5.301	-

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

Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de CCAF Los Héroes al 1 de enero de 2019 y 2018 varió por la incorporación de los excedentes del año 2018 y 2017, respectivamente.



Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes

- a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente:

Conceptos	31.12.2019		31.12.2018	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	88.882.072	17.375.914	20.824.555	106.317.972
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3)(4)(5)(6) (a.2)	29.936.971	102.868.095	30.293.257	83.899.675
Obligación neta Cross Currency Swap (flujo no descontado)	-	-	-	3.389.951
Obligaciones por efectos de comercio (a.3)	5.000.000	-	5.000.000	-
Obligaciones por leasing (a.4)	1.224	-	913.737	1.143
Total	123.820.267	120.244.009	57.031.549	193.608.741

- (1) El 11 de octubre de 2013 se colocó bono corporativo Serie E por UF1.000.000, tasa de colocación 3,8%.
 (2) El 2 de octubre de 2014 se colocó bono corporativo Serie G por UF 1.200.000, tasa de colocación 2,95%.
 (3) El 1 de julio de 2016 se colocó bono corporativo Serie L por M\$33.000.000, tasa de colocación anual 6,80%.
 (4) El 16 de mayo de 2017 se colocó bono corporativo Serie M por UF 1.500.000, tasa de colocación anual 4,00%.
 (5) El 7 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,5%.
 (6) El 26 de junio de 2019 se colocó bono corporativo Serie T por M\$40.000.000, tasa de colocación anual 4,80%



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)

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

31.12.2019

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento								Total			
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					Nominal			
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	16.078.533	-	16.078.533	-	-	-	-	-	-	-	15.731.455	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	3.267.529	-	3.267.529	-	-	-	-	-	-	-	3.196.995	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	16.667.511	-	16.667.511	-	-	-	-	-	-	-	16.307.720	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	17.971.393	-	17.971.393	-	-	-	-	-	-	-	17.583.456	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	3.920.877	-	3.920.877	-	-	-	-	-	-	-	3.836.236	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	14.598.852	-	14.598.852	-	-	-	-	-	-	-	14.283.716	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	11.828.442	-	11.828.442	-	-	-	-	-	-	-	11.573.109	-
International Finance Corp.	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5,9300	5,9300	-	4.310.643	4.310.643	7.233.305	6.850.305	3.292.304	-	-	-	-	17.375.914	19.070.179
Sobregiro bancario	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	-	FUA	-	-	210.400	-	210.400	-	-	-	-	-	-	-	210.400	-
Sobregiro bancario	-	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Pesos	-	FUA	-	-	27.892	-	27.892	-	-	-	-	-	-	-	27.892	-
Total									84.571.429	4.310.643	88.882.072	7.233.305	6.850.305	3.292.304	-	-	-	-	17.375.914	101.821.158

31.12.2018

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento								Total			
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente					Nominal			
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.727.482	2.727.482	16.093.084	-	-	-	-	-	-	16.093.084	18.698.384
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	554.287	554.287	3.270.483	-	-	-	-	-	-	3.270.483	3.799.939
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.827.392	2.827.392	16.682.591	-	-	-	-	-	-	16.682.591	19.383.325
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	3.048.577	3.048.577	17.987.655	-	-	-	-	-	-	17.987.655	20.899.666
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	665.144	665.144	3.924.579	-	-	-	-	-	-	3.924.579	4.559.927
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.476.476	2.476.476	14.612.062	-	-	-	-	-	-	14.612.062	16.977.600
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	-	2.006.518	2.006.518	11.839.148	-	-	-	-	-	-	11.839.148	13.755.780
International Finance Corp.	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5,9300	5,9300	-	1.160.127	1.160.127	4.379.256	7.301.731	6.915.021	3.312.362	-	-	-	21.908.370	19.295.700
Penta AHM	96.778.070-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FUA	5,2000	5,2000	4.508.725	-	4.508.725	-	-	-	-	-	-	-	-	2.961.582
Sobregiro bancario	-	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	-	FUA	-	-	849.827	-	849.827	-	-	-	-	-	-	-	849.827	-
Total									5.358.552	15.466.003	20.824.555	88.788.858	7.301.731	6.915.021	3.312.362	-	-	-	106.317.972	118.220.148



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)

a.2) Obligaciones por el público (bono corporativo) expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2019

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
							Pago de intereses	Pago Amortización	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	11.919.630	11.919.630	5.683.920	-	-	-	-	5.683.920	16.499.997
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	7.778.298	7.638.135	15.416.433	14.855.782	7.217.648	-	-	-	22.073.430	35.387.425
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	351.694	351.694	703.388	7.736.912	7.561.065	7.385.217	7.209.370	-	29.892.564	28.309.940
Bono serie T	843	Pesos	4,80	3,81	Semestral	Semestral	-	1.897.520	1.897.520	6.897.520	11.541.735	11.067.355	10.592.975	5.118.596	45.218.181	40.000.000
Total							8.129.992	21.806.979	29.936.971	35.174.134	26.320.448	18.452.572	17.802.345	5.118.596	102.868.095	120.197.362

31.12.2018

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento									Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
							Pago de intereses	Pago Amortización	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente	
%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Bono serie G	708	UF	2,95	3,00	Semestral	Semestral	4.237.603	4.186.236	8.423.839	-	-	-	-	-	-	8.269.737
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	12.655.332	12.655.332	11.919.630	5.683.920	-	-	-	17.603.550	27.499.999
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	818.869	7.710.317	8.529.186	15.011.199	14.465.286	7.027.926	-	-	36.504.411	41.348.685
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	342.450	342.450	684.900	684.900	7.533.541	7.362.316	7.191.091	7.019.866	29.791.714	27.565.790
Total							5.398.922	24.894.335	30.293.257	27.615.729	27.682.747	14.390.242	7.191.091	7.019.866	83.899.675	104.684.211



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)

a.3) Obligaciones por efectos de comercio expuestas al riesgo de liquidez

31.12.2019

Número de Inscripción e Identificación	Serie	Unidad de Reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de Interés		Vencimiento								
					Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente					
							0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$				
ONHER-140720	80	Pesos	5.000.000	14-07-2020	Fija	2,88	-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-
Total							-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-

31.12.2018

Número de Inscripción e Identificación	Serie	Unidad de Reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de Interés		Vencimiento								
					Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente					
							0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$				
ONHER-080119	80	Pesos	5.000.000	08-01-2019	Fija	3,72	-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-
Total							-	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente: (continuación)

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

31.12.2019

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento							Total Nominal		
						Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
								0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años		5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Procesac S.A.	96559410-8	CCAF Los Héroes	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	1.224	-	-	-	-	-	-	-	-	1.218
Total								1.224	-	-	-	-	-	-	-	-	1.218

31.12.2018

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento							Total Nominal		
						Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
								0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años		5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Entel S.A.	92580000-7	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	224.473	673.419	897.892	-	-	-	-	-	-	871.239
Procesac S.A.	96559410-8	CCAF Los Héroes	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	4.573	10.290	14.863	1.143	-	-	-	-	1.143	15.474
IBM Chile S.A.	92040000-0	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	2,09	982	-	982	-	-	-	-	-	-	981
Total								230.028	683.709	913.737	1.143	-	-	-	-	1.143	887.694



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

Conceptos	31.12.2019		31.12.2018	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	86.874.431	15.980.284	15.302.147	101.641.755
Obligaciones con el público (bono corporativo) (b.2)	26.404.236	96.085.768	27.427.507	77.760.443
Obligaciones Cross Currency Swap (ver nota 8.4)	-	-	-	302.392
Obligaciones por efectos de comercio (b.3)	4.923.563	-	4.995.937	-
Obligaciones por leasing (b.4)	1.224	-	890.693	1.138
Total	118.203.454	112.066.052	48.616.284	179.705.728



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

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

31.12.2019

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total		
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal		
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente	M\$	UF	
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	15.879.941	-	15.879.941	-	-	-	-	-	-	-	15.879.941	-	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	3.227.171	-	3.227.171	-	-	-	-	-	-	-	3.227.171	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	16.461.644	-	16.461.644	-	-	-	-	-	-	-	16.461.644	-	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	17.749.421	-	17.749.421	-	-	-	-	-	-	-	17.749.421	-	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	3.872.447	-	3.872.447	-	-	-	-	-	-	-	3.872.447	-	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	14.418.536	-	14.418.536	-	-	-	-	-	-	-	14.418.536	-	-
Banco Scotiabank	97.016.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	4,9000	4,9000	11.682.344	-	11.682.344	-	-	-	-	-	-	-	11.682.344	-	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5,9300	5,9300		3.344.635		6.420.918	6.363.475	3.195.891	-	-	-	-	15.980.284	19.070.179	-
Sobregiro bancario		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FUA			210.400		210.400	-	-	-	-	-	-	-	210.400	-	-
Sobregiro bancario		Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Pesos		FUA			27.892		27.892	-	-	-	-	-	-	-	27.892	-	-
Total									83.529.796	3.344.635	86.874.431	6.420.918	6.363.475	3.195.891	-	-	-	-	15.980.284	101.821.158	-

31.12.2018

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento										Total		
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente							Nominal		
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente	M\$	UF	
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	UF
Banco BBVA	97.032.000-8	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	210.455	1.953.946	2.164.401	15.742.685	-	-	-	-	-	-	15.742.685	18.698.384	-
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	42.769	397.086	439.855	3.199.274	-	-	-	-	-	-	3.199.274	3.799.939	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	218.164	2.025.521	2.243.685	16.319.357	-	-	-	-	-	-	16.319.357	19.383.325	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	235.231	2.183.977	2.419.208	17.596.005	-	-	-	-	-	-	17.596.005	20.899.666	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	51.323	475.841	527.164	3.838.975	-	-	-	-	-	-	3.838.975	4.559.927	-
Banco Santander Santiago	97.036.000-K	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	191.087	1.774.127	1.965.214	14.293.910	-	-	-	-	-	-	14.293.910	16.977.600	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,4	4,6000	4,6000	154.825	1.437.453	1.592.278	11.581.371	-	-	-	-	-	-	11.581.371	13.755.780	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5,9300	5,9300	183.201	-	183.201	3.147.337	6.363.475	6.363.475	3.195.891	-	-	-	19.070.178	19.295.700	-
Penta AHM	96.778.070-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	UF	Mensual	FUA	5,2000	5,2000	2.917.314	-	2.917.314	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.961.582
Sobregiro bancario		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FUA			849.827	-	849.827	-	-	-	-	-	-	-	849.827	-	-
Total									5.054.196	10.247.951	15.302.147	85.718.914	6.363.475	6.363.475	3.195.891	-	-	-	101.641.755	118.220.148	2.961.582



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

b.2) Obligación bono corporativo

31.12.2019

Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento								Total Nominal	
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
							Pago de intereses	Pago Amortización	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años		Total Pasivo no Corriente
%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	11.091.965	11.091.965	5.359.027	-	-	-	-	5.359.027	16.499.997
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	7.762.724	7.077.485	14.840.209	14.154.970	7.045.774	-	-	-	21.200.744	35.387.425
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	255.955	-	255.955	7.077.485	7.077.485	7.077.485	7.014.389	-	28.246.844	28.309.940
Bono serie T	843	Pesos	4,80	3,81	Semestral	Semestral	-	216.107	216.107	5.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	6.279.153	41.279.153	40.000.000
Total							8.018.679	18.385.557	26.404.236	31.591.482	24.123.259	17.077.485	17.014.389	6.279.153	96.085.768	120.197.362

31.12.2018

Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento								Total Nominal	
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
							Pago de intereses	Pago Amortización	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años		Total Pasivo no Corriente
%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Bono serie G	708	UF	2,95	3,00	Semestral	Semestral	4.203.358	4.130.049	8.333.407	-	-	-	-	-	-	8.269.737
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	11.153.273	11.153.273	11.000.002	4.897.529	-	-	-	15.897.531	27.499.999
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	800.672	6.891.448	7.692.120	13.782.895	13.782.895	6.814.028	-	-	34.379.818	41.348.685
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	248.707	-	248.707	-	6.891.448	6.891.448	6.891.448	6.808.750	27.483.094	27.565.790
Total							5.252.737	22.174.770	27.427.507	24.782.897	25.571.872	13.705.476	6.891.448	6.808.750	77.760.443	104.684.211



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

b.3) Obligaciones por efectos de comercio

31.12.2019

Número de Inscripción e Identificación	Serie	Unidad de Reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de Interés		Vencimiento								
					Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente					Total Pasivo no Corriente
							0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	
		%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$				
ONHER-140720	80	Pesos	5.000.000	11-12-2019	Fija	2,88	-	4.923.563	4.923.563	-	-	-	-	-	-
Total							-	4.923.563	4.923.563	-	-	-	-	-	-

31.12.2018

Número de Inscripción e Identificación	Serie	Unidad de Reajuste	Valor nominal M\$	Vencimiento pagaré o línea de crédito	Tasa de Interés		Vencimiento								
					Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente					Total Pasivo no Corriente
							0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	
		%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$				
ONHER-080119	80	Pesos	5.000.000	08-01-2019	Fija	3,72	4.995.937	-	4.995.937	-	-	-	-	-	-
Total							4.995.937	-	4.995.937	-	-	-	-	-	-



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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

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

b.4) Obligaciones por leasing

31.12.2019

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento						Total Nominal			
						Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
								0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años		4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Procesac S.A.	96559410-8	CCAF Los Héroes	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	1.224	-	1.224	-	-	-	-	-	-	1.218
Total								1.224	-	1.224	-	-	-	-	-	-	1.218

31.12.2018

Acreedor	RUT Acreedor	Entidad Deudora	RUT Entidad Deudora	Moneda	Amortización	Tasa de Interés		Vencimiento						Total Nominal			
						Tipo	Vigente	Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
								0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años		4 a 5 Años	5 a 10 Años	Total Pasivo no Corriente
%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$						
Entel S.A.	92580000-7	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	5,60	217.334	657.971	875.305	-	-	-	-	-	-	871.239
Procesac S.A.	96559410-8	CCAF Los Héroes	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	4.392	10.014	14.406	1.138	-	-	-	-	1.138	15.474
IBM Chile S.A.	92040000-0	CCAF Los Héroes	70016330-K	UF	Mensual	Fija	2,09	982	-	982	-	-	-	-	-	-	981
Total								222.708	667.985	890.693	1.138	-	-	-	-	1.138	887.694



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Beneficios por pagar	(a)	1.695.954	8.884.981
Obligaciones con terceros	(b)	45.363.361	31.304.274
Cuentas por pagar fondos nacionales		611.678	582.961
Retenciones	(c)	2.832.534	1.938.742
Otras cuentas por pagar	(d)	4.165.343	4.753.927
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		780	9.504
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	2.585	2.688
Total		54.672.235	47.477.077

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2019

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar M\$	Obligaciones con terceros M\$	Cuentas por pagar Fondos Nacionales M\$	Retenciones M\$	Otras cuentas por pagar M\$	Mutuos Hipotecarios por pagar M\$	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar M\$
0-30	1.695.265	45.363.361	611.678	2.832.534	4.165.343	780	2.585
31-60	689	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.695.954	45.363.361	611.678	2.832.534	4.165.343	780	2.585

31.12.2018

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar M\$	Obligaciones con terceros M\$	Cuentas por pagar Fondos Nacionales M\$	Retenciones M\$	Otras cuentas por pagar M\$	Mutuos Hipotecarios por pagar M\$	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar M\$
0-30	8.882.220	31.304.274	582.961	1.938.742	4.753.927	9.504	2.688
31-60	2.761	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	8.884.981	31.304.274	582.961	1.938.742	4.753.927	9.504	2.688



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

El detalle a nivel de conceptos es el siguiente:

a) Beneficios por pagar

Detalle	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Crédito condición especial	689	2.761
Prestaciones complementarias (1)	1.449.235	8.696.526
Otros beneficios por pagar	246.030	185.694
Total	1.695.954	8.884.981

(1) La variación se explica por el aporte efectuado por Minera La Escondida Ltda. el 30 de diciembre de 2018 por M\$7.137.297 cuya finalidad es el pago de prestaciones del periodo 2019.

b) Obligaciones con terceros

Detalle	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Proveedores	6.548.572	4.535.524
Recaudación convenios por depositar (1)	2.696.523	3.264.732
Pago en exceso crédito social (2)	1.337.682	913.144
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	33.308.974	21.739.425
Acreedores por cheques caducados (4)	134.721	181.846
Cuentas por pagar crédito social	663.072	353.059
Acreedores varios	673.817	316.544
Total	45.363.361	31.304.274

(1) Son aquellos montos recaudados por convenios suscritos con diversas entidades tales como compañías de seguros y entidades previsionales, por concepto de recaudación de primas de seguros y descuentos previsionales.

(2) Los Pagos en exceso de crédito social se originan por:

- Los pagos que realizan las entidades pagadoras de pensión y empresas, de cuotas de crédito social ya cubiertas por el seguro de desgravamen de deudores fallecidos.
- Errores de las empresas en el pago de las nóminas emitidas para el cobro de cuotas de crédito social.
- Mayores descuentos al saldo insoluto de la deuda efectuados por las empresas en los finiquitos de sus trabajadores.

(3) Corresponde al saldo depositado por el Instituto de Previsión Social (IPS) para el Pago de Pensiones y Beneficios y que se paga a los beneficiarios del IPS.

(4) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de hasta 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido. (Ver porción no corriente en Nota N°26).



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

c) Retenciones

Detalle	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Gastos notariales	77.843	67.214
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	1.299.935	838.685
Obligaciones previsionales	932.761	633.383
Impuestos por pagar	449.585	350.177
Otros descuentos personal	72.410	49.283
Total	2.832.534	1.938.742

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	4.165.343	4.753.927
Total	4.165.343	4.753.927

(1) Corresponde al devengo de gastos por servicios prestados según contratos los cuales no se han facturado a la fecha de cierre de los estados financieros. Los contratos están asociados a los servicios de vigilancia, mantención de los sistemas de información, aseo, transporte de valores, cajeros entre otros.

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar

e.1) Mutuos hipotecarios endosables por pagar inscritos

31.12.2019

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	N°	Monto \$	N°	Monto \$	N°	Monto \$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	2.585	-	-	2	2.585
Total (3) = (1) + (2)	2	2.585	-	-	2	2.585



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

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

e) Mutuos hipotecarios endosables por pagar (continuación)

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

31.12.2018

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	N°	Monto \$	N°	Monto \$	N°	Monto \$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	2.688	-	-	2	2.688
Total (3)= (1) + (2)	2	2.688	-	-	2	2.688

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

31.12.2019

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	N°	M\$	N°	M\$	N°	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

31.12.2018

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	N°	M\$	N°	M\$	N°	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Conceptos	31.12.2019		31.12.2018	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisión de vacaciones	2.266.283	-	2.147.212	-
Provisión comisiones, premios y concursos	176.400	-	166.000	-
Provisión incentivo del personal (1)	1.817.232	-	1.232.985	-
Otras provisiones del personal (2)	-	1.845.961	-	1.635.492
Total	4.259.915	1.845.961	3.546.197	1.635.492

- (1) Esta provisión corresponde a una bonificación anual al rol ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales.
- (2) Corresponde a una estimación del monto de obligaciones laborales que se originan como consecuencia de la suscripción del nuevo contrato con el IPS suscrito el 01.05.2018 con vigencia hasta el 30.04.2022. Para efectos del cálculo se utilizaron los siguientes supuestos:

Detalle	Fuente
Mortalidad	Tablas de mortalidad establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile en el año 2014
Rotación Laboral	Información de Los Héroes 2017/2018/2019
Tasa de descuento	tasa corresponde al BCP a 5 años de Banco Central
Tasa de Crecimiento Salarial	crecimiento de las remuneraciones utilizado para ambos roles en las proyecciones, es el informado por la Administración tanto para crecimiento del sueldo base como para las remuneraciones totales y corresponde a un 1,5% real anual.
Jubilación	Edades mínimas legales para retiro programado; 65 hombres y 60 Mujeres
Saldo final	-

A continuación, se presenta un detalle de los beneficios a los empleados:

Concepto	2019 M\$	2018 M\$
Saldo Inicial	1.635.492	1.438.144
Costo por Servicio	318.838	87.753
Costo por intereses	66.565	58.533
Beneficios Pagados	-	-
Ganancias/Pérdidas Actuariales por Hipótesis	(174.934)	51.062
Saldo Final al 31/12/2019	1.845.961	1.635.492

Valor Corriente	2.023.782	1.750.118
------------------------	------------------	------------------



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 23 – Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados (continuación)

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

31.12.2019

	Provisión de Vacaciones	Provisión comisiones, premios y concursos	Provisión Incentivo del Personal	Otras Provisiones del Personal
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2019	2.147.212	166.000	1.232.985	1.635.492
Constitución de provisiones	675.947	85.600	1.865.026	455.680
Aplicación de provisiones	(556.876)	(75.200)	(1.280.779)	-
Otro incremento (disminución)	-	-	-	(245.211)
Saldo al 31.12.2019	2.266.283	176.400	1.817.232	1.845.961

31.12.2018

	Provisión de Vacaciones	Provisión comisiones, premios y concursos	Provisión Incentivo del Personal	Otras Provisiones del Personal
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2018	1.930.459	112.000	1.272.295	1.737.215
Constitución de provisiones	839.171	1.080.200	1.353.173	485.687
Aplicación de provisiones	(622.418)	(1.026.200)	(1.392.483)	-
Otro incremento (disminución)	-	-	-	(587.410)
Saldo al 31.12.2018	2.147.212	166.000	1.232.985	1.635.492

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

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

Detalle	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Aportes devengados	40.990	39.828
Asignación familiar por compensar	(374)	(93)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	914.017	820.343
Reservas de cabañas	64.094	59.182
Varios	6.845	19.932
Total	1.025.572	939.192

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Pagos provisionales mensuales	47.268	112.736
Crédito por capacitación	220.000	441.489
Provisión impuesto a la renta (ver Nota 18)	<u>(44.933)</u>	<u>(91.532)</u>
Subtotal Activo(Pasivo)	<u>222.335</u>	<u>462.693</u>

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	<u>680.587</u>	<u>584.021</u>
Total	<u>680.587</u>	<u>584.021</u>

(1) Cheques emitidos por obligaciones con terceros con antigüedad de más de 1 año y que no fueron cobrados por los beneficiarios en el plazo legal establecido.



1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	113.558	113.115
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.572	8.572
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(35.170)	(35.099)
Total	86.960	86.588

(1) D.L. 1.526 es una reforma a la Ley 17.322, que permite hacer convenios de pago de cotizaciones.

(2) Ley 17.322 sobre normas para la cobranza judicial de cotizaciones, aportes y multas de las instituciones de seguridad social.

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2019		31.12.2018	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (1)	168.504	-	169.638	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (2)	-	920.319	-	814.697
Otras provisiones varias	-	-	-	-
Total	168.504	920.319	169.638	814.697

(1) M\$59.797 corresponden a demandas laborales del año 2015, contra Los Héroes como responsable solidario/subsidiario, por ex trabajadores de la empresa Servicios Support, por no pago de indemnizaciones, sueldos y feriados.

M\$108.707 corresponden a pagos de indemnizaciones, sueldos y feriados de ex trabajadores de empresas dealers, por término anticipado de sus contratos.

(2) Corresponde a una estimación por desmantelamiento de 87 locales arrendados, derivado del contrato con el Instituto de Previsión Social, suscrito el 02.05.2018 y cuya vigencia es hasta el 30.04.2022.

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

31.12.2019

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$	Otras Provisiones Varias M\$
Saldo al 01.01.2019	169.638	814.697	-
Constitución de provisiones	-	105.622	-
Aplicación de provisiones	(1.134)	-	-
Otro incremento (disminución)	-	-	-
Saldo al 31.12.2019	168.504	920.319	-



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)

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

31.12.2018

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$	Otras Provisiones Varias M\$
Saldo al 01.01.2018	201.335	978.309	33.500
Constitución de provisiones	-	112.555	-
Aplicación de provisiones	(22.401)	-	-
Otro incremento (disminución)	(9.296)	(276.167)	(33.500)
Saldo al 31.12.2018	169.638	814.697	-

Nota 29 – Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento

Los Héroes CCAF, ha adoptado la Norma de Información Financiera (NIIF) 16 “Arrendamientos” optando por la medición de activo igual al pasivo por arrendamiento, y determinó la tasa de endeudamiento incremental de acuerdo con el plazo del arrendamiento y la naturaleza del activo por derecho de uso.

Los Activos por derecho de uso corresponden principalmente a arriendo de inmuebles destinados a sucursales, los cuales fueron registrados a la fecha de aplicación al valor de los contratos considerando los flujos y duración de los mismos considerando la tasa incremental de endeudamiento y se amortizan a través del período de duración del contrato. Para efectos de la aplicación inicial se excluyeron aquellos contratos con menos de 12 meses de duración.

Al 31 de diciembre de 2019 el saldo por activo por derecho de uso, corriente y no corriente es el siguiente:

Concepto	Total Corriente M\$	Total No corriente M\$	Total M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades :	4.673.698	6.829.627	11.503.325
Total	4.673.698	6.829.627	11.503.325



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 29 – Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento (continuación)

Los movimientos al 31 de diciembre de los Activos por Derecho de Uso son los siguientes:

Concepto	31.12.2019 M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades:	
Saldo Inicial 01.01.2019	15.748.502
Reajuste UF	347.004
Amortización del período	(4.592.181)
Saldo final al 31.12.2019	11.503.325

Al 31 de diciembre de 2019, el Pasivo por arrendamiento, corriente y no corriente, es el siguiente:

Concepto	Total		No Corriente		Total M\$
	Corriente M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	No corriente M\$	
Contratos de Inmuebles	4.668.786	6.906.326	93.450	6.999.776	11.668.562
Total	4.668.786	6.906.326	93.450	6.999.776	11.668.562

Nota 30 - Provisión por Riesgo de Crédito

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

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2019 31.12.2019			01.01.2018 31.12.2018		
	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total (1) M\$	Generada en el Ejercicio M\$	Reversada en el Ejercicio M\$	Total M\$
Consumo	(9.797.370)	-	(9.797.370)	(11.802.725)	-	(11.802.725)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(16.560)	36.821	20.261	(17.070)	28.782	11.712
Mutuos hipotecarios no endosables	(39.005)	16.921	(22.084)	(8.699)	19.671	10.972
Total	(9.852.935)	53.742	(9.799.193)	(11.828.494)	48.453	(11.780.041)



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

**Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor)
Reconocida en el Resultado del Período**

		01.01.2019	01.01.2018
		31.12.2019	31.12.2018
		M\$	M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros	(1)	(13.281)	(10.052)
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(2)	(19.688)	(20.634)
Deterioro activo fijo	(3)	(744.553)	(115.317)
Otros deudores incobrables		(24.849)	(156.)
Total		(802.371)	(146.159)

- (1) Corresponde a reclamos en compañías de seguros, cuya provisión está basada en el modelo de comportamiento histórico de la cartera. (Ver Nota N°7(4)). Al 31 de diciembre 2019 y 2018, se estimó un deterioro de M\$(497.126) y M\$(448.980) respectivamente. Además, se reversaron provisiones por recuperaciones de incobrables por M\$(483.845) y M\$438.928.
- (2) Corresponde al deterioro de deudores por ventas y deudores varios cuya recuperabilidad se estima poco probable, estas partidas tienen más de 180 días de antigüedad.
- (3) El deterioro del activo fijo al 2019 se compone por M\$329.590 Parque San Jorge, M\$413.753 Parque Quintero, M\$1.210 Voiller. Al 31 de diciembre de 2018, CCAF Los Héroes efectuó un deterioro de M\$115.317 ya que se estimó que el valor libro del activo fijo disponible para la venta Parque Juan Lopez, excedía su valor razonable.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 32 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Instrumentos de renta fija	1.541.375	1.177.697
Total	1.541.375	1.177.697

Nota 33 - Ingresos por Intereses y Reajustes

Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales a tasa efectiva.

Tipo de Préstamo	Acumulado					
	01.01.2019			01.01.2018		
	31.12.2019			31.12.2018		
	Intereses	Reajustes	Total	Intereses	Reajustes	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Consumo (*)	71.547.833	602	71.548.435	69.564.653	1.546	69.566.199
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	30.669	9.406	40.075	31.807	8.905	40.712
Mutuos hipotecarios endosables	97.481	45.229	142.710	103.566	51.135	154.701
Total	71.675.983	55.237	71.731.220	69.700.026	61.586	69.761.612

(*) Incluye M\$897.337 (M\$884.413 año 2018) de comisiones por ventas del período por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M\$1.351.676 (M\$913.433 año 2018) por e intereses de créditos castigados, según lo dispone la Circular 3225 del 27-04-2016 de la SUSESO.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2019 y 2018 por segmento es la siguiente:

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Acumulado		Total
				01.01.2019		
				31.12.2019		
			M\$	M\$	M\$	
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	35.980.747	-	35.980.747	
Mineras y otras	Adm.Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	341.047	-	341.047	
Cias. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.751.765	5.751.765	
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	1.783.761	-	1.783.761	
Clientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	1.256.125	-	1.256.125	
Otras empresas	Servicio de recaudación , promoción y otros	Metropolitana y Regiones	143.723	441	144.164	
Total			39.505.403	5.752.206	45.257.609	

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Acumulado		Total
				01.01.2018		
				31.12.2018		
			M\$	M\$	M\$	
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	35.717.464	-	35.717.464	
Mineras y otras	Adm.Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	327.389	-	327.389	
Cias. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.209.434	5.209.434	
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	578.917	-	578.917	
Clientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	1.164.998	-	1.164.998	
Otras empresas	Servicio de recaudación , promoción y otros	Metropolitana y Regiones	208.022	-	208.022	
Total			37.996.790	5.209.434	43.206.224	

Los servicios descritos anteriormente son traspasados a los clientes en un momento determinado y el canal de venta es la red de sucursales.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 35 - Otros Ingresos

Por segmento

	01.01.2019			01.01.2018		
	31.12.2019			31.12.2018		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Comisión Administración Fondos Nacionales	303.180	-	303.180	257.544	-	257.544
Otización 1% pensionado	12.691.605	-	12.691.605	11.648.196	-	11.648.196
Intereses, reajustes, multas y otros (1)	126.664	5.785.856	5.912.520	96.509	4.715.698	4.812.207
Otros Ingresos	23.191	-	23.191	42.344	-	42.344
Total	13.144.640	5.785.856	18.930.496	12.044.593	4.715.698	16.760.291

(1) Corresponde a recuperaciones de crédito social castigados M\$5.785.856 año 2019 y M\$4.715.698 año 2018.

Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2019	01.01.2018
	31.12.2019	31.12.2018
	M\$	M\$
Sueldos (1)	(24.097.583)	(22.448.734)
Beneficios (2)	(8.449.263)	(7.261.440)
Leyes sociales	(1.258.989)	(1.000.248)
Gratificación	(3.771.258)	(3.490.893)
Indemnización	(1.846.243)	(2.228.101)
Total	(39.423.336)	(36.429.416)

(1) La variación se explica principalmente por la incorporación del personal de Gabriela Mistral, variación del IPC e incrementos de renta. Lo anterior se ve compensado con una disminución en rubro comisiones por afiliaciones y venta de seguros por M\$ 145.619, vacaciones por M\$ 95.955, y otros haberes por M\$ 9.665.

(2) La variación se explica principalmente por un mayor pago de beneficios a los colaboradores, entre los cuales se pueden identificar bono de gestión, premios y concursos, bono vacaciones, celebración fechas, uniformes, desarrollo organizacional, colación y seguro complementario de salud y vida.



Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza

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

	01.01.2019 31.12.2019	01.01.2018 31.12.2018
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	(7.627.584)	(7.346.335)
Servicios generales (2)	(19.129.115)	(22.835.047)
Gastos generales en promoción	(2.076.749)	(1.907.990)
Gastos generales tecnología e informática (3)	(8.085.033)	(9.099.989)
Mantenimiento y reparación	(1.813.176)	(1.686.033)
Servicio externo (4)	(5.690.576)	(5.172.834)
Movilización, alojamiento y viáticos	(797.031)	(848.212)
Consumos básicos (5)	(2.613.773)	(2.261.206)
Asesorías	(710.063)	(942.186)
Convenios por recaudar	(573.768)	(297.868)
Gastos de cobranza	(873.215)	(851.212)
Gastos del directorio y comité de directorio (6)	(442.645)	(273.417)
Egreso programa pensionado/trabajador	(779.795)	(892.974)
Gastos por administración de convenio (parque) (7)	(1.364.219)	(469.826)
Condonación crédito social PBS	-	(146)
Otros	(588.079)	(476.894)
	(53.164.821)	(55.362.169)

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

	01.01.2019 31.12.2019	01.01.2018 31.12.2018
	M\$	M\$
Bono natalidad	(177.614)	(129.535)
Bono nupcialidad	(260.880)	(205.042)
Bono fallecimiento	(61.760)	(45.340)
Asignación de estudios	(321.295)	(294.412)
Prestaciones de salud y eventos (a)	(6.625.889)	(6.362.919)
Condonación crédito social PBS Afiliado	-	(292)
Otras prestaciones	(180.146)	(308.795)
	(7.627.584)	(7.346.335)

(a) Incluye prestaciones de salud y eventos a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes CCAF.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)

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

- (2) La variación se explica principalmente por la entrada en vigencia de la NIIF 16 "Arrendamientos" la cual cambió el tratamiento contable de los arrendamientos. El efecto de la aplicación de esta nueva norma implicó una disminución en este rubro de M\$4.592.180 (ver nota N°29).
Lo anterior se ve compensado por un mayor gasto en transporte de remesas por M\$633.186, archivo externo M\$116.415 y aseo M\$163.291.
- (3) La variación de este rubro se explica principalmente por una disminución en el costo de Comunicaciones de datos M\$1.252.348, Mantenimiento de sistemas M\$544.009. Lo anterior compensado por un aumento en el gasto por licencias de software M\$58.002, Site Central M\$326.424, Arriendo de Equipos Tecnológicos M\$187.243 y Desarrollo de proyectos M\$204.478.
- (4) La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en el costo de cajeros externos M\$397.619 y servicios externos M\$309.727, Sociedad Emisora de Tarjetas de Prepago Los Héroes. Lo anterior compensado por una disminución en honorarios profesionales M\$278.968.
- (5) La variación de este rubro se explica principalmente por el aumento del gasto en Arriendo Línea 800 y realización de campañas M\$248.754. Además, existe un aumento en los consumos de agua y electricidad asociado a sucursales ex CCAF Gabriela Mistral M\$38.524 y comunicaciones telefonía celular M\$67.685.
- (6) La variación del rubro se explica por el aumento del gasto en dietas y comités del Directorio de Sociedad Emisora de Tarjetas de Prepago Los Héroes S.A. M\$169.227.
- (7) El aumento de M\$894.394 en este rubro se explica por nuevos convenios suscritos de servicio de administración y control de licencias médicas para empresas Mineras, principalmente.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2019 - 31.12.2019

Concepto	Intereses	Reajustes	Total
	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(5.812.008)	-	(5.812.008)
Obligaciones con el público (bonos)	(5.197.969)	(28.847)	(5.226.816)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(1.809.343)	28.847	(1.780.496)
Otros	(738.346)	-	(738.346)
Total	(13.557.666)	-	(13.557.666)

01.01.2018 - 31.12.2018

Concepto	Intereses	Reajustes	Total
	M\$	M\$	M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(6.018.161)	-	(6.018.161)
Obligaciones con el público (bonos)	(5.117.452)	(28.171)	(5.145.623)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(1.685.268)	28.171	(1.657.097)
Otros	(318.100)	-	(318.100)
Total	(13.138.981)	-	(13.138.981)

Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

	Índice	Acumulado	
		01.01.2019	01.01.2018
	Reajustabilidad	31.12.2019	31.12.2018
		Utilidad/ (Pérdida)	Utilidad/ (Pérdida)
		M\$	M\$
Otros activos	UF	53.693	18.067
Obligaciones con Bancos	UF	15.429	(34.700)
Otros pasivos	UF	(78.875)	(44.389)
Total		(9.753)	(61.022)



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2019 31.12.2019	01.01.2018 31.12.2018
	M\$	M\$
Utilidad (pérdida) en venta de activo fijo	1.008.465	23.252
Arriendos de oficinas y estacionamiento	58.584	53.461
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(44.233)	(35.711)
Resultado por combinación de negocios	-	4.115.062
Gastos por pérdidas operacionales (1)	(823.041)	(262.599)
Otros	(30.547)	88.283
Total	<u>169.228</u>	<u>3.981.748</u>

(1) Este monto está compuesto por (M\$878.964) por concepto de pérdidas operacionales (M\$415.859 año 2018) y recuperación de pérdidas operacionales por M\$55.923 (M\$153.260 año 2018)

Nota 41 - Información Financiera por Segmento

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



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

CCAF Los Héroes gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos "Contribución Social" que corresponde a la forma en que la entidad entrega el dividendo social a sus afiliados y comunidad, y, el segmento "Prestaciones Sociales Financieras".

CCAF Los Héroes es una entidad sin fines de lucro y reinvierte los excedentes obtenidos del segmento de "Prestaciones Sociales Financieras" en beneficios a sus afiliados y la comunidad.

El segmento Contribución Social y Otros incluye el servicio de atención y pago de pensiones IPS, cuyo contrato se amplió hasta el 30 de abril de 2022.

	31.12.2019		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	71.731.220	71.731.220
Ingresos de actividades ordinarias	39.505.403	5.752.206	45.257.609
Otros ingresos	13.144.640	5.785.856	18.930.496
Gastos por intereses y reajustes	(853.257)	(12.704.409)	(13.557.666)
Gastos por beneficio a los empleados	(18.649.000)	(20.774.336)	(39.423.336)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(9.799.193)	(9.799.193)
Gastos por depreciación y amortización	(5.300.045)	(2.958.822)	(8.258.867)
Materias primas y consumibles utilizados	(771.854)	(219.055)	(990.909)
Otros gastos por naturaleza	(40.348.739)	(12.816.082)	(53.164.821)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(491.268)	(311.103)	(802.371)
Otras ganancias (pérdida)	318.768	(149.540)	169.228
Ingresos financieros	-	1.541.375	1.541.375
Costos financieros	(1.157)	(21.979)	(23.136)
Participaciones en ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos	-	-	-
Resultados por unidad de reajuste	(54.206)	44.453	(9.753)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(13.500.715)	25.100.591	11.599.876
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(34.971)	411.655	376.684
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(13.535.686)	25.512.246	11.976.560
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(13.535.686)	25.512.246	11.976.560



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

	31.12.2018		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	69.761.612	69.761.612
Ingresos de actividades ordinarias	37.996.790	5.209.434	43.206.224
Otros ingresos	12.044.593	4.715.698	16.760.291
Gastos por intereses y reajustes	(652.027)	(12.486.954)	(13.138.981)
Gastos por beneficio a los empleados	(17.566.840)	(18.862.576)	(36.429.416)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(11.780.041)	(11.780.041)
Gastos por depreciación y amortización	(1.715.578)	(1.453.143)	(3.168.721)
Materias primas y consumibles utilizados	(757.603)	(225.519)	(983.122)
Otros gastos por naturaleza	(42.265.917)	(13.096.252)	(55.362.169)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(89.980)	(56.179)	(146.159)
Otras ganancias (pérdida)	1.452.633	2.529.115	3.981.748
Ingresos financieros	-	1.177.697	1.177.697
Costos financieros	(3.463)	(65.783)	(69.246)
Participaciones en ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos	-	-	-
Resultados por unidad de reajuste	(26.322)	(34.700)	(61.022)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(11.583.714)	25.332.409	13.748.695
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(47.875)	-	(47.875)
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(11.631.589)	25.332.409	13.700.820
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(11.631.589)	25.332.409	13.700.820



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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

	31.12.2019			31.12.2018		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales y Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales y Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos						
Total activos, corriente	59.971.947	181.371.920	241.343.867	39.433.305	188.672.486	228.105.791
Total activos, no corriente	27.397.319	234.626.018	262.023.337	24.071.895	216.557.690	240.629.585
Total Activos	87.369.266	415.997.938	503.367.204	63.505.200	405.230.176	468.735.376

	31.12.2019			31.12.2018		
	Contribución Social y otros	Prestaciones Sociales y Financieras	Total	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales y Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Patrimonio neto y pasivo						
Total pasivos, corrientes	58.737.104	124.261.362	182.998.466	48.001.339	52.747.049	100.748.388
Total pasivos, no corrientes	169.017.533	(46.417.878)	122.599.655	140.681.175	42.147.933	182.829.108
Total pasivos	227.754.637	77.843.484	305.598.121	188.682.514	94.894.982	283.577.496
Patrimonio, neto	(140.385.371)	338.154.454	197.769.083	(125.177.314)	310.335.194	185.157.880
Total Patrimonio neto y pasivos	87.369.266	415.997.938	503.367.204	63.505.200	405.230.176	468.735.376

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.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo

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

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

Origen de los Ingresos	Ingresos Percibidos	
	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	46.231.333	41.923.509
Recaudación por prestaciones complementarias	13.666.229	32.286.642
Total	59.897.562	74.210.151

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	190.320.617	193.327.616
Recaudación fondos nacionales	86.686.037	59.490.550
Ingresos pago de pensiones IPS	2.304.146.342	2.312.768.864
Ingresos portal de pagos	374.513.475	319.229.546
Recaudación 1% pensionados y otros	23.072.623	19.978.943
Total	2.978.739.094	2.904.795.519

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Colocaciones de crédito social	(141.615.807)	(122.071.229)
Pagos de prestaciones complementarias	(21.022.399)	(24.411.131)
Pagos de prestaciones adicionales	(8.933.383)	(8.077.587)
Egresos por Fondos Nacionales	(90.041.299)	(65.780.305)
Pago de pensiones IPS	(2.288.355.372)	(2.317.394.131)
Pago portal de pagos	(374.459.264)	(318.783.815)
Pago de impuestos y otros similares	(15.416.096)	(11.012.369)
Totales	(2.939.843.620)	(2.867.530.567)

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

d) Otras entradas (salidas) de efectivo

Concepto	31.12.2019 M\$	31.12.2018 M\$
Pago del 2% créditos con premio y otros	(303.216)	(103.289)
Total	<u>(303.216)</u>	<u>(103.289)</u>

Nota 43 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas de garantías

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 Los Héroes CCAF no mantiene boletas de garantía ni Pólizas de Seguros.

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre 2019 y 2018, CCAF Los Héroes no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
 INTEGRADA
 2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2019 no existen juicios que afecten a CCAF Los Héroes.

b) Demandas

Causa civil

Con fecha 09.12.2014, CCAF Los Héroes fue notificada de la demanda colectiva interpuesta por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile Odecu, causa que se tramita ante el 26° Juzgado Civil de Santiago, cuantía indeterminada. Con fecha 13.06.2016 se dicta sentencia que rechazó la demanda en todas sus partes; demandante apeló. Causa pendiente ante la I. Corte de Apelaciones. Demandante se desistió de apelación y las partes suscribieron el 06.06.2018 un contrato de transacción para poner término al juicio; Los Héroes otorgará un beneficio a un grupo de deudores, cuyo costo estimado no es material.

3) Otras restricciones

3.1) Bono corporativo

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

a) Razón de endeudamiento neto

Mantener durante el período de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento sobre la base de los Estados Financieros un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre “Total Pasivos Netos” y “Total Patrimonio”.

Para estos efectos, se entenderá por “Total Pasivos Netos” la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Pasivos” y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina “Efectivo y equivalente al efectivo”. Por su parte, para estos efectos se entenderá por “Total Patrimonio”, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.1) Bono corporativo, continuación

b) Patrimonio consolidado

Mantener un "Patrimonio" no inferior a cien mil millones de pesos durante el período de vigencia de los bonos y hasta la fecha de su vencimiento. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

N°	Nombre	Límite	Diciembre 2019
a)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,10 veces
b)	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 197.769

Se deja constancia que el emisor se encuentra en cumplimiento de las restricciones indicadas en las letras a) y b) precedentes.

Adicionalmente hay otras obligaciones y limitaciones relacionadas con la disposición de los Estados Financieros trimestrales y anuales, transacciones con partes relacionadas, constitución de garantías, informe de los clasificadores de riesgos que se encuentran detalladas en el contrato y escrituras complementarias de las líneas de bonos.

3.2) Acuerdo con la Banca

El 20 de marzo de 2018 se suscribió Contrato Sindicado de Refinanciamiento y de Reprogramación de Créditos mediante escritura pública con los siguientes bancos acreedores: Banco de Chile, Banco Itaú-Corpbanca, Scotiabank Chile, Banco Santander-Chile, Banco del Estado de Chile y Banco de Crédito e Inversiones, nombrándose como Banco Agente el Banco de Chile.

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.2) Acuerdo con la Banca, continuación

a) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta

Mantener una “Cartera Neta”, medida sobre “Deuda Financiera Neta” mayor o igual a uno coma cuatro. Para estos efectos, se entenderá “Cartera Neta” como el resultado de la suma de “Colocaciones de Crédito Social” corrientes y no corrientes (netas de provisiones) y “Deudores Previsionales” (netos de provisiones), menos “Colocaciones de Crédito Social de Activos Securitizados” (cartera securitizada). La “Deuda Financiera Neta” corresponderá a la suma de “Otros Pasivos Financieros” corrientes y no corrientes, excluyendo los arrendamientos operativos que se consideren deuda financiera producto de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera número dieciséis de la International Accounting Standard Board; menos “Obligaciones con Público por Bono Securitizado” y “Efectivo y Equivalente al Efectivo” neto del pasivo “Convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social” (IPS).

b) Patrimonio

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

c) Razón de endeudamiento neto

Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre “Total Pasivos Netos” y “Total Patrimonio”. Para estos efectos, se entenderá por “Total Pasivos Netos” la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Pasivos” y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina “Efectivo y equivalente al efectivo”. Por su parte, para estos efectos se entenderá por “Total Patrimonio”, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.2) Acuerdo con la Banca, continuación

d) Mora de cartera

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

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

	Obligación	Límite	Diciembre 2019
a)	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	1,91 veces
b)	Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$ 197.769
c)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,10 veces
d)	Mora de Cartera	6,5% máximo	5,26%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2019, no ha ocurrido ni existe incumplimiento de las obligaciones financieras que describe dicho contrato. Además, Los Héroes CCAF declara que no ha ocurrido ni se encuentra vigente: Causales de Incumplimiento ni incumplimiento de las Obligaciones de Hacer y No Hacer establecidas en el referido Contrato.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.3) Efectos de comercio

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a la línea N° 80 inscritas en la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 18 de noviembre de 2010 y sus modificaciones con fecha 25 de enero de 2011, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

Línea N°80

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



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

- 1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo
- 4. Valor social
- 5. Nuestra organización
- 6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
- 8. Acerca de esta memoria

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.3) Efectos de comercio, continuación

Al 31 de diciembre de 2019, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

N°	Nombre	Límite	31.12.2019
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 197.769
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	Cumple
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	0,5 Veces el Total de Activos	0,01
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	1,55 veces

Al 31 de diciembre de 2019, la Línea N°80 cumple con la totalidad de los indicadores.

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



Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC)

El 18 de abril del 2018 CCAF Los Héroes y el Internacional Finance Corporation (IFC) firman contrato de crédito bilateral por un monto de hasta USD 50 millones. Mientras Los Héroes mantenga vigente su deuda con el IFC, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

a) Patrimonio sobre Activos

Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por "Total Patrimonio" al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio". Por otro lado, se entenderá por "Total Activos" el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas

Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre "Partes Relacionadas" y "Total Capital". Por "Partes Relacionadas", se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones.

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre "Exposición Neta a Mora" y "Total Capital". Para estos efectos, se entenderá por "Exposición Neta a Mora", a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC), continuación

d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CAAF Los Héroes y el "Total Capital". Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central

Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

e) Activo Fijo Neto más Participación, sobre Total Capital

Mantener una razón de los Activos Fijos Netos sobre Capital menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por "Activos Fijos Netos" a la partida de los Estados Financieros "Propiedades, Plantas y Equipos, Neto" más la partida "Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios" y por "Total Capital" el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos

f) Riesgo de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada período: 0-90 días, 90-365 días, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años, >10 años. establecido en la tabla siguiente.

Se entenderá el "Riesgo de Tasas de Interés" como la razón entre la "Brecha de Tasas de Interés" de cada período y "Total Capital".

Para estos efectos, se entenderá por "Brecha de Tasas de Interés" a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada período de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por "Total Capital" se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC), continuación

g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Riesgo Agregado de Tasas de Interés” a la sumatoria de todos los “Riesgos de Tasas de Interés” calculados en el punto precedente.

h) Ratio de Liquidez

Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%

Para estos efectos, se entenderá por “Ratio de Liquidez” a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

N°	Nombre	Límite	Diciembre 2019
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	39,3%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	0,9%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	3,4%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital (*)	< 20%	20,1%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	-0,1%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,9%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	3,9%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	2,3%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	-0,4%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,1%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	6,7%
h)	Ratio de Liquidez (**)	> 150%	86,0%

(*) Con fecha 13 de marzo de 2019, IFC ha aprobado una dispensa sobre este indicador a un 23%, la que es aplicable en forma retroactiva entre el 31 de diciembre de 2018 y hasta el 1 de enero de 2020

(**) Con fecha 19 de febrero de 2020, IFC ha aprobado una dispensa sobre el indicador Ratio de Liquidez a un 80%, que es aplicable de forma retroactiva desde el 31 de diciembre de 2019 hasta el 15 de abril de 2020.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC), continuación

Al 31 de diciembre de 2019 para los instrumentos financieros indicados en puntos 3.1, 3.2 y 3.3 y 3.4, no han ocurrido eventos de los antes descritos y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de Los Héroes CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento. Como se ha explicado precedentemente, IFC y Los Héroes han suscrito modificaciones de vigencia temporal a objeto de ajustar el nivel requerido en el contrato de crédito del indicador Activo Fijo Neto más Participación sobre Capital (Fixed Assets plus Equity Participations Ratio) y Ratio de Liquidez (Short-Term Liquidity Ratio), cuyos descalces obedecen a la incorporación de activos producto de la fusión con ex CCAF Gabriela Mistral y al vencimiento de Acuerdo Bancario de marzo 2020, respectivamente.

Nota 44 - Sanciones

Al 31 de diciembre de 2019 no se han aplicado por los organismos fiscalizadores sanciones a CCAF Los Héroes ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

Nota 45 - Medioambiente

CCAF Los Héroes posee una extensa red de complejos recreacionales en el país, insertos en parques con extensas áreas verdes que contribuyen a mantener el medio ambiente natural de nuestros paisajes a lo largo del territorio nacional. En estos parques, nuestros afiliados obtienen un contacto cercano y acogedor con la naturaleza no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales.



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros

Ai 31 de diciembre de 2019 CCAF Los Héroes presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado		Fecha de vencimiento
				Estado	Monto M\$	
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.000	01-02-2020
CONTRACT CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	124.131	28-02-2020
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.207	02-05-2020
MURTINHO RABY ARQUITECTOS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.013	11-05-2020
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.000	30-06-2020
MULTICAJA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.780	30-07-2020
PLUS HUNTING CONSULTORES LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.667	01-09-2020
STORBOX S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.500	01-12-2020
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.400	01-07-2021
PROTEGO S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.600	01-07-2021
ZEAL CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.304	31-07-2021
CV SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.290	06-09-2021
PRINCEWATERHOUSECOOPERS CONSULTORES AUDITORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.415	13-01-2020
OSVALDO ANDRES WALKER RAMIREZ CONSTRUCC	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.132	19-01-2020
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.702	20-01-2020
ASIMET GESTION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.784	27-01-2020
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE IN	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.369	27-01-2020
UNIVERSIDAD MAYOR	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.699	27-01-2020
INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO SUBERCAEUX	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.907	27-01-2020
INGENIERIA Y ENERGIA NEGAWATT LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	651	28-01-2020
ASESORIAS E INVERSIONES V VS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.463	30-01-2020
MARSH S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.415	30-01-2020
SOCIEDAD FRANKE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.868	31-01-2020
KYOCERA DOCUMENT SOLUTIONS CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	50.958	31-01-2020
CONSTRUCTORA E INMB SANTO DOMINGO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.321	04-02-2020
RICOH CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.493	09-02-2020
XEROX DE CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.493	10-02-2020
KYOCERA DOCUMENT SOLUTIONS CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.493	14-02-2020
CONSULTORA ISAP LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.104	25-02-2020
E-FORZA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.104	25-02-2020
ADP CONSULTORES LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.104	26-02-2020
DIMACOFI S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.493	04-03-2020
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	38.586	20-03-2020
VIGATEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.493	30-03-2020
KOBIRICH SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.291	30-03-2020
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.459	30-03-2020
OSVALDO ANDRES WALKER RAMIREZ CONSTRUCC	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.676	30-03-2020
E-FOOD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.136	30-03-2020
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MEDICA S A	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.443	31-03-2020
AGENCIA AII SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.069	31-03-2020
MERCER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.274	31-03-2020
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.387	31-03-2020
NOVARED CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	38.133	01-04-2020
PRODUCCIONES DE DISEÑO FELICIDAD LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	23.158	02-04-2020
PTS SOLUTIONS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	27.879	15-04-2020
DIMERC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	28.310	29-04-2020
SERVICIOS TECNOLOGICOS LTD CHILE LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.331	30-04-2020
AMF SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	21.133	30-04-2020
FORCONTI LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.401	30-04-2020
GLOBAL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	28.310	30-04-2020
DISEÑO Y ARQUITECTURA O2 LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	849	02-05-2020
MALBEC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	18.877	04-05-2020
SOCIEDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD DE LA PATAGONIA LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.823	21-05-2020
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.917	01-06-2020



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros (continuación)

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado		Fecha de vencimiento
				Estado	Monto M\$	
PROYEXION SERVICIOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	30.198	22-06-2020
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.077	30-06-2020
PRAXIS CALIDAD DE GESTION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.747	30-06-2020
SERVICIOS INTEGRALES OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.077	30-06-2020
CONTRACT CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	83.523	30-06-2020
SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA ENVIA LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.019	01-07-2020
SINRGY INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	99.085	30-07-2020
URBANO CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.863	31-07-2020
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.287	31-07-2020
SERVICIOS PROSEGUR LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	168.925	31-07-2020
SERVICIOS INTEGRALES DE OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	84.930	31-07-2020
ASESORIAS SIMPLICITY SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.029	31-08-2020
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.769	31-08-2020
ALLOT S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	425	01-09-2020
MANDOMEDIO COM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.699	01-09-2020
GESTION DE PERSONAS Y SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	849	01-09-2020
GLOBAL CONSULTING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.699	01-09-2020
FOCUS CONSULTING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.699	01-09-2020
ASESORIAS AGUIRRE Y CAMPOS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.699	01-09-2020
IT HUNTER INTERNATIONAL SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	425	01-09-2020
ADECCO RECURSOS HUMANOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	425	01-09-2020
CONSULTORIA E INVESTIGACION EN RRRH SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	425	01-09-2020
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.321	10-09-2020
TATTERSALL GESTION DE ACTIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.013	17-09-2020
GPA CONSULTORES ASOCIADOS SOCIEDAD ANONI	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.973	21-09-2020
ALTAVISIO PRODUCCIONES LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.973	21-09-2020
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.973	21-09-2020
ALCALDE Y ASOCIADOS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.973	21-09-2020
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.712	30-09-2020
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION OPENAGORA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.908	20-10-2020
COASIN CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.415	12-11-2020
BPS SOLUCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.146	30-11-2020
AZURIAN TECNOLOGIA LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.338	30-11-2020
SERVICIOS INTERGRALES DE OUTSOURCING S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.077	05-12-2020
TOC S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	44.067	22-12-2020
PRAXIS CALIDAD DE GESTION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	991	30-12-2020
CYBERTRUST SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.908	31-12-2020
LARROBLA Y ASOCIADOS INTERNACIONAL S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	28.310	31-12-2020
INVERSIONES GEYSER LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.138	01-01-2021
IMPRESA ALFREDO MOLINA FLORES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.414	01-02-2021
ASESORIAS COLLIER PROSIN LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.350	28-02-2021
SERVIC INTEGRALES VALOR AGREGADO	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	325.196	16-03-2021
BRINKS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	93.423	16-03-2021
A IMPRESORES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.764	30-07-2021
ESTEVA HERMANOS CIA LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	50.194	02-08-2021
PRODUCCIONES DANUBIO LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.833	30-08-2021
THB CHILE CORREDORES DE SEGUROS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.132	31-08-2021
INVERSIONES TECNOLOGICAS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.057	20-09-2021
TRIBU CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.897	28-09-2021
ARTOOL SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.586	30-09-2021
E-FOOD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	29.499	30-09-2021
CELMEDIA FIDELIZACION SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.304	05-10-2021



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 46 - Caucciones obtenidas de Terceros (continuación)

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado		Fecha de vencimiento
				Monto M\$		
VIZEUM CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	821	31-10-2021
ASESORIAS Y SERVICIOS AIS CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.041	31-10-2021
G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.503	01-11-2021
ASESORIAS E INVERSIONES VVS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	991	23-12-2021
PARTNERS INVESTIGACION DE MERCADO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	991	23-12-2021
ASESORIAS E INVERSIONES SISMARKET LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	991	23-12-2021
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	991	23-12-2021
AMF IMPRESIÓN VARIABLE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.926	30-12-2021
GEPYS EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.241	31-12-2021
RANDSTAD EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORI	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.271	31-12-2021
ASOCIADOS UNDURRAGA IMPRESORES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.794	03-02-2022
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	380.542	01-05-2022
MAS CERCA CALL CENTER SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	229.763	11-05-2022
ISS SERVICIOS GENERALES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	140.417	30-05-2022
OPERADORA DE TARJETAS DE CREDITO NEXUS S.A	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	70.352	30-06-2022
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	305.464	31-07-2022
EDENRED CHILE SOCIEDAD ANONIMA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.568	31-07-2022
PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	62.650	01-08-2022
TRAVEL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.831	30-10-2022
EULEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	196.584	31-10-2022
G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	175.125	31-10-2022
P. P. I. CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	55.055	02-11-2022
TRANSUNION SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.132	30-11-2022
SERVICIOS DE INFORMACION AVANZADA Y COMERCIAL FINANCIERA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.132	30-11-2022
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.132	30-11-2022
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.061	31-03-2023
VARS COMPUTACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.528	29-06-2023



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 47 - Combinación de Negocios

Con fecha 15 de noviembre de 2018, CCAF Gabriela Mistral en sesión extraordinaria de directorio aprobó fusión con CCAF Los Héroes y su disolución. En esta misma fecha CCAF Los Héroes en sesión extraordinaria de directorio aprobó fusión con CCAF Gabriela Mistral.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), mediante oficio Ord. N°56.201 del 19 de noviembre de 2018 aprobó ambos acuerdos de directorio sobre la fusión de estas entidades y disolución de CCAF Gabriela Mistral. Mediante Oficio Ord. N°56.202 del 19 de noviembre de 2018 SUSESO, por solicitud de la Subsecretaría de Previsión Social, emitió informe favorable sobre la fusión y disolución antes señaladas. En esta misma fecha la Subsecretaría de Previsión Social del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, emite Decreto N°103, publicado el 30 de noviembre de 2018 en el Diario Oficial, aprobando fusión de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar Gabriela Mistral y Los Héroes, absorbiendo ésta a aquella, sucediéndola en todos sus derechos y obligaciones, y la consecuente disolución de CCAF Gabriela Mistral, conforme a los acuerdos de ambos directorios, reducidos a escritura pública el 16 de noviembre de 2018.

A principios de mayo de 2018 el directorio de CCAF Gabriela Mistral estimó que debido al tamaño y la situación financiera de CCAF Gabriela Mistral, la viabilidad de esta institución se encontraba comprometida, por lo que tomó contacto con CCAF Los Héroes para evaluar la posibilidad de una fusión por absorción entre ambas entidades. A esa época era de público conocimiento que CCAF Gabriela Mistral, no había emitido sus estados financieros auditados del año 2017. En junio CCAF Los Héroes efectuó due diligence, para determinar la viabilidad y conveniencia de materializar la fusión por absorción de CCAF Gabriela Mistral por CCAF Los Héroes. Realizada la primera etapa del due diligence se concluyó preliminarmente que dicha eventual fusión era viable y conveniente. En junio 2018 CCAF Los Héroes comunicó a CCAF Gabriela Mistral ciertas condiciones esenciales para continuar con el proceso de fusión, siendo aprobado por el directorio de CCAF Gabriela Mistral todas las condiciones, plazos y términos, lo que fue comunicado por CCAF Los Héroes como un hecho esencial al mercado.

En julio de 2018, para materializar lo acordado, los gerentes generales de ambas entidades suscribieron un memorándum de entendimiento en el cual manifestaron su voluntad de continuar con el proceso, estipulándose condiciones y plazos que debían cumplirse para materializar la fusión, la que incluía la aprobación de la Superintendencia de Seguridad Social y la dictación de los actos administrativos pertinentes requeridos por las normas de la Ley 18.883, lo que también se informó por hecho esencial al mercado. En las condiciones acordadas se encontraba la aprobación de la operación de concentración por parte de la Fiscalía Nacional Económica, la cual se cumplió mediante la resolución de fecha 3 de septiembre de 2018 dictada por dicha autoridad, y comunicado como hecho esencial al mercado. Con fecha 31 de octubre de 2018 se remitieron a la Comisión para el Mercado Financiero los antecedentes que dan cuenta de los objetivos y beneficios esperados, términos y condiciones de la fusión, estados financieros auditados de CCAF Gabriela Mistral y CCAF Los Héroes, declaración de auditores externos de la entidad continuadora que respalda el estado de situación financiera de la misma a valores justos, informes periciales, emitidos por peritos independientes de la Corporación y de sus auditores externos, sobre el valor de las entidades que se fusionan, el cual incluye un estado de situación financiera pro forma post

Nota 47 - Combinación de Negocios (continuación)

fusión con los saldos de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio de las entidades que se fusionan, columna de ajustes y finalmente los saldos fusionados que representan a la nueva entidad.

Los montos reconocidos con respecto a los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos son los que se detallan en la tabla a continuación:

Cifras en MM\$	30.11.2018
Activos	MM\$
Efectivo y equivalentes al efectivo	311
Otros activos financieros corrientes	-
Colocaciones de crédito social	9.037
Deudores previsionales netos	240
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	4.370
Propiedades, planta y equipo	9.518
Propiedades de inversión	653
Activos no financieros	1.394
Otros activos (1)	50
Total Activos	25.573
Pasivos	
Otros pasivos financieros	16.155
Ctas. Comerciales y otras cuentas por pagar	1.989
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	228
otros pasivos no financieros	3.098
Otros pasivos (2)	8
Total Pasivos	21.478
Badwill	4.095

Durante el mes de diciembre 2018, se ajustaron deudores varios y otras provisiones que produjo un aumento en el valor inicial del badwill en MM\$20, quedando al valor al 31.12.2018 en MM\$4.115.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



**MEMORIA
INTEGRADA
2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Nota 47 - Combinación de Negocios (continuación)

Justificación de la operación

Se demuestra la fortaleza financiera, operacional y de gobierno corporativo de la institución frente al mercado
Incorporar una importante cartera de entidades empleadoras y trabajadores de los segmentos de la pequeña y mediana empresa
Incorporar cartera de créditos con nivel de provisiones, el cual con una adecuada gestión de recaudación y cobranza aportaría valor a CCAF Los Héroes
Incorporar varios inmuebles, donde algunos de ellos aportan un valor estratégico para efectos de ampliar la oferta de parques y servicios recreacionales para todos los afiliados
Incorporación de 175.000 afiliados trabajadores y 21.000 pensionados que podrán ser beneficiarios de las prestaciones de la entidad

Aspectos contables

La operación descrita anteriormente constituyó en términos contables bajo IFRS 3 “Combinación de Negocios”, una fusión por el método de la adquisición.

El objetivo de la NIIF 3 es mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre las combinaciones de negocios y sus efectos, que la entidad informante proporciona a través de sus estados financieros Consolidados. Ello se lleva a cabo mediante el establecimiento de principios y requerimientos sobre la forma en que una adquirente:

- (a) reconocerá y medirá en sus estados financieros consolidados los activos identificables adquiridos, los pasivos asumidos y cualquier participación no controladora en la entidad adquirida.
- (b) reconocerá y medirá la plusvalía adquirida en la combinación de negocios o una ganancia procedente de una compra en condiciones ventajosas.

Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los activos y pasivos identificables consolidados en los presentes estados financieros se encuentran sobre bases definitivas de acuerdo a NIIF 3.

Nota 48 - Hechos Posteriores

Desde el 1 de enero de 2020 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, la Administración de CCAF Los Héroes no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o pueda afectar la presentación y/o resultados de los mismos.

7.5. ANÁLISIS RAZONADO



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Análisis razonado de los estados financieros

CCAF Los Héroes al 31 de diciembre de 2019

Los Héroes CCAF es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del sistema de seguridad social chileno, cuyo objeto es la entrega de beneficios a sus afiliados. Lo anterior es financiado a través de los excedentes obtenidos por sus prestaciones sociales financieras, como son el crédito social, los seguros y además por los servicios transaccionales que se prestan al Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales, AFPs, Compañías de Seguros e ISAPRES.

En el centro del modelo de Los Héroes está la contribución social, conformada por la entrega de diversas prestaciones sociales entre las que se cuentan las prestaciones adicionales en dinero y en servicios de salud, de recreación y otros, las prestaciones sociales financieras, y los servicios transaccionales y redes, todas las cuales contribuyen a mejorar la calidad de vida tanto de los afiliados como de otros grupos de interés.

i. Contribución Social y otros

La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social, entendiéndose ésta como el aporte que realiza Los Héroes por concepto de bonos y otros beneficios, servicios, acciones de apoyo social e información dirigida a sus grupos de interés. El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general, se realiza en las áreas de salud, educación, recreación, bonos en dinero, entre otros, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. La Contribución Social se provee principalmente a través de prestadores externos, los cuales luego de un proceso transparente de selección y evaluación previa y permanente de Los Héroes, pasan a integrar la red de prestadores de beneficios a través de los cuales éstos se entregan. Sin perjuicio de lo anterior, Los Héroes mantiene una red propia de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y familias, con tarifas y descuentos especiales para ellos, con el fin de complementar la oferta de servicios en recreación.

Este modelo de entrega de Contribución Social a través de una red de prestadores externos permite la entrega de beneficios en forma eficiente y flexible, para poder contribuir a atender los diferentes estados de necesidad de nuestros afiliados y su evolución en el tiempo.

Otra función propia del objeto social es la administración, recaudación y pagos de Fondos Nacionales, correspondiente a algunas prestaciones legales de seguridad social encomendadas por el Estado a las cajas de compensación (pago de subsidios de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA, la recaudación de la cotización del 0,6% de las remuneraciones para salud, el pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, en el ámbito de las transacciones y redes, se considera el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como el pago de pensiones y subsidios, de acuerdo al contrato suscrito por Los Héroes con el IPS (Instituto de Previsión Social), y los pagos de pensiones de AFP y Compañías de Seguro según convenios pactados con dichas entidades, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

ii. Prestaciones Sociales Financieras

El principal producto financiero de una Caja de Compensación es el Crédito Social otorgado a sus afiliados. Es importante considerar que, para acceder a estos préstamos, las personas deben estar afiliadas a estas instituciones; por lo tanto, en la gestión del crédito social se requiere considerar



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

también la gestión del proceso de afiliación y fidelización de los afiliados a las Cajas de Compensación.

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer sus necesidades de productos financieros. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero debido a su nivel de ingresos, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para hacer entrega de su contribución social.

Los créditos sociales tienen características especiales que los distinguen de los tradicionales créditos de consumo: se otorgan solo a personas naturales afiliadas, en este caso a Los Héroes; sus condiciones de otorgamiento en cuanto a carga financiera máxima y plazo, se encuentran reguladas por la Superintendencia de Seguridad Social; y adicionalmente la recaudación de las cuotas del crédito se realiza en la liquidación de sueldo o pensión del afiliado.

Por otra parte, Los Héroes ha implementado criterios de autorregulación en los créditos a pensionados, realizando grabaciones audiovisuales en el momento del otorgamiento y también restringiendo el plazo máximo de otorgamiento, entre otros.

iii. **Canales de atención.**

La gran mayoría de los servicios que Los Héroes entrega, se otorgan a través de una extensa red de 178 sucursales distribuidas en todo el país, siendo la red de recaudación y pago de Seguridad Social más amplia del país. Estas sucursales cuentan con colaboradores especializados en la atención de los segmentos afiliados de Los Héroes: trabajadores y pensionados, como también, de los beneficiarios de las prestaciones sociales que se entregan por encargo del Estado.

Respecto a la atención a distancia, Los Héroes cuenta con un sitio Web y un sitio móvil que entregan diversos servicios de información y transaccionales a los afiliados, tanto para personas como para empresas. Adicionalmente cuenta con un servicio de call center, con más de 60 ejecutivos telefónicos que atienden consultas y requerimientos de afiliados.

iv. **Prácticas corporativas.**

Es relevante indicar que Los Héroes ha adoptado varias e importantes prácticas de correcto comportamiento institucional, entre las cuales cabe destacar, el Código de Gobierno Corporativo que tiene por objeto establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares conforme a los cuales se debe regir la corporación, con el fin de contribuir al bienestar social y a la creación de valor sustentable. Adicionalmente, está el Código de Buenas Prácticas y de Conducta, documento que es aplicable a los Directores, Asesores, Ejecutivos y Colaboradores de Los Héroes y de las entidades filiales. Por último, desde el 2 de septiembre de 2015, Los Héroes se encuentra Certificado en su Modelo de Prevención del Delito por BH Compliance.

El 30 de noviembre de 2018, CCAF Los Héroes y CCAF Gabriela Mistral materializan su fusión, lo que permite ampliar la base afiliados, de manera de entregar contribución social y mejorar la calidad de vida de más personas, llegando a más de un millón de afiliados. Esto ha tenido implicancias en los números de balance y resultados que a continuación se presentan.



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

I. Análisis de la Situación Financiera

A continuación, se presentan los Estados de Resultados Consolidados de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre 2019 y 31 de diciembre 2018.

	dic-19 (MM\$)	dic-18 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	70.379	68.848	1.531	2%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-12.039	-12.031	-8	0%
Gastos por intereses y reajustes	-13.557	-13.139	-418	3%
Ingresos Financieros	1.541	1.178	363	31%
Costos Financieros	-23	-69	46	-67%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-2.662	-6.151	3.489	-57%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-9.799	-11.780	1.981	-17%
Recuperaciones de créditos castigados	7.137	5.629	1.508	27%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	45.258	43.206	2.052	5%
Otros ingresos (5)	13.145	12.045	1.100	9%
Gastos por beneficios a los empleados	-39.423	-36.429	-2.994	8%
Otros gastos por naturaleza	-53.165	-55.362	2.197	-4%
Depreciaciones y Amortizaciones	-8.259	-3.169	-5.090	161%
Otros (6)	-1.257	2.744	-4.001	-146%
Excedente (Déficit)	11.977	13.701	-1.724	-13%
EBTDA (7)	19.859	16.917	2.941	17%
Contribución Social (8)	7.626	7.323	303	4%
Prestaciones Adicionales	7.626	7.323	303	4%
EBTDA Ajustado (9)	27.484	24.240	3.244	13%

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (Consumo, Hipotecarios endosables y no endosables) sin considerar los recuperos de Intereses de Créditos Castigados (nota 33).

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

(3) Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados o Provisionados 100% (se contabiliza en la cuenta Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 35 sumado a los Intereses recuperados de Crédito Social de la nota 33 de Ingresos por Intereses y reajustes).

(4) Incluye: (i) prestación de servicio de pago de pensiones, (ii) adm. beneficios de prestaciones complementarias, (iii) servicios de recaudación de primas de seguros y (iv) otros.

(5) Otros ingresos incluye: (i) Comisión administración fondos nacionales, (ii) cotización 1% pensionados, (iii) intereses, reajustes, multas y otros y (iv) otros ingresos.

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

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

(8) Incluye beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitación, social y bonos en dinero.

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

1. El resultado de Los Héroes alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2019 de \$11.977 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2018 de \$13.701 millones, que implica una baja de \$1.724 millones respecto al año anterior.

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

- a. Aumento en los *Ingresos por intereses y reajustes* en \$1.531 millones, como resultado de un mayor stock de crédito social, particularmente en el segmento de pensionados. Lo anterior, sobreponderó el efecto de la baja en las tasas de interés en ambos segmentos.
- b. Cambio marginal en la partida de *Gastos por intereses financieros netos* en \$8 millones de incremento, explicado por: (i) un aumento en \$204 millones de gastos en bonos corporativos (sumando efecto de derivados de cobertura), como resultado de las colocaciones de las series Q y T a pesar de las amortizaciones recurrentes del resto de las series. Por otro lado, (ii) el incremento de \$420 millones en otros gastos financieros a razón de mayor stock promedio de deuda por efectos de comercio y el gasto financiero por derechos de uso.

Esto fue compensando en parte por (iii) el alza de \$363 millones en ingresos financieros, producto del mayor saldo de inversiones; y con (iv) \$206 millones menos de gasto a raíz de la amortización de deuda con instituciones financieras.

- c. Disminución en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en \$3.489 millones, explicado principalmente por un deterioro por riesgo de crédito bruto a diciembre 2019 de \$9.799 millones, menor en \$1.981 millones con respecto al mismo período del año anterior; debido fundamentalmente al paso a producción en enero de 2019 de un ajuste al modelo interno de provisiones para la cartera de Los Héroes (cuyo impacto en aquel mes fue una liberación de provisiones por \$2.971 millones). Cabe señalar que el modelo ajustado tiene una suficiencia de provisiones¹ de 2,0 años, superior en un 38,8% al *duration* de esta cartera.

Por su parte, la provisión sistémica aumentó en \$208 millones, debido al efecto neto de constituir provisiones por \$2.084 millones, por perspectivas macroeconómicas y acorde con las políticas prudenciales de la corporación, generando impactos sobre la cartera de crédito que no necesariamente son recogidos por los modelos de provisiones en forma anticipada; y, por otro lado, por una liberación de \$1.876 millones asociada al menor riesgo sistémico de la cartera migrada desde la ex CCAF Gabriela Mistral, ya que a un año de su absorción, se ha constatado que las pérdidas de esta cartera han sido adecuadamente cubiertas por las provisiones internas.

¹ Para la suficiencia de provisiones, se utiliza el indicador de cobertura Back Test, referido a las veces (en años) que el stock de provisiones cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses, lo cual debe ser superior al *duration* de la cartera.

7.5. ANÁLISIS RAZONADO



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Por otro lado, las recuperaciones de crédito presentaron un incremento de 27% (\$1.508 millones), compuesto de un aumento de 8,4% (\$464 millones) en la cartera de Los Héroes, y \$1.044 millones en la cartera migrada desde la ex CCAF Gabriela Mistral.

- d. Aumento en *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$2.052 millones, explicado por (i) un alza de \$542 millones en la recaudación de primas de seguros, (ii) un crecimiento de \$1.205 millones por la administración de convenios y (iii) un aumento de \$263 millones en los servicios de pago de beneficios del IPS.
- e. Aumento en *Otros Ingresos* en \$1.100 millones como consecuencia de mayores ingresos del 1% pensionados en \$1.043 millones, dada una mayor afiliación durante el periodo.
- f. Aumento en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$2.994 millones con respecto al año anterior, explicado principalmente por un crecimiento en la partida de remuneraciones de \$1.649 millones como resultado en parte de la incorporación de dotación de CCAF Gabriela Mistral. Además \$539 millones más por Gratificaciones y Leyes Sociales.
- g. Disminución en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en \$2.197 millones con respecto al mismo periodo del año anterior, como resultado y en gran medida de (i) una baja en servicios generales por \$3.706 millones producto de la aplicación de la norma NIIF 16 sobre los arrendamientos, (ii) una caída de \$1.015 millones por gastos generales tecnología e informática.

Por el contrario, se distingue un incremento en (i) \$518 millones en servicios externos por gastos en cajeros y servicios asociados a la sociedad emisora de tarjetas, (ii) en los consumos básicos por \$353 millones y (iii) \$894 millones producto del nuevo servicio de administración de beneficios.

- h. Aumento de las *Depreciaciones y Amortizaciones* en \$5.090 millones, como resultado de la amortización del derecho de uso de las propiedades en arriendo producto de la adopción de la Norma de Información Financiera (NIIF 16), teniendo un efecto de \$4.592 millones más a diciembre del 2019. A esto se suman \$450 millones, como consecuencia de amortizaciones relacionadas a licencias de software y depreciación de edificios e instalaciones, entre otros.
- i. Disminución de la partida *Otros* en \$4.001 millones producto del resultado de combinación de negocios reconocida en el año 2018 por \$4.115 millones, como consecuencia de la fusión con CCAF Gabriela Mistral.

2. El *EBTDA* es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; en este caso considera los gastos por intereses financieros netos, ya que al ser Los Héroes una entidad que otorga, entre otros, productos financieros, estos son parte de la operación de la empresa.

Al 31 de diciembre de 2019, este indicador fue de \$19.859 millones; lo que significa un crecimiento de \$2.941 millones a lo obtenido al mismo periodo del año anterior.

3. El *EBTDA ajustado* es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo, ya que se aísla del EBTDA el efecto de los gastos de “Contribución



MEMORIA INTEGRADA 2019

- 1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo
- 4. Valor social
- 5. Nuestra organización
- 6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
- 8. Acerca de esta memoria

Social”, mostrando la generación de caja antes de la entrega de beneficios sociales a través de contribución social a los afiliados.

Dicha contribución social incluye, a diciembre 2019, entre otros, los siguientes bonos y prestaciones: (i) prestaciones de salud y eventos por \$6.626 millones (ii) asignación de estudios por \$321 millones (iii) bono de nupcialidad por \$261 millones, (iv) bono por natalidad por \$178 millones, entre otros.

El “*EBTDA ajustado*”, que no incorpora gastos de “Contribución Social”², muestra un alza de \$3.244 millones lo que representa un 13% de incremento respecto a igual período del año anterior, alcanzando \$27.484 millones a diciembre de 2019.

II. Variaciones en los Resultados por Segmento

Los Héroes ha identificado en sus estados financieros dos segmentos, los cuales se explican a continuación:

1. Prestaciones Sociales Financieras

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer ciertas necesidades. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero ya que no son sujetos de crédito debido a su situación económica, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social.

Las principales Prestaciones sociales financieras son i) Crédito Social de Consumo; ii) Otros Créditos Sociales (educación superior y otros) y iii) Seguros.

2. Contribución Social y otros

La Contribución Social corresponde a la entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados y otros grupos de interés.

En este segmento se incluye, además, la administración, recaudación, pagos y compensación de pagos de Fondos Nacionales o de las denominadas prestaciones legales de seguridad social (pago de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA y su recaudación del 0,6% de salud, pago de asignaciones familiares y subsidios de cesantía).

Adicionalmente, se incluye el servicio de “Atención y Pago de Beneficios Sociales” tales como pago de pensiones y subsidios, de acuerdo con el contrato con IPS (Instituto de Previsión Social), pagos de pensiones de AFP y compañías de seguros, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la comunidad.

² Contribución Social considera: beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitacional, social y bonos en dinero, entre otras por \$7.626 millones.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

	Prestaciones Sociales Financieras				Variación	Compensación Social y Otros			
	dic-19		dic-18			dic-19		dic-18	
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)		(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	70.380	68.848	1.531	2%	0	0	0	0%	
Gastos por intereses financieros netos (2)	-11.185	-11.375	190	-2%	-854	-655	-199	30%	
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-2.662	-6.151	3.489	-57%	0	0	0	0%	
Ingresos de actividades ordinarias (4)	5.752	5.209	543	10%	39.505	37.997	1.509	4%	
Otros ingresos (5)	0	0	0	0%	13.145	12.045	1.100	9%	
Gastos por beneficios a los empleados	-20.774	-18.863	-1.912	10%	-18.649	-17.567	-1.082	6%	
Otros gastos por naturaleza	-12.816	-13.096	280	-2%	-40.349	-42.266	1.917	-5%	
Depreciaciones y Amortizaciones	-2.959	-1.453	-1.506	104%	-5.300	-1.716	-3.584	209%	
Otros (6)	-224	2.213	-2.436	-110%	-1.034	531	-1.564	-295%	
Excedente (Déficit)	25.512	25.332	180	1%	-13.536	-11.632	-1.904	16%	

(1) Corresponde a los ingresos por los intereses devengados por los créditos sociales (de Consumo o Hipotecarios)

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

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

(4) Incluye: (i) prestación de servicio de pago de pensiones, (ii) adm. beneficios de prestaciones complementarias, (iii) servicios de recaudación de primas de seguros y (iv) otros.

(5) Otros ingresos incluye: (i) Comisión administración fondos nacionales, (ii) cotización 1% pensionados, (iii) intereses, reajustes, multas y otros y (iv) otros ingresos.

(6) Otros incluye: Pérdidas por deterioro de valor (distinta de Colocaciones de Crédito Social), Resultados por unidades de reajuste, Participación en ganancias de asociadas e impuestos, materias primas y consumibles utilizados.

II.1 Variaciones por segmento:

1. Prestaciones Sociales Financieras

El excedente del segmento Prestaciones Sociales Financieras, al 31 de diciembre de 2019 alcanzó \$25.512 millones, lo que significó un aumento de \$180 millones respecto al año anterior.

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

- a. Aumento en los *Ingresos por intereses y reajustes* en prestaciones sociales financieras por \$1.531 millones como resultado de un mayor stock de crédito social, particularmente en el segmento de pensionados. Lo anterior, sobreponderó el efecto de la baja en las tasas de interés en ambos segmentos.
- b. Baja marginal en partida de *Gastos por intereses financieros netos* en prestaciones sociales financieras en \$190 millones, explicado por un incremento en la partida de los gastos por



**MEMORIA
 INTEGRADA
 2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

intereses y reajustes, como consecuencia de la amortización de deuda con instituciones financieras, además de mayores ingresos financieros, producto del mayor saldo de inversiones. Lo anterior compensado por el mayor gasto por bonos corporativos y asignación por el gasto financiero por derechos de uso.

- c. Disminución en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* en \$3.489 millones, explicado principalmente por un deterioro por riesgo de crédito bruto a diciembre 2019 de \$9.799 millones, menor en \$1.981 millones con respecto al mismo período del año anterior; debido fundamentalmente al paso a producción en enero de 2019 de un ajuste al modelo interno de provisiones para la cartera de Los Héroes (cuyo impacto en aquel mes fue una liberación de provisiones por \$2.971 millones). Cabe señalar que el modelo ajustado tiene una suficiencia de provisiones³ de 2,0 años, superior en un 38,8% al *duration* de esta cartera.

Por su parte, la provisión sistémica aumentó en \$208 millones, debido al efecto neto de constituir provisiones por \$2.084 millones, por perspectivas macroeconómicas y acorde con las políticas prudenciales de la corporación, generando impactos sobre la cartera de crédito que no necesariamente son recogidos por los modelos de provisiones en forma anticipada; y, por otro lado, por una liberación de \$1.876 millones asociada al menor riesgo sistémico de la cartera migrada desde la ex CCAF Gabriela Mistral, ya que a un año de su absorción, se ha constatado que las pérdidas de esta cartera han sido adecuadamente cubiertas por las provisiones internas.

Por otro lado, las recuperaciones de crédito presentaron un incremento de 27% (\$1.508 millones), compuesto de un aumento de 8,4% (\$464 millones) en la cartera de Los Héroes, y \$1.044 millones en la cartera migrada desde la ex CCAF Gabriela Mistral.

- d. Aumento en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* en prestaciones sociales financieras en \$543 millones con respecto al año anterior explicado por un alza en la recaudación de primas de seguros.
- e. Aumento en los *Gastos por beneficios a los empleados* en prestaciones sociales financieras en \$1.912 millones con respecto al año anterior explicado principalmente por un crecimiento en la partida de remuneraciones por incorporación de dotación tras fusión, además de mayores en gastos por Gratificaciones y Leyes Sociales.
- f. Disminución en la cuenta de *Otros Gastos por Naturaleza* en prestaciones sociales financieras en \$280 millones con respecto al año anterior, como resultado en gran medida de (i) una baja en servicios generales producto de la aplicación de la norma NIIF 16 sobre los arrendamientos y (ii) una caída en los gastos generales tecnología e informática.
- g. Aumento en los *Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones* en prestaciones sociales financieras \$1.506 millones como resultado de la amortización del derecho de uso de las propiedades en arriendo producto de la adopción de la Norma de Información Financiera (NIIF 16). A esto se suman amortizaciones relacionadas a licencias de software.

³ Para la suficiencia de provisiones, se utiliza el indicador de cobertura Back Test, referido a las veces (en años) que el stock de provisiones cubre el flujo de castigo neto de los siguientes 12 meses, lo cual debe ser superior al *duration* de la cartera.



**MEMORIA
 INTEGRADA
 2019**

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

- h. Mayores egresos de la cuenta *Otros* en prestaciones sociales financieras en \$2.436 millones como consecuencia del resultado de combinación de negocios incorporador en el año 2018 producto de la fusión con CCAF Gabriela Mistral.

2. Contribución Social y Otros

La partida de Contribución Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2019 presentó un resultado negativo de \$8.767 millones, lo que significó una diferencia de \$1.624 millones de mayores egresos respecto al mismo período del año 2018 que presentó un resultado negativo por \$7.143 millones.

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

- a. Aumento en los *Gastos por Intereses Financieros Netos* en contribución social \$199 millones explicado por un incremento en la partida de los gastos por intereses y reajustes, como consecuencia de la amortización de deuda con instituciones financieras, además de mayores ingresos financieros, producto del mayor saldo de inversiones. Lo anterior compensado por el mayor gasto por bonos corporativos y asignación por el gasto financiero por derechos de uso.
- b. Aumento en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$1.509 millones explicado por (i) un crecimiento en la administración de convenios con terceros en \$1.205 millones, (ii) un alza en los servicios de pago de pensiones IPS en \$263 millones, entre otros.
- c. Aumento en *Otros Ingresos* en \$1.100 millones como consecuencia principalmente de mayores ingresos del 1% pensionados en \$1.043 millones por mayor afiliación.
- d. Aumento en los *Gastos por beneficios a los empleados* en el segmento de Contribución Social y Otros por \$1.082 millones con respecto al año anterior explicado principalmente por un crecimiento en la partida de remuneraciones por incorporación de dotación tras fusión, además de mayores gastos por Gratificaciones y Leyes Sociales.
- e. Disminución en la cuenta de *Otros gastos por naturaleza* en el segmento de Contribución Social y Otros por \$1.917 millones con respecto a los tres primeros trimestres del año anterior, de (i) una baja en servicios generales producto de la aplicación de la norma NIIF 16 sobre los arrendamientos, (ii) una caída en los gastos generales tecnología e informática. Por otro lado, se distingue un alza en los servicios externos y un gasto adicional producto del nuevo servicio de administración de servicios a terceros.
- f. Aumento en los *Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones* en el segmento de Contribución Social y Otros en \$3.584 millones por efecto de la amortización del derecho de uso de las propiedades en arriendo producto de la adopción de la Norma de Información Financiera (NIIF 16). A esto se suman amortizaciones relacionadas a licencias de software y edificios e instalaciones.
- g. Aumento de gasto en *Otros* en el segmento de Contribución Social y Otros en \$1.564 millones por efecto del resultado de la combinación de negocios con CCAF Gabriela Mistral.



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

III. Principales variaciones de las Cuentas de Balance de los Estados Financieros

A continuación, se presenta el Balance Consolidado de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31-12-2019 (MM\$)	31-12-2018 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	88.836	91.890	-3.054	-3%
Efectivo y equivalentes al efectivo	88.479	90.935	-2.456	-3%
Otros activos financieros corrientes	357	955	-598	-63%
Colocaciones de crédito social netas(1)	334.395	313.603	20.792	7%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	105.367	98.888	6.479	7%
Deudores previsionales netos	13.914	10.344	3.570	35%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	215.114	204.371	10.743	5%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	22.014	20.101	1.913	10%
Propiedades, Plantas y Equipos	34.750	34.288	462	1%
Otros activos (3)	23.372	8.853	14.519	164%
Total Activos	503.367	468.735	34.632	7%

(1) Créditos de consumo e hipotecarios no endosables, netos de provisión de incobrabilidad. Incluye Deudores previsionales (neto), que corresponden a deudas con morosidad igual o inferior a un año.

(2) Cuenta por cobrar fondos nacionales, Deudores por venta de servicios a terceros, Deudores por venta de propiedades, Deudores por eventos turísticos, Deudores varios, Cheques protestados, Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social.

(3) Otros activos financieros y no financieros, Cuentas por cobrar, Inversiones y Activos intangibles distintos de la plusvalía.

Al 31 de diciembre de 2019, el nivel de activos totales muestra un aumento de \$34.632 millones respecto a diciembre del 2018 y sus principales variaciones se explican fundamentalmente por:

- a. Disminución del *Efectivo y equivalente al efectivo* más *Otros Activos Financieros Corrientes* en \$3.054 millones (-3%) producto de un mayor egreso neto de flujos de financiamiento por \$3.886 millones relacionados a pagos de amortizaciones e intereses de deuda financiera, bonos corporativos y deuda bancaria (incluyendo la de Caja Gabriela Mistral) neto de la emisión de la serie T de bonos corporativos, sumada a salidas por flujos de inversiones por \$1.638 millones. Lo anterior fue compensado por el efecto de una baja en los flujos de la operación en el periodo de \$3.068 millones.
- b. Aumento de las *Colocaciones de crédito social neto* (incluye las cuentas colocaciones de crédito social neto corrientes y no corrientes; y deudores previsionales neto) en \$20.792



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

millones, como consecuencia de un alza de \$16.788 millones en el stock de la cartera de pensionados y un incremento de \$4.004 millones en el stock de la cartera de trabajadores en comparación al cierre de diciembre 2018.

- c. Aumento de la cuenta *Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar* en \$1.913 millones producto principalmente por efecto de: (i) un incremento de \$3.832 millones en la cuenta por cobrar fondos nacionales producto del déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral, cesantía y asignación familiar, producto de la estacionalidad del periodo respecto a diciembre (ii) un crecimiento en \$663 millones en la cuenta de por venta de servicios a terceros y eventos, asociados a servicios de recaudación de seguros y convenios. Esto fue compensado por (iii) \$1.415 millones producto de cuentas por cobrar por el servicio de pago de pensiones de IPS y (iv) \$1.179 millones de saldos en empresas transportadoras.
- d. Aumento en la partida de *Propiedades, plantas y equipos* en \$462 millones como resultado del incremento en edificios e instalaciones en \$1.742 millones, por compras de oficinas, neto de la baja en Terrenos, Otras propiedades y Equipamiento de tecnología por \$1.266 millones.
- e. Incremento de *Otros Activos* en \$14.519 millones como resultado principalmente de la incorporación de la línea de derecho uso de las propiedades en arrendamiento por un total de \$11.503 millones, como consecuencia de la adopción de la Norma de Información Financiera NIIF 16 "Arrendamientos".

III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31-12-2019 (MM\$)	31-12-2018 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	230.270	228.322	1.948	1%
Otros Pasivos Financieros corrientes	118.204	48.616	69.588	143%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	112.066	179.706	-67.640	-38%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	54.672	47.477	7.195	15%
Otros Pasivos (3)	20.656	7.778	12.878	166%
Total Pasivos	305.598	283.577	22.021	8%
Patrimonio	197.769	185.158	12.611	7%
Total Pasivos y Patrimonio	503.367	468.735	34.632	7%

(1) Incluye capital e intereses devengados de deuda bancaria, bonos corporativos e intereses por pagar de boletas de garantía.

(2) Incluye Beneficios por pagar, Obligaciones con terceros, Cuentas por pagar Fondos Nacionales, Retenciones, Otras cuentas por pagar, Mutuos hipotecarios endosables y no endosables por pagar.

(3) Incluye Otras provisiones, Pasivos por impuestos, Provisiones por beneficios a los empleados, Otros pasivos no financieros corrientes, Cuentas por pagar y Otros pasivos no financieros corrientes y no corrientes.

7.5. ANÁLISIS RAZONADO



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Con respecto a diciembre 2018, los pasivos totales aumentaron en \$22.021 millones (8%) y el patrimonio aumentó en \$12.611 millones (7%). Las principales variaciones son:

- a. Aumento marginal de los *Pasivos Financieros Totales* (correspondiente a las cuentas Otros pasivos Financieros Corriente y No Corrientes) en \$1.948 millones (un 1%) respecto al cierre de 2018. Esta variación se debió al efecto compensado de (i) un crecimiento en \$17.000 millones del saldo de Bonos Corporativos como resultado de la emisión de la serie T de bonos corporativos por un monto nominal de \$40.000 millones en junio del 2019, neto del pago de amortizaciones del resto de la series, (ii) una baja de deuda bancaria en \$14.161 millones producto de pago regular de acuerdo bancario, junto con el prepago de deuda financiera de Caja Gabriela Mistral, (iii) una baja de \$891 millones producto de amortización de leasing de servidores.
- b. Disminución en *Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar* en \$7.195 millones como resultado de (i) una disminución en la cuenta por pagar de prestaciones complementarias en \$7.247 millones respecto a diciembre del 2018, (ii) disminución de otras cuentas por pagar por \$589 millones de bienes y servicios y (iii) \$568 millones menos por convenios por depositar. Esto más que compensado por el incremento de la cuenta de convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social \$11.569 millones debido a aumentos en los saldos anticipados para realizar el pago de pensiones del estado, y de \$2.013 millones más en el ítem de proveedores.
- c. Aumento en \$12.878 millones en *Otros Pasivos* como resultado principal de \$11.369 millones adicionales por arrendamientos (corriente y no corriente) producto del reconocimiento de capital por arriendos como resultante de la adopción de NIIF 16.
- d. El *Patrimonio* muestra un aumento de \$12.611 millones, variación explicada principalmente por la generación de excedentes en el periodo por \$11.977 millones, más variaciones en otras reservas por \$370 millones asociados a la contabilidad de cobertura de bonos corporativos de la caja.

IV. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-dic-2019	31-dic-2018
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,32	2,26
Razón Ácida	Veces	0,49	0,91
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,55	1,53
Endeudamiento Neto (2)	Veces	1,10	1,04
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	60%	36%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	40%	64%



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Actividad			
Total de Activos	MM\$	503.367	468.735
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	1,91	1,97

Rentabilidad	Unidad	31-dic-2019	31-dic-2018
Rentabilidad del Patrimonio (4)	%	6,26%	7,68%
Rentabilidad del Activo (5)	%	2,46%	3,05%

Clasificación de Riesgo: Solvencia

FitchRating (jun-2019)	A / Estable	A- / Estable
ICR (sep-2019)	A+ / Estable	

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

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

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

(4) Definido como: Resultado dic 2019 / Promedio Patrimonio dic 2019 y dic 2018.

(5) Definido como: Resultado dic 2019 / Promedio Activos dic 2019 y dic 2018.

IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- a. Al 31 de diciembre de 2019, los indicadores de *Liquidez Corriente* y *Razón Ácida* disminuyeron de un 2,26 a 1,32 y de un 0,91 a 0,49 respectivamente. Lo anterior explicado principalmente por un aumento en la partida otros pasivos financieros corrientes en \$69.587 millones, como consecuencia de la agrupación de la deuda del acuerdo bancario al plazo menor a un año.
- b. Al 31 de diciembre de 2019, la razón de *Endeudamiento* fue de 1,55 veces el patrimonio, 0,02 veces más con respecto al 31 de diciembre de 2018 y sigue manteniéndose por debajo del límite normativo establecido por la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social) el que indica que éste no debe superar las 5,0 veces. Esto se explica por un alza en los pasivos totales del 8% neto del efecto de alza del patrimonio del 7%.
- c. La razón de *Endeudamiento neto* subió en el margen a 1,10 veces el patrimonio entre el cierre de 2018 y diciembre de 2019, en línea con el aumento en el margen de los pasivos totales netos.
- d. Respecto al *Plazo de los pasivos* (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo subió de 36% el 31 de diciembre 2018 a 60% el 31 de diciembre de 2019, producto



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

principalmente de la ubicación en un plazo menor a un año del vencimiento del acuerdo bancario (marzo 2020).

- e. El ratio de *Cartera neta sobre Deuda financiera neta* disminuye de 1,97 a 1,91 veces al 31 de diciembre de 2019 a raíz de un crecimiento en la cartera neta de \$20.792 millones, neto por un incremento de la deuda financiera neta de efectivo en mayor proporción por \$15.972 millones.
- f. Al 31 de diciembre de 2019, el indicador de *Rentabilidad del patrimonio* muestra una baja respecto a diciembre del 2018, como consecuencia de disminución en los excedentes en \$1.724 millones.

IV.2 Otras consideraciones

a. Covenants

Respecto al cumplimiento de los covenants financieros, desde sus emisiones a la fecha del presente análisis no han ocurrido eventos de incumplimiento de los covenants asociados a bonos corporativos y acuerdo con acreedores bancarios firmado el 31 de marzo del 2018. Además, a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de Los Héroes no visualiza riesgo de incumplimiento.

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus bonos corporativos y en el acuerdo con la banca son los siguientes:

a) **Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta**

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

b) **Patrimonio**

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

c) **Razón de endeudamiento neto**

Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre “Total Pasivos Netos” y “Total Patrimonio”. Para estos efectos, se entenderá por “Total Pasivos Netos” la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Pasivos” y ii) la partida que



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

en los Estados Financieros se denomina “Efectivo y equivalente al efectivo”. Por su parte, para estos efectos se entenderá por “Total Patrimonio”, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

d) Mora de cartera

Mantener una “Mora de Cartera” promedio no superior a 6,5% del total de la Cartera, calculada para cada periodo móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de CCAF Los Héroes con mora entre noventa y uno y trescientos sesenta días; y total de saldo insoluto de la Cartera de trabajadores y pensionados.

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

Obligación	Límite	Diciembre 2019	Diciembre 2018
i. Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	1,91 veces	1,97 veces
ii. Patrimonio	MM\$ 100.000 mínimo	MM\$ 197.769	MM\$ 185.158
iii. Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	1,10 veces	1,04 veces
iv. Mora de Cartera	6,5% máximo	5,26%	4,31%

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus efectos de comercio son los siguientes para las respectivas líneas:

Línea N° 80:

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



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

como la razón entre Total Pasivos y Patrimonio Total Neto, en adelante el “Nivel de Endeudamiento”. Se considerarán las cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria para los efectos del cálculo del pasivo. Por Total Pasivos se entenderá los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina “Total Pasivos”.

Al 31 de diciembre de 2019, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

N°	Nombre	Límite	31.12.2019
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 197.769
2	Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	MM\$ 10.000 Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos.	Cumple
3	Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	0,5 Veces el Total de Activos	0,01
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	1,55 veces

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en el contrato de crédito bilateral con el International Finance Corporation (IFC) son los siguientes:

a) Patrimonio sobre Activos

Mantener una razón de Total Patrimonio sobre Total Activos mayor a un 25%.

Para estos efectos, se entenderá por “Total Patrimonio” al total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”. Por otro lado, se entenderá por “Total Activos” el total de activos señalado en la partida de los Estados Financieros.

b) Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas

Mantener un Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas menor a un 15%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas a la razón entre “Partes Relacionadas” y “Total Capital”. Por “Partes Relacionadas”, se entenderá la exposición con empresas relacionadas menos su exposición con todas aquellas subsidiarias operativas dentro del negocio de leasing, factoring, finanzas del consumidor, hipotecas o inversiones. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

c) Ratio de Exposición a Mora de Cartera

Mantener un ratio de Exposición a Mora de Cartera menor a un 10%.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Se entenderá por Ratio de exposición a Cartera a la razón entre “Exposición Neta a Mora” y “Total Capital”. Para estos efectos, se entenderá por “Exposición Neta a Mora”, a la cartera con Morosidad mayor a 90 días más aquella cartera menor a 90 días susceptible de mora y la deuda reestructurada dentro de los últimos 12 meses neta de Provisiones.

Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

d) Ratio de Exposición con Grupos de Interés

Mantener una Ratio de Exposición con Grupos de Interés menor a un 10%.

Se entenderá por Ratio de Exposición con Grupos de Interés a la razón entre la mayor exposición de una persona o grupo económico con CCAF Los Héroes y el “Total Capital”. Se excluye de este cálculo a las entidades gubernamentales y al Banco Central

Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

e) Activo Fijos Netos, sobre Total Capital

Mantener una razón de los Activos Fijos Netos sobre Total Capital menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Activos Fijos Netos” a la partida de los Estados Financieros “Propiedades, Plantas y Equipos, Neto” más la partida “Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios” y por “Total Capital” el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

f) Riesgo de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo de Tasas de Interés mayor a un -10% y menor a un 10% para cada período: 0-90 días, 90-365 días, 1-3 años, 3-5 años, 5-10 años, >10 años. establecido en la tabla siguiente.

Se entenderá el “Riesgo de Tasas de Interés” como la razón entre la “Brecha de Tasas de Interés” de cada período y “Total Capital”.

Para estos efectos, se entenderá por “Brecha de Tasas de Interés” a la multiplicación entre la diferencia de la cartera neta de crédito social y los pasivos financieros en el rango de cada período de tiempo establecido, y su respectivo factor ponderador. Por “Total Capital” se entenderá el Total del Patrimonio, menos Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía y menos Activos por Impuestos Diferidos.

g) Riesgo Agregado de Tasas de Interés

Mantener un Riesgo Agregado de Tasas de Interés mayor a un -20% y menor a un 20%.

Para estos efectos, se entenderá por “Riesgo Agregado de Tasas de Interés” a la sumatoria de todos los “Riesgos de Tasas de Interés” calculados en el punto precedente.

h) Ratio de Liquidez



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

Mantener un Ratio de Liquidez mayor a un 150%

Para estos efectos, se entenderá por “Ratio de Liquidez” a la razón entre los activos con madurez menor o igual a 90 días y los pasivos con madurez igual o menor a 90 días.

N°	Nombre	Límite	Diciembre 2019
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	39,29%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,00%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	0,86%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	3,44%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital (*)	< 20%	20,15%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	-0,10%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,92%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	3,91%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	2,30%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	-0,43%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,12%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	6,73%
h)	Ratio de Liquidez (**)	> 150%	86,02%

(*) Con fecha 13 de marzo de 2019, IFC ha aprobado una dispensa sobre este indicador a un 23%, la que es aplicable en forma retroactiva entre el 31 de diciembre de 2018 y hasta el 1 de enero de 2020.

(**) Con fecha 19 de febrero de 2020, IFC ha aprobado una dispensa sobre el indicador Ratio de liquidez a un 80%, que es aplicable de forma retroactiva desde el 31 de diciembre de 2019 hasta el 15 de abril de 2020.

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que está obligado Los Héroes se revelan, con mayor detalle, en Nota 43 de los Estados Financieros CMF Consolidados.

IV.3 Indicadores de Solvencia y Liquidez

31 de diciembre de 2019	Indicador	Límite SUSESO	Medición
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-32,94%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx. 25%	-28,69%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	8,15%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-8,87%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-30,84%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	40,64%

Al 31 de diciembre de 2019, Caja Los Héroes cumple con holgura, los indicadores de Liquidez y Solvencia definidos por la SUSESO. Asimismo, posee diversas políticas y procedimientos con el fin de mantener una adecuada administración de los Riesgos a los cuales se encuentra expuesta. Para mayor detalle ver Nota 4 de los Estados Financieros CMF Consolidados.



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

VI.4. Descripción y Análisis de los Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2019 (MM\$)	31.12.2018 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	3.068	17.406	-14.338
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	-3.886	-568	-3.318
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	-1.638	-2.947	1.309
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	-2.456	13.891	-16.347

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2019 resultó en una salida neta de caja por \$2.456 millones, esto representa un menor ingreso de caja de \$16.347 millones respecto al periodo anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* fue \$14.338 millones menos respecto al año anterior producto de entre otros un mayor egreso neto de la operación de crédito social por \$22.552 millones, asociados al crecimiento de cartera colocaciones, una baja en \$15.232 millones en prestaciones complementarias. La baja anterior fue compensada por \$20.416 millones más de entradas para el pago de pensiones por el contrato con IPS.

A diciembre 2019, el *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$3.318 millones de mayores egresos respecto a diciembre del 2018, producto principalmente de mayor salida asociada a amortizaciones de pagos leasing de activos tecnológicos. Los *Flujos netos originados de actividades de inversión*, presentan una menor salida neta de caja de \$1.309 millones, producto principalmente de la venta de propiedades posterior a la fusión con Caja Gabriela Mistral, neto de la salida de caja por compra de activos intangibles.

V. Análisis de Mercado

V.1 Análisis de Mercado de Afiliación

Los Héroes se ha consolidado como uno de los tres actores principales en el mercado, ostentando una participación de un 16% en el total de afiliados al sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, alcanzando más de un millón de afiliados:

C.C.A.F.	Nº Total dic-2019	Total de Afiliados dic-2019
Los Andes	4.097.975	59%
La Araucana	1.306.522	19%
Los Héroes	1.102.165	16%
18 de Septiembre	428.239	6%
TOTAL	6.934.901	100%



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

A diciembre del 2019 la cantidad de afiliados⁴ por segmentos de la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

Los Héroes mantiene su liderazgo en el segmento de pensionados, con un 45% de participación en la industria y un incremento de 24.960 afiliados del segmento respecto a diciembre del 2018.

C.C.A.F.	N° Pensionados dic-2019	N° Pensionados dic-2018	Variación
Los Andes	422.753	441.200	-18.447
La Araucana	240.594	251.454	-10.860
Los Héroes	655.499	630.539	24.960
18 de Septiembre	137.682	130.294	7.388
TOTAL	1.456.528	1.453.487	3.041

A diciembre 2019, en el segmento de trabajadores, Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 8% y una baja en el número de afiliados de 43.568 respecto a diciembre de 2018.

C.C.A.F.	N° Trabajadores dic-2019	N° Trabajadores dic-2018	Variación
Los Andes	3.675.222	3.696.167	-20.945
La Araucana	1.065.928	1.055.272	10.656
Los Héroes	446.666	490.234	-43.568
18 de Septiembre	290.557	294.647	-4.090
TOTAL	5.478.373	5.536.320	-57.947

V.2 Análisis de Mercado de Stock de Créditos Sociales

La industria de Cajas se ha concentrado principalmente en los créditos sociales. Según datos al 30 de septiembre de 2019⁵, el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

	Total Cartera* (MM\$)			
	30-09-2019		31-12-2018	
Los Andes	1.541.289	66%	1.434.111	65%
La Araucana	334.922	14%	335.165	15%
Los Héroes	323.073	14%	313.603	14%
18 de septiembre	126.522	5%	116.689	5%
Total	2.325.805	100%	2.199.568	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.

Fuente: EEFF cajas a sep 2019

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 14% del total de Stock de Crédito Social de la industria, ubicándose en el tercer lugar.

⁴ Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>

⁵ Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis razonado.

7.6. ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS DE SUBSIDIARIAS

Estados de Situación Financiera Clasificados Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		Los Héroes SpA		Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	
	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 MM\$	2018 MM\$
Activos										
Activos corrientes										
Efectivo y equivalentes al efectivo	638.974	430.420	5.663	4.109	653	807.534	15.000		1.813	870
Otros activos financieros, corrientes	125.832	48.070			-					
Instrumentos para negociación									300	
Otros activos no financieros, corrientes	2.292	-							275	
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	938.712	693.296			501	875				
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	159.696	325.907	2	2		82.550		875	64	
Inventarios	65	24								
Impuestos por recuperar					853					
Total de Activos corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	321	321								
Activos corrientes totales	1.865.892	1.498.038	5.665	4.111	2.007	890.959	15.000	875		
Activos no corrientes										
Inversiones contabilizadas utilizando el metodo de la participación							2.833	872		
Otros activos financieros no corrientes										
Intangibles									440	237
Propiedades, plantas y equipo	174.906	193.801							27	
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corriente										
Activos por impuestos diferidos									412	
Total de activos no corrientes	174.906	193.801					2.833	872		
Total de activos	2.040.798	1.691.839	5.665	4.111	2.007	890.959	17.833	1.747	3.331	1.107
Pasivos y Patrimonio										
Pasivos corrientes										
Otros pasivos financieros, corrientes	27.892								38	
Obligaciones por cuentas de provisión de fondos para tarjetas de pago									3	
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	1.040.637	800.213	2.152			14.087	2.248	96	240	5
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	120.887	10.230				874.865	4.008	1.747	16	295
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	136.997	115.811							249	
Otros pasivos no financieros corrientes	64.095	59.182								
Pasivos corrientes totales	1.390.508	985.436				888.952	6.256	1.843		
Pasivos no corrientes										
Otros pasivos no financieros, no corrientes	42.388	21.329								
Total de pasivos no corrientes	42.388	21.329								
Patrimonio										
Fondo social	685.074	574.735	4.111	3.987	62.631	62.631	15.000		3.869	870
Ganancias (pérdidas) acumuladas	-77.172	110.339	-598	124	-62.098	-62.098	-3.423	-96	-63	
Otras Reservas					1.474	1.474				
Utilidad (Pérdida) del ejercicio									-1.021	-63
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	607.902	685.074	3.513	4.111	2.007	2.007	11.577	-96	2.785	807
Participación no controladora										
Patrimonio total	607.902	685.074	3.513	4.111	2.007	2.007	11.577	-96	2.785	807
Total de patrimonio y pasivos	2.040.798	1.691.839	5.665	4.111	2.007	890.959	17.833	1.747	3.331	1.107



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

7.6. ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS DE SUBSIDIARIAS

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		Los Héroes SpA		Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	
	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 MM\$	2018 MM\$
Ganancia (pérdida)										
Ingresos de actividades ordinarias	4.376.663	2.880.756								
Ingresos por intereses y reajustes									4	
Otros ingresos por naturaleza	1.000	535.239								
Resultado neto de operaciones financieras									29	
Materias primas y consumibles utilizados	-186.743	-154.336								
Gastos por beneficios a los empleados	-1.367.780	-1.247.237							-798	
Gasto por depreciación y amortización	-74.013	-60.288							-15	
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período		-2.712								
Otros gastos por naturaleza	-2.829.439	-1.825.148	-5.899		-92	-92	-2.243	-96	-653	-63
Otras ganancias (pérdida)	2.325	-16.518	5.301	124						
Ingresos financieros		-14								
Costos financieros										
Resultados por unidad de reajuste	815	597								
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación							-1.021			
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	-77.172	110.339	-598	124	-92	-92	-3.264	-96	-1.433	-63
Gasto por impuesto a las ganancias		-							412	
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	-77.172	110.339	-598	124	-92	-92	-3.264	-96	1.021	-63
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas										
Ganancia (pérdida)	-77.172	110.339	-598	124	-92	-92	-3.264	-96	1.021	-63
Ganancia (pérdida) atribuible a										
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	-77.172	110.339	-598	124	-92	-92	-3.264	-96	1.021	-63
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras										
Ganancia (pérdida)	-77.172	110.339	-598	124	-92	-92	-3.264	-96	1.021	-63



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

7.6. ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS DE SUBSIDIARIAS

Estados Consolidados de Flujos de Efectivo Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		Los Héroes SpA		Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	
	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 MM\$	2018 MM\$
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	5.134.353	3.328.361			87.430					
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	1.000	535.000	5.301		-869.120	869.120				
Otros cobros por actividades de operación	131	3.595								
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-3.023.145	-2.303.505	-3.747	-1.609	-25.191				-787	
Pagos a y por cuenta de los empleados	-1.235.506	-1.169.122							-493	
Otros pagos por actividades de operación	-625.566	-241.727				-61.494				
Intereses pagados	-									
Intereses recibidos	-								4	
Ingresos (gastos) por impuestos a las ganancias	-									
Otras entradas (salidas) de efectivo	-160	6.304				-92			-1	
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	251.107	158.906	1.554	-1.609	-806.881	807.534			-1.277	
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión										
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	271	1.509								
Compras de propiedades, planta y equipo	-70.716	-38.418							-29	
Compra de activos intangibles									-450	
Compras de otros activos a largo plazo		-								
Otras entradas (salidas) de efectivo		-							-300	
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-70.445	-36.909							-779	
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación										
Importes procedentes de aportes de capital							15.000		2.999	870
Importes procedentes de préstamos de corto plazo	27.892									
Total importes procedentes de préstamos										
Pagos de préstamos										
Otras entradas (salidas) de efectivo										
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	27.892						15.000		2.999	870
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	208.554	121.997	1.554	-1.609	-806.881				943	
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	208.554	121.997	1.554	-1.609					943	
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	430.420	308.423	4.109	5.718	807.534				870	
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	638.974	430.420	5.663	4.109	653	807.534	15.000		1.813	870



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria

7.6. ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS DE SUBSIDIARIAS

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados Resumidos

	Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo los Héroes		Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional los Héroes		Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		Los Héroes SpA		Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	
	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2019 MM\$	2018 MM\$
Saldo inicial reexpresado	685.074	574.737	4.111	3.987	2.007	2.099	-96		807	
Cambios en el patrimonio									3.806	
Resultado integral										
Ganancia (pérdida)	-77.172	110.339	-598	124		-92	-3.264	-96	-1.021	-63
Otro resultado integral										
Resultado integral	-77.172	110.339	-598	124		-92		-96	-1.021	-63
Emisión de capital en acciones										870
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios							14.937			
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera		-2								
Total de cambios en patrimonio		110.337	-598	124		-92	11.673	-96	2.785	807
Saldo final del período actual	607.902	685.074	3.513	4.111	2.007	2.007	11.577	-96	2.785	807



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
- 7. Estados financieros**
8. Acerca de esta memoria



MEMORIA
INTEGRADA
2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros
8. Acerca de esta memoria

8. ACERCA DE ESTA MEMORIA

NUESTRO PROPÓSITO:

SEGUIR HACIENDO

LAS COSAS BIEN



8. ACERCA DE ESTA MEMORIA



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria



Contribuir al Desarrollo Sostenible es parte de nuestro propósito como caja de compensación y del rol social que nos mueve día a día. El cumplimiento de la legislación que nos rige y los estándares que fijan las entidades reguladoras es la base de nuestro funcionamiento. Más allá de ello, como organización estamos constantemente innovando y buscando formas de atender a las necesidades de nuestros(as) afiliados(as) y los desafíos que nos presentan el entorno y nuestros grupos de interés.

En esta Memoria Integrada 2019 – la tercera de esta modalidad – damos cuenta de nuestra gestión durante este año, respondiendo a los requerimientos de información de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Y, junto con ello, presentamos la información relevante acerca de los programas, iniciativas y acciones que realizamos, varias de las cuales representan contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Organización de Naciones Unidas, como hemos descrito en la página 17 de esta publicación.

Para la entrega de información de sostenibilidad, hemos utilizado como guía los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en su versión esencial, y también indicadores propios de nuestra caja. GRI es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

8. ACERCA DE ESTA MEMORIA

8.1. PROCESO DE MATERIALIDAD

Para el actual período, realizamos un estudio de materialidad con el objetivo de definir los temas relevantes tanto para la organización como los grupos de interés con los cuales nos vinculamos, en torno a los pilares que constituyeron nuestro actuar y responsabilidad social en 2019.

La indagación tuvo lugar entre los meses de diciembre 2019 y enero 2020, y el proceso se basó en la metodología GRI aplicando tres etapas, en las cuales se combinaron distintos métodos de recolección de información:

1. Revisión de fuentes secundarias sobre tenencias de sostenibilidad en el sector de las cajas de compensación y la seguridad social: para ello, se analizaron reportes de sostenibilidad, encuestas y estudios propios, estándares internacionales y estudios del IPS en protección social y plataformas. A partir de este análisis, se elaboró una lista de 18 temas económicos, sociales y ambientales. Con estos aspectos reconocidos, se inició la fase siguiente.

2. Identificación de asuntos relevantes: en esta etapa, se aplicaron entrevistas a gerentes de Los Héroes, se realizó una encuesta en línea a colaboradores(as) y se hicieron entrevistas a afiliados(as) y representantes de empresas adherentes. A través de estos instrumentos, debidamente calibrados en su representatividad, se lograron identificar los temas que generan mayor interés y expectativas para los(as) consultados(as).

3. Priorización de los temas materiales: con el fin de puntuar los aspectos identificados, se creó un sistema de cálculo que permitió ponderar los temas según el nivel de relevancia asignado por cada grupo participante.

8.2. TEMAS MATERIALES

Los principales temas materiales que se enumeran como resultado de este ejercicio de priorización representan los ámbitos de acción más importantes en la gestión de la organización durante 2019 y, a la vez, se condicen con las principales inquietudes de los grupos de interés consultados respecto a su relación con Los Héroes.

Todos los temas que se mencionan son relevantes, pero difieren en sus grados de importancia según impacten a nuestra caja o revistan mayor interés para los diferentes actores con los cuales nos relacionamos. Los cuatro temas destacados (inclusión financiera, servicio de calidad, calidad de vida laboral y desarrollo de nuevos beneficios), al ser considerados prioritarios tanto para la organización como los grupos de interés, tienen en esta Memoria Integrada un tratamiento más profundo que considera tanto el contexto (por qué es prioritario) como el enfoque de gestión (qué hacemos en Los Héroes para hacernos cargo del tema).

Ranking de temas materiales 2019*:

Temas	Ámbito
1. Inclusión financiera	SOCIAL
2. Servicio de calidad	SOCIAL
3. Calidad de vida laboral	LABORAL
4. Desarrollo de nuevos beneficios	SOCIAL
5. Equidad de género	LABORAL
6. Anticorrupción	SOCIAL
7. Diversidad, inclusión y no discriminación	SOCIAL
8. Gobierno corporativo	SOCIAL
9. Comunidades locales	SOCIAL
10. Ética y transparencia corporativa	SOCIAL

*Los 4 primeros temas de este ranking han sido desarrollados con mayor profundidad en esta memoria.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria

8.3. GRUPOS DE INTERÉS

En Los Héroes mantenemos vínculos cercanos y de colaboración con diversos grupos de interés, con quienes llevamos relaciones directas y constructivas. Los principales grupos son:

AFILIADOS(AS)

Pensionados(as) y trabajadores(as) afiliados(as), departamentos de Recursos Humanos de las entidades empleadoras.

USUARIOS(AS) PÚBLICOS Y PRIVADOS

Pensionados(as) y beneficiarios(as) sociales del IPS, pensionados(as) de AFP y compañías de seguro, usuarios(as) del servicio de recargas telefónicas, beneficiarios(as) de subsidios Ley SANNA, entre otros.

COLABORADORES

Todos los trabajadores(as) de Los Héroes y sindicato que los agrupa. Incluye el personal de entidades filiales y también podría incluir a los colaboradores(as) de empresas proveedoras externas, según la naturaleza de la relación que tienen con nuestra organización.

COMUNIDAD

Público en general, representado a través de diferentes organizaciones de pensionados(as), trabajadores(as) y consumidores(as).

AUTORIDADES

Instituciones del Estado, entidades reguladoras, servicios públicos, parlamentarios y autoridades del gobierno.

MERCADO DE CAPITALES

Inversionistas y empresas de apoyo financiero.

GREMIOS DE EMPRESAS

Industria y asociaciones empresariales relevantes para Los Héroes.

PROVEEDORES

Proveedores locales y nacionales, que entregan productos o realizan servicios para nuestra caja.

OPINIÓN PÚBLICA

Prensa nacional, redes sociales y líderes de opinión.

ONG

Fundaciones y organizaciones sin fines de lucro que son relevantes para Los Héroes.



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria



8.3. GRUPOS DE INTERÉS



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria

Grupo	Canales de información	Canales de relacionamiento
AFILIADOS (Pensionados(as) y trabajadores(as))	Portal web	Asistente virtual
	Redes sociales	Sucursal virtual
	Vía telefónica	Call center
	Mail corporativo	Red de sucursales
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	Ejecutivos presenciales
	Videos corporativos	Eventos corporativos
	Medios de comunicación	Iniciativas sociales
	Memoria corporativa	Mailing corporativos
	Campañas	
	Estudios	
USUARIOS	Portal web	Asistente virtual
	Redes sociales	Sucursal virtual
	Vía telefónica	Call center
	Mail corporativo	Red de sucursales
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	Ejecutivos presenciales
	Videos corporativos	Eventos corporativos
	Medios de comunicación	Iniciativas sociales
	Memoria corporativa	Mailing corporativos
	Campañas	
	Estudios	
COLABORADORES	Portal web internas (Intranet y canal de denuncia)	Eventos corporativos
	Vía telefónica	Iniciativas sociales
	Mail corporativo	Mailing corporativos
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	Comunicados internos
	Videos corporativos	
	Medios de comunicación	
	Memoria corporativa	
	Campañas	
Estudios		

8.3. GRUPOS DE INTERÉS

Grupo	Canales de información	Canales de relacionamiento
COMUNIDAD	Portal web	Asistente virtual
	Redes sociales	Sucursal virtual
	Vía telefónica	Call center
	Mail corporativo	Red de sucursales
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	Ejecutivos presenciales
	Videos corporativos	Eventos corporativos
	Medios de comunicación	Iniciativas sociales
	Memoria corporativa	
	Campañas	
Estudios		
AUTORIDADES	Portal web	Reuniones de gestión e información
	Redes sociales	Eventos corporativos
	Vía telefónica	Mailing corporativos
	Mail corporativo	
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	
	Videos corporativos	
	Medios de comunicación	
	Memoria corporativa	
Campañas		
MERCADO CAPITALES	Portal web	Reuniones de gestión e información
	Redes sociales	Eventos corporativos
	Vía telefónica	Mailing corporativos
	Mail corporativo	
	Información impresa (Reporte Contribución Social)	
	Videos corporativos	
	Medios de comunicación	
	Memoria corporativa	



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria

8.3. GRUPOS DE INTERÉS

Grupo	Canales de información	Canales de relacionamiento
GREMIOS	Portal web	Reuniones de gestión e información
	Redes sociales	Eventos corporativos
	Vía telefónica	Mailing corporativos
	Mail corporativo	
	Información impresa (Reporte Contribución Social)	
	Videos corporativos	
	Medios de comunicación	
	Memoria corporativa	
	Campañas	
Estudios		
PROVEEDORES	Portal web	Eventos corporativos
	Redes sociales	Iniciativas sociales
	Vía telefónica	Mailing corporativos
	Mail corporativo	Reuniones de gestión e información.
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	
	Videos corporativos	
	Medios de comunicación	
Memoria corporativa		
OPINION PÚBLICA	Portal web	Eventos corporativos
	Redes sociales	Iniciativas sociales
	Vía telefónica	Mailing corporativos
	Mail corporativo	Comunicados de prensa
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	Gestión de prensa
	Videos corporativos	
	Medios de comunicación	
	Memoria corporativa	
	Campañas	
Estudios sobre valor y satisfacción		
ONG Y FUNDACIONES	Portal web	Eventos corporativos
	Redes sociales	Iniciativas sociales
	Vía telefónica	Mailing corporativos
	Mail corporativo	Reuniones de gestión e información.
	Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social)	
	Videos corporativos	
	Medios de comunicación	
Memoria corporativa		
Campañas		



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria

8.4. TABLA DE INDICADORES GRI

ÍNDICE GRI	CONTENIDO	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	3
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	45
102-3	Ubicación de la sede	3
102-5	Propiedad y forma jurídica	7
102-6	Mercados servidos	46-68
102-7	Tamaño de la organización	47-68-69
102-8	Información sobre empleados	76
102-9	Cadena de suministro	44
102-11	Principio o enfoque de precaución	41
102-13	Afiliación a asociaciones	19
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	42
102-18	Estructura de gobernanza	24
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	28-29
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	28
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	27
102-25	Conflictos de intereses	42
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	24-26
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	24-30
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	29
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	29-31
102-35	Políticas de remuneración	37
102-40	Lista de grupos de interés	302
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	75
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	301
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	94-95
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	301
102-47	Lista de temas materiales	201
102-50	Período objeto del informe	301
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3



MEMORIA INTEGRADA 2019

1. Somos Los Héroes
2. Gobierno Corporativo
3. Nuestro modelo
4. Valor social
5. Nuestra organización
6. Información financiera
7. Estados financieros

8. Acerca de esta memoria



 **LOS HEROES**[®]