



**MEMORIA
INTEGRADA 2020**

65 AÑOS ENTREGANDO
CONTRIBUCIÓN SOCIAL



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

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:**

María Verónica Villarroel, gerenta de Personas
y Comunicaciones

Teléfono:

56 2 296 48 118

Correo electrónico:

mvillarroel@losheroes.cl

**Contacto con
inversionistas:**

Jorge Oliva Mol, gerente de Administración y
Finanzas

Teléfono:

56 2 296 48 212

Correo electrónico:

relacioninversionistas@losheroes.cl



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

1.1. Carta del presidente	05
1.2. Nuestra identidad	09
1.3. Cifras 2020	10
1.4. Nuestra historia	13
1.5. Hitos 2020	16
1.6. Cajas de compensación de Chile	18
1.7. Aporte a los ODS	24

**2. GOBIERNO CORPORATIVO**

2.1. Modelo de Gobierno Corporativo	27
2.2. Representación y elección del Directorio	30
2.3. Comités del Directorio	33
2.4. Asesorías al Directorio	37
2.5. Alta Administración y principales ejecutivos(as)	39
2.6. Remuneraciones, incentivos e indemnizaciones	43
2.7. Gestión de riesgo	46
2.8. Tema material: ética y cumplimiento	48

**3. NUESTRO MODELO**

3.1. Modelo de funcionamiento	51
3.2. Qué hacemos	52
3.3. A quiénes atendemos	53
3.4. Cómo atendemos	54
3.5. Tema material: continuidad de servicio	58
3.6. Calidad de atención	61

**4. VALOR SOCIAL**

4.1. Contribución social	65
4.2. Inclusión social financiera	72
4.3. Tema material: contribución a políticas públicas	76
4.4. Tema material: iniciativas sociales	78

**5. NUESTRA ORGANIZACIÓN**

5.1. Dotación y diversidad	81
5.2. Tema material: compromiso con la equidad de género	83
5.3. Tema material: clima laboral	87
5.4. Formación y capacitación	91
5.5. Relaciones laborales	92

**6. INFORMACIÓN FINANCIERA**

6.1. Fuentes de financiamiento	94
6.2. Resumen de indicadores financieros consolidados	96
6.3. Bienes raíces	97
6.4. Estructura de entidades relacionadas	103
6.5. Subsidiarias	104
6.6. Proveedores	107
6.7. Clientes(as)	107
6.8. Marcas, licencias y concesiones	107
6.9. Hechos esenciales	108
6.10. Declaración de responsabilidad	109

**7. ACERCA DE ESTA MEMORIA**

7.1. Alcance y principios	111
7.2. Grupos de interés	112
7.3. Proceso de materialidad	117
7.4. Temas materiales	118
7.5. Tabla de indicadores	119

**8. ESTADOS FINANCIEROS**

8.1. Informe del auditor independiente	123
8.2. Declaración de responsabilidad EE.FF	125
8.3. Resumen hechos esenciales	126
8.4. Estados financieros consolidados	130
8.5. Análisis razonado	293
8.6. Estados financieros resumidos subsidiarias	316



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



1. SOMOS LOS HÉROES

Cumplimos 65 años y nos hemos transformado en una plataforma de bienestar e innovación social que sirve a más de un millón de afiliados(as) con prestaciones, beneficios y oportunidades de valor social, demostrando en plena crisis sanitaria que nuestra vocación de servicio está más firme que nunca.

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros



1.1. CARTA DEL PRESIDENTE

Amigas y amigos:

En representación del Directorio de Caja de Compensación Los Héroes, me corresponde presentarles en esta Memoria Integrada los resultados de nuestra gestión durante 2020, periodo de grandes complejidades y desafíos, que enfrentamos con la vocación social que nos caracteriza.

En el contexto de incertidumbre vivido también fuimos puestos a prueba, como toda la sociedad. Nuestro país ha experimentado una crisis extrema, con consecuencias lamentables en todos los ámbitos y por todos conocidas.

Para Los Héroes, que en 2020 cumplió 65 años de existencia, fue un año en que nuestra trayectoria se unió a una fuerte capacidad de adaptación e innovación para lograr servir a quienes confiaron en nosotros, manteniendo en todo momento la continuidad de las operaciones, con un foco prioritario en los segmentos más vulnerables.

Compromiso social

Durante este año nos volcamos a responder requerimientos urgentes buscando formas seguras de atender a beneficiarios(as) y usuarios(as) en los momentos que más lo necesitaron, con el máximo cuidado sanitario para nuestros(as) colaboradores(as) y afiliados(as).

Adecuamos los horarios de atención, abrimos los fines de semana, realizamos pagos no presenciales a través de la Tarjeta Prepago Los Héroes, transformándonos en un vehículo confiable para efectuar los pagos de emergencia del Estado. Logramos entregar cerca de 200.000 bonos Covid, 3,4 millones de Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), 6 millones de beneficios estatales en sucursales y otros 530.000 en nuestra red móvil.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

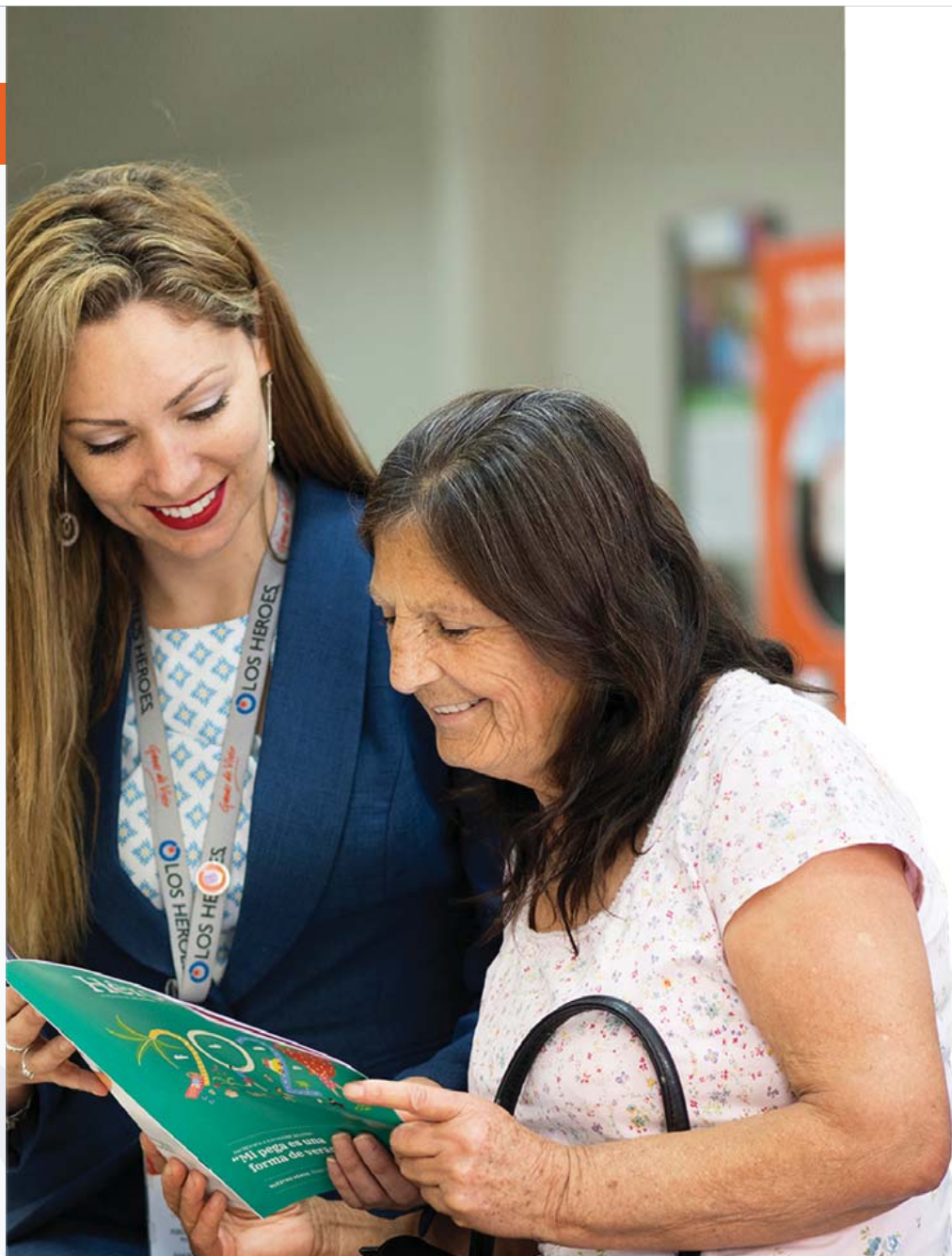
6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Así, no solo cumplimos con nuestra responsabilidad de hacer los pagos a más de un millón de pensionados(as) en todo el país y distribuir los distintos beneficios estatales que se nos encargaron, sino que también fortalecimos el rol social de Caja Los Héroes entregando nuevos servicios que nos hicieron parte de la solución para cientos de miles de chilenos(as).

Sabemos la importancia de nuestro rol, por lo que adoptamos todas las medidas necesarias para mantener la continuidad operacional otorgando un servicio de calidad. De esta forma, nos convertimos en la red de servicios de seguridad social más completa del país, aportando a la inclusión social, la integración y una mejor calidad de vida de todos(as) nuestros(as) afiliados(as) y pensionados(as).

Si bien ya veníamos incorporando tecnología y digitalización a varios de nuestros procesos, las circunstancias impuestas por la pandemia nos impulsaron a acelerar dicha transformación. Esto significó fortalecer nuestros canales digitales para que las personas recibieran prestaciones de calidad sin tener que salir de sus hogares. De este modo logramos generar cambios disruptivos en dar respuesta a consultas, procesar solicitudes y entregar información sobre beneficios sociales. Una muestra de ello es que la asistente virtual incrementó en más de un 400% sus respuestas, con alrededor de 2 millones de interacciones, conectándonos directamente con nuestros(as) afiliados(as) de modo seguro y oportuno.

El contexto económico, social y sanitario por el que está pasando el país ha dejado en evidencia la importancia de nuestra contribución. Cumplimos un rol activo en el ámbito de la seguridad social, pues prestamos servicios esenciales que nos permiten llegar a sectores vulnerables, aumentando el bienestar de las personas como un real apoyo para miles de familias.

Desde esa perspectiva, durante 2020 en Los Héroes nos mantuvimos siempre cerca de nuestros(as) afiliados(as) y adaptamos los formatos de sus beneficios en aquellos casos que se requería. En salud, reforzamos las consultas a \$990, sumando la de geriatría, incorporamos convenios de telemedicina, fortalecimos los descuentos para medicamentos y pusimos en marcha convenios con farmacias para despacho a domicilio. Hacia fines de año, además, llevamos atención médica primaria gratuita a 47 localidades a lo largo de Chile en el Camión de Salud Los Héroes, equipado con tres boxes clínicos atendidos por tres profesionales de salud.

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

En sucursales entregamos 30.000 kits de protección a aquellos(as) pensionados(as) que no contaban con redes de apoyo y debían salir a abastecerse de insumos básicos. En esa misma línea y reforzando el estar cerca de nuestros(as) pensionados(as), aumentamos las llamadas de acompañamiento en un 46%, con más de 100.000 atenciones consistentes en conversaciones con adultos(as) mayores. Los talleres que se hacían en sucursales modificaron su modalidad mediante el envío de los materiales y los instructivos a domicilio para que las personas pudieran seguir haciendo sus tejidos, bordados y pinturas.

Entre las medidas más valoradas por nuestros(as) afiliados(as) en los momentos más duros de la pandemia estuvieron el diferimiento individual de hasta tres cuotas de crédito social, la activación de seguros de cesantía y el diferimiento de créditos sociales para trabajadores de 1.630 empresas acogidas a la Ley de Protección del Empleo.

Como resultado de estas y otras medidas, 735.091 personas recibieron 3,9 millones de beneficios, de los cuales más de un millón fueron de salud.

No puedo dejar de destacar que esta capacidad de actuar ágil y efectiva, demostrada en los hechos y con soluciones concretas, se basa en las fortalezas organizacionales de Caja Los Héroes, las que hemos ido construyendo a lo largo del tiempo. La más importante de ellas es el compromiso social, valor fundamental que sostiene a los otros, con cercanía, transparencia, creatividad y calidad.

Diversificación y solidez financiera

Como institución sin fines de lucro, destinamos nuestros recursos a beneficios sociales para nuestros(as) afiliados(as) o reinvertimos para crecer y tener aún más afiliados(as). En ese aspecto, resulta relevante recordar que desde hace algunos años hemos dado pasos significativos en materia de solidez financiera, con crecimiento sostenido de nuestros excedentes. De esta forma, nos hemos consolidado como la segunda caja más grande en patrimonio en el país.

En 2020, el BID-Invest nos otorgó un préstamo por US\$50 millones para potenciar nuestro programa de inclusión financiera a través del otorgamiento de créditos sociales. El crédito forma parte de la estrategia de diversificación de financiamiento

que comenzamos en 2018, la cual busca acceder a distintas fuentes, como, por ejemplo, el acuerdo con la Corporación Financiera del Grupo Banco Mundial y la colocación de dos bonos sociales en la Bolsa de Comercio, siendo la primera caja de compensación en realizar esta acción.

Todo ello es el resultado de la estrategia decidida que hemos seguido en los últimos años para fortalecer y diversificar las fuentes de financiamiento. En esa línea, es importante destacar que Fitch Ratings mantuvo la clasificación de riesgo de Caja Los Héroes con perspectiva favorable.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Aportar valor

En esta memoria les presentamos los distintos aspectos de nuestra gestión durante el ejercicio 2020 desde una perspectiva de sostenibilidad, concepto que en Los Héroes entendemos como la forma de aportar valor a nuestros grupos de interés. Con ese fin, fomentamos relaciones de cooperación activa con ellos, para proyectar a la institución en el largo plazo y mejorar de manera continua nuestra oferta para el bienestar de los(as) afiliados(as).

Nos es grato contarles que hace un año adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, asumiendo un compromiso con sus Diez Principios relacionados con los derechos humanos, el cuidado del medioambiente y la probidad en la gestión de las instituciones. A ese marco de actuación sumamos la posibilidad de contribuir con nuestras acciones e iniciativas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, lo cual nos motiva y alienta enormemente.

Por esa razón destaco que un aspecto relevante de nuestra gestión en 2020 fue recibir el Sello Iguala-Conciliación de parte del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, que reconoce a las instituciones que incluyen en sus políticas de negocio medidas para enfrentar y superar la desigualdad de género. En Los Héroes estamos decididos a desarrollar formalmente una cultura organizacional inclusiva, libre de discriminación y de violencia, que fomente la diversidad, que potencie el desarrollo, la conciliación y corresponsabilidad, entregando oportunidades profesionales a las mujeres en nuestra organización. Asimismo, queremos ser un vehículo que nos permita transmitir e impulsar este mensaje a la mayor cantidad de empresas que hoy se encuentran afiliadas.

La experiencia vivida en el último año nos impulsa a seguir revisando y detectando necesidades sociales. Porque hemos visto que en situaciones de crisis es más relevante que nunca que las personas, especialmente las más vulnerables, cuenten con recursos económicos, redes de apoyo y entornos seguros.

Tenemos la máxima disposición de seguir profundizando nuestro rol social para estar a la altura de estos desafíos. 65 años de historia nos hacen querer ir más allá para ofrecer lo mejor a quienes confían en nosotros.

Alfredo Kunze Schütze
Presidente del Directorio

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

1.2. NUESTRA IDENTIDAD



Propósito

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

Somos personas que impulsamos la transformación de una sociedad 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 de aquellas excluidas o invisibilizadas, ofreciéndoles oportunidades y experiencias que generen valor; queremos hacerlas activas, vigentes y partícipes de una sociedad 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... inclusivo, innovador y más alegre.



Valores

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

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



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

1.3. CIFRAS 2020

Atención



1.500.000

usuarios(as) de redes de pago social



1.079.133

afiliados(as)



665.669

pensionados(as)
afiliados(as)



413.464

trabajadores(as)
afiliados(as)



10.739

entidades empleadoras
adherentes

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Beneficios



1,5 millones
de descuentos en farmacia



Más de 1 millón
de beneficios en salud



1 millón
de atenciones médicas en especialidades
con mayor lista de espera en el país



976.356
usos de convenios, destacando descuento
en gas (607.288)



735.091
personas recibieron **3,9 millones**
de beneficios



188.521
participación en eventos familiares
y actividades online



13.489
seguros individuales



68%
de nuestros(as) afiliados(as)
obtuvo al menos un beneficio

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

Créditos sociales



MM\$ 100.657
otorgados en créditos sociales



126.916
créditos sociales

Red y canales de atención

173

sucursales a lo
largo de Chile

80%

de satisfacción neta

1.373

puntos de pago rural

120.822

personas atendidas en puntos
de pago rural

604.949

visitas a la sucursal virtual

Pagos



14.660.028
pagos IPS efectuados en sucursales



1.332.322
pagos en zonas rurales

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

1.4. NUESTRA HISTORIA

65 años al servicio de los chilenos

Nuestra caja cumplió 65 años de existencia, los mismos que se requieren en Chile para que una persona pueda pensionarse. Partimos en 1955, cuando la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas AG (ASIMET) decidió crear una entidad para administrar las asignaciones familiares de los trabajadores del gremio, con el propósito de brindarles mayor protección social. Nuestra operación se inició con 20 empresas y 6.000 afiliados (as).

En más de seis décadas hemos acompañado a la sociedad chilena en su transformación, conociendo en profundidad muchas de sus necesidades. Esto nos ha hecho crecer y evolucionar para convertirnos en lo que somos hoy: una plataforma de bienestar e innovación social que sirve a más de un millón de afiliados(as) con servicios, beneficios y oportunidades de valor social. Además, hoy día atendemos a 1,5 millones de usuarios(as) en prestaciones de seguridad social otorgadas por el Estado.

En 2020 demostramos una vez más que la genuina preocupación por las personas es el activo más importante de Los Héroes. Nos mueve estar cerca de nuestros(as) afiliados(as) y prestar servicios sociales esenciales como son, entre muchos otros, los pagos del Estado para quienes más lo necesitan.

Hoy, nuestra vocación de servicio es más fuerte que nunca.

El Chile de 1955

La década de 1950 fue una de acontecimientos y cambios históricos en el mundo, que influyeron también en nuestro país. En 1955, mientras Estados Unidos declaraba segura y efectiva la vacuna contra la polio, Europa, con una población dañada y empobrecida por la guerra, impulsaba medidas sociales e iniciaba alianzas que fueron las bases de la actual Unión Europea.

En Chile, las mujeres habían ganado seis años antes el derecho a votar en las elecciones presidenciales y parlamentarias e iban haciéndose lentamente espacio en los ámbitos de educación, trabajo y participación política. Las condiciones económicas, en tanto, eran deficientes y gran parte de la población vivía en la pobreza.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

Línea de tiempo

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.



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 e incluye la posibilidad de otorgar créditos sociales y administrar subsidios.

1989

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



2004

Somos la primera caja de compensación en implementar prácticas de Gobierno Corporativo.

2005

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

2008

Somos la primera caja que emite un instrumento de deuda de corto plazo en el mercado de capitales (efectos de comercio).

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.

2013

Colocamos tres bonos corporativos, por un monto superior a UF 3,5 millones.

2014

Realizamos nuestros primeros diálogos comunitarios con agrupaciones de pensionados.



2016

Colocamos un bono corporativo por \$33.000 millones a cinco años, con una tasa del 6,8% anual, destinado a refinanciar pasivos.

2017

Nuestra caja se adjudica, nuevamente, la licitación de pagos de beneficios sociales del Estado para el periodo 2018-2022.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

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 filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

Colocamos nuestro primer Bono Social en la Bolsa de Comercio 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 Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y en revelar en Notas a los Estados Financieros trimestrales las provisiones bajo la normativa IFRS9.

Emitimos un segundo bono social por \$40.000 millones, y así continuamos consolidando la solidez financiera de nuestra institución.

2019

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) autoriza a nuestra filial Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. a emitir medios de pago con provisión de fondos.

Documentos constitutivos

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

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



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

1.5. HITOS 2020

Atención en pandemia

2020 fue un año sin precedentes. Sin duda, un periodo de enormes desafíos que asumimos con el compromiso social y la vocación de servicio que nos caracterizan. Desde el inicio de la pandemia del Covid-19 mantuvimos operativa nuestra red de sucursales para pagar 10,7 millones de pensiones en el año, junto con entregar 3,4 millones de beneficios estatales de emergencia.

Con una notable capacidad de adaptación e innovación, adecuamos los horarios de atención de nuestras sucursales, implementamos métodos de pago no presenciales mediante la cuenta de Prepago Los Héroes y colaboramos activamente con las autoridades en la implementación de distintas medidas para ayudar a los(as) más afectados (as) por la pandemia. Una de ellas fue apoyar a la Administradora de Fondos de Cesantía con el pago del monto de los seguros, poniendo a disposición 15 de nuestras sucursales para cubrir el mayor volumen de atención dada la contingencia.

Respecto a nuestros(as) propios(as) afiliados(as) llevamos a cabo el diferimiento individual de hasta tres cuotas de créditos sociales y activación de seguros de cesantía para trabajadores(as) de 1.630 empresas acogidas a la Ley de Protección del Empleo.

Todo este trabajo lo hicimos siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias para cuidar siempre a nuestros(as) colaboradores(as) y al público, con sanitización permanente de nuestras sucursales, acceso controlado para resguardar el aforo dentro de espacios cerrados, uso de mascarillas, guantes y protectores faciales.

En suma, podemos decir con orgullo que hemos estado presentes en todo momento para contribuir a aliviar la crisis sanitaria y sus efectos, como parte de una red de soluciones para miles de personas afectadas.

5.946.060

pagos de beneficios estatales en sucursales

3.338.685

pagos IFE realizados en sucursales

191.906

bonos Covid entregados

77.357

tarjetas de prepago entregadas para abono de pensión

7.398

diferimientos por Ley de Protección del Empleo

4.361

pagos del 10% de AFP Hábitat en sucursales

1.630

empresas beneficiadas por Ley de Protección del Empleo



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

HITOS 2020

Préstamo de BID Invest

Esta organización internacional nos otorgó un préstamo por US\$50 millones, con un plazo de seis años que incluye un periodo de gracia de dos años, con el objetivo de profundizar y expandir nuestros programas de inclusión financiera.

Fitch ratifica clasificaciones

La agencia clasificadora de riesgo Fitch Rating confirmó las clasificaciones en escala nacional de largo y corto plazo de nuestra caja en categoría A/Estable y N1/Estable.

Sello Iguala-Conciliación

El Ministerio de la Mujer nos entregó esta distinción, la cual reconoce a las instituciones que incluyen en su política de negocio medidas para enfrentar y superar distintas desigualdades dentro de las organizaciones.

Empresa Inspira 2020

La Red de Mujeres en Alta Dirección (REDMAD) nos premió en la categoría “Empresa Inspira 2020”, por haber convertido la igualdad de género en un tema central para desarrollar una cultura organizacional inclusiva, destacando las oportunidades profesionales para mujeres.

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

1.6. CAJAS DE COMPENSACIÓN DE CHILE

Las cajas de compensación somos entidades de previsión social, constituidas como corporaciones de derecho privado sin fines de lucro, que administramos prestaciones de seguridad social. De esta manera, apoyamos la labor que realiza el Estado y, además, entregamos directamente diversos beneficios y subsidios a nuestros afiliados(as) con recursos propios del Fondo Social.



PRESTACIONES LEGALES

El Estado traspasa recursos y delega en las cajas la administración una parte de los fondos de seguridad social.

- Asignación familiar
- Licencias médicas
- Subsidio de cesantía



PRESTACIONES DE BIENESTAR SOCIAL Y ADICIONALES

- Entrega a los(as) afiliados(as) préstamos en dinero hasta un plazo máximo de cinco años (créditos sociales).
- Entrega a los(as) afiliados(as) prestaciones adicionales de bienestar social (bonos por fallecimiento, nacimiento, escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y uso de centros vacacionales o recreacionales).



PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

- Otros beneficios financiados con la administración de los fondos proporcionados por el empleador, los(as) trabajadores(as) o por ambos en conjunto.

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).



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

Actualmente, cuatro cajas conforman esta industria, todas supervisadas por la SUSESO, y, tres de ellas, además, por la CMF en calidad de emisoras de instrumentos de oferta pública. Asimismo, las cajas somos fiscalizadas por la Contraloría General de la República en lo que se refiere a la administración de los recursos fiscales.

Constituimos la única industria en Chile que, no siendo de servicios básicos, tiene un impacto sobre la vida cotidiana de más de 6,5 millones de afiliados(as),

mediante el apoyo económico y el otorgamiento de beneficios a lo largo de todo su ciclo de vida, así como tranquilidad financiera en los momentos más difíciles.

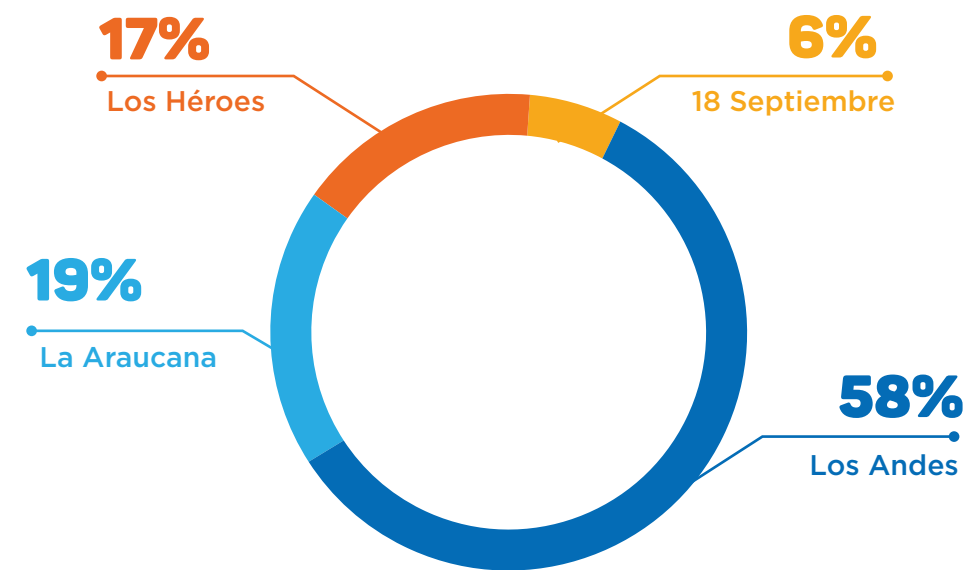
Somos miembros de Cajas de Chile, asociación gremial que integra a la industria en su relacionamiento con autoridades, gremios, centros de investigación, organizaciones internacionales, empresas, trabajadores(as) y medios de comunicación.



¿Qué es la asignación familiar?

Es un beneficio o subsidio estatal consistente en una suma de dinero que se paga mensualmente a trabajadores(as) dependientes, independientes, pensionados(as) y beneficiario(as) de subsidios respecto de las personas que vivan bajo su cuidado y cumplan con los requisitos establecidos en el DFL 150, 1981.

Participación en el sector según número de afiliados(as)



Fuente: SUSESO (Datos a diciembre 2020).

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



¿Quiénes se pueden afiliar?

Pueden afiliarse colectivamente las entidades empleadoras con sus trabajadores e, individualmente, los pensionados.

Para que una empresa o institución pública o privada pueda afiliarse, se requiere siempre la voluntad del(la) empleador(a) y el acuerdo de los(as) trabajadores(as) en una asamblea especialmente convocada para tal efecto, por mayoría absoluta.

El ingreso de los(as) pensionados(as) a una caja de compensación es individual y su afiliación implica el descuento mensual de una cuota, que puede alcanzar hasta el 2% de su pensión.

Número total de afiliados(as) 2020

3.803.754
Los Andes

1.259.931
La Araucana

1.079.133
Los Héroes

396.609
18 de Septiembre

Total

6.539.427

Número de trabajadores(as) afiliados(as) 2020

3.393.159
Los Andes

1.036.073
La Araucana

413.464
Los Héroes

260.427
18 de Septiembre

Total

5.103.123

Número de pensionados(as) afiliados(as) 2020

665.669
Los Héroes

410.595
Los Andes

223.858
La Araucana

136.182
18 de Septiembre

Total

1.436.304

Número de empresas afiliadas 2020

56.064
Los Andes

10.739
Los Héroes

9.365
18 de Septiembre

8.447
La Araucana

Total

84.615

Fuente: SUSESO, datos a diciembre 2020

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Marco legal

En Los Héroes nos regimos por la Ley N°18.833 y sus reglamentos, por nuestros estatutos y, supletoriamente, por las disposiciones del título XXXIII, libro I del Código Civil, relativo a las personas jurídicas.

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 nuestros estatutos. Estos constituyen uno de los pilares esenciales de nuestro gobierno corporativo y, junto a las normas citadas, la normativa dictada por la SUSESO y nuestras políticas y procedimiento, regulan la integración y funcionamiento de los órganos del gobierno de nuestra 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 nos regulan y fiscalizan son la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en cuanto a función y actuación, la Contraloría General de la República, en

cuanto a la administración de los recursos fiscales y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), como emisor de valores de oferta pública.

Nuestra caja también se rige por las instrucciones y normativas dictadas por la SUSESO, entre las que se destacan 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 nuestro sector. 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.

En particular, los regímenes sobre Prestaciones de Crédito Social y Prestaciones Adicionales están normados por la Ley N°18.833, por los Decretos Nos. 91 y 94 de 1978, respectivamente, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fijan sus reglamentos, y por diversas circulares emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social.

Finalmente, la implementación de la Ley N°21.236 que regula la Portabilidad Financiera implica la regulación por parte de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) respecto de su cumplimiento.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Principales normas legales

Las principales normas legales dictadas durante en 2020, con efecto en nuestra industria, fueron las siguientes:



LEGISLACIÓN BENEFICIOS SOCIALES

03/04/2020

Ley N°21.218, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Crea un subsidio para alcanzar un ingreso mínimo garantizado.

06/04/2020

Ley N°21.227, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Faculta el acceso a prestaciones del Seguro de desempleo de la Ley N°19.728, en circunstancias excepcionales.

15/04/2020

Ley N°21.225, del Ministerio de Hacienda. Establece medidas para apoyar a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas por el impacto de la enfermedad Covid-19.

16/05/2020

Ley N°21.230, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Concede un ingreso familiar de emergencia.

01/06/2020

Ley N°21.232, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Modifica la Ley N°21.227, que faculta el acceso a prestaciones del Seguro de Desempleo de la Ley N°19.728 en circunstancias excepcionales, en las materias que indica.

23/06/2020

Ley N°21.243, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Modifica Ley N°21.230, para extender y aumentar el ingreso familiar de emergencia.

04/08/2020

Ley N°21.251, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Modifica Ley N°21.230, para facilitar y ampliar el acceso al ingreso familiar de emergencia.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

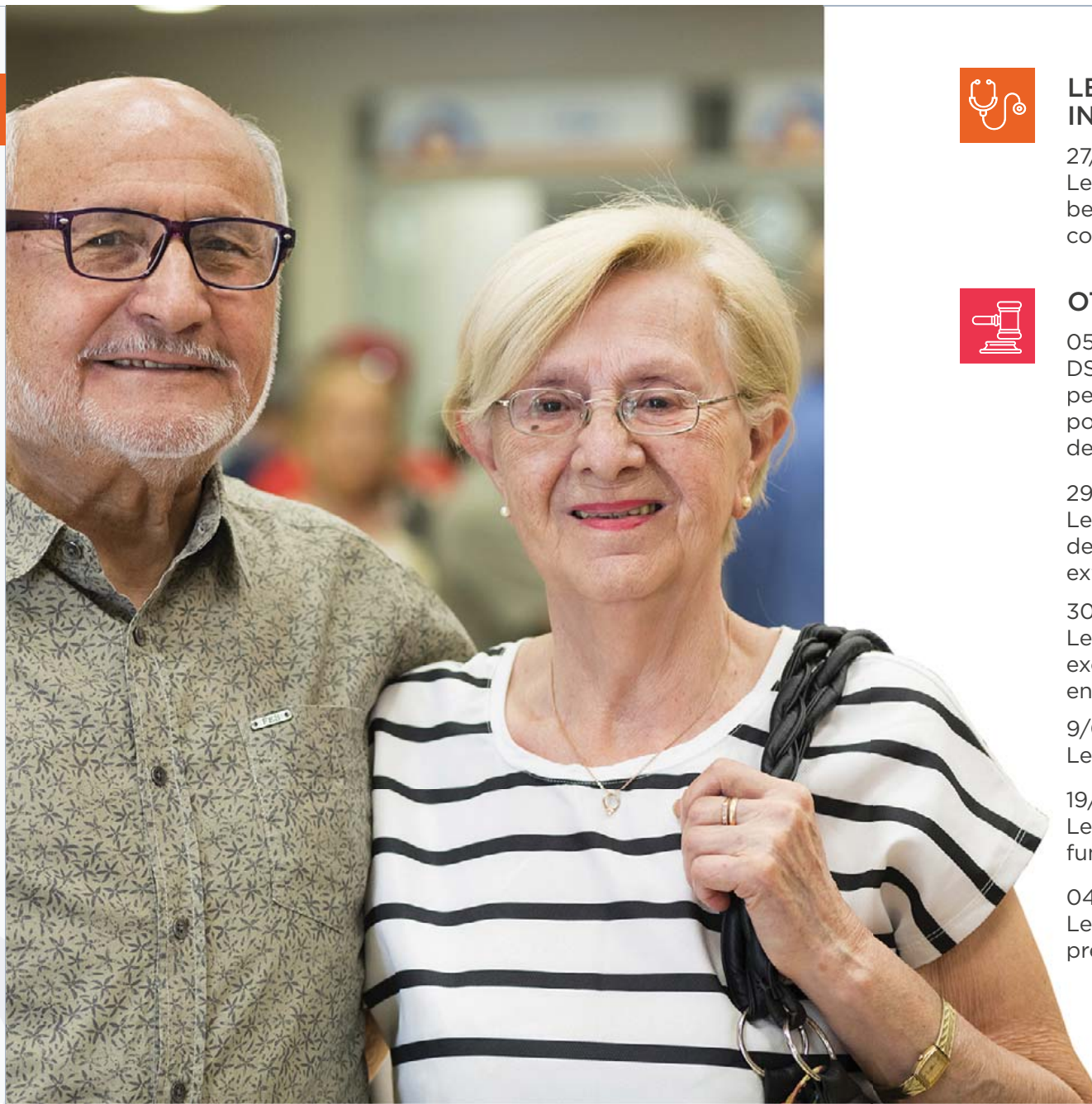
6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

LEGISLACIÓN LICENCIAS MÉDICAS Y SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD LABORAL

27/07/2020

Ley N°21.247, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Establece beneficios para padres, madres y curadores de niños o niñas, en las condiciones que indica.



OTRA LEGISLACIÓN

05/02/2020

DS N°4 del Ministerio de Salud. Decreta alerta sanitaria por el periodo que se señala y otorga facultades extraordinarias que indica por emergencia de salud pública de importancia nacional por brote del nuevo Coronavirus.

29/05/2020

Ley N°21.234 limita la responsabilidad de los titulares o usuarios(as) de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

30/07/2020

Ley N°21.248 reforma constitucional que permite el retiro excepcional de los fondos acumulados de capitalización individual en las condiciones que indica.

9/06/2020

Ley N°21.236 regula la portabilidad financiera.

19/10/2020

Ley N°21.276 modifica distintas leyes con el fin de cautelar el buen funcionamiento del mercado financiero.

04/12/2020

Ley N°21.295 establece un retiro único y extraordinario de fondos previsionales en las condiciones que indica.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

1.7. APOORTE A LOS ODS

En Los Héroes estamos comprometidos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para lo cual enfocamos nuestros esfuerzos en los asuntos económico-sociales en los que podemos hacer contribuciones sustantivas.



Los créditos sociales que ponemos a disposición de nuestros(as) afiliados(as) permiten el acceso a servicios económicos y de micro financiación a personas en condición vulnerable (meta 1.4)



A través de diversos beneficios que brindamos a nuestros(as) afiliados(as), generamos acceso a servicios de salud esenciales de calidad y a medicamentos (meta 3.8).



Nuestros(as) afiliados(as) y colaboradores(as) pueden acceder a beneficios para financiar o costear gastos en educación a partir de bonos y créditos sociales (meta 4.b).



Con nuestra certificación en la Norma N°3262 de Igualdad de Género, impulsamos la participación e igualdad de oportunidades en forma plena y efectiva, fortaleciendo las políticas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de mujeres (metas 5.5 y 5.c).



En Los Héroes protegemos a nuestros(as) colaboradores(as) con el cumplimiento de la normativa laboral junto a diversos beneficios, enfocados en el trabajo digno, empleo pleno y productivo para mujeres y hombres (meta 8.5). También, fortalecemos el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos(as) nuestros(as) afiliados(as) (meta 8.10).

En lo que respecta a nuestros(as) afiliados(as) trabajadores(as) que se acogieron a protección del empleo, realizamos el diferimiento sin costo alguno, para las cuotas de los créditos que ellos y ellas mantenían en Los Héroes, durante el periodo en que estuvieron acogidos dicha protección, lo que se tradujo en un alivio sustantivo en su situación financiera. Adicionalmente, en colaboración con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, promovimos entre nuestras empresas afiliadas el uso de los beneficios para la contratación de personal y la reincorporación de los trabajadores con suspensión de contrato laboral por protección del empleo.

1.

Somos Los Héroes

2.

Gobierno Corporativo

3.

Nuestro modelo

4.

Valor social

5.

Nuestra organización

6.

Información financiera

7.

Acerca de esta memoria

8.

Estados Financieros

10

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Nuestra Política de Proveedores permite reducir la desigualdad de resultados eliminando así prácticas discriminatorias (meta 10.3). Contamos con un programa de capacitación en oficios, principalmente repostería, promoviendo la inclusión económica independientemente de alguna condición (meta 10.3)

A la vez, desde el conocimiento y la política pública, el Programa CIPEM denominado “Conocimiento e Investigación en Personas Mayores”, impulsa medidas adecuadas respecto a este ODS (metas 10.2 y 10.3). Además, internamente la certificación en la Norma N°3262 y el Sello Iguala aseguran la instalación de un sistema de gestión que vela por la igualdad de género y conciliación familiar.

11

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Con la red de parques a disposición de nuestros(as) afiliados(as), facilitamos el acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles. Con autorización de la SUSESO, damos uso gratuito de algunos de nuestros(as) parques a diversos colegios (meta 11.3).

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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

16


PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Nuestro Gobierno Corporativo promueve un modelo de gestión inclusivo, transparente y accesible, que posibilita el acceso a la información, con decisiones participativas y representativas (meta 16.3), todo lo cual se respalda con la aprobación del Directorio a la Política de Igualdad de Género y Conciliación vida personal y familiar.

17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Nos vinculamos con distintas entidades para brindar diversas prestaciones sociales en salud, educación, recreación, concretando convenios con instituciones estatales y universidades para el desarrollo de programas (metas 17.7 y 17.9).



Nuestras redes

En Los Héroes participamos y/o nos relacionamos regularmente con las siguientes entidades:

- Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmecánicos (ASIMET)
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Asociación Gremial Cajas de Chile

Somos miembros de Pacto Global desde 2019, y adherimos a sus Diez Principios, con especial énfasis en el respeto y la promoción de los derechos humanos, dada la naturaleza y el propósito de nuestra organización. En nuestra carta de compromiso, declaramos expresamente nuestra voluntad de “hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra corporación, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los ODS”.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

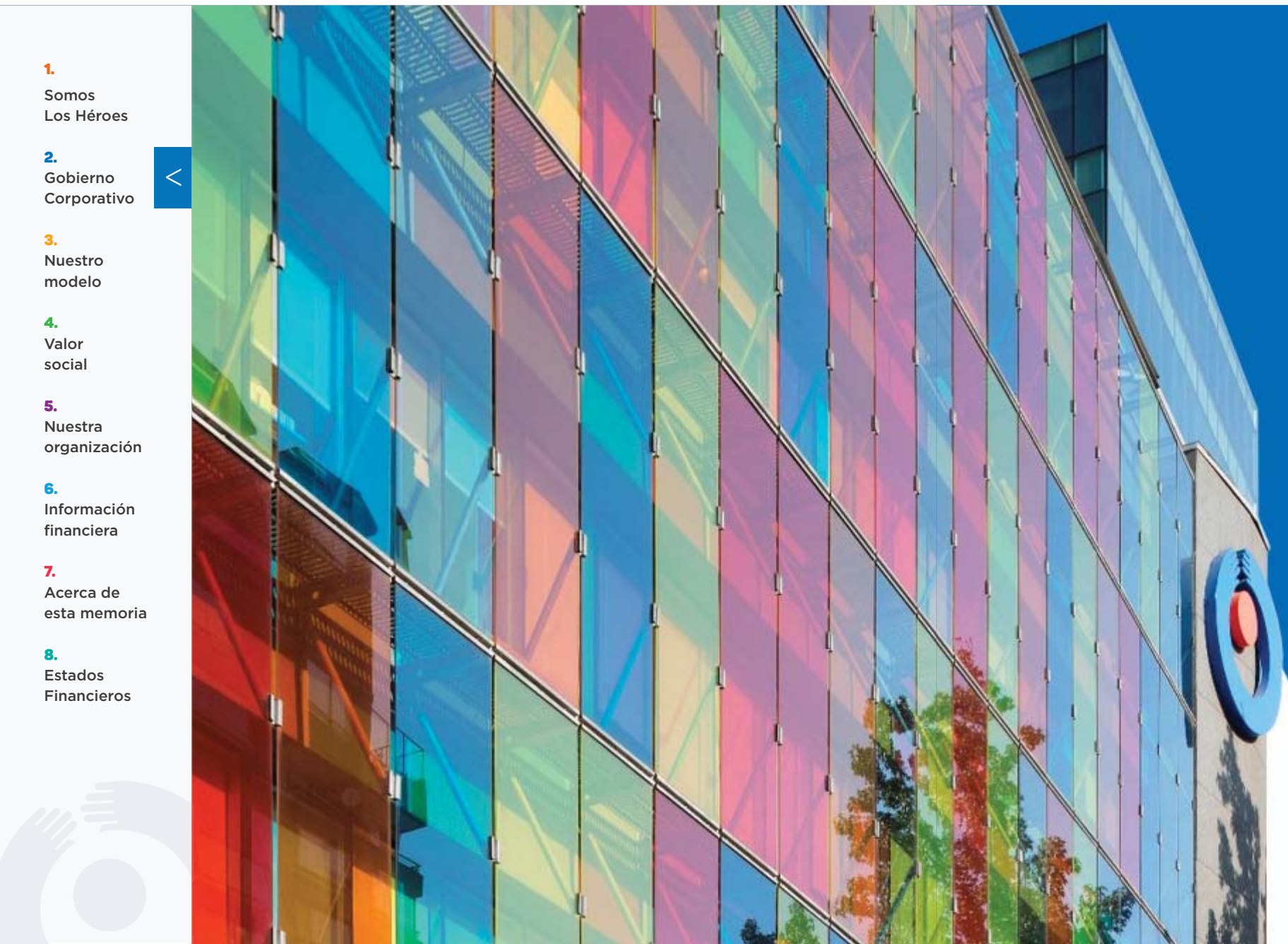
8.

Estados
Financieros

2.

GOBIERNO CORPORATIVO

En Los Héroes contamos con un Gobierno Corporativo que se rige por estrictos principios y estándares. De esta forma, nuestra organización se asegura que el Directorio y la Alta Administración desarrollen sus funciones y tomen decisiones que beneficien a los (as) afiliados(as).



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

2.1 MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Modelo de Gobierno Corporativo se sustenta en una larga trayectoria de 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 focalizado en los grupos de interés con los cuales nos relacionamos regularmente.

Además, contamos con un Código de Gobierno Corporativo que establece un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares por los cuales se rige nuestra caja.



Las prácticas de gobernanza que aplicamos en Los Héroes son:



LIDERAZGO DEL DIRECTORIO

El Directorio es colectivamente responsable del éxito de la entidad, para lo cual establece una clara división de responsabilidades entre los lineamientos y políticas que definen su gestión y responsabilidades.



TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Procuramos mantener la confianza de todos los grupos de interés mediante el respeto y la transparencia. En Los Héroes esperamos de cada colaborador(a) su compromiso total con estos valores, 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

Todas las actuaciones de nuestra organización se realizan cumpliendo la legalidad vigente y dentro de un marco ético que establece estándares de conducta en el desarrollo de nuestras actividades.



SUSTENTABILIDAD

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

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



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

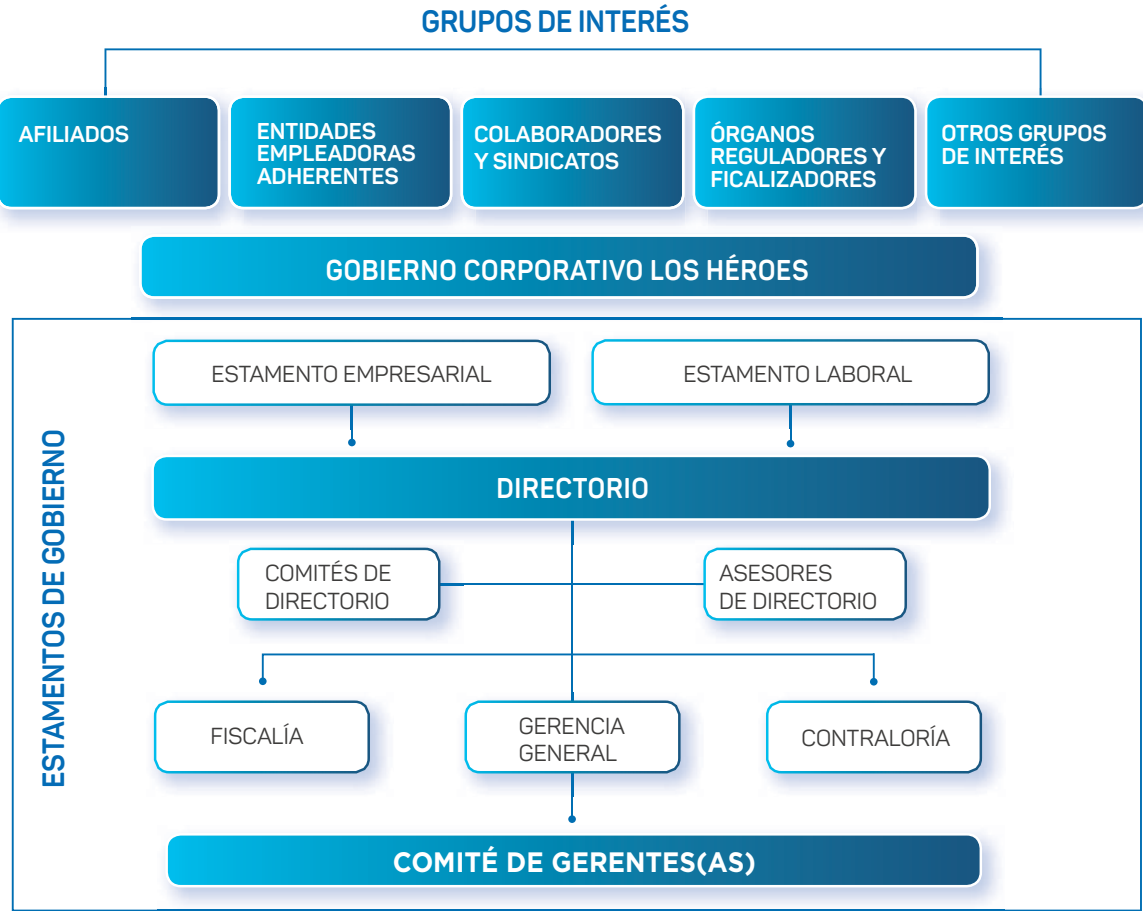
Respetamos y hacemos respetar estrictamente los derechos que la ley y los estatutos consagran a los(as) afiliados(as) y entidades empleadoras adherentes, asegurándonos de que exista una relación constructiva e informada de las materias y situaciones que más interesan o preocupan a estos(as). Reconocemos 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 de sus actuaciones.



CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGO

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.

Dicho modelo considera los siguientes actores y relaciones:



Fuente: Administración Los Héroes

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Gobernanza: funciones y deberes

Nuestro Directorio y la Alta Administración tienen como objetivo principal lograr crecimiento y éxito de la organización, creando valor sostenible 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. Sus funciones y/o deberes son:

Deber de diligencia y cuidado

Emplear en el ejercicio de sus funciones el cuidado y la 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.

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.

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, la Comisión para el Mercado Financiero y otras autoridades fiscalizadoras que la puedan supervisar en el ejercicio de sus funciones.

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.

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.

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 todo 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.

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

2.2 REPRESENTACIÓN Y ELECCIÓN DEL DIRECTORIO

En Los Héroes, el Directorio está compuesto por seis integrantes, los cuales son elegidos o designados 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).

Por ley, los directores no pueden desempeñar cargos o funciones directivas en un partido político o ser funcionarios de instituciones del sector público que ejerzan directamente funciones de fiscalización y control sobre las cajas de compensación. Tampoco pueden 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 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 periodo siguiente. Esto permite dar continuidad a la gestión y asegurar el adecuado conocimiento de las materias propias de la institución.



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

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



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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

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 estatuto empresarial. Presidente del Directorio desde 2014, reelegido en 2020.



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.

Con 56 años de trayectoria en CMPC, actualmente es 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 estatuto 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. Ha sido presidente de ASIMET AG., vicepresidente de SOFOFA, ex director de CAP Aceros (CSH) y ex director de CORFO. Actualmente es director de Linde High Lift, Formac y Ducasse Industrial.

Director de Los Héroes por el estatuto empresarial desde 2014.



ARTURO LYON PAROT
DIRECTOR
5.256.612-6

Empresario, Técnico Mecánico de INACAP, Programas de Administración y Gestión de Empresas, Alta Dirección y Gobiernos Corporativo en de la Escuela de Negocios "ESE", de la Universidad de Los Andes.

Socio y Director Ejecutivo de Maestranza Almahue Spa, Mac Spa, Mac II Spa, Sociedades de Inversión Almahue SpA y LyG Spa. Socio Inmobiliaria Los Boldos Spa.

Ex presidente de ASIMET, ex presidente de Chilevalora, presidente de la Corporación Educacional de ASIMET. Director de Los Héroes por el estatuto empresarial desde 2017.

La última elección de Directorio se realizó el 23 de marzo de 2020 y los elegidos entraron en funciones el 27 de abril del mismo año, por un periodo de tres años.



MARCELO OYARCE CIFUENTES
DIRECTOR
8.699.650-2

Técnico en Administración de Empresas.

Técnico en mantención en informática de ASMAR, Talcahuano, dirigente sindical desde 2002 hasta 2018. Actualmente delegado sindical de trabajadores de ASMAR, Talcahuano desde 2018.

Director de Los Héroes desde 2010 por el estatuto laboral, reelegido en 2017.



VÍCTOR MANUEL RIVEROS
DIRECTOR
17.672.399-8

Ingeniero en Prevención de Riesgos, Calidad y Medio ambiente.

Diplomado en Gestión Operacional y Transformación Digital de la Universidad Católica y en Higiene Ocupacional de la Universidad de Chile.

Se desempeña en la Asociación Chilena de Seguridad como Supervisor de la Plataforma ACHS Gestión.

Director de Los Héroes por el estatuto laboral desde abril de 2020.

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

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.

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.

El Directorio designa asesores externos de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, para que participen en los Comités de Directorio y así apoyen su gestión.

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

Integrantes:

Gabriel Riveros (presidente) y Gastón Lewin

Funciones

- Verificar la eficiencia del sistema de control interno.
- Revisar la información financiera.
- Apoyar al Directorio en la relación con los auditores externos.
- Revisar el alcance y el desarrollo del plan de trabajo de la Contraloría Corporativa.
- Analizar las transacciones entre partes relacionadas y los conflictos de interés.
- Proponer al Directorio de la consultora que asesorará al Comité.
- Recomendar la contratación de servicios externos para la ejecución de tareas que sean de interés del Comité.
- Revisar las políticas para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero.
- Revisar cualquier situación que, a juicio del Directorio o de los integrantes del Comité, amerite su intervención.
- Revisar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los(as) gerentes(as), ejecutivos(as) principales y trabajadores(as) de la sociedad.
- Tomar conocimiento anualmente de la independencia que tiene la Contraloría Corporativa dentro de la organización.
- Velar por el cumplimiento de la Contraloría Corporativa de su función de asesoría a la Alta Administración.
- Aprobar cambios parciales y actualizaciones de políticas, manuales y/o procedimientos relacionados con la Contraloría Corporativa y con las asociadas a la Prevención de Delito, para luego informarlas al Directorio.
- Velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de las de la matriz.

Temas de Prevención y Cumplimiento:

- 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 información sobre la evolución de las acciones de prevención, detección y tratamiento de fraudes.
- Evaluar los casos que remita el área de Fraudes y determinar el curso de acción a seguir.
- Hacer seguimiento de los compromisos y planes de acción diseñados para mitigación de riesgos de fraudes.

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros



COMITÉ DE PERSONAS Y GOBIERNO CORPORATIVO

Integrantes:

Alfredo Kunze (presidente), Gabriel Riveros y Gastón Lewin

Funciones sección Personas:

- Revisar el Plan Estratégico de Los Héroes y los indicadores asociados que reflejarán su cumplimiento, para someterlos a aprobación al Directorio.
- 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 política de compensaciones de ejecutivos(as) en función de la competitividad de mercado y equidad interna para presentación al Directorio.
- Aprobar la metodología de evaluación de cargos y la escala de grados del rol ejecutivo.
- Analizar y aprobarla propuesta al Directorio del Sistema de Incentivos de los(as) 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 - internos o externos - en materias propias de la competencia del Comité.
- Proponer al Directorio la designación del o los asesor(es) del Comité cuando sea necesario.
- Conocer y recomendar acciones relativas a relaciones laborales y prevención de riesgo ocupacional.

Funciones sección Gobierno Corporativo

- Supervisar el modelo de Gobierno Corporativo de Los Héroes.
- Definir y realizar seguimiento al plan de trabajo anual en materias de institucionalidad de Gobierno Corporativo.
- Aprobar y proponer al Directorio nuevas políticas y códigos que permitan a Los Héroes adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de la organización.
- Aprobar y proponer al Directorio cambios y actualizaciones parciales de políticas y códigos.
- Definir los recursos necesarios para ejercer las actividades propias del Comité.
- Estudiar, definir y proponer al Directorio políticas, sistemas de compensación y beneficios aplicables a Directores de Los Héroes.
- Definir el modelo de evaluación del desempeño de Directorio y sus comités.
- Definir y proponer el programa de entrenamiento, capacitación y perfeccionamiento necesario para cumplir el rol de directores de Los Héroes.
- Definir los procesos de selección, contratación, capacitación, evaluación, compensaciones y término de contrato de los asesores de Directorio.



COMITÉ DE RIESGO

Integrantes:

Alfredo Kunze (presidente) y Arturo Lyon

Funciones:

- Proponer nuevas políticas de gestión de riesgos.
- Aprobar, informando al Directorio, cambios y actualizaciones parciales de políticas, códigos y manuales vigentes.
- Supervisar el establecimiento de un programa de administración de riesgo efectivo y consistente con la estrategia de la institución y el nivel de tolerancia de riesgo definido.
- Supervisar la implementación de procedimientos adecuados para identificar, medir, monitorear y mitigar todos los tipos de riesgo identificados.
- Proponer 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.
- Proponer la estructura de atribuciones de aprobación de riesgos a nivel ejecutivo dentro de los límites específicos establecidos.
- Revisar los principales riesgos corporativos que se estime deben ser tratado.
- Monitorear el comportamiento de los niveles de riesgo de crédito, financiero, operacional, etc. para verificar que el desempeño se encuentre dentro de lo esperado e identificar oportunamente desviaciones.
- Procurar la verificación independiente del cumplimiento de políticas, procedimientos, reportes y límites establecidos con el fin de asegurar los niveles de riesgo establecidos.
- Proponer excepciones a los límites establecidos en las políticas.
- Informar acerca de la situación de Los Héroes en términos de riesgos.
- Aprobar y monitorear el cumplimiento del plan anual del comité.
- Proponer una nómina y hacer una recomendación para la elección de los profesionales externos 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
- Velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de las de su matriz.

Ambas secciones del Comité de Personas y Gobierno Corporativo deberán velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de las de su matriz.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

COMITÉ DE ESTRATEGIA Y BENEFICIOS SOCIALES

Integrantes:

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

Funciones:

- Revisar y analizar la propuesta del programa anual de prestaciones adicionales de Los Héroes, en función del rol social que cumple nuestra caja, en los ámbitos de salud, recreación y de apoyo social.
- Generar una visión única respecto al plan estratégico de largo plazo de Los Héroes, integrando los planes de contribución social, negocios, tecnología e imagen corporativa.
- Velar por la aplicación de estos planes en un adecuado ambiente de control interno y cumplimiento normativo.
- Analizar la propuesta de presupuesto anual, revisar su gestión y resultado periódico.
- Revisar y analizar el programa de crédito social de cada año.
- Revisar periódicamente: los resultados comerciales, de contribución social, de competencia, 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.
- Velar por la adecuada coordinación y alineamiento de las políticas y prácticas de las filiales respecto de las de su matriz CCAF Los Héroes.



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

Funcionamiento del Directorio

El Directorio periódicamente realiza su función de supervisión a través de sus comités, mediante los reportes que entrega la Administración. En particular, los comités de Auditoría y de Riesgo informan sobre los diferentes tipos de riesgos, lo cual genera una agenda de tratamiento de dichos asuntos. Esto incluye también la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales, con sus impactos, riesgos y oportunidades, cuando son pertinentes a la gestión de nuestra caja.

Anualmente, el Directorio participa en programas de perfeccionamiento en diversas materias, relacionadas principalmente con cambios legales, normativos, financieros, tecnológicos y otros necesarios para el cumplimiento de sus objetivos. Dichas materias son impartidas por profesionales especializados.

El Directorio realiza anualmente una autoevaluación del trabajo realizado y su desempeño, lo que permite conocer sus fortalezas y las oportunidades de mejora en sus ámbitos de gestión y definir sus necesidades de perfeccionamiento.

En materia de ética y probidad, el Directorio se rige por el Código de Ética que guía a toda la organización, en el cual está especificado el camino a seguir en caso de conflictos de interés; esto es, abstenerse de participar, intervenir o influir en todo acuerdo o decisión relacionado con actos, contratos o materias en las que tengan interés directo o indirecto. Esto implica, en el caso de que exista una situación donde se presente un potencial conflicto de interés, informar al presidente del Directorio de tal situación, ya que una omisión constituye una falta grave.

La función que cumple el Directorio en la elaboración de la Memoria Integrada de Los Héroes es revisar la propuesta de trabajo y contenidos recibida a través del Comité de Estrategia y Beneficios. Esta propuesta se revisa, controla y valida para la aprobación de los directores, para luego delegar su ejecución en la Gerencia de Personas, Marca y Asuntos Corporativos. En esta instancia, el Directorio revisa los resultados del proceso de materialidad y los resultados de las consultas a grupos de interés en las temáticas económicas, medioambientales y sociales.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

2.4 ASESORÍAS AL DIRECTORIO

Según requiera, el Directorio designa asesores(as) externos(as) de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional para que apoyen la gestión integral de nuestra caja. Los(as) asesores(as) externos(as) dan su opinión en las respectivas sesiones de Comité de Directorio cuando sean requeridos(as). Participan 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. La remuneración de cada asesor(a) se fija en base a valores de mercado, en el momento de su designación anual.

Gustavo Favre Domínguez

Ingeniero comercial, Universidad de Chile

Asesoría en: Comité de Riesgo y Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

Fernando Menchaca *

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile

Asesoría en: Comité de Riesgo

José Monsalve Assef *

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile

Asesoría en: Comité de Auditoría

Claudio Skármeta Magri *

Economista, Universidad de Chile

Asesoría en: Comité de Estrategia y Beneficios Sociales

(*) Durante el año 2020, los señores Fernando Menchaca, José Monsalve y Claudio Skármeta, sólo prestaron servicios entre enero y abril.



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

DESEMBOLSO POR ASESORÍAS CONTRATADAS POR EL DIRECTORIO EN EL PERIODO (Cifras en miles de \$)

NOMBRE	SERVICIOS PRESTADOS	2020	2019
Deloitte Auditores y Consultores Ltda.	Auditoría estados financieros	102.929	119.210
Humphreys Clasificadora de Riesgos Ltda.	Clasificación de riesgos	-	11.488
International Credit Rating Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	14.715	4.210
Fitch Clasificadora de Riesgos	Emisión línea de bonos y clasificación de riesgo	8.636	10.020
Fernando Menchaca Olivares	Asesoría Comité de Riesgo	6.403	17.194
Gustavo Favre Domínguez	Asesoría Comité de Riesgo	21.618	23.629
José Monsalve Assef	Asesoría Comité de Auditoría	10.756	24.588
Claudio Skármeta Magri	Asesoría Comité de Estrategia y Beneficios Sociales	9.150	22.042

Fuente: Administración Los Héroes

10 PRINCIPALES ASESORÍAS PROFESIONALES (Cifras en miles de \$)

TIPO	2020	2019
Auditoría	118.402	155.216
Comercial	-	27.810
Estratégica	111.991	190.623
Financiera	2.562	88.189
Infraestructura	9.750	46.381
Legal	5.978	13.319
Recursos Humanos	-	-
Seguridad	-	-
Tecnológica	55.430	158.490
Tributaria	40.256	44.810
Total	344.369	724.838

Fuente: Administración Los Héroes



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

2.5 ALTA ADMINISTRACIÓN Y PRINCIPALES EJECUTIVOS(AS)



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros**ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS**

GERENTE GENERAL

12.423.769-6

Ingeniero civil industrial de la Universidad de Chile.

Tiene 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 CORPORATIVA/ 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 diez años y luego se trasladó al sector privado como contralora. En la banca privada se desempeñó como contralora y gerenta de Control Financiero en instituciones como Rabobank, The Royal Bank of Scotland y Scotiabank. Ejerce como contralora corporativa desde febrero de 2012.

**GONZALO MUÑOZ MOUKARZEL**

FISCAL

7.027.906-1

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Tiene vasta experiencia en asesoría legal en diversas entidades financieras del país, habiéndose desempeñado como abogado jefe de la Banca Corporativa y de Empresas (Vicepresidente) en Citibank y como gerente de Asesoría Jurídica en los bancos BBVA y BICE. Adicionalmente, ocupó la posición de Internacional Associated en el estudio de abogados Shearman & Sterling LLP en New York y fue profesor del Master en Derecho de la Empresa de la Universidad de Los Andes durante 10 años. Es fiscal de Los Héroes desde abril de 2020.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

PAULO MARÍN GONZÁLEZ
GERENTE CORPORATIVO DE RIESGO
13.461.680-6

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diploma en Gestión de Negocios de la misma universidad y Magíster en Finanzas de la Universidad de Chile.

Tiene amplia trayectoria en la gestión de riesgo crédito financiero y modelos de riesgo, adquirida en el Banco de Chile (diez años ocupando diversos cargos), el Banco Internacional y la Bolsa de Comercio (Cámara de Compensación y Liquidación de Valores, CCLV, en donde además gestionó el riesgo operacional).

Ingresó a Los Héroes en marzo de 2017 como Gerente de Riesgo Crédito y Financiero. En enero de 2020 asumió de modo interino la Gerencia Corporativa de Riesgo, y fue ratificado en enero de 2021.



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(as) 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(as). Fue nombrada en el cargo en abril de 2019.



SOLEDAD MASALLERAS LOHMANN
GERENTA DE RED COMERCIAL Y PENSIONADOS(AS)
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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros**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, MARCA Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

11.670.268-1

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

Ha desarrollado su carrera en Citibank, Corpbanca, Farmacias Cruz Verde y Chilexpress en el ámbito de recursos humanos, especialmente en procesos 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 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 CUEVAS****GERENTE DE EMPRESAS, TRABAJADORES(AS) Y CANALES DIGITALES**

RUT: 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).

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

2.6 REMUNERACIONES, INCENTIVOS E INDEMNIZACIONES

REMUNERACIONES DIRECTORIO LOS HÉROES					Remuneraciones 2019 (en miles de \$)			
Remuneraciones 2020 (en miles de \$)								
DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR
Alfredo Kunze Schütze	12.349	48.778	-	61.127	11.566	47.371	-	58.937
Gabriel Riveros Infante	11.296	32.178	-	43.474	11.566	28.067	-	39.633
Marcelo Oyarce Cifuentes	12.349	-	-	12.349	11.566	-	-	11.566
Gastón Lewin Gómez	12.349	23.569	-	35.918	11.566	22.890	-	34.456
Marcelo Solís Hernández	2.974	-	38	3.012	11.566	-	354	11.920
Arturo Lyon Parot	12.349	22.552	-	34.901	11.566	21.905	-	33.4711
Victor Riveros Contreras	9.373	-	-	9.373	-	-	-	-
Total general	73.039	127.077	38	200.154	69.396	120.233	354	189.983

Fuente: Administración Los Héroes

GASTOS DIRECTORIO LOS HÉROES		
(Cifras en miles de \$)		
	2020	2019
Dietas del Directorio	73.039	69.396
Otros gastos del Directorio	127.077	120.233
Total general	200.116	189.629

Fuente: Administración Los Héroes

INDEMNIZACIONES POR AÑOS DE SERVICIO		
(Cifras en miles de \$)		
	2020	2019
Rol general / asistentes, administrativos, ejecutivos(as) de ventas	536.525.250	271.584.667
Rol privado / profesionales y jefes(as)	761.710.694	406.262.933
Rol ejecutivo / gerentes(as) y subgerentes(as)	319.005.231	127.414.458
Rol Gabriela Mistral	-	240.183.094

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

REMUNERACIONES DIRECTORIO SOCIEDAD EMISORA TARJETA LOS HÉROES S.A.

Remuneraciones 2020 (en miles de \$)

Remuneraciones 2019 (en miles de \$)

DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR	DIETAS	HONORARIO COMITÉ	GASTOS DE REPRESENTACIÓN	TOTALES POR DIRECTOR
Alfredo Kunze Schütze	17.220	30.437	-	47.657	15.321	26.852	-	42.173
Gastón Lewin Gómez	11.365	21.754	-	33.119	10.112	18.383	-	28.495
Alejandro Muñoz	11.365	17.432	-	28.797	9.178	13.915	-	23.093
Gustavo Favre	10.426	30.441	-	40.867	9.203	24.879	-	34.082
Luis Felipe Brahm	11.365	30.438	-	41.803	10.112	26.857	-	36.969
Total general	61.741	130.502	-	192.243	53.926	110.886	-	164.812

Fuente: Administración Los Héroes

TOTAL DE GASTOS DIRECTORIO SOCIEDAD EMISORA TARJETA LOS HÉROES S.A.

(Cifras en miles de \$)

	2020	2019*
Dietas del Directorio	61.741	53.926
Otros gastos del Directorio	130.502	110.886
Total	192.243	164.812

*Correspondiente a gastos de mes de diciembre 2018.

Fuente: Administración Los Héroes

REMUNERACIONES DE EJECUTIVOS(AS) Y PERSONAL CLAVE

(Cifras en miles de \$)

	2020	2019*
Remuneraciones fijas	M\$1.625.496	M\$1.899.519
Remuneración variable	M\$558.193	M\$435.472
Total	M\$2.183.689	M\$2.334.991

Fuente: Administración Los Héroes

Durante 2020, ni el Directorio ni el equipo de ejecutivos(as) y personal clave efectuaron desembolsos en viáticos y gastos de representación.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

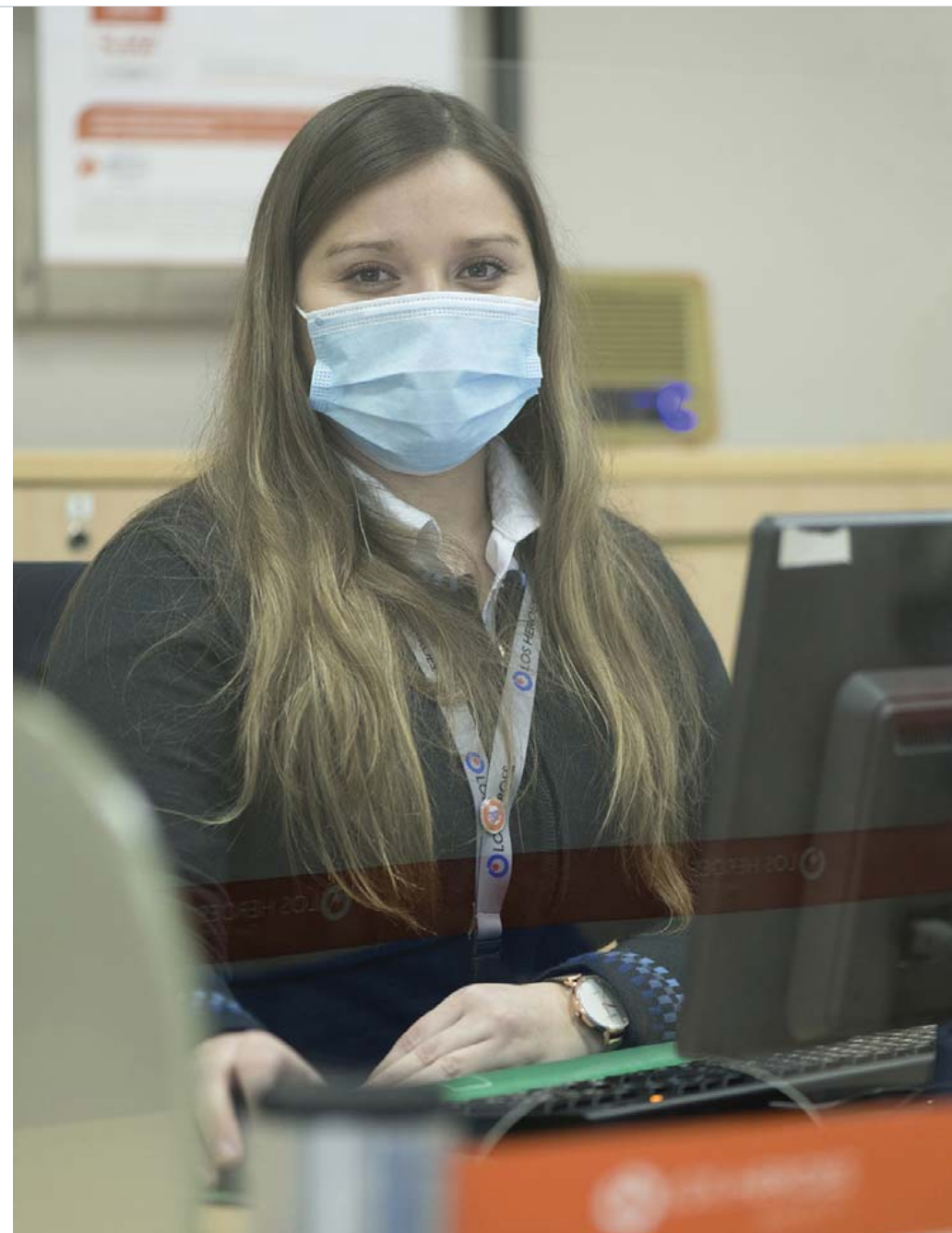
Planes de incentivo a ejecutivos(as)

Dada la particularidad de la industria de las cajas de compensación, el incentivo tiene un especial énfasis en el control de riesgos (agencia, operacionales, estratégicos, financieros, de crédito y sobre la reputación) 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.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

2.7 GESTIÓN DE RIESGO

En Los Héroes, la gestión integral de riesgo busca asegurar la generación de excedentes de manera sustentable y perdurable en el tiempo, con el objetivo de aportar valor social. Para ello, nuestra metodología para el tratamiento, control y monitoreo de riesgos se encuentra debidamente alineada con el Modelo de Gobierno Corporativo que nos rige. Este considera, dentro los principios de gestión de riesgo, de la importancia de la administración del riesgo en sus líneas del negocio, su cuantificación, la determinación de la exposición del riesgo, su control y monitoreo permanente ante eventuales materializaciones. Todo lo anterior plasmado en las políticas de riesgo que Los Héroes ha definido.

Nuestra organización desarrolla una planificación estratégica sobre la cual determina las acciones y proyectos a implementar. Lo mismo ocurre cuando ante cambios relevantes, sean ellos motivados por el mercado o por la regulación, se deben realizar modificaciones en procesos, sistemas o productos. En estos casos se hace una revisión de los riesgos involucrados para identificarlos y mitigarlos. Nuestra caja posee la mejor gestión de riesgo de crédito de la industria, lo que se refleja en sus índices de provisiones y morosidad, los más bajos del sector.

Riesgo de crédito: incapacidad de un(a) afiliado(a) o contraparte de cumplir con el pago o el cumplimiento de sus obligaciones financieras 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, de los sistemas y/o controles internos aplicables, o bien a causa de acontecimientos externos. Se incluyen los riesgos de procesos, riesgos de seguridad de la información, riesgo de ciberseguridad y riesgos de la externalización de servicios. 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 reputación corporativa de la organización y, por tanto, el valor de ésta. Surge de cualquier acción que tenga como consecuencia la materialización de otros tipos de riesgo que implique una opinión o percepción negativa de Los Héroes por parte de los grupos de interés.

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

El foco de la gestión de riesgo durante 2020 estuvo orientado al riesgo crédito, con énfasis en contener los niveles de morosidad y gasto en provisiones de la cartera, adaptando la Política de Otorgamiento de Crédito Social para efectos de implementar iniciativas que permitieran hacer frente a los focos de riesgo que se estaban materializando en el mercado debido a contingencias sociales y sanitarias, sin perder de vista el apoyo a las necesidades de financiamiento de los afiliados. Algunas medidas tomadas fueron: refuerzo de beneficios de postergación de pago de cuotas de créditos para afiliados con problemas en su condición laboral o en el ámbito social; monitoreo diario del riesgo crédito de la cartera de crédito social; y mejora continua de la gestión de cobranza. Lo anterior permitió gestionar adecuadamente la recaudación de los créditos y contener la morosidad, obteniendo al cierre de 2020 indicadores de mora y gasto en provisiones más en línea con los observados en 2019.

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

Respecto al Modelo de Provisiones que cuantifica el riesgo crédito, en octubre 2020 entregamos a la SUSESO todos los antecedentes metodológicos que lo respaldan, dando total cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Circular N°3.521 de mayo 2020. Cabe señalar que el Modelo ya fue aprobado por la Superintendencia en septiembre de 2018, e implementado al cierre del ejercicio de enero de 2019. Este se basa en la metodología de Pérdida Esperada, recoge las mejores prácticas de la industria del modelamiento (en la línea de Basilea e IFRS9) y muestra una adecuada suficiencia de provisiones.

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.

Sistema de Control Interno

Nuestro Sistema de Control Interno contempla actividades que permiten cumplir con las directrices impartidas por el Directorio y la Administración. Estas se encuentran descritas en políticas, manuales y procedimientos de la organización, según la materia correspondiente.

Esta regulación interna vela por la segregación funcional de tareas y responsabilidades, junto con permitir el registro oportuno de las transacciones y operaciones. Además, están definidos poderes, atribuciones y facultades para que las transacciones relevantes sean efectuadas con personal con debido nivel de autorización.

Contamos con una metodología de evaluación de controles, en términos de diseño, implementación y efectividad operativa, establecida en la Política de Riesgo Operacional. A su vez, nuestra área de Control Financiero mantiene un sistema contable robusto y alineado con el Manual de Políticas Contables y el Manual de Cuentas Contables, lo que permite la generación de Estados Financieros que, además, son auditados por empresas externas certificadas.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

2.8 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

TEMA MATERIAL: ANTICORRUPCIÓN

¿Por qué es importante?

En el mundo entero, y Chile no es la excepción, se vive una crisis de confianza social que afecta tanto a entidades públicas como privadas. Según el Consejo para la Transparencia, esto se debe a que los públicos perciben falta de transparencia y aumento de la utilización de funciones y medios para provecho ilegítimo.

Para el World Economic Forum, la corrupción es detonante de situaciones como el abuso de poder y la desigualdad, la priorización de intereses privados por sobre el bien público y, el pago de favores, entre otros. La importancia de este tema llevó incluso a la Organización para la Colaboración y el Desarrollo Económicos (OCDE) a elaborar ciertas directrices para los gobiernos corporativos de empresas públicas y privadas, cubriendo aspectos sobre transparencia y prevención de los conflictos de intereses.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

Somos conscientes de que, como institución sin fines de lucro, tenemos una gran responsabilidad para con nuestros públicos de interés, principalmente quienes depositan su confianza en nosotros para una correcta administración de sus recursos. A lo largo del tiempo, en Los Héroes hemos mantenido un control interno eficiente y confiable, que cada año se fortalece través de un Gobierno Corporativo que busca la excelencia. La mantención de políticas internas que entregan lineamientos de actuación en diferentes ámbitos, un código de conducta, la certificación de la Norma Chilena 3262 de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal y el Modelo de Prevención de Delitos constituyen un conjunto de herramientas que hace que esta preocupación sea abordada de manera integral y sea gestionada mediante transparencia y debida diligencia, valores fundamentales de un buen actuar social.

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 actualizado, certificado por BH Compliance 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

Durante 2020, se mejoró el funcionamiento del canal de denuncias y se hizo monitoreo del cumplimiento de las leyes y normas que nos rigen.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Código de Buenas Prácticas y Conducta

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

A lo largo del tiempo, en Los Héroes hemos mantenido un control interno eficiente y confiable, que cada año se fortalece través de un Gobierno Corporativo que busca la excelencia.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

3.

NUESTRO MODELO

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.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

3.1 MODELO DE FUNCIONAMIENTO

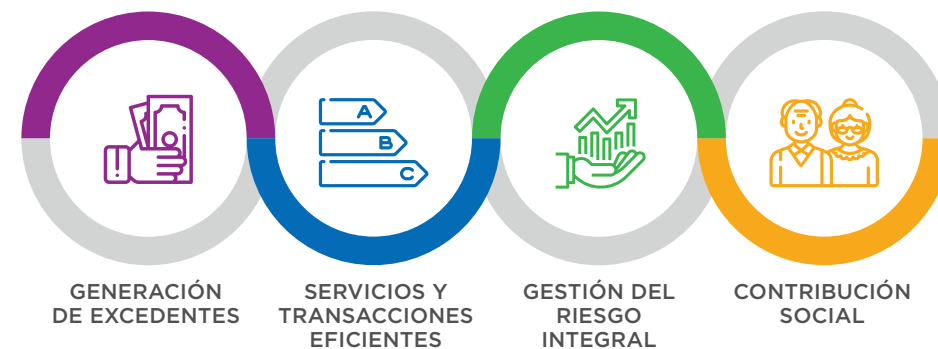
Como institución sin fines de lucro, en Los Héroes nos esforzamos por destinar nuestros recursos – principalmente los excedentes de la gestión – a brindar beneficios sociales a nuestros(as) afiliados(as) y a reinvertirlos para crecer y tener aún más afiliados(as). Los excedentes provienen en gran parte de la alta eficiencia de nuestros 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.

Además, ocupamos todas nuestras capacidades para entender en profundidad qué necesitan nuestros(as) afiliados(as) – pensionados(as) y trabajadores(as) –, de modo de ofrecerles beneficios y soluciones en salud, educación y recreación.

Muy relevante en este modelo es la participación de un equipo humano fuertemente comprometido con los propósitos y objetivos de la organización, a fin de entregar un servicio de calidad y cercano a nuestros(as) afiliados(as).

En los últimos años, hemos profundizado una estrategia de diversificación financiera, con resultados altamente exitosos (**ver pág. 94**).

ESTRATEGIA DE VALOR SOCIAL LOS HÉROES



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

3.2 QUÉ HACEMOS

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

1. 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 salud, recreación, educación y bonos en dinero.

2. INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA

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

3. 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.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

3.3 A QUIÉNES ATENDEMOS

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



PENSIONADOS(AS)

Nuestros(as) afiliados(as) pensionados(as) suman actualmente 665.669, con quienes asumimos un fuerte compromiso, pues constituyen un grupo importante de chilenos(as) que requieren del apoyo de la sociedad para enfrentar los desafíos que conlleva su edad. En general, es un segmento que se caracteriza por su alta vulnerabilidad y dependencia.



ENTIDADES EMPLEADORAS Y TRABAJADORES(AS)

Las entidades empleadoras afiliadas llegaron a 10.739 al cierre de 2020, mientras que los(as) trabajadores(as) afiliados(as) totales sumaron 413.464. Para ellos (as) contamos con una oferta de valor y un modelo de atención diseñados para atender sus necesidades.



USUARIOS(AS) POR PAGO DE BENEFICIOS

Atendemos a cerca de un 1,5 millón de usuarios(as) a través de nuestra red de seguridad social. Son personas de todas las edades, aunque mayoritariamente adultos(as) mayores, que reciben beneficios del Estado y las instituciones de seguridad social públicas y privadas, entidades con las cuales tenemos relaciones y contratos de largo plazo.

1.079.133

afiliados(as)

665.669

pensionados(as)
afiliados(as)

413.464

trabajadores(as)(as)
afiliados(as)

10.739

entidades empleadoras
adherentes

1.500.000

usuarios(as)

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

3.4 CÓMO ATENDEMOS

Atendemos a nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as) mediante una combinación de canales que nos permiten brindarles adecuados niveles de servicio, según sus distintas necesidades y situaciones de vida.

SUCURSALES

Tenemos 173 puntos de atención en todo el país, todos ellos en un 100% equipados 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, en las sucursales con mayor afluencia de público contamos con salas multiuso, salas de capacitación y red televisiva Los Héroes.

CALL CENTER

Cada día, cerca de 80 ejecutivos(as) atienden las necesidades, consultas y sugerencias en los canales telefónicos y de correo electrónico, tanto para pensionados, empresas y trabajadores, incluyendo en 2020 la atención para tarjetahabientes de Emisora de Tarjetas Los Héroes. Además, a través de este canal realizamos llamadas de acompañamiento a pensionados(as) afiliados(as) con quienes se entablan conversaciones cercanas periódicas, estableciendo lazos de amistad.

SUCURSAL VIRTUAL

Es una completa plataforma digital que permite realizar a distancia diversos trámites de manera rápida, simple y segura. Entre los servicios más requeridos destacan las consultas y carga de documentos de licencias médicas, información de compensaciones de asignación familiar, cartolas y movimientos, ofertas y simuladores de crédito e impresión de formularios y certificados. Durante el año 2020 fue un importante canal de comunicación y gestión de información para nuestros afiliados, con un aumento en las transacciones de un 115% para afiliados pensionados y de un 68% para empresas.

En 2020, atendimos en forma ininterrumpida durante la pandemia a través de nuestra extensa red de oficinas y puntos de pago.



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



REGIÓN	SUCURSALES	Nº
Arica y Parinacota	Arica	1
Tarapacá	Alto Hospicio e Iquique (2)	3
Antofagasta	Antofagasta (2) y Calama	3
Atacama	Caldera, Copiapó y Vallenar	3
Coquimbo	Coquimbo, Illapel, La Serena, Ovalle y Salamanca.	5
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.	17
Metropolitana	Buin, Cerrillos, Cerro Navia, Colina, Conchalí, Curacaví, El Bosque, El Monte, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Lampa, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Melipilla, Ñuñoa, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñaflor, 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) y Talagante.	46
Libertador General Bernardo O'Higgins	Chimbarongo, Coltauco, Malloa, Rancagua (2), Rengo, San Fernando, San Vicente de Tagua-Tagua y Santa Cruz	9
Maule	Cauquenes, Constitución, Curicó, Linares, Longaví, Molina, Parral, San Clemente, San Javier y Talca.	10
Ñuble	Bulnes, Chillán, Coelemu, El Carmen, Quillón, Quirihue, San Carlos, Yungay.	8
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.	25

REGIÓN	SUCURSALES	Nº
Araucanía	Angol, Carahue, Chol-Chol, Collipulli, Cunco, Curacautín, Ercilla, Freire, Galvarino, Lautaro, Loncoche, Lonquimay, Los Sauces, Nueva Imperial, Padre Las Casas, Pitrufuquén, Pucón, Purén, Temuco, Toltén, Traiguén, Victoria y Villarrica.	23
Los Ríos	La Unión, Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Río Bueno y Valdivia.	6
Los Lagos	Ancud, Calbuco, Castro (2), Frutillar, Llanquihue, Los Muermos, Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas, Purranque y Quellón.	12
Aysén	Coyhaique.	1
Magallanes y Antártica Chilena	Punta Arenas.	1
Total		173



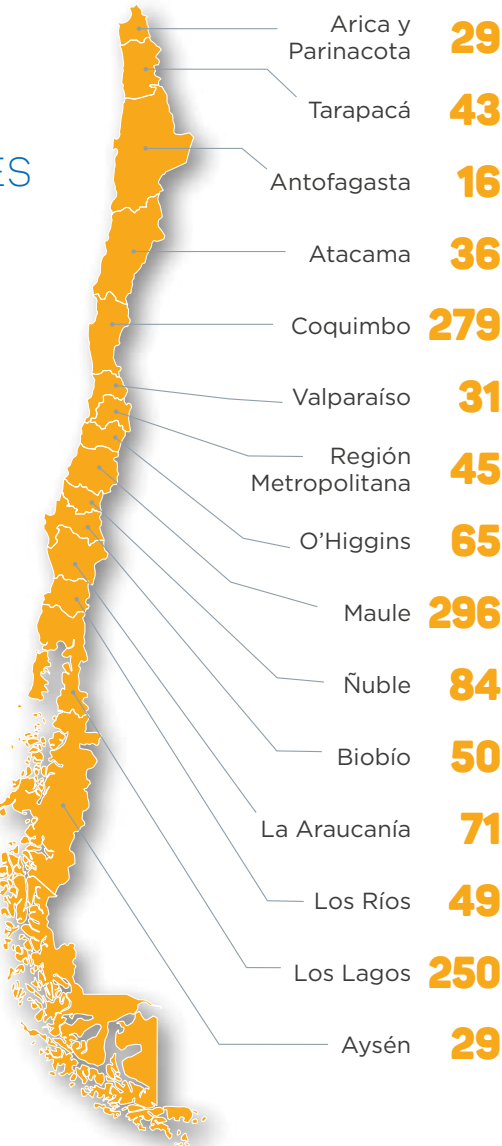
173 SUCURSALES A LO LARGO DE CHILE

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



1.373

PUNTOS DE PAGO RURAL
UBICADOS EN LOCALIDADES
DE DIFÍCIL ACCESO



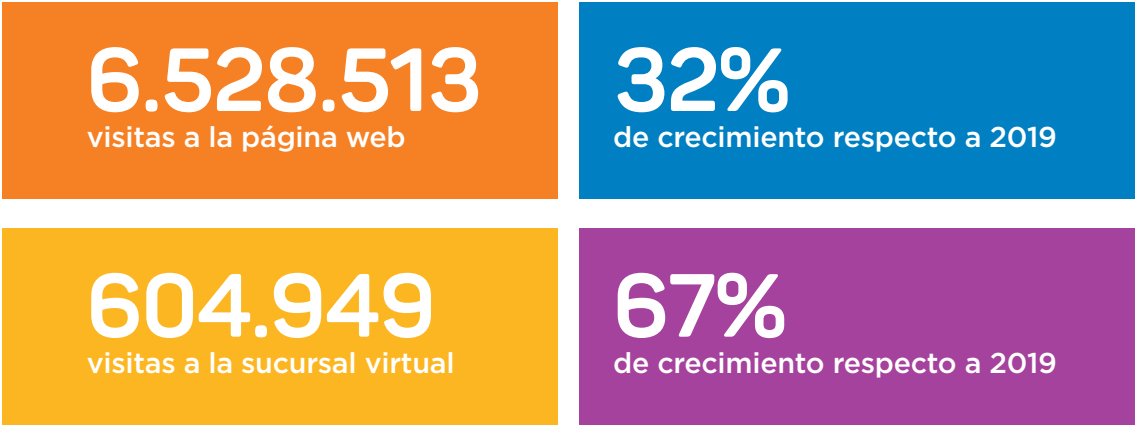
- 1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo
- 4. Valor social
- 5. Nuestra organización
- 6. Información financiera
- 7. Acerca de esta memoria
- 8. Estados Financieros

Fortalecimiento de canales digitales

Durante 2020, en Los Héroes, continuamos con el desarrollo de nuestros canales de atención digital, justo en un momento clave por la necesidad de dar seguridad a las personas a través de otras formas de atención.

Uno de los avances más importantes fue la incorporación de nuevas capacidades de conocimiento a la Asistente Virtual EMA sobre herramientas de Inteligencia Artificial Watson de IBM. Esto nos permitió ampliar la información de productos y beneficios a la que nuestros(as) afiliados(as) pueden acceder en línea, tener respuestas directas sobre el estado de sus licencias médicas, gestionar reservas de cabañas en nuestros parques y solicitar la gestión de sus créditos sociales directamente desde EMA.

Estos cambios disruptivos en la forma de operar de la caja permitieron responder vía remota más de 17.000 consultas de licencias médicas, procesar más de 5.000 solicitudes de créditos y resolver diversas consultas sobre apertura y cierre de sucursales, así como también dar información detallada de nuestros diferentes beneficios, tales como bonos, descuentos en farmacia o servicios de salud.



El incremento en uso de la asistente virtual durante 2020 fue de más de un 400%, con alrededor de 2 millones de interacciones, permitiéndonos llegar directamente a nuestros(as) afiliados(as) cuando más seguridad necesitaron.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

3.5 TEMA MATERIAL: CONTINUIDAD DE SERVICIO

¿Por qué es importante?

La crisis sanitaria, con consecuencias sociales y económicas, ha puesto a prueba la resiliencia de empresas y organizaciones de todo tipo. Factores como la cultura para el tratamiento de riesgos, la gestión de la crisis y la continuidad del negocio, han probado ser atributos fundamentales para que las empresas e instituciones reaccionen de forma rápida y eficaz con sus públicos.

Desde el punto de vista de la legitimidad de las organizaciones, la capacidad de abordar los intereses del entorno adquiere fuerte importancia, especialmente en tiempos de alta incertidumbre. A partir de la revisión de tendencias, se observa que, durante 2020, para alcanzar una mayor legitimidad social, las entidades debieron mantener relaciones más directas con su entorno, a fin de conocer y responder oportunamente a las necesidades de sus públicos.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

Contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios, cuyo objetivo es asegurar en forma razonable que tanto los procesos críticos de la operación como los de proveedores de servicios clave tengan implementadas medidas de funcionamiento bajo escenarios de contingencia. De esta forma, garantizamos continuidad de las operaciones, entrega de información a reguladores, forma de operar con terceros y atención ininterrumpida a afiliados(as) y usuarios (as).

Estar preparados fue fundamental en 2020, año particularmente complejo y desafiante que partió en un escenario de inestabilidad social que luego se complicó con la pandemia. Este contexto forzó el replanteamiento de los planes de la industria y, en particular los nuestros, ya que debimos aplicar medidas nuevas, concretas e inmediatas para estar a disposición de personas vulnerables, considerando especialmente las restricciones y cuidados derivados de la crisis sanitaria. En ese contexto, aplicar desarrollo tecnológico, innovación y agilizar la transformación digital fueron factores clave, pues no obstante hicimos esfuerzos significativos por atender presencialmente de manera segura, también realizamos importantes avances para fortalecer la atención a distancia.

El alto flujo y la diversidad de requerimientos a partir de marzo, mes de inicio de la pandemia, nos llevó a buscar soluciones que permitieran una atención segura en sucursales, pero que también contribuyeran a disminuir su uso, trasladando la atención a canales remotos.

Aparte de nuestros servicios regulares, asumimos la responsabilidad de efectuar los pagos de nuevos beneficios estatales diseñados para enfrentar la crisis sanitaria, como fueron el Bono Covid y el Ingreso Familiar de Emergencia (IIE). Además, realizamos el pago del seguro de cesantía, por encargo de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y, junto con ello, pusimos a disposición nuestra red para el desembolso del 10% del monto de las pensiones de afiliados(as) a AFP que optaron por retirarlo.

La red de sucursales estuvo abierta al público durante toda la pandemia, lo que fue muy valorado por todos(as) nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as).

1. Somos Los Héroes

Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

Red de seguridad social

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, dispusimos un conjunto de medidas que permitieron mitigar el riesgo de contagio y brindar un servicio de calidad en nuestra red de seguridad social, como sanitización permanente de nuestras sucursales, acceso controlado para resguardar el aforo dentro de espacios cerrados, uso de mascarillas, guantes y protectores faciales.

• **Continuidad operacional ininterrumpida:** las 159 sucursales destinadas al pago de pensiones y beneficios sociales IPS y del seguro de cesantía operaron de forma continua.

• **Apertura de sucursales durante los fines de semana:** entre marzo y abril, atendimos los días sábado y domingo de manera exclusiva a mayores de 70 años, con lo cual llegamos a 17.500 atenciones por día.



Atención virtual

• **Entrega de Tarjeta Prepago Los Héroes:** más de 70.000 beneficiarios de pensiones o subsidios recibieron esta tarjeta, sin costo de comisión durante seis meses. Esto contribuyó a evitar que personas mayores salieran de sus hogares a cobrar su pensión o beneficio social.

• **Abono de pensiones y licencias maternales en cuentas de prepago:** con esta medida, evitamos que las personas acudieran a sucursales a realizar estas gestiones, disminuyendo los riesgos de contagio.

• **Ley de Protección al Empleo:** configuramos nuestra plataforma tecnológica para facilitar la gestión de los documentos que debían ser presentados en relación con la Ley Protección al Empleo.

• **Crédito ágil:** habilitamos sistemas y procesos para facilitar la venta asistida remota de créditos sociales al segmento trabajador, con uso de firma electrónica.

• **Habilitación de asistentes virtuales o bots:** estos permitieron realizar diversas operaciones tales como asignación familiar y licencias médicas de forma automática. A partir de la información que llegaba a distintas cuentas de correo habilitadas para recibir tramites de nuestros(as) afiliados(as), evitamos que ellos(as) tuvieran que acudir presencialmente a nuestras sucursales.

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

Nuestra gestión en tiempos de pandemia

CIFRAS DE ATENCIÓN Y PAGOS

(Datos enero-diciembre 2020)

Cantidad de pagos de pensiones IPS en sucursales	8.713.968
Cantidad de pagos de pensiones AFP en sucursales	1.986.928
Cantidad de pagos de beneficios estatales en sucursales	5.946.060
Cantidad de pagos de pensiones en red móvil	802.571
Cantidad de pagos de beneficios estatales en red móvil	529.751
Tarjetas de Prepago entregadas para abono de pensión	77.357
Cantidad de bonos Marzo entregados	91.138
Cantidad de bonos Covid entregados	191.906
Cantidad de pagos IFE realizados en sucursales	3.338.685
Cantidad de sucursales que tramitan seguro de AFC Chile	15
Cantidad de pagos del 10% de AFP Hábitat en sucursales	4.361



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

3.6 CALIDAD DE ATENCIÓN

Modelo de atención

Contamos con un modelo de atención personalizado a nuestros afiliados(as) y usuarios(as), cuyo 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 trabajan 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 sobre los productos y servicios que entregamos de manera cercana y profesional. Se considera también la condición de vulnerabilidad que puedan tener los(as) pensionados(as) o usuarios(as), ya sea por su edad, situación familiar o de salud. Además, la atención incluye asesoría experta para que cada persona pueda tomar sus decisiones de manera informada.

Atención en contingencia

Durante el año, en materia de calidad de servicio, pusimos foco en mantener nuestros niveles de atención durante la contingencia sanitaria. Para ello, rediseñamos los protocolos para orientar y capacitar a nuestros(as) ejecutivos(as) en su relación con afiliados(as) y usuarios(as) en esta nueva y particular situación.

Desarrollamos con especial énfasis el traslado de servicios que históricamente se realizaban de manera presencial a un formato remoto, a fin de poder seguir brindando nuestros servicios y productos de manera simple y segura.

Nos preocupamos de mantener un mínimo nivel de reclamos, entregando respuestas y soluciones en forma oportuna, de forma tal que las personas sintieran nuestra empatía y especial preocupación en estas particulares circunstancias. La disminución de los reclamos con respecto al año anterior demuestra el éxito de este esfuerzo, especialmente en un año de crisis.

MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD	2020	2019
Satisfacción neta sucursales	80% (medición única)	87% 2do semestre
Indicador global de pensionados	88% (2do semestre)	83% 3er cuatrimestre
Indicador global de calidad trabajadores	61% (2do semestre)	61% 3er cuatrimestre

Fuente: Activa Research

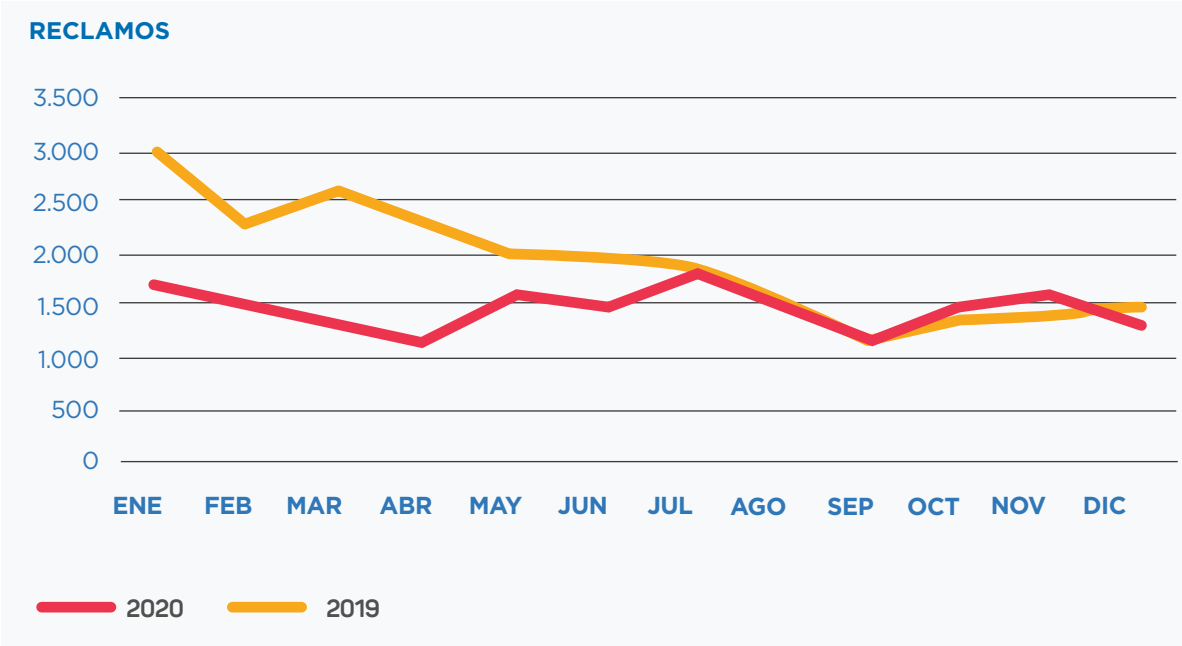
Para el año 2020 hubo un presupuesto más ajustado en lo que respecta a realización de estudios, por lo que la periodicidad de las mediciones se vio disminuida respecto al año anterior.

En Los Héroes nos esforzamos día a día para que nuestros productos -beneficios y servicios- sean satisfactorios y la atención, siempre cercana y amable.

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

Gestión de reclamos

Nuestro proceso de gestión de reclamos está diseñado para dar respuestas a los requerimientos y necesidades de nuestros(as) afiliados(as) y usuarios(as) en forma oportuna.



MES	2020	2019
Enero	1.712	3.015
Febrero	1.548	2.296
Marzo	1.340	2.579
Abril	1.149	2.280
Mayo	1.596	2.027
Junio	1.517	1.963
Julio	1.777	1.828
Agosto	1.466	1.580
Septiembre	1.188	1.159
Octubre	1.488	1.347
Noviembre	1.557	1.389
Diciembre	1.343	1.479
Total	17.681	22.942

Fuente: Administración Los Héroes

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

Reclamos por vía de Ingreso

CANAL DE INGRESO			
	2020	2019	Variación
Índice de reclamos	1,37%	1,77%	-0,40%
Internos	1,25%	1,66%	-0,41%
SUSESO	0,10%	0,08%	0,02%
SERNAC	0,02%	0,02%	0,00%

Fuente: Administración Los Héroes

CANAL DE INGRESO				
	2020	2019	2018	Variación
Interno	16.120	21.555	13.990	-25,21%
SUSESO	1.317	1.080	607	21,94%
SERNAC	244	307	243	-20,52%
Total reclamos	17.681	22.942	14.840	-22,93%

Fuente: Administración Los Héroes

En un año de emergencia sanitaria, los reclamos disminuyeron en un 23%, lo cual refleja los esfuerzos que realizamos por atender siempre con calidad y cercanía.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



4.

VALOR
SOCIAL

Muchos de los beneficios que entregamos en Los Héroes permiten atender necesidades que no han sido cubiertas en las vidas de nuestros(as) afiliados(as). Brindarles oportunidades y mejorar su calidad de vida es una parte importante de nuestro rol social.



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

4.1 CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Contribuimos al bienestar de los(as) afiliados(as) y a la comunidad en general, enfocados en 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 o descuentos. Todo ello nos permite atender necesidades que muchas veces no han sido cubiertas.

Los beneficios que otorgamos se financian a través de 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.



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 farmacias Cruz Verde y Ahumada



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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

DEPORTES Y RECREACIÓN

- 6 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.



ENTRETENCIÓN

- Espectáculos familiares.
- Descuentos para cine y teatro.

Salud

En materia de salud, reforzamos los beneficios y las campañas de atención médica, como las consultas a \$990, a las que sumamos la especialidad de geriatría. También incorporamos convenios de telemedicina con UC Christus y Vidaintegra. Asimismo, fortalecimos los beneficios en farmacias e implementamos el convenio de compra de medicamentos con despacho a domicilio.

En nuestras sucursales a lo largo de Chile entregamos 30.000 kits de protección para el Covid 19 a los(as) pensionados(as) afiliados(as), con el objetivo de proporcionarles implementos de seguridad a quienes no cuentan con una red de apoyo y deben salir para abastecerse de insumos básicos. Se trata de un beneficio gratuito, que contempla un overol blanco de 40 gramos, una mascarilla KN95 y un escudo facial.

Hacia fines de año, el Camión de Salud Los Héroes recorrió 47 localidades a lo largo del país, equipado con tres boxes clínicos y atendido por tres profesionales de la salud en enfermería, nutrición y oftalmología. Así, las personas pudieron atenderse para obtener diagnósticos nutricionales, evaluar el estado de su visión y recibir recetas ópticas, además de tener mediciones preventivas relacionadas con la presión y la glicemia. Entre el 1 de octubre y el 21 de diciembre, se hicieron 6.031 atenciones.



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

Entretención

En la línea de entretención, pusimos en marcha la plataforma Los Héroes en tu Casa, con contenidos especialmente preparados para los(as) afiliados(as) sobre actividad física para toda la familia, cocina, manualidades, conocimiento general, reciclaje, imagen personal, manejo de redes sociales y pasatiempos. Además, los fines de semana presentamos diferentes espectáculos de teatro, humor, música, circo y entretención infantil. Entre ellos, las obras de teatro y musicales del Teatro San Ginés, el show de 31 minutos, los circos Klima y Reencuentro, el show Aniversario con Américo y Álvaro Salas, el musical “Corazón de Melón” con los actores Felipe Reyes, Ema Pinto y Josefina Montané) nuestro tradicional Show de Navidad, un Show de Socios, con Francisco Saavedra, y el recital completo de bandas tributo chilenas realizado en Concepción y que se debió suspender en Santiago (Prófugos, Lemon y Frontiers).

Debido a la emergencia sanitaria, suspendimos las actividades que se realizan en sucursales para pensionados(as), las que fueron reactivadas durante el mes de octubre como “Talleres a Distancia”. Así, tras inscribirse, las personas recibieron en sus casas los materiales e instructivos para hacer tejido, bordado y pintura.

Apoyo

En el contexto de pandemia, el beneficio de las llamadas de acompañamiento para nuestros pensionados(as) cobró una particular importancia, dada la suspensión de actividades presenciales y las restricciones para desplazarse. Es así como se aumentó en un 46% el número de llamados respecto del año anterior, superando en 2020 los 100.000 llamados. En el mismo sentido, se reforzó este beneficio incorporando aspectos como las medidas de autocuidado frente a la pandemia, educación financiera, información de los nuevos beneficios diseñados, promoviendo de esta forma el cuidado de la salud de nuestros adultos mayores.

El apoyo directo a las necesidades de nuestros(as) afiliados(as) fue también un foco durante 2020, y se materializó con la entrega de tarjetas de regalo en los meses de octubre, por nuestro aniversario, y en diciembre para las fiestas de Navidad. Este proceso también incorporó la entrega del beneficio a través de nuestra Tarjeta de Prepago. Asimismo, efectuamos un apoyo económico directo a los(as) afiliados(as) con la mejora del descuento en gas licuado.



Información

Durante 2020 la Revista Héroes estrenó su formato digital, para ser enviada principalmente a nuestros(as) afiliados(as) trabajadores(as), con contenido relativo a la contingencia del país e información práctica sobre convenios y beneficios. Para nuestros(as) pensionados(as) se efectuaron envíos a domicilio en el formato tradicional.

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

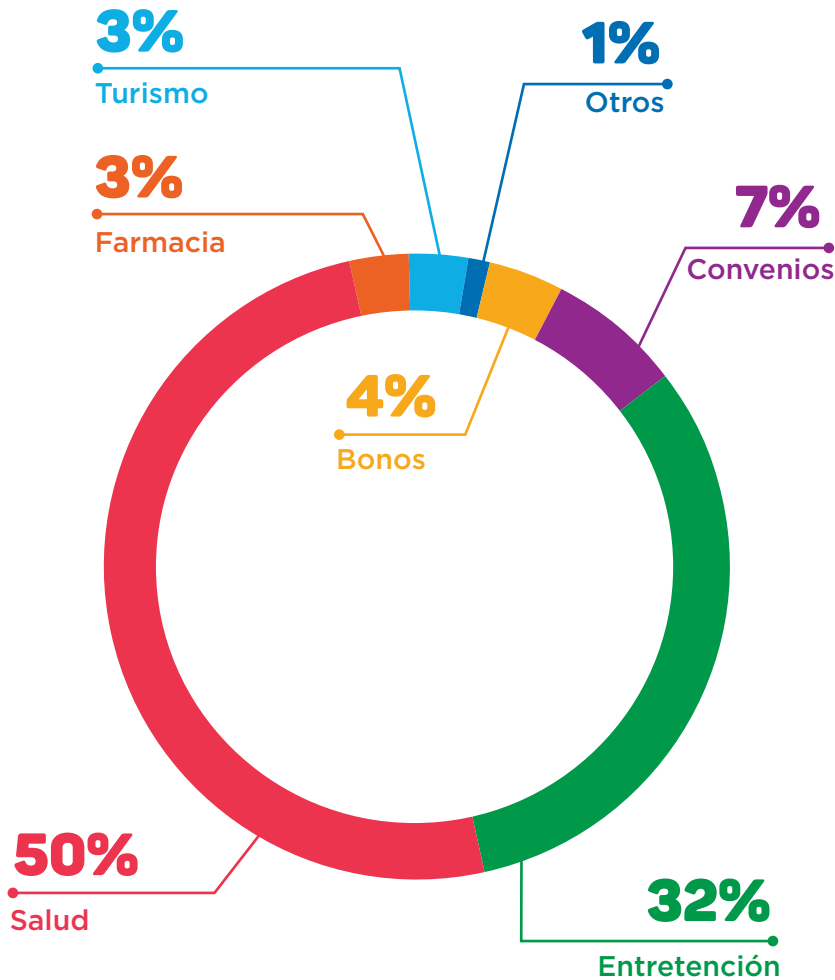
BENEFICIOS ENTREGADOS A PENSIONADOS (AS)

Tipo de beneficios	Cantidad	Gasto total en \$	% Gasto total
Salud	527.442	1.643.352.368	50%
Entretención	161.120	1.054.941.787	32%
Convenios	559.746	243.442.998	7%
Bonos	5.524	133.129.956	4%
Turismo	9.678	97.998.768	3%
Farmacia (*)	692.499	95.972.733	3%
Otros	21.197	28.927.658	1%
Totales	1.977.206	3.297.766.267	100%

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



% GASTO TOTAL EN BENEFICIOS A PENSIONADOS (AS)



Fuente: Administración Los Héroes

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

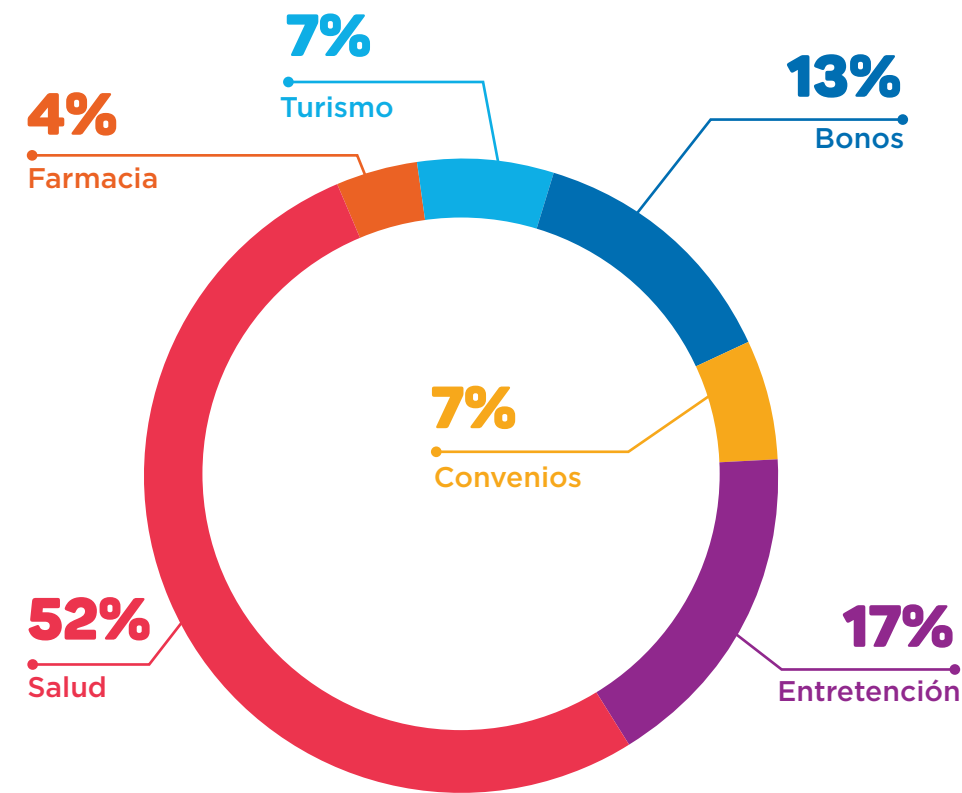
BENEFICIOS ENTREGADOS A TRABAJADORES (AS)

Tipo de beneficios	Cantidad	Gasto total en \$	% Gasto total
Salud	542957	1.691.692.492	52%
Entretención	86.296	565.027.659	17%
Convenios	416.610	181.190.731	6%
Bonos	18.082	435.781.294	13%
Turismo	23.667	239.650.427	7%
Farmacia (*)	881367	122.147.757	4%
Otros	2.123	2.897.269	0%
Totales	1.971.102	3.238.387.630	100%

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



% GASTO TOTAL EN BENEFICIOS A TRABAJADORES (AS)



Fuente: Administración Los Héroes

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

Cerca de 735.091
personas recibieron 3,9 millones
de beneficios

El 68%
de nuestros(as) afiliados(as)
obtuvo al menos un beneficio

Más de 1 millón
de beneficios en salud

1,5 millones
de descuentos en farmacia

1 millón
de atenciones médicas en
especialidades con mayor lista
de espera en el país

188.521
personas participaron en
eventos familiares y actividades
(presenciales y on-line)



976.356

usos de convenios, destacando
descuento en gas (607.288)

Fuente: Administración Los Héroes

**En tiempos de pandemia, adaptamos
la forma de entregar gran parte de
nuestros beneficios para que los(as)
afiliados(as) pudiesen disfrutar
igualmente de ellos.**



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Red de parques

Contamos con una red de complejos recreacionales que suman más de 80 hectáreas de parques con extensas áreas verdes, alojamiento, salas de reuniones, zonas de picnic, canchas deportivas, piscinas y juegos infantiles. En estos espacios, nuestros(as) afiliados(as) disfrutan de un contacto cercano y acogedor con la naturaleza, no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales. Estos son:

En 2020, pusimos a disposición de las autoridades estas instalaciones para su uso como residencias sanitarias por la emergencia de la pandemia.



1



2



3



4



5



6

1.

PARQUE SAN JORGE
REGIÓN METROPOLITANA

2.

PARQUE SAN JOSÉ DE MAIPO
REGIÓN METROPOLITANA

3.

APART HOTEL LA HERRADURA
REGIÓN DE COQUIMBO

4.

PARQUE SAN JUAN DE LEYDA
REGIÓN DE VALPARAISO

5.

PARQUE CHILLAN
REGIÓN DEL BÍO BÍO

6.

PARQUE LLANQUIHUE
REGIÓN DE LOS LAGOS

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

4.2 INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA

En Los Héroes sabemos que muchos(as) de nuestros(as) afiliados(as) no pueden acceder al sistema bancario tradicional debido a su nivel ingresos o endeudamiento previo. Por esta razón, diseñamos productos que brindan soluciones concretas para satisfacer necesidades y proyectos que mejoren su calidad de vida.



¿Qué es el 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.

¿Cómo está regulado el crédito social?

Este tipo de crédito tiene la regulación más sólida y completa de todo el sector financiero, la cual combina el derecho al financiamiento con el cuidado de un endeudamiento sano. La normativa limita el máximo que una persona puede pagar respecto de su remuneración (un 25% en el caso de trabajadores(as) del sector privado, un 15% en el sector público y entre el 5% y el 25% en el caso de pensionados(as), dependiendo del monto de la pensión).

¿Qué tasa de interés tiene el crédito social?

Su regulación es distinta a la tasa bancaria. La tasa de interés para afiliados(as) pensionados(as) es menor que la tasa para afiliados(as) trabajadores(as), sin que existan políticas de cobranza agresivas o discriminación en las tasas de interés, ya que todos(as) los(as) afiliados(as) trabajadores(as), por una parte y, por otra, los afiliados(as) pensionados(as), tienen 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.

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

En 2020, una de las medidas que aplicamos para facilitar el acceso de las personas a financiamiento fue la creación de Crédito Ágil, una modalidad simple y remota que permitió a los trabajadores de nuestras empresas afiliadas la posibilidad de cursar sus créditos sin tener que acudir a una sucursal. Al cierre del año, el 60% de los créditos cursados para trabajadores se realizaron por ese canal.

Paralelamente al crédito en línea, a contar de septiembre, en Los Héroes implementamos las instrucciones de la Ley N°21.236 respecto a Portabilidad Financiera, la cual permite a nuestros(as) afiliados(as) comparar alternativas crediticias en el mercado financiero, promoviendo la consolidación de deudas y la salud financiera.

A su vez, la aplicación de la Ley de Protección del Empleo dio curso a un beneficio complementario que significó un importante proceso de diferimientos de cuotas de créditos vigentes para apoyar a nuestros(as) afiliados(as) a sobrellevar esta dura transición en los momentos más complejos de la pandemia, sin costo adicional.

	2020
N° créditos vendidos	126.916
Colocación neta	MM\$ 100.657
Venta bruta	MM\$ 161.294
Stock final	MM\$ 315.391

Fuente: Administración Los Héroes

Diferimiento de créditos

Algunos de los beneficios especiales más valorados por nuestros(as) afiliados(as) en momentos de crisis fueron las medidas de apoyo que comenzaron con el diferimiento individual de hasta tres cuotas del crédito social y continuaron con la activación de seguros de cesantía o diferimiento de créditos sociales para trabajadores(as) de 1.630 empresas acogidas a la Ley de Protección del Empleo con motivo de la pandemia.

\$1.411.663.655

en diferimientos por Ley de Protección del Empleo

1.630

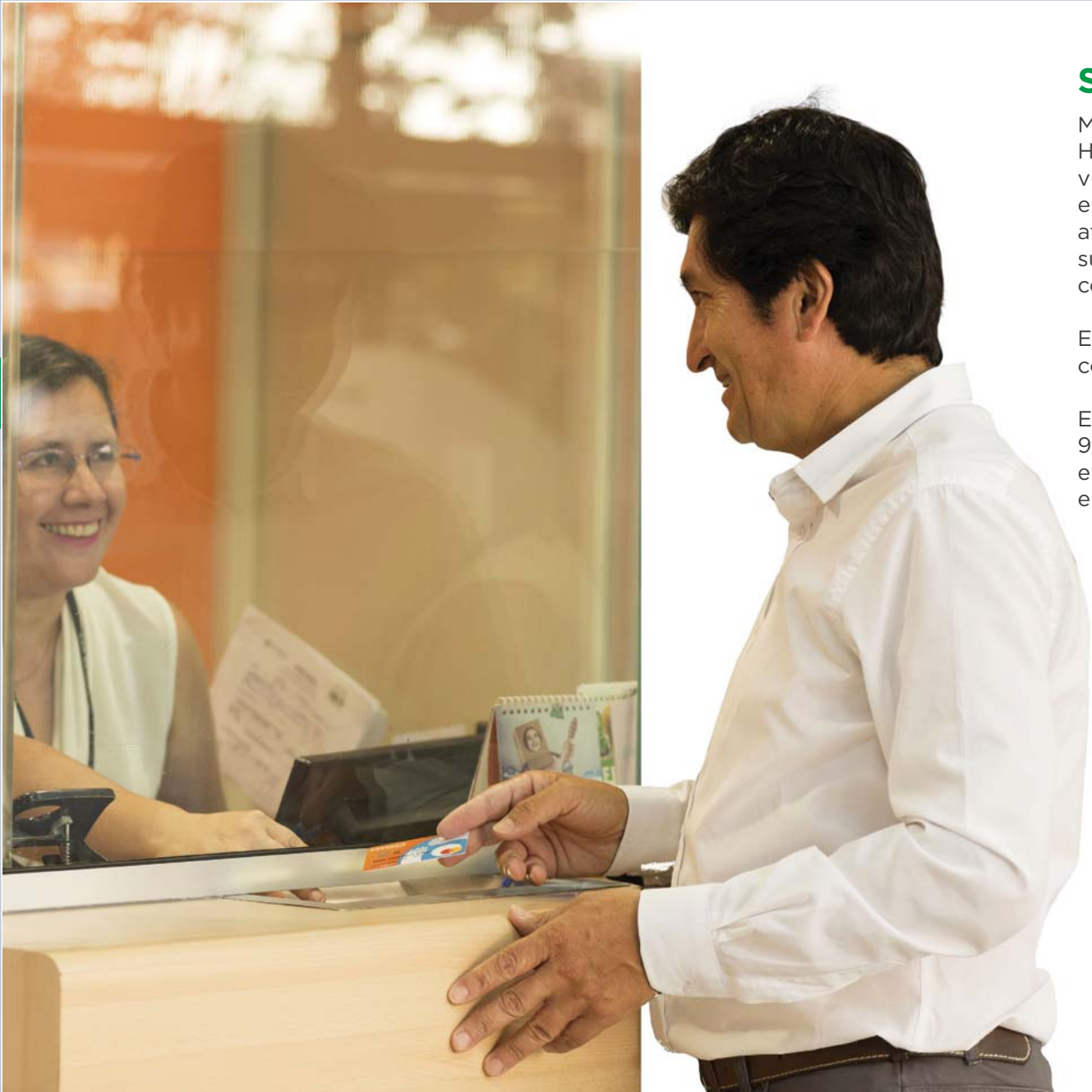
empresas beneficiadas por Ley de Protección del Empleo

7.398

diferimientos



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



Seguros

Mediante 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 fue creado especialmente para resguardar a nuestros(as) pensionados(as) afiliados(as), quienes pueden sufrir robos cuando concurren a cobrar su pensión. También contamos con seguros que cubren situaciones como hospitalización y cesantía, con media cuota de libre disposición.

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

En 2020 gestionamos 13.340 seguros individuales, de los cuales un 95% correspondió a seguros de vida. Este tipo de seguros representó el 96% de las pólizas en el segmento pensionados(as) y el 83% en el segmento trabajadores(as).

Segmento	Tipo	N° de Seguros
Pensionados(as)	Camina protegido	46
	Incendio	60
	Oncológico	52
	Renta por hospitalización	355
	Vida	4.582
	Vida plus	6.879
	Total pensionados(as)	11.974
Trabajadores(as)	Incendio	99
	Oncológico	133
	Renta por hospitalización	31
	Vida	1.252
	Total trabajadores (as)	1.515
TOTAL GENERAL		13.489

Fuente: Administración Los Héroes

1. Educación financiera

Somos
Los Héroes

2. Gobierno
Corporativo

3. Nuestro
modelo

4. Valor
social

5. Nuestra
organización

6. Información
financiera

7. Acerca de
esta memoria

8. Estados
Financieros

Uno de nuestros objetivos en materia de inclusión financiera es que nuestros(as) afiliados(as) puedan tomar decisiones de manera informada, de acuerdo con sus necesidades reales y en total comprensión de lo que implican nuestros productos de crédito y seguros. Queremos ser un referente en el mercado en esta materia y, para ello, nuestra estrategia busca generar las condiciones para que las personas entiendan y manejen conceptos y productos financieros, como asimismo temáticas asociadas a la seguridad y puedan así adoptar decisiones que mejoren su bienestar presente y futuro.

Durante 2020 trabajamos en entregar más conocimiento en los distintos puntos de contacto, aumentar el alcance y generar cambios positivos en el comportamiento de los(as) contratantes de créditos.

Para lograr una comunicación más empática y cercana, realizamos un cambio de imagen del “Entrenador de las Finanzas” y presentamos tres nuevos personajes – Clara, Clarita y Franco –, quienes, a través de sus consejos y situaciones cotidianas, entregan orientaciones en ahorro, endeudamiento, presupuesto familiar, protección de las finanzas, planificación familiar, productos de Los Héroes, seguridad y ciberseguridad.



223.000
lectores(as) de revista Los Héroes

39.207

visualizaciones en videos
de educación financiera
y campañas en RR.SS
(Youtube+Facebook+
Instagram)

29.476

personas alcanzadas
en nueva campaña de
educación financiera
en RR.SS.

5.298

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

Nuestra estrategia de educación financiera busca generar las condiciones para que las personas entiendan sobre esta materia y puedan así adoptar decisiones de su bienestar presente y futuro.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

4.3 TEMA MATERIAL: CONTRIBUCIÓN A POLÍTICAS PÚBLICAS

¿Por qué es importante?

Según las Naciones Unidas, el beneficio de la participación de entidades no gubernamentales en la formulación de políticas públicas reside principalmente en su capacidad de identificar posibles impactos económicos, sociales y ambientales. Así, facilitan el flujo de información y ayudan a encontrar mejores soluciones.

Uno de los ámbitos en que es necesaria esta cooperación es en la identificación de temas emergentes, como el envejecimiento de la población, situación que afecta fuertemente a Chile, uno de los países más envejecidos del continente. Nuestra esperanza de vida bordea los 80 años, la proporción de personas mayores alcanza el 16,2% de la población y tenemos una tasa de 80,9 adultos mayores por cada 100 niños. Es una realidad que presenta numerosos desafíos, desde las jubilaciones a la atención de salud, pasando incluso por el mercado laboral.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

En los últimos años, hemos trabajado en el desarrollo de redes de colaboración, con el propósito de aportar a la elaboración de políticas públicas que beneficien a las personas mayores. En esa línea, ha cobrado especial protagonismo la alianza que tenemos con la Universidad del Desarrollo en la creación del Programa CIPEM (Conocimiento e Investigación en Personas Mayores).

CIPEM ya ha producido dos publicaciones: Generación Silenciosa I, que cubrió temas de demografía, mercado laboral, estructura de gasto y salud; y Generación Silenciosa II, enfocada en la caracterización de mujeres adultas mayores en Chile, participación de adultos mayores en organizaciones sociales, conectividad de los adultos mayores a internet y radiografía a los mayores de 75 años tras dos meses de confinamiento.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros



301.643

PERSONAS VIERON LA TRANSMISIÓN
DE LOS CONVERSATORIOS CIPEM

CIPEM

Las actividades del año estuvieron enfocadas en la presentación del libro “Generación silenciosa II: una mirada a las personas mayores en Chile”, con prólogos de la senadora Carolina Goic y la primera dama Cecilia Morel.

Esto incluyó la difusión en distintos medios de miniestudios sobre trabajo, microemprendimiento y desarrollo social y, asimismo, la realización de dos conversatorios con la participación de autoridades y expertos en este tema como la ministra del Trabajo, María José Zaldívar, la ministra de Desarrollo Social y Familia, Karla Rubilar, la presidenta de la Comisión del Adulto Mayor del Senado Carolina Goic y la directora de la organización social Travesía 100, Ximena Abogabir.

Tarjeta bip! Adulto Mayor

Una de las medidas destacadas de 2020 fue la entrega de la Tarjeta bip! Adulto Mayor sin costo para nuestros(as) pensionados(as).

A través de un acuerdo con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, en el que participamos todas las cajas de compensación, fueron beneficiados con esta tarjeta más de 180.000 afiliados mayores de 65 años de la Región Metropolitana, en un claro compromiso por entregar beneficios concretos a los pensionados.



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

4.4 TEMA MATERIAL: INICIATIVAS SOCIALES

¿Por qué es importante?

Según entidades como la Comisión Económica para América Latina (Cepal), hoy en día las organizaciones están llamadas a repensar la manera tradicional en que desarrollan sus actividades, debiendo ser más permeables respecto de lo que sucede a su alrededor. Esto implica promover el desarrollo social de las comunidades, sean estas cercanas o no a los centros y sucursales.

A nivel general, las cajas de compensación suelen abordar este tema a partir del fomento de liderazgos comunitarios, considerando su enorme importancia en la generación de bienestar colectivo. Esto último se ha hecho especialmente relevante en situaciones difíciles como la actual pandemia, con sus correspondientes impactos en materia social y económica.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

Nuestra relación con la comunidad la realizamos principalmente a través del programa Nuevo Héroes, con 11 años en funcionamiento. Esta iniciativa fue creada para destacar a las personas que ayudan a otros sin esperar nada a cambio. El mensaje que se espera entregar es que “en Chile existen muchos héroes anónimos, los cuales requieren reconocerse y valorarse”.

Nuevas Heroínas 2020

La versión de este año recibió más de 400 postulaciones, lo cual fue un reflejo de lo profundo que ha llegado esta iniciativa de nuestra caja para destacar el valor del compromiso social en la comunidad.

La ganadora de la última versión fue la profesora Cicilia Gatica (52 años). Cuando la pandemia obligó el cierre de su escuela en la provincia de Huasco, decidió cambiar la modalidad de clases para sus 21 alumnos, ya que muchos viven en la cordillera, sin conectividad y computadores. Para eso, semana por medio toma un caballo prestado y viaja hasta ocho horas para dar clases puerta a puerta a sus estudiantes.

Las otras dos finalistas fueron la docente Constanza Prieto (31 años), quien durante la pandemia comenzó con la iniciativa “Menos brecha”, para arreglar y donar computadores a estudiantes en todo Chile; y Karla Pereira (33 años), venezolana, quien durante el inicio del confinamiento salió en busca de ayuda para los (las) migrantes que se encontraban alojando fuera de sus embajadas.

Este año, más allá de la mirada profunda al compromiso individual, Nuevos Héroes también destacó a instituciones y empresas involucradas con el complejo escenario:

- **Defensa Civil de Chile:** por apoyar con sus voluntarios el distanciamiento social en las sucursales de Los Héroes y poder seguir entregando beneficios a las personas.
- **Multinacional Veolia:** dedicada a la recolección de basura, limpieza de calles y manejo de residuos en hospitales y clínicas, por permitir a las instituciones de salud y la comunidad en general, funcionar sin mayores problemas.
- **DIFEM Laboratorios:** empresa chilena dedicada a proveer productos de higiene al mundo hospitalario.

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



PRIMER LUGAR

CICILIA GATICA
INICIATIVA: CLASES PUERTA A PUERTA

FINALISTA: CONSTANZA PRIETO
INICIATIVA: MENOS BRECHA

FINALISTA: KARLA PEREIRA
INICIATIVA: AYUDA A MIGRANTES

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



5.

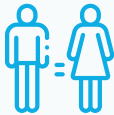
NUESTRA ORGANIZACIÓN

Nuestros(as) colaboradores(as) están en el centro de nuestra gestión y por eso nos preocupamos por su bienestar, satisfacción y desempeño. En un desafiante 2020, mantuvimos un alto nivel de servicio, gracias a las estrictas medidas de seguridad sanitaria que aplicamos.



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

5.1 DOTACIÓN Y DIVERSIDAD



GÉNERO

Directorio

6 Masculino
0 Femenino

Gerentes(as)

45 Masculino
26 Femenino

Organización

566 Masculino
1.023 Femenino



NACIONALIDAD

Directorio

6 Chilena
0 Extranjera

Gerentes(as)

71 Chilena
0 Extranjera

Organización

1.562 Chilena
27 Extranjera



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros



EDAD

Directores

- 1 Entre 30 y 40 años
- 0 Entre 41 y 50 años
- 1 Entre 51 y 60 años
- 2 Entre 61 y 70 años
- 2 Más de 70 años

Gerentes (as)

- 12 Entre 31 y 40 años
- 43 Entre 41 y 50 años
- 13 Entre 51 y 60 años
- 3 Entre 61 y 70 años
- 0 Más de 70 años

Organización

- 97 Menor de 30 años
- 600 Entre 30 y 40 años
- 588 Entre 41 y 50 años
- 261 Entre 51 y 60 años
- 43 Entre 61 y 70 años



ANTIGÜEDAD

Directores

- 1 Menor de 3 años
- 3 3 a 6 años
- 0 7 a 9 años
- 0 10 a 12 años
- 2 Más de 12 años

Gerentes (as)

- 22 Menor de 3 años
- 15 3 a 6 años
- 16 7 a 9 años
- 5 10 a 12 años
- 13 Más de 12 años

Organización

- 449 Menos de 3 años
- 495 Entre 3-6 años
- 327 Entre 7-9
- 72 Entre 10-12
- 246 Más de 12



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

5.2 TEMA MATERIAL: COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO

¿Por qué es importante?

La equidad de género es un concepto de imparcialidad y justicia que busca corregir desigualdades existentes en la sociedad que afectan principalmente a las mujeres. Uno de los factores más relevantes en materia de desarrollo social y económico es la participación de mujeres en el mercado laboral, pues cuando aumenta su participación en el trabajo las economías crecen, como ha sido demostrado en los países OCDE.

En Chile, según la Encuesta Nacional de Empleo del INE, las mujeres en Chile ganan en promedio un 27% menos que los hombres. A esta diferencia económica se suma el hecho de que un 40,1% de las mujeres mayores de 15 años sin estudios carece de autonomía económica, pues no cuentan con ingresos propios suficientes para sustentarse. Esta desigualdad se agrava por las normas sociales que atribuyen el rol del cuidado a las mujeres, lo cual afecta su participación laboral y limitan su acceso a empleos de calidad.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

Consideramos relevante favorecer la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y eliminar toda forma de discriminación arbitraria basada en el género para contribuir en la disminución de las inequidades existentes en el mercado laboral. Por eso tomamos la decisión de promover la equidad de género dentro de la organización y hacia nuestras empresas afiliadas, lo que ha significado llevar a cabo un proceso de transformación cultural sustentado por una Política de Igualdad de Género, que define lineamientos específicos y transversales para toda la organización.

Estos lineamientos fueron ampliamente compartidos y aprobados por nuestro Directorio y, gracias a este respaldo corporativo, somos la primera caja de compensación que tiene una política y la primera institución financiera cuyo máximo órgano de gobierno corporativo se compromete a velar porque en esta organización se trabaje en temas de equidad de género.

En Los Héroes valoramos la existencia de una cultura de trabajo equitativa, sin discriminación arbitraria y que potencie el desarrollo de los(as) colaboradores(as), promoviendo el equilibrio entre el desempeño profesional, la corresponsabilidad familiar y el desarrollo humano.

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

Avances 2018-2020

La transformación cultural con enfoque de género que iniciamos en 2018 vela por la igualdad de derechos y oportunidades para que mujeres y hombres de nuestra organización puedan desarrollarse en el espacio laboral, familiar y personal. Con esta experiencia queremos ampliar nuestra contribución como promotores de la igualdad de género hacia nuestras empresas afiliadas. Este plan considera distintas fases e hitos:

- **Incorporación de talento femenino en posiciones de Alta Dirección:** desde 2019 logramos la paridad, con el 50% de gerentas de primera línea ejecutiva.
- **Firma de convenio de colaboración con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género:** tiene el fin de formalizar acuerdos orientados especialmente a difundir información relevante que permita promover la igualdad de género dentro de Los Héroes y en las empresas afiliadas.
- **Desarrollo de una política de igualdad de género:** define lineamientos específicos y en forma transversal a toda la organización, enfocados en promover igualdad de oportunidades a través de la no discriminación negativa; crear, reforzar y cuidar el lenguaje y las actitudes con las cuales nos relacionamos; favorecer la conciliación entre la vida profesional y personal; prevenir el acoso laboral y sexual; hacer cumplir todas las leyes y normativas al respecto; y asegurar el mejoramiento continuo del sistema de gestión instalado.
- **Instalación de un sistema de gestión con enfoque de género:** sustenta el gran objetivo de desarrollar formalmente una cultura organizacional inclusiva.
- **Certificación en la NCh 3262-2012:** en mayo de 2020 conseguimos esta certificación, lo cual implica contar con el respaldo de tener un sistema de gestión robusto con buenas prácticas laborales que contribuyen a la disminución de brechas de género al interior de la organización.
- **Sello Iguala - Conciliación por el Ministerio de la Mujer y SernamEG:** estas instituciones públicas nos reconocieron como la primera caja de compensación y empresa del rubro financiero en obtener la certificación NCh 3262-2012.

• **Grupo de Empresas Líderes por el ODS Igualdad de Género:** participamos activamente en esta instancia de Pacto Global. En ella se destaca el programa Target Gender Equality, conjunto de recomendaciones para acelerar el progreso hacia el equilibrio de género en el liderazgo empresarial, y el programa “Win Win: La igualdad de género es un buen negocio” que busca promover el empoderamiento de las mujeres para alcanzar el desarrollo económico sostenible, equitativo e inclusivo.



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

A partir del diagnóstico realizado en 2019, revisamos, actualizamos y generamos nuevos procedimientos para sentar las bases de un ambiente laboral sano y libre de discriminación. Entre ellos, están:

- Ajuste del proceso de selección para resguardar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
- Incorporación de criterios de igualdad de género en el proceso anual de revisión de compensaciones.
- Desarrollo de nuevos beneficios de corresponsabilidad, apoyo a la paternidad y salud.
- Elaboración de una malla de capacitación exclusiva en temáticas de género, diferenciando contenidos para líderes y colaboradores/as.
- Trabajo de sensibilización de las empresas contratistas en temáticas de equidad de género.
- Preparación de un equipo capacitado en investigar temas de acoso laboral, sexual y discriminación.
- Realización de acciones de prevención y apoyo en situaciones de violencia intrafamiliar.

- Elaboración de una estrategia y aplicación de un plan comunicacional.
- Incorporación de lenguaje inclusivo en todas nuestras capacitaciones.

Para asegurar el cumplimiento de la Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, así como la planificación para la transversalización de la perspectiva de género en Los Héroes, tenemos un equipo de trabajo que administra el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación Familiar en el cual participan el Gerente General y la Gerenta de Personas y Marca. Además, contamos con objetivos medibles y coherentes con la Política de Igualdad de Género, cuya formulación y resultados son revisados en forma permanente.

Al cierre de 2020, la equidad de género fue reconocida por nuestros colaboradores como tema esencial de trabajo en el año. Durante 2021 se realizará la primera encuesta de medición de las iniciativas y planes de acción efectuados.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Brecha de género en el sueldo

La brecha salarial es la proporción que representa el sueldo promedio de mujeres respecto de iguales funciones ejercidas por hombres y considera los sueldos bruto promedio de ambos géneros.

El trabajo en revisión de compensaciones que estamos llevando a cabo en Los Héroes muestra los siguientes resultados:

Tipo de cargo	2020	2019
Gerentes(as) y ejecutivos(as) principales	102,54%	93%
Profesionales y técnicos(as)	86,10%	85,6%
Trabajadores(as) administrativos(as)	88,64%	89,2%



Acuerdo con BID Invest



En junio de 2020 establecimos un acuerdo con BID Invest para recibir apoyo técnico en la implementación de la Iniciativa de Paridad de Género diseñada por el Foro Económico Mundial en empresas afiliadas, con el objetivo de incrementar la participación laboral de mujeres, reducir la brecha salarial de género y promover la participación de mujeres en puestos de liderazgo.

Nuestras empresas afiliadas podrán conocer el valor de la diversidad de género como impacto positivo en el negocio a través de talleres y otras actividades que desarrollaremos con apoyo de BID Invest durante 2021.

Formación en equidad de género

Durante 2020 impartimos una serie de cursos para fortalecer el desarrollo de las competencias esenciales que hacen posible la transformación cultural.

- Curso para la formación de auditores/as en base a la NCh 3262-2012
- Investigación en acoso sexual
- Derechos Humanos y discriminaciones
- Prevención y erradicación de las violencias en los espacios laborales
- Liderazgo inclusivo
- Atención y contención a víctimas de violencia

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

5.3 TEMA MATERIAL: CLIMA LABORAL

¿Por qué es importante?

En las últimas décadas, la gestión del clima laboral ha pasado a ser una dimensión relevante en el éxito de las organizaciones, pues sus resultados influyen en la generación de conocimiento compartido, alineamiento con las metas corporativas e innovación en productos y procesos, entre otros factores. Si bien este aspecto suele ser dinámico, durante el año 2020 se dieron muchos cambios por efecto de la pandemia.

La emergencia sanitaria implicó transformaciones profundas al interior de las organizaciones, modificando las relaciones internas y la forma misma de trabajar. Así, en Chile y el mundo han empezado a implementarse modalidades de teletrabajo y gestión de personas, tales como, reuniones virtuales, nuevas formas de medir la productividad y la inteligencia artificial para seleccionar candidatos(as). Junto con ello, las medidas de cuidado en materia de bienestar y salud (física y mental) se han vuelto temas de primer orden, ya sea por el trabajo presencial como el que se hace desde los hogares.

¿Qué hacemos en Los Héroes?

Tenemos una preocupación especial por mantener un buen clima laboral que se base en un genuino bienestar de los(as) colaboradores(as), ya que gracias a su compromiso y buen desempeño podemos atender debidamente y cumplir nuestro rol social.

En las difíciles circunstancias del último tiempo, hemos implementado una serie de medidas de cuidado de las personas, orientadas a promover vínculos constructivos, basados en la confianza y el respeto mutuo, tanto a nivel individual como colectivo. Nuestro compromiso es velar por el trato digno, con respeto a los Derechos Fundamentales, en sintonía con la igualdad y no discriminación, en cumplimiento de la normativa laboral vigente y las instrucciones de orden, higiene y seguridad, entre otras.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Gestión 2020

Comunicación y reconocimiento

Durante 2020 nos preocupamos de mantener informados y motivados a todos nuestros equipos.

- **Reuniones mensuales de cascada:** en ellas se entregó información corporativa relevante para todos(as) quienes ocupan cargos de liderazgo a nivel nacional.

- **Celebración de aniversario 65 años:** mediante una conexión vía streaming, todos(as) los(as) colaboradores(as) disfrutaron junto a sus familias de un espectáculo de humor y música. En esta instancia, la Alta Dirección agradeció el trabajo, la dedicación y el compromiso que diariamente demuestran las personas en las funciones que realizan.

- **Ceremonia de trayectoria:** en transmisión simultánea reconocimos la contribución de los(as) colaboradores(as) que cumplieron 10, 15, 20, 25 y 30 años de antigüedad en Los Héroes.

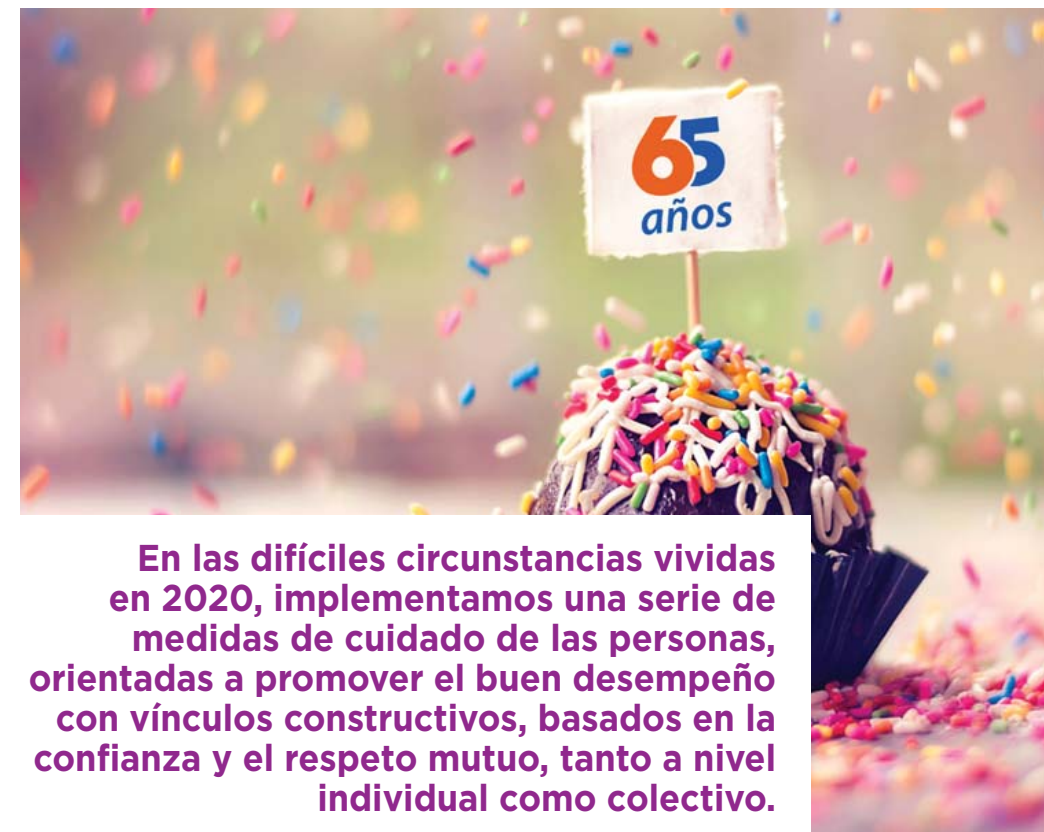
- **Programa de reconocimiento:** galardonamos a siete personas acreedoras del Premio Espíritu de Héroe y les brindamos una celebración especial.

Protección de la salud

En el contexto de la pandemia, realizamos diversas acciones más allá del cumplimiento de las medidas de prevención exigidas por la autoridad sanitaria.

- **Teletrabajo:** apenas iniciada la emergencia, resguardamos a las personas en grupo de riesgo, esto es, mayores de 60 años, personas con enfermedades preexistentes o embarazadas. En general, y salvo aquellas funciones que necesariamente debían desarrollarse de manera presencial, se instruyó teletrabajo para todos(as) nuestros(as) colaboradores(as), incluidos(as) los(as) gerentes(as) de la Alta Administración.

- **Atención médica on-line:** beneficio especial para todos(a) los(as) colaboradores(as), quienes pudieron acceder a atenciones de medicina general, salud mental y participar de un programa nutricional.



En las difíciles circunstancias vividas en 2020, implementamos una serie de medidas de cuidado de las personas, orientadas a promover el buen desempeño con vínculos constructivos, basados en la confianza y el respeto mutuo, tanto a nivel individual como colectivo.

- **Acompañamiento personalizado:** en los casos de colaboradores(as) o sus familiares directos que estuvieron afectados(as) por el Covid-19, nuestras gestoras de personas se encargaron de brindar apoyo, contención y acompañamiento personalizado.

- **“Los Héroes te cuida”:** programa de acompañamiento transversal, cuyo objetivo fue entregar un espacio de contención emocional para nuestros(as) colaboradores(as), recibiendo herramientas para disminuir el estrés y la ansiedad que puede haberse provocado por la pandemia.

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

Espíritu de Héroes

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, impulsando así una cultura de reconocimiento diario, simple y cotidiano. La versión 2020 estuvo, indudablemente, marcada por las circunstancias que vivimos por la pandemia del Covid-19, por lo cual aumentamos los reconocimientos finales de cinco a siete.

El programa insta a la organización a hacer reconocimientos cotidianos en la etapa Actitud de Héroe. En el periodo, 430 personas fueron distinguidas por compañeros(as) y equipos y celebradas con la entrega de un antifaz digital en reuniones virtuales. En ese grupo, el valor que más se destacó fue el de “compromiso social”.

Tras una votación popular en línea, diez personas fueron elegidas las mejores representantes de los valores corporativos y, finalmente, el Comité de Gerentes definió a los(as) ganadores(as) del año. Para la celebración, se reunieron virtualmente los(as) premiados(as) con los(as) altos ejecutivos(as) de la organización y, posteriormente, participaron junto a sus familias de una entretenida clase de cocina realizada por una chef que les acompañó en la elaboración de recetas con los ingredientes que fueron enviados a las casas de forma sorpresiva.

CONOCE A NUESTROS/AS ESPÍRITU DE HÉROES 2020

En la versión 2020 del Programa de Reconocimiento, se destacaron 7 Espíritu de Héroe 2020, que hoy te daremos a conocer



NADIA MURANDA
Jefa de Prevención de Riesgos

Calidad



ROXANA GATICA
Subgerente Regional Quinta

Cercanía



YESSICA BAHAMONDE
Administrativa PEC

Cercanía



PAULINA RUBIO
Asistente Operacional

Creatividad



LUZ MARÍA CÁCERES
Jefa Comunicaciones Internas

Creatividad



FERNANDO RIOS
Coordinador de Sucursales

Compromiso Social



AMALIA RUIZ
Jefa Atención Clientes/as

Transparencia

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Beneficios y calidad de vida

Nuestros(as) colaboradores(as) cuentan con dos tipos de beneficios transversales:

Beneficios colaboradores(as) con contrato 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 en edificio corporativo)



REGALOS

- Regalo de cumpleaños
- Regalo de nacimiento
- Regalo aniversario Los Héroes



SEGUROS

- Vida, dental y catastrófico
- Salud



CONVENIOS

- Convenio FALP
- Convenio Cruz Verde



ESTUDIOS

- Becas de estudios



OTROS

- Beneficios de cafetería



PROGRAMA VIVIR MEJOR, ACTIVIDAD QUE CUENTA CON 3 PILARES VIVIR ACTIV@, VIVIR SALUDABLE Y VIVIR CON CARIÑO.

- Flexibilidad horaria
- Vacuna anti-influenza
- Aporte primera vivienda
- Día de cambio casa
- Aporte deportista destacado (colaboradores 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 la prueba.

Beneficios afiliados(as)

Se administran los beneficios para todos (as) los(as) colaboradores(as) con plazo indefinido.



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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

5.4 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En Los Héroes establecimos un compromiso con el desarrollo de las personas, por lo cual implementamos programas de formación orientados a incorporar conocimientos y desarrollar competencias, habilidades y actitudes, con el propósito de mejorar el desempeño, el rendimiento y la motivación. Facilitamos de esta manera el equilibrio entre los objetivos de la organización y los objetivos de los (as) colaboradores(as), y resguardando el acceso equitativo a la capacitación para hombres y mujeres.

Las prioridades de formación se determinan según la detección de necesidades de capacitación, información base para generar el plan anual. Organizamos las actividades en base a mallas de formación por área donde los(as) colaboradores(as) pueden elegir distintos cursos de acuerdo con sus intereses de desarrollo y/o realizar los cursos asignados de forma obligatoria, según les fue requerido. Las mallas actuales son:

- Malla normativa y regulatoria
- Malla igualdad de género y conciliación trabajo y familia
- Malla liderazgo
- Malla venta y servicio al cliente
- Malla ofimática o cursos transversales
- Malla técnica

Además, contamos con un programa de Becas Corporativas para financiar el inicio o continuación de estudios superiores, entregando todas las facilidades para que quienes se adjudiquen dichas becas puedan tener un buen rendimiento en sus estudios. Como queremos personas que alcancen sus objetivos profesionales, en 2020 aumentamos en un 22% la cantidad de cupos ofrecidos.

Tipo	2020	2019
Horas de capacitación e-learning	23.291	43.858
Horas capacitación presencial	280	8.891
Horas de capacitación vía streaming	11.818	
Número de personas capacitadas	1.545	1.597

Promedio de horas	2020	2019
Hombres	23	10
Mujeres	22	8
Gerentes(as) y ejecutivos(as) principales	20	23
Profesionales y técnicos(as)	20	13
Trabajadores(as) administrativos(as)	25	6

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

5.5 RELACIONES LABORALES

En Los Héroes, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva constituyen valores fundamentales, ya que incentivamos el diálogo permanente y fluido con los representantes de nuestros(as) colaboradores(as) en un marco de respeto, igualdad y transparencia. Mensualmente realizamos reuniones con los sindicatos para recoger sus inquietudes y acordar potenciales acciones para abordarlas.

En este trabajo conjunto y constante, buscamos prever y resolver eventuales conflictos en una agenda de trabajo compartida, situando a los(as) colaboradores(as) en el centro de nuestra gestión. La comunicación con los sindicatos también se ejecuta por otros canales, como WhatsApp, mensajes de texto, o mailing, lo cual brinda rapidez para atender materias de interés.

% trabajadores cubiertos por acuerdos colectivos	2020
Sindicato Los Héroes	44,05%
Sindicato Nuevos Grandes Héroes	7,55%
Extensión de beneficios Nuevos Grandes Héroes	5,29%
Total	57,00%



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

6.

INFORMACIÓN
FINANCIERA

La estrategia de financiamiento de la corporación busca mantener un equilibrio óptimo entre sus fuentes y el uso de los recursos financieros. En los últimos años hemos diversificado nuestras fuentes de financiamiento, así como también la forma de generación de ingresos para robustecer la estructura de capital.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

6.1 FUENTES DE FINANCIAMIENTO

La generación de ingresos de Caja Los Héroes es una de las más diversificadas de la industria, así como también nuestra capacidad de ampliar y profundizar fuentes de financiamiento, alineándose con la búsqueda de robustecer la estructura de capital. Esto asegura, de manera sólida y sostenible, la viabilidad de la corporación en el largo plazo, con un adecuado nivel de riesgo y retorno. 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 búsqueda y uso de financiamiento está enmarcada en lo establecido por la normativa de los organismos reguladores, el Gobierno Corporativo y el 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 emisión de deuda e inversiones financieras.

Normativa de Inversiones y Financiamiento

Nuestra Política de Riesgo Financiero describe las alternativas y formas de invertir los recursos financieros residuales de forma óptima, en términos de rentabilidad, riesgo y regulaciones. 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.

Bonos corporativos

Desde 2013, hemos colocado nueve series de bonos corporativos, habiendo puesto en total en el mercado de renta fija local del orden de \$130.000 millones y más de UF 5 millones. Durante el año 2018 se colocó la serie Q de bonos corporativos, que marca el hito de ser el primer bono social de nuestra industria. En enero de 2020, se colocó la serie U de bonos corporativos por un total de UF 1 millón cuyo objetivo es el refinanciamiento de pasivos.

Créditos bancarios

Mantenemos relaciones comerciales con gran parte de la banca local, desde operaciones de crédito hasta transaccionales. A partir de 2015, contamos con un acuerdo bancario con siete bancos de la plaza, que ha permitido el financiamiento de la operación. En marzo de 2020, renovamos este acuerdo por dos años. Además, contamos con líneas de crédito vigentes con instituciones financieras adicionales a este acuerdo.

Efectos de comercio

Es una de las alternativas de financiamiento que mantiene la corporación, y que tuvo vigente durante principios de 2020. No obstante, no se colocaron nuevas series durante el año.

Financiamiento internacional

En junio de 2020, firmamos un acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest) por una línea de financiamiento por un total de US\$ 50 millones, lo cual demuestra la confianza que esta entidad internacional tiene en Caja Los Héroes. Esto se suma a la línea de financiamiento otorgada por el IFC en 2018 por US\$50 millones, de los cuales, en julio de 2018, se giraron los primeros US\$ 30 millones. En junio de 2020, hubo un segundo giro por un total de US\$ 10 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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Asignación de fondos de bonos sociales

De los financiamientos que poseemos en Los Héroes, dos series de bonos corporativos corresponden a bonos sociales: la serie Q y la serie T. El destino de los fondos recaudados con estos bonos, como establecen los principios de este tipo de instrumentos, fueron los 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.

La asignación de dichos fondos a operaciones de crédito presenta, en términos de cifras, la siguiente caracterización de su beneficio social:

Indicadores de uso de fondos	Serie Q	Serie T
% monto asignado de refinanciamiento	69%	70%
% monto asignado de financiamiento	31%	30%
Montos mantenidos en su totalidad en Pactos de Retroventa según políticas de Los Héroes y normativas que la rigen.		
Indicadores de beneficios serie Q		
Monto total asignado MM\$	27.558	41.699
Número de operaciones	41.905	54.475
Número de afiliados(as) beneficiados(as)	41.292	53.334
Fecha de originación	6 de septiembre y 29 de noviembre de 2018	4 de abril y el 23 de julio de 2019
% monto asignado de pensionados(as)	54%	46%
% monto asignado de trabajadores(as)	46%	54%
% monto asignado a mujeres	46%	45%
% monto asignado a mayores de 65 años	42%	36%
% monto asignado a regiones distintas a RM	56%	52%
% monto asignado a remuneraciones menores a \$500 mil	57%	41%
% monto asignado en colocaciones menores a 50 UF	54%	37%

1. Somos
Los Héroes

2. Gobierno
Corporativo

3. Nuestro
modelo

4. Valor
social

5. Nuestra
organización

6. Información
financiera

7. Acerca de
esta memoria

8. Estados
Financieros

6.2 RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2020	31.12.2019
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,03	1,29
Razón Ácida	Veces	1,11	0,49
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,59	1,55
Endeudamiento Neto (2)	Veces	0,83	1,10
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	44%	60%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	56%	40%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	533.793	503.367
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	2,59	1,91
Rentabilidad			
	Unidad	31.12.2020	31.12.2019
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	4,11%	6,26%
Rentabilidad del Activo (6)	%	1,60%	2,46%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
FitchRating (jul-2020)		A / Estable	A / Estable
ICR (ago-2020)		A+ / Estable	A+ / Estable

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

6.3 BIENES RAÍCES

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 del 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	Total Lote 1, Lote 1-A, Lote D-2	Llanquihue
	6	La Herradura	Calle Niza 99, La Herradura	Coquimbo



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

PROPIEDADES Los Héroes ex CCAF Gabriela Mistral

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Sucursales	1	Casa matriz	Vicuña Mackenna 165	Santiago
Estacionamientos	1	Estacionamiento	Agustinas 1361	Santiago

Fuente: Administración Los Héroes

PROPIEDADES Los Héroes no administradas por Recreativa

Inmueble	N°	Propiedad	Dirección	Comuna
Propiedades Los Héroes	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	Licanray	Cacique Cariman 510 Lote 6	Licanray

Fuente: Administración Los Héroes



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

Arriendo

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	1	Av. La Pampa 3117	Alto Hospicio
Sucursales	2	Eleuterio Ramírez 320	Ancud
Sucursales	3	Calle Prat 393 Local 1,2,3 y 4	Angol
Sucursales	4	Latorre 2628	Antofagasta
Sucursales	5	Washington 2530	Antofagasta
Sucursales	6	Chacabuco 339	Arauco
Sucursales	7	21 de mayo 161-169	Arica
Sucursales	8	Av. Manuel Montt 319, locales 1, 2, 3 y 4	Buin
Sucursales	9	Carlos Palacios 128	Bulnes
Sucursales	10	Calle Vial 100-A	Cabrero
Sucursales	11	Ernesto Riquelme 99	Calbuco
Sucursales	12	Ossa Cerda 127	Caldera
Sucursales	13	Saavedra968	Cañete
Sucursales	14	Villagrán200	Carahue
Sucursales	15	Av. Cartagena 702	Cartagena
Sucursales	16	Gamboa 473	Castro
Sucursales	17	Thompsons 214	Castro
Sucursales	18	Borja García Huidobro 222-B, locales 1 y 2	Catemu
Sucursales	19	Victoria 508	Cauquenes
Sucursales	20	Av. Pedro Aguirre Cerda 5445	Cerrillos
Sucursales	21	Av. José Joaquín Pérez 6658	Cerro Navia
Sucursales	22	O'Higgins 2635, locales 2 y 3	Chiguayante
Sucursales	23	5 de Abril 572	Chillán

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	24	Miraflores 399	Chimbarongo
Sucursales	25	Vicuña Mackenna 267	Chol-Chol
Sucursales	26	Matta 453	Coelemu
Sucursales	27	Fontt 256	Colina
Sucursales	28	Alcázar 840	Collipulli
Sucursales	29	Arturo Prat 298	Coltauco
Sucursales	30	Maipú 763	Concepción
Sucursales	31	Lincoyán 461	Concepción
Sucursales	32	Av. Independencia 3672	Conchalí
Sucursales	33	Portales 310	Constitución
Sucursales	34	Rodríguez 580	Copiapó
Sucursales	35	Aldunate 835, Coquimbo	Coquimbo
Sucursales	36	Manuel Montt 162-A	Coronel
Sucursales	37	Balmaceda 80	Coronel
Sucursales	38	Roberto Horn 60	Coyhaique
Sucursales	39	Av. Llaima 850	Cunco
Sucursales	40	O'Higgins 825, piso 1	Curacautín
Sucursales	41	Presbítero Moraga 242	Curacaví
Sucursales	42	Caupolicán 733	Curanilahue
Sucursales	43	Arturo Prat 357	Curicó
Sucursales	44	Américo Vespucio 33, locales 22 y 23B	El Bosque
Sucursales	45	Baquedano 450, locales 5 y 6	El Carmen
Sucursales	46	Independencia 80 Local 9 H, Galería El Ángel	El Monte

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Arriendo

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	47	Avda. Isidoro Dubournais 695 -A, El Quisco	El Quisco
Sucursales	48	Colo-Colo 220, local 1	Ercilla
Sucursales	49	Av. Bernardo O'Higgins 3465 - 3467	Estación Central
Sucursales	50	Eleuterio Ramírez 655	La Florida
Sucursales	51	Almirante Lynch 377-B	Freire
Sucursales	52	Cristino Winkler 318	Frutillar
Sucursales	53	Av. Leon Gallo 290	Galvarino
Sucursales	54	Calle Colón 8011	Hualpén
Sucursales	55	Irrazabal 390 locales A y B	Hualqui
Sucursales	56	Av. Américo Vespucio 1737	Huechuraba
Sucursales	57	Calle Buin 464	Illapel
Sucursales	58	Independencia 149	Independencia
Sucursales	59	Ramírez 646-B	Iquique
Sucursales	60	José Joaquín Pérez 475-485	La Calera
Sucursales	61	Gran Avenida José M. Carrera 6375	La Cisterna
Sucursales	62	Av. Vicuña Mackenna 7410	La Florida
Sucursales	63	Cardenal Silva Henríquez 10297, locales 22, 23, 24, 33 y 34	La Granja
Sucursales	64	Ortiz de Rosas 948	La Ligua
Sucursales	65	Av. Santa Rosa 12782 -12784	La Pintana
Sucursales	66	Calle Comercio 347, locales 2,3 y 5	La Unión
Sucursales	67	Balmaceda 408, locales 1,2,3 y 4	Laja
Sucursales	68	Arturo Prat 1221, locales 18, 19 y 20	Lampa
Sucursales	69	Apoquindo 7460, local 11	Las Condes

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	70	Valdivia 154, locales 1,2, 3 y 4	Lautaro
Sucursales	71	Calle Rioseco 225	Lebu
Sucursales	72	Arturo Prat 157, locales 6,7 y 8	Limache
Sucursales	73	Independencia 789	Linares
Sucursales	74	Baquedano 616	Llanquihue
Sucursales	75	Av. José Manuel Balmaceda 87, locales 2 y 3	Llay Llay
Sucursales	76	Av. Central 8115	Lo Espejo
Sucursales	77	San Pablo 5962, locales 1, 2 y 3	Lo Prado
Sucursales	78	Pedro Montt 541	Loncoche
Sucursales	79	1 Oriente 286 E	Longaví
Sucursales	80	Carlos Condell 865 y 869	Lonquimay
Sucursales	81	Luis Sáez Mora 508-A	Los Álamos
Sucursales	82	Maipú 559	Los Andes
Sucursales	83	Manuel Montt 387	Los Muermos
Sucursales	84	Aníbal Pinto 490	Los Sauces
Sucursales	85	Serrano 608	Lota
Sucursales	86	Av. José Pedro Alessandri 4711	Macul
Sucursales	87	Av. Pajaritos 1380-1358	Maipú
Sucursales	88	Plaza 29	Malloa
Sucursales	89	Alejo Carrillo 1290	Mariquina
Sucursales	90	Serrano 287	Melipilla
Sucursales	91	Luis Cruz Martínez 1452 A	Molina
Sucursales	92	Aníbal Pinto 301	Mulchén

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

Arriendo

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	93	Freire 498	Nacimiento
Sucursales	94	Sotomayor 470	Nueva Imperial
Sucursales	95	Av. Irarrázaval 3670, local B	Nuñoa
Sucursales	96	Victoria 357	Ovalle
Sucursales	97	Almirante Barroso 160	Padre las Casas
Sucursales	98	Arturo Prat 758	Paillaco
Sucursales	99	Miguel Campino 61, locales 9,10,11 y12	Paine
Sucursales	100	Manuel Antonio Matta 155	Panguipulli
Sucursales	101	Aníbal Pinto 698	Parral
Sucursales	102	José Joaquín Prieto 5531, local D07	Pedro A. Cerda
Sucursales	103	Maipú 335, locales 101 y 102	Penco
Sucursales	104	21 de Mayo 1153	Peñaflor
Sucursales	105	Av. Grecia 8345	Peñalolén
Sucursales	106	Fco. Bilbao 702/ 5 de Abril 790 / 5 de Abril 794 (3 loc.)	Pitrufquén
Sucursales	107	Padre Mariano 55, local 3	Providencia
Sucursales	108	Palguin 310	Pucón
Sucursales	109	San Pablo 8641	Pudahuel
Sucursales	110	Del Salvador 257	Puerto Varas
Sucursales	111	José Meléndez 900	Punta Arenas
Sucursales	112	Imperial 1040, locales A y B	Purén
Sucursales	113	21 de Mayo 239, locales 2 y 3	Purranque
Sucursales	114	22 de Mayo, esquina Jorge Vivar 350	Quellón
Sucursales	115	San Martín 279	Quillón

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	116	Chacabuco 115	Quillota
Sucursales	117	Los Carrera 651	Quilpué
Sucursales	118	San Pablo 3227 y 3237	Quinta Normal
Sucursales	119	Avda. Normandie 2670, local 5	Quintero
Sucursales	120	San Martín 210-A	Quirihue
Sucursales	121	Av. Brasil 1085	Rancagua
Sucursales	122	Einstein 623	Recoleta
Sucursales	123	Av. José Manuel Balmaceda 4182	Renca
Sucursales	124	Carlos Condell 57	Rengo
Sucursales	125	Esmeralda 1455	Río Bueno
Sucursales	126	Matilde Salamanca 170	Salamanca
Sucursales	127	Av. Barros Luco 1613, local 2	San Antonio
Sucursales	128	Freire 647	San Bernardo
Sucursales	129	Independencia 645-641 y 649	San Carlos
Sucursales	130	Huamachuco 731	San Clemente
Sucursales	131	San Diego 198	San Diego
Sucursales	132	Combate de las Coimas 1112 (ex 152)	San Felipe
Sucursales	133	Bernardo O'Higgins 469	San Fernando
Sucursales	134	Loncomilla 2324	San Javier
Sucursales	135	Vicuña Mackenna 3081	San Joaquín
Sucursales	136	Gran Avenida José Miguel Carrera 3840, locales 1 y 2	San Miguel
Sucursales	137	Gran Avenida José Miguel Carrera 4512	San Miguel
Sucursales	138	Pedro Aguirre Cerda 1001	San Pedro de la Paz

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

Arriendo

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Sucursales	139	Uruguay 2082	San Ramón
Sucursales	140	Carmen Gallegos 316 y 318	San Vicente de Tagua Tagua
Sucursales	141	Arturo Prat 470	Santa Barbara
Sucursales	142	Rafael Casanova 522	Santa Cruz
Sucursales	143	Bandera 125, local 5	Santiago 1 (Bandera)
Sucursales	144	Merced 570, locales 3 y 1B	Santiago 2 (Merced)
Sucursales	145	Balmaceda 710, locales 13,14 y15	Talagante
Sucursales	146	Av. Colón 515	Talcahuano
Sucursales	147	Bernardo O'Higgins 316	Toltén
Sucursales	148	Manuel Montt 980	Tomé
Sucursales	149	Errazuriz 404 y Lagos 807	Traiguén
Sucursales	150	Chacabuco 215	Valdivia
Sucursales	151	Alonso de Ercilla 642	Vallenar
Sucursales	152	Cochrane 893 y 887	Valparaíso
Sucursales	153	Pedro Montt 1739	Valparaíso
Sucursales	154	Lagos 650, local 3	Victoria
Sucursales	155	Santiago 598, locales 2 y 4	Villa Alemana
Sucursales	156	Camilo Henríquez 359	Villarrica
Sucursales	157	Arlegui 511-517	Viña del Mar
Sucursales	158	Pedro de Valdivia 404	Yumbel
Sucursales	159	Angamos 28, locales 1, 2, 3 y 4	Yungay
Módulos	1	Asmar Talcahuano	Talcahuano
	2	Hospital Militar de Santiago	La Reina

Inmueble	N°	Dirección	Comuna
Estacionamientos	1	Washington 2562	Antofagasta
	2	Antonio Varas 113 (13 y 14)	Antonio Varas
	3	Av Holanda 100	Holanda 100
	4	Apoquindo 7549	Las Condes
	5	Apoquindo 7470	Las Condes
	6	21 de Mayo 576, Plaza de Armas	Santiago 1 (Bandera)
	7	Gran Avenida 4731	San Miguel
Bodegas	1	San Martín 255	Iquique
	2	Virgen del pilar 01054	La Cisterna
Otros pisos	1	Lincoyán 461, piso 3	Concepción

Fuente: Administración Los Héroes

6.4 ESTRUCTURA DE ENTIDADES RELACIONADAS



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

6.5 SUBSIDIARIAS

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\$1.623
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

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros**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\$5.871.978
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Los Héroes SpA
Directorio	Alfredo Kunze, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Gustavo Favre, Luis Felipe Brahm
Ejecutivos (as)	Jaime Cruzat, Karina Cubillos.
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

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)	Soledad Masalleras
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

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

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\$217.301
Socios actuales	CCAF Los Héroes y Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes
Directorio	Gabriel Riveros, Gastón Lewin, Alejandro Muñoz, Soledad Masalleras y Octavio Ruiz.
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 y Octavio Ruiz.
Descripción de las relaciones comerciales que se mantengan	Corporación presta a CCAF Los Héroes servicios de administración de sus centros recreacionales, como también servicios de producción de eventos para afiliados a Los Héroes.

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

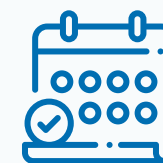
6.6 PROVEEDORES

En Caja Los Héroes vemos la cadena de suministro como un proceso clave en la organización, por lo que la gestión eficiente y competitiva con los proveedores va más allá de aspectos económicos, logísticos o administrativos. Consideramos de alta importancia estratégica nuestras relaciones con los proveedores por la capacidad de crear valor, asegurar la continuidad operacional y contribuir al logro de los objetivos corporativos.

Contamos con una Política de Compras que establece los lineamientos para regular y garantizar objetividad, transparencia y excelencia en el proceso, lograr resultados eficientes y satisfacer el objetivo perseguido con la compra. Asimismo, para controlar y monitorear el estándar de los servicios recibidos y el cumplimiento de los requisitos y compromisos que adquiere el proveedor para con Los Héroes, promoviendo el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo.

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. Telefónica Empresas Chile S.A.
8. Servicios Integrales de Outsourcing S.A.
9. Recourse Est S.A.
10. Eulen Seguridad S.A.
11. G4S Security Services Regiones S.A.
12. SAP Chile Limitada
13. Mas Cerca Call Center SpA
14. Nexsys Chile S.A.
15. Servicios de Administración Previsional S.A.



23,88 DÍAS

FUE EL PROMEDIO DE
DÍAS DE PAGO A NUESTROS
PROVEEDORES EN 2020

6.7 CLIENTES(AS)

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

6.8 MARCAS, LICENCIAS Y CONCESIONES

Contamos con las marcas “Los Héroes”, “Recreactiva” 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.

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

6.9 HECHOS ESENCIALES

Las siguientes informaciones fueron notificadas a la Comisión para el Mercado Financiero, mediante hechos esenciales, durante 2020:

Fecha: 24 de enero de 2020

Tema: colocación de bono

Con fecha 23 del presente, CCAF Los Héroes colocó en el mercado financiero un bono corporativo emitido con cargo a la línea de bonos a 10 años de la entidad inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 21 de noviembre de 2016, bajo N°843, cuyas características principales son las siguientes:

Bono Serie U (BHERU-1219)

- Monto nominal: UF 1.000.000
- Tasa de carátula: 2,00%
- Plazo: 6 años
- Amortización: semestral, en cuotas iguales, a partir del 20 de junio de 2022
- Pago de intereses: semestralmente
- Vencimiento: 20 de diciembre de 2025
- Clasificación de riesgo: A (Fitch Ratings) y A+ (ICR Chile)

Los fondos provenientes de la colocación del bono serie U se destinarán al refinanciamiento de pasivos.

Fecha: 28 de abril de 2020

Tema: constitución de nuevo Directorio

Con fecha 27 de abril del presente, se constituyó el nuevo Directorio de la CCAF Los Héroes para el periodo abril 2020-abril 2023, el cual quedó conformado por las siguientes personas:

- Alfredo Kunze Schütze, director empresarial – Presidente
- Gabriel Riveros Infante, director laboral – Vicepresidente
- Arturo Lyon, director empresarial
- Gastón Lewin Gómez, director empresarial
- Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes, director laboral
- Víctor Manuel Riveros Contreras, director laboral

Fecha: 28 de abril de 2020

Tema: Designación de nuevo Fiscal

En sesión ordinaria de Directorio N°831 celebrada el 27 de abril del presente, se acordó designar como Fiscal de CCAF Los Héroes, a contar del día 28 de abril del mismo año, a don Gonzalo Muñoz Moukarzel, quien reemplazó a don Carlos Lira Ramírez.

1. Somos
Los Héroes

2. Gobierno
Corporativo

3. Nuestro
modelo

4. Valor
social

5. Nuestra
organización

6. Información
financiera

7. Acerca de
esta memoria

8. Estados
Financieros

6.10 DECLARACIÓN JURADA DE RESPONSABILIDAD

En conformidad a la Norma de Carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros y la Circular N°2.982 de la Superintendencia de Seguridad Social, los abajo firmantes declaran que todos los antecedentes contenidos en esta Memoria reflejan en forma fiel y veraz la situación real, económica y financiera.

**ALFREDO
WALTER
KUNZE
SCHUTZE**

Firmado digitalmente por
ALFREDO WALTER
KUNZE SCHUTZE
Fecha: 2021.03.31
13:10:05 -03'00'

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
PRESIDENTE
Rut: 6.786.991-5

**Gabriel
Atilano
Riveros
Infante**

Firmado digitalmente por
Gabriel Atilano
Riveros Infante
Fecha: 2021.04.05
15:05:33 -04'00'

GABRIEL RIVEROS INFANTE
VICEPRESIDENTE
Rut: 5.567.753-0

**Gaston
Lewin G.**

Firmado digitalmente por
Gaston Lewin G.
Fecha: 2021.04.05
15:47:51 -04'00'

GASTÓN LEWIN GÓMEZ
DIRECTOR
Rut: 6.362.516-7

**Jose Arturo
Lyon Parot**

Firmado digitalmente
por Jose Arturo Lyon
Parot
Fecha: 2021.04.05
21:51:31 -04'00'

ARTURO LYON PAROT
DIRECTOR
Rut: 5.256.612-6

**Enrique
Marcelo
Oyarce
Cifuentes**

Firmado digitalmente por
Enrique Marcelo
Oyarce Cifuentes
Fecha: 2021.04.06
09:42:51 -04'00'

MARCELO OYARCE CIFUENTES
DIRECTOR
Rut: 8.699.650-2

**Victor Manuel
Riveros Contreras**

Firmado digitalmente
por Victor Manuel
Riveros Contreras
Fecha: 2021.04.06
17:01:46 -04'00'

VICTOR RIVEROS CONTRERAS
DIRECTOR
Rut: 17.672.399-8

**Alejandro
Patricio
Muñoz Rojas**

Firmado digitalmente por
Alejandro Patricio Muñoz Rojas
Nombre de reconocimiento (DN):
c=CL, o=E-Sign S.A., ou=Terms of
use at www.esign-la.com/
acuerdoterceros, cn=Alejandro
Patricio Muñoz Rojas,
email=amunozr@losheroes.cl
Fecha: 2021.03.30 21:52:54 -03'00'

ALEJANDRO MUÑOZ ROJAS
GERENTE GENERAL
Rut: 12.423.769-6

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

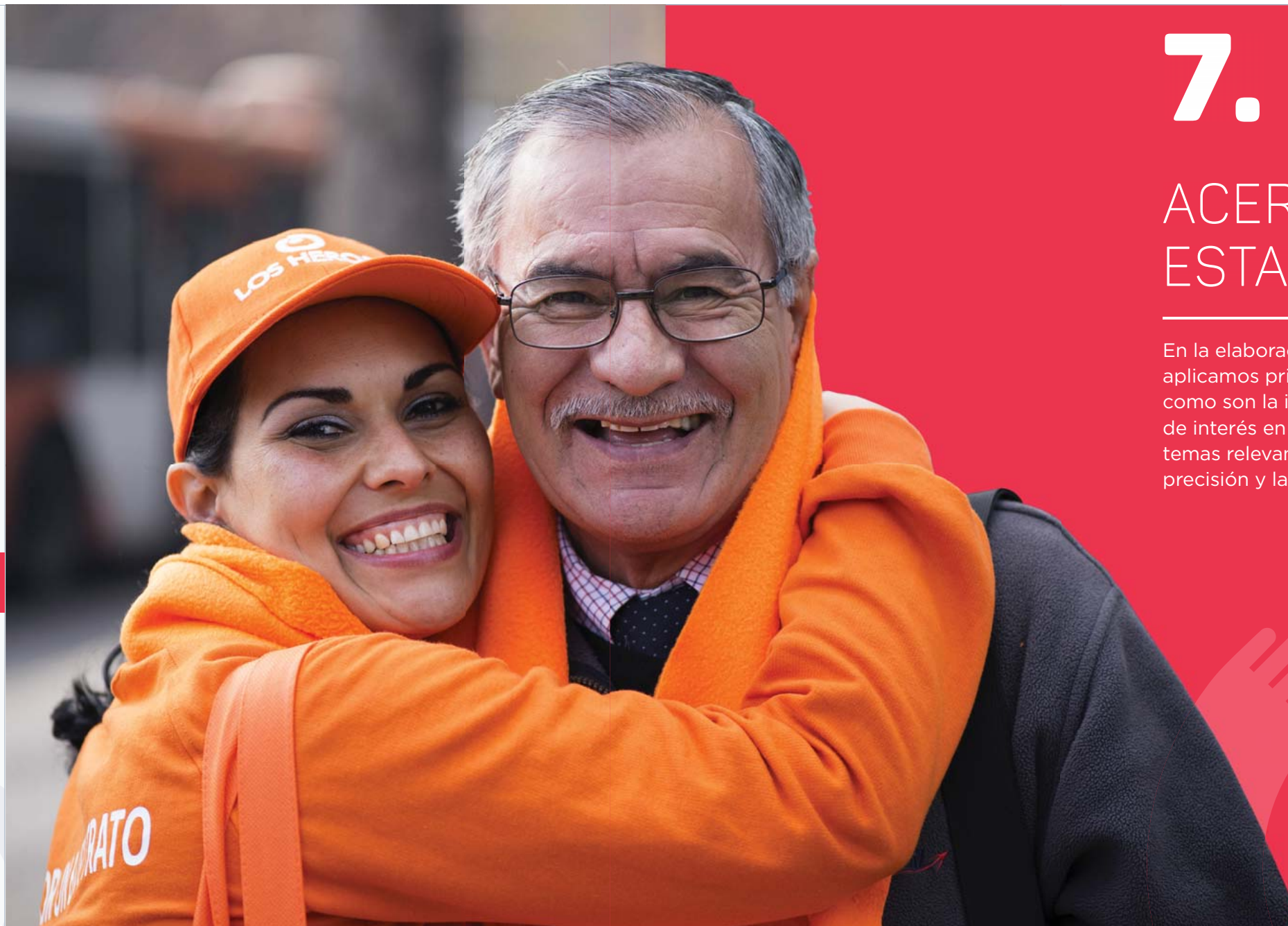
8.

Estados
Financieros

7.

ACERCA DE ESTA MEMORIA

En la elaboración de este informe aplicamos principios recomendados como son la inclusión de grupos de interés en la definición de los temas relevantes, la exhaustividad, la precisión y la comparabilidad.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

7.1 ALCANCE Y PRINCIPIOS

La Memoria Integrada 2020 de Los Héroes es la cuarta en esta modalidad y en ella presentamos la gestión realizada durante este año, en respuesta a los requerimientos de información de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Para la entrega de la información sobre asuntos económicos, sociales y ambientales desde la perspectiva de la sostenibilidad, ocupamos como guía los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en su versión esencial y algunos indicadores propios.

En este documento también reflejamos la contribución que mediante nuestras acciones e iniciativas hacemos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas.

La información que se presenta en esta memoria aborda la gestión de Caja Los Héroes entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 realizada en todo el territorio chileno.

En la elaboración de esta memoria integrada aplicamos los siguientes principios recomendados por la metodología GRI:



INCLUSIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS:

a través de encuestas en línea y entrevistas internas.



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD:

análisis del marco regulatorio y tendencias de la industria.



MATERIALIDAD:

foco en los temas relevantes identificados a través del proceso respectivo.



EXHAUSTIVIDAD:

contenidos aportados y validados por áreas especialistas de Los Héroes.



PRECISIÓN:

la información reportada en este documento ha sido compilada con el nivel de detalle que requieren los distintos grupos de interés para formarse una visión clara y precisa de nuestra gestión.



CLARIDAD:

utilizamos un lenguaje simple y directo en los textos para facilitar la lectura del documento.



COMPARABILIDAD:

para mostrar la evolución de nuestro desempeño complementamos los datos de 2020 con indicadores de años anteriores.



FIABILIDAD:

La información presentada en esta Memoria Integrada fue aprobada por las áreas especialistas y la Alta Administración de Los Héroes.



PERIODICIDAD:

En Los Héroes presentamos nuestra gestión de sostenibilidad en informes anuales desde el año 2014.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

7.2 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(as) y privados(as): 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(as): todas las personas que trabajan en Los Héroes y sindicatos que los(las) agrupan. Incluye el personal de entidades filiales y también podría incluir a los(las) 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(as) 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.

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

Grupo

AFILIADOS(AS)

Pensionados(as)
y trabajadores(as)

Canales de información

Portal web
Redes sociales
Vía telefónica
Correos corporativos
Información impresa (Revista Los
Héroes y Reporte Contribución Social)
Videos corporativos
Medios de comunicación
Memoria corporativa
Campañas
Estudios

Canales de relacionamiento

Asistente virtual
Sucursal virtual
Call center
Red de sucursales
Ejecutivos(as) presenciales
Eventos corporativos
Iniciativas sociales
Correos corporativos

USUARIOS(AS)

Portal web
Redes sociales
Vía telefónica
Correos corporativos
Información impresa (Revista Los
Héroes y Reporte Contribución Social)
Videos corporativos
Medios de comunicación
Memoria corporativa
Campañas
Estudios

Asistente virtual
Sucursal virtual
Call center
Red de sucursales
Ejecutivos(as) presenciales
Eventos corporativos
Iniciativas sociales
Correos corporativos

COLABORADORES (AS)

Portal web internas
(Intranet y canal de denuncia)
Vía telefónica
Correos corporativos
Información impresa (Revista Los
Héroes y Reporte Contribución Social)
Videos corporativos
Medios de comunicación
Memoria corporativa
Campañas
Estudios

Eventos corporativos
Iniciativas sociales
Correos corporativos
Comunicados internos



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



Grupo	Canales de información	Canales de relacionamiento
COMUNIDAD	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correos corporativos Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) Videos corporativos Medios de comunicación Memoria corporativa Campañas Estudios	Asistente virtual Sucursal virtual Call center Red de sucursales Ejecutivos(as) presenciales Eventos corporativos Iniciativas sociales
AUTORIDADES	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correos corporativos Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) Videos corporativos Medios de comunicación Memoria corporativa Campañas	Reuniones de gestión e información. Eventos corporativos Correos corporativos
MERCADO DE CAPITALES	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correos corporativos Información impresa (Reporte Contribución Social) Videos corporativos Medios de comunicación Memoria corporativa	Reuniones de gestión e información. Eventos corporativos Correos corporativos

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



Grupo	Canales de información	Canales de relacionamiento
GREMIOS	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correos corporativos Información impresa (Reporte Contribución Social) Videos corporativos Medios de comunicación Memoria corporativa Campañas Estudios	Reuniones de gestión e información. Eventos corporativos. Correos corporativos.
PROVEEDORES	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correos corporativos Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) Videos corporativos Medios de comunicación Memoria corporativa	Eventos corporativos Iniciativas sociales Mailings corporativos Reuniones de gestión e información.
OPINION PÚBLICA	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correos corporativos Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) Videos corporativos Medios de comunicación Memoria corporativa Campañas Estudios sobre valor y satisfacción	Eventos corporativos Iniciativas sociales Mailing corporativos Comunicados de prensa Gestión de prensa

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

Grupo	Canales de información	Canales de relacionamiento
ONG Y FUNDACIONES	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correos corporativos Información impresa (Revista Los Héroes y Reporte Contribución Social) Videos corporativos Medios de comunicación Memoria corporativa Campañas	Eventos corporativos Iniciativas sociales Mailing corporativos Reuniones de gestión e información.



1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

7.3 PROCESO DE MATERIALIDAD

Para establecer los contenidos del reporte, entre los meses de octubre y diciembre de 2020 se desarrolló un proceso de materialidad efectuado por una empresa consultora, que permitió definir la importancia de temas para la organización y sus grupos de interés. Esto último consiguió brindar una matriz acerca de lo que es verdaderamente importante reportar.

El proceso se basó en la metodología GRI aplicando tres etapas:

1. Revisión de fuentes secundarias: se buscaron tendencias en sostenibilidad de la industria a nivel nacional e internacional en información pública, memorias y reportes de otras entidades, estudios y encuestas, estándares internacionales y estudios asociados a la protección social.

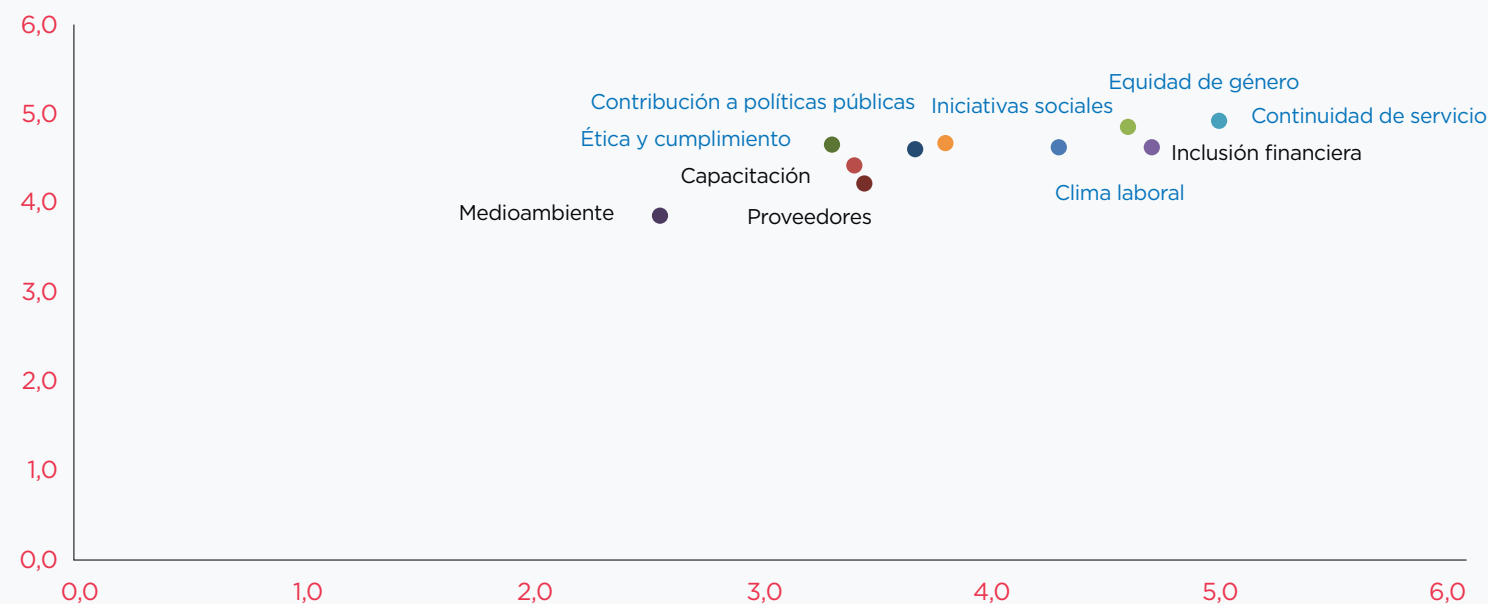
2. Identificación de asuntos relevantes: se aplicaron encuestas a colaboradores(as), obteniéndose 804 respuesta. También se realizaron entrevistas a diez gerentes, dos autoridades y cinco afiliados(as) (pensionados(as) y empresas.

3. Priorización de los temas materiales: con el fin de puntuar los diez principales aspectos identificados, se aplicó un sistema de cálculo que permitió ponderar los temas según el nivel de relevancia asignado por cada grupo participante.

7.4 TEMAS MATERIALES

Los temas materiales que resultan de este ejercicio de priorización representan los ámbitos de acción más importantes en la gestión de nuestra organización durante 2020, en línea con las inquietudes y expectativas de los grupos de interés que fueron consultados.

MATRIZ DE CALIDAD CAJA LOS HÉROES 2020



Los temas marcados en azul corresponden a los temas materiales obtenidos para el período 2020.

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

7.5 TABLA DE INDICADORES

Índice GRI	Contenido	Página
102-1	Nombre de la organización	2
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	51,52,53,54
102-3	Ubicación de la sede	2
102-4	Ubicación de las operaciones	2
102-5	Propiedad y forma jurídica	2
102-6	Mercados servidos	53,54,55,56, 57
102-7	Tamaño de la organización	10,11,12,81
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	81,82
102-9	Cadena de suministro	50,51
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos
102-11	Principio o enfoque de precaución	34, 36, 46, 47
102-12	Iniciativas externas	8, 24, 25
102-13	Afiliación a asociaciones	25
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5, 6, 7, 8
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	46, 47
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	48,49
102-18	Estructura de gobernanza	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33,34, 35,36
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	36
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	33, 34, 35
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	30,31
102-25	Conflictos de intereses	36
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	29
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	36
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	36

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Índice GRI	Contenido	Página
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	36
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	36
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	36
102-35	Políticas de remuneración	43,44
102-36	Proceso para determinar la remuneración	37-38
102-40	Lista de grupos de interés	111
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	92
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	116
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	117
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	129
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	110
102-47	Lista de temas materiales	117
102-50	Periodo objeto del informe	110
102-52	Ciclo de elaboración de informes	110
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	110
102-55	Índice de contenidos GRI	118
Tema material: ética y cumplimiento		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48 y 49
Tema material: continuidad de servicio		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	58
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	58
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58, 59,60

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

Índice GRI	Contenido	Página
Tema material: contribución a políticas públicas		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	76
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	76
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77
Tema material: iniciativas sociales		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	78
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	78
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78,79
Tema material: compromiso con la equidad de género		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	83
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	83
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84,85,86
Tema material: clima laboral		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	87
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	87
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88, 89, 90

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

8.

ESTADOS
FINANCIEROS

En un periodo altamente complejo, en Caja Los Héroes cerramos el año con buenos resultados gracias a medidas que permitieron mantener la operación con eficiencia. Desde hace un tiempo hemos dado pasos significativos en materia de solidez financiera, con aumentos de capital y crecimiento sostenido de excedentes. Eso nos ha consolidado como la segunda caja más grande en patrimonio del país.

8.1 INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

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



Deloitte.

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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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.

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 acerca de 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.

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



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 2020 y 2019, 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 25, 2021
Santiago, Chile

Esteban Campillay Espinoza
Socio

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

8.2 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD ESTADOS FINANCIEROS



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

Los abajo firmantes tomaron conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe consolidado, referido al 31 de diciembre de 2020 y 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	Alfredo Walter Kunze Schütze Firmado digitalmente por Alfredo Walter Kunze Schütze Fecha: 2021.02.26 10:40:55 -03'00'
Gabriel Riveros Infante	Director Laboral	5.567.753-0	Gabriel Atilano Riveros Infante Firmado digitalmente por Gabriel Atilano Riveros Infante Fecha: 2021.02.26 20:02:31 -03'00'
Arturo Lyon Parot	Director Empresarial	5.256.612-6	Jose Arturo Lyon Parot Firmado digitalmente por Jose Arturo Lyon Parot Fecha: 2021.02.26 14:59:53 -03'00'
Gastón Lewin Gómez	Director Empresarial	6.362.516-7	Gaston Lewin G. Firmado digitalmente por Gaston Lewin G. Fecha: 2021.02.26 13:19:39 -03'00'
Enrique Oyarce Cifuentes	Director Laboral	8.699.650-2	Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes Firmado digitalmente por Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes Fecha: 2021.03.01 11:10:50 -03'00'
Victor Riveros Contreras	Director Laboral	17.672.399-8	Victor Manuel Riveros Contreras Firmado digitalmente por Victor Manuel Riveros Contreras Fecha: 2021.03.01 10:20:00 -03'00'
Alejandro Muñoz Rojas	Gerente General	12.423.769-6	Alejandro Patricio Muñoz Rojas Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Nombre de reconocimiento (DN): cn=CL, o=6-Sign S.A., ou=Terms of use at www.6signs-la.com/condiciones-privadas, email=amunoz@losheroes.cl Fecha: 2021.02.26 16:15:21 -03'00'

Estados Financieros aprobados en sesión de Directorio de fecha 25 de febrero de 2021

8.3 RESUMEN HECHOS ESENCIALES

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Resumen de Hechos Esenciales del Período

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2020 (actual):

Durante el período transcurrido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

- 1) El 24 de enero se informa que, con fecha 23 de enero de 2020, 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 U (BHERU-1219)

- Monto UF1.000.000
- Tasa de carátula 2,0%
- Plazo 6 años
- Amortización semestral en cuotas iguales a partir del 20 de junio de 2022
- Pago de intereses semestralmente
- Vencimiento 20 de diciembre de 2025
- Clasificación de riesgo A- Fitch Rating y A+ ICR Chile

Los fondos provenientes de la colocación se destinarán principalmente al refinanciamiento de pasivos.

- 2) El 28 de abril se informa que, con fecha 27 de abril de 2020, se constituyó el nuevo Directorio de la CCAF Los Héroes para el período abril 2020 – abril 2023, el cual quedó conformado por las siguientes personas:

- Alfredo Kunze Schütze, director empresarial - Presidente
- Gabriel Riveros Infante, director laboral - Vicepresidente
- Gastón Lewin Gómez, director empresarial
- Arturo Lyon Parot, director empresarial
- Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes, director laboral
- Victor Manuel Riveros Contreras, director laboral

- 3) El 28 de abril se informa que, en sesión ordinaria de Directorio N° 831 celebrada el 27 de abril del presente, se acordó designar como Fiscal de CCAF Los Héroes, a contar del día 28 de abril del mismo año, a don Gonzalo Muñoz Moukarzel, quien reemplazó a don Carlos Lira Ramírez.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2019:

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:

- 1) 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.

- 2) Con fecha 12 de junio de 2019 se informa que se colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, con fecha 18 de noviembre de 2010, bajo el N°80, cuyas características principales son las siguientes:

Serie ONHER-111219

- Monto: CLP\$ 5.000.000.000
- Tasa Colocación: 0,25%
- Amortización: El capital se pagará íntegramente el día 11 de diciembre de 2019.
- Pago intereses: Los títulos 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 de la presente serie de efectos de comercio serán destinados en su totalidad para financiar colocaciones de crédito social.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Hechos Esenciales Informados Durante el período 2019: (continuación)

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: (continuación)

- 3) Con fecha 27 de junio de 2019 se informa que se colocó en el mercado financiero un bono corporativo emitido con cargo a la línea de bonos a 10 años, inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado financiero con fecha 21 de noviembre de 2016, bajo N°843, cuyas características principales son las siguientes:

Bono Serie T (BHER-T0519)

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

Los fondos provenientes de la colocación del bono serie T, se destinarán principalmente al refinanciamiento de pasivos y financiamiento de colocaciones de crédito social.

- 4) Con fecha 28 de agosto de 2019 se informa que se colocó en el mercado financiero efectos de comercio emitidos con cargo a la línea inscrita, cuyas características principales son:

Bono Serie ONHER-140720

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Hechos Esenciales Informados Durante el período 2019: (continuación)

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: (continuación)

- 5) Con fecha 5 de diciembre de 2019 se informa que, 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.

8.4 ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 e informe del auditor independiente

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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.

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 acerca de 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.

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



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 2020 y 2019, 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 25, 2021
Santiago, Chile

Esteban Campillay Espinoza
Socio



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



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

*Estados Financieros Consolidados por los años terminados
al 31 de diciembre de 2020 y 2019 e informe del auditor independiente*

CMF



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



Estados Financieros Consolidados

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	33
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	36

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



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Índice	
x) Nuevos pronunciamientos contables.....	37
Nota 3 - Cambios Contables	38
Nota 4 - Administración del Riesgo	39
Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo	59
Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)	63
Nota 7 - Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes (Neto).....	75
Nota 8 - Instrumentos Financieros	81
Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes.....	91
Nota 10 - Colocaciones de Crédito Social (Neto), no Corrientes	92
Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes	93
Nota 12 - Otros Activos no Financieros no Corrientes.....	93
Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes.....	94
Nota 14 - Inventarios.....	95
Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación	95
Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto	96
Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía	103
Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos	104
Nota 19 - Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades y partes relacionadas	106
Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados.....	108
Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes.....	108
Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes	118
Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados	122
Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes.....	124
Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes	124
Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes	124
Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes	125
Nota 28 - Otras Provisiones	125
Nota 29 - Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento	126
Nota 30 - Provisión por Riesgo de Crédito	128
Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Período.....	128
Nota 32 - Ingresos Financieros	129
Nota 33 - Ingresos por Intereses y Reajustes.....	129
Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias	130
Nota 35 - Otros Ingresos.....	131

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



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Índice	
Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados	131
Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza	132
Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes	134
Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste	134
Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)	135
Nota 41 - Información Financiera por Segmento	135
Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo	139
Nota 43 - Contingencias y Restricciones	141
Nota 44 - Sanciones	149
Nota 45 - Medioambiente	149
Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros	149
Nota 47 – Efectos Covid -19	151
Nota 48 - Hechos Posteriores	155

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Estados Financieros Consolidados

CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

ACTIVOS	Nota	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(5)	157.732.071	88.479.461
Otros activos financieros, corrientes	(8.4-8.6a)	2.191.366	356.852
Otros activos no financieros, corrientes	(9)	1.427.781	1.382.940
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	(6.1)	98.436.917	105.366.857
Deudores previsionales (neto)	(6.2)	12.465.231	13.914.670
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	(7)	16.575.501	22.013.720
Inventarios	(14)	228.548	58.789
Activos por impuestos corrientes	(25)	313.967	222.335
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>289.371.382</u>	<u>231.795.624</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	(16 (d))	<u>4.369.529</u>	<u>4.874.545</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>4.369.529</u>	<u>4.874.545</u>
Total activo corriente		<u>293.740.911</u>	<u>236.670.169</u>
Activo no Corriente			
Otros activos financieros, no corrientes	(13)	2.935.097	2.493.364
Otros activos no financieros, no corrientes	(12)	657.886	1.467.699
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	(10)	194.064.216	215.113.746
Cuentas por cobrar, no corrientes	(11)	196.887	271.066
Activos intangibles distintos de la plusvalía	(17)	425.127	680.840
Propiedades, planta y equipos, neto	(16 (a))	33.816.432	34.750.102
Activos por impuestos diferidos	(18 (b))	1.188.988	416.893
Activos por derecho de uso, no corriente	(29)	6.767.108	11.503.325
Total activo no corriente		<u>240.051.741</u>	<u>266.697.035</u>
Total Activos		<u>533.792.652</u>	<u>503.367.204</u>

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Situación Financiera Consolidados Clasificados
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
PASIVOS			
Pasivo Corriente			
Otros pasivos financieros, corrientes	(21(b))	48.243.921	118.203.454
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	(22)	88.821.335	54.672.235
Otras provisiones a corto plazo	(28)	137.631	168.504
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	(25 (b))	-	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	(23)	2.212.358	4.259.915
Otros pasivos no financieros, corrientes	(24)	1.054.422	1.025.572
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(29)	3.919.111	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		144.388.778	182.998.466
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivo corriente		144.388.778	182.998.466
Pasivo no Corriente			
Otros pasivos financieros, no corrientes	(21(b))	176.555.788	112.066.052
Otras provisiones, no corrientes	(28)	1.028.414	920.319
Pasivo por impuestos diferidos	(18(b))	-	-
Cuentas por pagar, no corrientes	(26)	721.865	680.587
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	(23)	2.071.806	1.845.961
Otros pasivos no financieros, no corrientes	(27)	531.182	86.960
Pasivos por arrendamiento, no corriente	(29)	2.438.854	6.999.776
Total pasivo no corriente		183.347.909	122.599.655
Total pasivos		327.736.687	305.598.121
PATRIMONIO			
Fondo social		182.777.011	170.800.451
Otras reservas		14.973.766	14.992.072
Ganancias (pérdidas) del ejercicio		8.305.188	11.976.560
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		206.055.965	197.769.083
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		206.055.965	197.769.083
Total Pasivos y Patrimonio		533.792.652	503.367.204

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Notas	Acumulado 01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	(33)	66.105.544	71.731.220
Ingresos de actividades ordinarias	(34)	43.705.624	45.257.609
Otros ingresos	(35)	20.990.181	18.930.496
Gastos por intereses y reajustes	(38)	(12.016.190)	(13.557.666)
Deterioro por riesgo de crédito	(30)	(13.992.379)	(9.799.193)
Materias primas y consumibles utilizados		(1.265.055)	(990.909)
Gastos por beneficios a los empleados	(36)	(37.031.775)	(39.423.336)
Gastos por depreciaciones y amortizaciones	(16-17-29)	(9.286.019)	(8.258.867)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(31)	(271.119)	(802.371)
Otros gastos, por naturaleza	(37)	(49.865.103)	(53.164.821)
Otras ganancias (pérdida)	(40)	18.474	169.228
Ingresos financieros	(32)	449.346	1.541.375
Costos financieros		-	(23.136)
Resultados por unidades de reajuste	(39)	7.325	(9.753)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		7.548.854	11.599.876
Ingreso (gasto) por impuesto a las ganancias	(18 (c))	756.334	376.684
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		8.305.188	11.976.560
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		8.305.188	11.976.560
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		8.305.188	11.976.560
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		8.305.188	11.976.560

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

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Resultados Integrales Consolidados por Naturaleza

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Estado del Resultado Integral	Notas	Acumulado	
		01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Ganancia (pérdida)		8.305.188	11.976.560
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		(19.161)	174.934
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		(19.161)	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	855	369.551
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos		855	369.551
Total otros componentes de otro resultado integral, antes de impuesto		855	369.551
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		(18.306)	583.581
Resultado integral total		8.286.882	12.560.141
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		8.286.882	12.560.141
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Resultado integral total		8.286.882	12.560.141

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

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Fondo Social	Otras Reservas			Total 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)					
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2020	170.800.451	14.704.979	244.129	42.964	14.992.072	11.976.560	197.769.083	-	197.769.083
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	170.800.451	14.704.979	244.129	42.964	14.992.072	11.976.560	197.769.083	-	197.769.083
Cambios en patrimonio									
Resultado integral									
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	8.305.188	8.305.188	-	8.305.188
Otro resultado integral	-	-	855	(19.161)	(18.306)	-	(18.306)	-	(18.306)
Resultado integral	-	-	855	(19.161)	(18.306)	8.305.188	8.286.882	-	8.286.882
Incremento (disminución) del fondo social	11.976.560	-	-	-	-	(11.976.560)	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambio en el patrimonio	11.976.560	-	855	(19.161)	(18.306)	(3.671.372)	8.286.882	-	8.286.882
Saldo Final del período Actual 31.12.2020	182.777.011	14.704.979	244.984	(23.803)	14.973.766	8.305.188	206.055.965	-	206.055.965

- (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 por M\$(131.970). Adicionalmente, incluye M\$155.773 correspondiente a variación por cálculo actuarial por indemnizaciones legales de colaboradores 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 (ver nota N°23).

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	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\$	M\$
Saldo Inicial Periodo 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									
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	11.976.560	11.976.560	-	11.976.560
Otro resultado integral	-	39.096	369.551	174.934	583.581	-	583.581	-	583.581
Resultado integral	-	39.096	369.551	174.934	583.581	11.976.560	12.560.141	-	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 periodo 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 M\$(131.970). Adicionalmente, incluye M\$174.934 correspondiente a variación por cálculo actuarial por indemnizaciones legales de colaboradores (ver nota N°23).

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Nota	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 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)	71.570.824	59.897.562
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		1.052.311	270.807
Otros cobros por actividades de operación	(42 b)	3.411.431.510	2.978.739.094
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(53.964.433)	(49.499.478)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(34.720.099)	(35.757.861)
Otros pagos por actividades de operación	(42 c)	(3.300.606.064)	(2.939.843.620)
Intereses pagados		(12.092.479)	(12.321.991)
Intereses recibidos		449.345	1.595.481
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)		112.040	291.649
Otras entradas (salidas) de efectivo	(42 d)	(546.966)	(303.216)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		82.685.989	3.068.427
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		683.989	1.642.927
Compras de propiedades, planta y equipo		(157.717)	(1.163.787)
Compras de activos intangibles		(2.411.749)	(2.117.366)
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(1.885.477)	(1.638.226)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Nota	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Flujo de Efectivo Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiamiento			
Importes procedentes de préstamos de largo plazo		27.193.326	41.656.733
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		12.342.840	15.168.573
Total importes procedentes de préstamos		39.536.166	56.825.306
Pagos de préstamos		(46.161.138)	(55.422.341)
Pagos de pasivos por arrendamientos		(4.922.930)	(5.288.653)
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento	(42 e)	(11.547.902)	(3.885.688)
Incremento Neto (Disminución) en el Efectivo y Equivalente al Efectivo, antes del Efecto de los Cambios en la Tasa de Cambio		69.252.610	(2.455.487)
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		69.252.610	(2.455.487)
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Principio del Período	(5)	88.479.461	90.934.948
Efectivo y Equivalente al Efectivo al Final del Período	(5)	157.732.071	88.479.461

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 1 - Entidad que Reporta

a) Antecedentes de la constitución y objetivos de la institución

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

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

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

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

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

b) Gobierno corporativo

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

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

Comité de auditoría

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

Comité de riesgo

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

Los Héroes CCAF 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)

Los Héroes CCAF es la matriz principal y al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 Los Héroes CCAF y los riesgos y beneficios de estas sociedades, Los Héroes CCAF concluye que la controla.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 1 - Entidad que Reporta (continuación)

d) Entidades relacionadas (Subsidiarias) (continuación)

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

	RUT	País	Moneda Funcional
Subsidiarias: Servicios a otras Corporaciones			
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	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 Los Héroes CCAF, como en otros.

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

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

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

Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A., tiene por objeto, adquirir a cualquier título y enajenar, todo tipo de bienes muebles o inmuebles , corporales e incorporeales, incluyendo acciones, valores mobiliarios, efectos de comercio, títulos de crédito y demás instrumentos representativos de capital o de deuda; prestar a terceros, por 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 incorporeales, seguros, créditos, leasing, arrendamiento, otros y concurrir a la constitución de nuevas sociedades y/o participar en sociedades ya existentes.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados

a) Período contable

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes periodos:

Estados de Situación Financiera, Estados de Resultados Integrales por Naturaleza, Estados de Cambios en el Patrimonio y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

b) Bases de presentación

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y Entidades Relacionadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) lo cual establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con las 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 y sus modificaciones posteriores, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los efectos de estas diferencias se resumen a continuación:

	Deterioro de la Cartera de Crédito 31.12.2020 M\$	
Bajo normas impartidas por la SUSESO/CMF	20.047.029	Ver Nota N°6 (3) c)
Bajo IFRS	17.944.263	
Mayor (menor) provisión entre ambos métodos	2.102.766	

De lo anterior se concluye que Los Héroes CCAF tiene una mayor provisión de M\$2.102.766 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 25 de febrero de 2021.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

b) Bases de presentación (continuación)

Para fines comparativos y una mejor comprensión se han efectuado algunas reclasificaciones en los Estados de Situación Financiera del ejercicio 2019 las que se muestran en el siguiente cuadro:

	Nota	Valor informado al 31.12.2019	Reclasificación	Nuevo valor al 31.12.2019
Estados de situación financiera		MS	MS	MS
Activos por derecho de uso, corrientes	29	4.673.698	4.673.698	-
Activos por derecho de uso, no corrientes	29	6.829.627	(4.673.698)	11.503.325

c) Bases de consolidación

Bases de consolidación general

Los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF y subsidiarias incluyen activos y pasivos, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2020 y 2019. Los estados financieros de las entidades consolidadas cubren los periodos 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 Los Héroes CCAF.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

c) Bases de consolidación (continuación)

Bases de consolidación general (continuación)

De acuerdo con IFRS 10, Los Héroes CCAF posee el control sobre sus subsidiarias, por lo tanto, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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:

	31.12.2020	31.12.2019
	\$	\$
Unidad de Fomento	29.070,33	28.309,94

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

e) Moneda funcional

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

f) Inventarios

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos

g.1) Reconocimiento y medición

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

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

Los Héroes CCAF utiliza el modelo de revaluación para la valorización de los edificios corporativos, sucursales propias y centros recreacionales. Las revaluaciones son efectuadas periódicamente por profesionales independientes y se realizan entre 3 y 5 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (continuación)

g.3) Depreciación de propiedades planta y equipos

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

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

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

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

g.4) 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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

g) Propiedades, planta y equipos (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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

i) Activos disponibles para la venta

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

j) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación

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

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.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

k) Activos intangibles

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

l) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

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

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

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

m) Activos financieros y pasivos financieros

m.1) Activos financieros excepto derivados

m.1.1) Clasificación y presentación

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

m.1.1) Clasificación y presentación (continuación)

a) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

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

b) Préstamos y cuentas por cobrar

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

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

c) Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.1) Activos financieros excepto derivados (continuación)

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

Valorización inicial

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.2) Pasivos financieros excepto derivados

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

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.3) Instrumentos financieros derivados y de coberturas contable

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

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

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

a) Cobertura del valor razonable

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

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 periodos 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

m) Activos financieros y pasivos financieros (continuación)

m.5) Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contablemente cuando:

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

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

n) Medición del valor razonable

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

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

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

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

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

n) Medición del valor razonable (continuación)

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

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

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

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

Corresponden a:

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

Corresponden a: (continuación)

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

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

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

a) Deterioro de la cartera de crédito social

El cálculo de las provisiones para Crédito Social se efectúa 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 Los Héroes CCAF, es igual a la suma de las pérdidas estimadas de los créditos sociales y los créditos hipotecarios de las tres categorías antes mencionadas.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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

b) Reconocimiento de los intereses de créditos morosos

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

o) Provisiones

Las provisiones son reconocidas cuando:

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

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

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

p) Beneficios a los empleados

i) Vacaciones del personal

Los Héroes CCAF 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, Los Héroes CCAF no puede pactar con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio distintas a la legalmente establecida, por lo cual no registra provisión de carácter voluntario. Las subsidiarias no tienen pactado con su personal pagos por este concepto.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.

Producto de la pandemia por COVID-19 la Administración decidió eliminar la bonificación anual por el cumplimiento de objetivos y metas para el rol ejecutivo y privado. (Ver nota N°47 Efectos Covid-19).

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 Los Héroes CCAF y sus subsidiarias. Los Héroes CCAF y sus subsidiarias no reconocen ningún activo contingente, se revelará en notas a los estados financieros aquellos activos contingentes para los que sea probable la entrada de beneficios económicos.

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

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

r) Transacciones con partes relacionadas

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

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

s.1) Ingresos por intereses y reajustes

- Ingresos por crédito social

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

- 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

- s) Ingresos por interés y reajustes, de actividades ordinarias y otros ingresos, (continuación)
- 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 Los Héroes CCAF, el ingreso se reconoce al momento de efectuar el servicio o prestación.
- Aporte 1% pensionado

Corresponde a la cotización del 1% de la pensión de los afiliados pensionados a Los Héroes CCAF y se registra en forma mensual al momento de recibir el pago de las entidades pagadoras de pensiones.
- t) Clasificación corriente y no corriente
- En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.

En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos no corrientes.
- u) Información por segmentos
- Un segmento de operación es un componente de una entidad:
- 1) Que desarrolla actividades de negocios de las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos incluyendo los ingresos y gastos que se relacionan con transacciones con los otros componentes de la entidad,

2) Cuyos resultados de operación son revisados en forma regular por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de rendimiento.

3) Sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada,

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

u) Información por segmentos, continuación (continuación)

De acuerdo a lo anterior, Los Héroes CCAF determinó los siguientes segmentos operacionales:

- Contribución social y otros

Contribución Social corresponde al otorgamiento de beneficios que cubren, en algunos casos, necesidades insatisfechas y en otros, entrega de productos y servicios que contribuyen al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los afiliados. Ejemplos de estos beneficios son: bono por matrimonio, bono por nacimiento, bono de escolaridad, por actividades de carácter cultural, recreativas, deportivas o artísticas y descuentos y bonos por prestaciones de educación, salud y otras valoradas por nuestros afiliados.

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

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.
- iii) Las hipótesis empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos e indicadores de morosidad.
- iv) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.
- v) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes CCAF y sus subsidiarias para generar beneficios imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el período de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes. La determinación de la adecuada clasificación de las partidas tributarias depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por Los Héroes CCAF y sus subsidiarias, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos tributarios.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 2 - Principales Criterios Contables Utilizados (continuación)

u) Uso de estimaciones y juicios (continuación)

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)

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 2020, dichas normas son:

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

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
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 NIIF 7)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Concesiones de Arrendamientos Relacionadas a COVID-19 (enmiendas a NIIF 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de junio de 2020.

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

La aplicación de estas enmiendas e interpretaciones no han tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros consolidados de la Corporación.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2023.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de pasivos como Corriente o No Corriente (enmiendas a NIC 1)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas IFRS, ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia – Fase 2 (enmiendas a NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.

La Administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmiendas a las normas.

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 la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, para el año finalizado el 31 de diciembre de 2019.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 CMF), 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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 y sus modificaciones posteriores, "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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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), ésta 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 y 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Además, las políticas de crédito establecen requerimiento de garantías, por considerarse una segunda fuente de pago en caso de incumplimiento de las obligaciones. Las garantías que mantiene Los Héroes CCAF corresponden principalmente a garantías reales y garantías personales. En el caso de garantías reales, éstas se exigen en los créditos hipotecarios y al cierre de diciembre de 2020 se cuenta con un 100% de cobertura. 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 2020 y 2019:

Segmento	% Total Stock de Colocaciones dic-2020	% Total Stock de Colocaciones dic-2019
Pensionado	55,3%	51,1%
Trabajador	44,7%	48,9%
Total	100,0%	100,0%

En el cuadro precedente se aprecia que la composición por segmento al cierre de diciembre de 2020 es de 44,7% para el segmento Trabajador y 55,3% para el segmento Pensionado, cifra superior al 51,1% registrado en diciembre de 2019, debido al crecimiento del flujo de créditos otorgados a pensionados durante el primer trimestre de 2020, y al descenso de las colocaciones del segmento Trabajador, debido principalmente al menor flujo de créditos otorgados entre abril y diciembre de 2020, producto de la menor actividad económica a causa de la crisis sanitaria.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

Al 31 de diciembre de 2020 y 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-20	dic-19
Gobierno Central	19%	22%
Municipios	15%	14%
Servicios	8%	9%
Educación	8%	6%
Alimentación	7%	7%
Manufacturero	7%	5%
Forestal	4%	4%
Supermercados	4%	4%
Transporte	3%	4%
Minería	3%	3%
Otras Industrias	22%	22%
Total	100%	100%

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.
- 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\$ al 31 de Diciembre de 2020						
Categoría de Riesgo				Provisión Estándar	Provisión Complementaria	Total Provisión
				M\$	M\$	M\$
	A			1.119.377	2.114.174	3.233.551
	B			1.021.797	341.045	1.362.842
	C			761.527	175.887	937.414
	D			768.945	65.219	834.164
	E			752.641	27.462	780.103
	F			782.765	34.745	817.510
	G			697.390	35.231	732.621
	H			5.108.290	195.498	5.303.788
Cartera	Vigente	provisión	100% (por	912.574	-	912.574)
Total Crédito Social				11.925.306	2.989.261	14.914.567
Hipotecario				103.471	-	103.471
Más Salud				198.991	-	198.991
Sistémica				-	4.830.000	4.830.000
Total				12.227.768	7.819.261	20.047.029

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

a) Riesgo de crédito (continuación)

Información cuantitativa riesgo de crédito (continuación)

El stock de provisiones total es M\$20.047.029, que se compone de la cartera vigente de Crédito Social de Consumo por M\$14.914.567, de Crédito Social Hipotecario por M\$103.471, de producto Más Salud (exposición contingente) por M\$198.991, y M\$4.830.000 de Provisión Sistémica, monto que incluye una constitución de M\$1.622.000 al cierre de diciembre 2020 para el segmento Trabajador, respecto al cierre de diciembre 2019 (M\$3.208.000). Esta nueva constitución de provisión sistémica, se basa en que Los Héroes CCAF continúa visualizando perspectivas macroeconómicas adversas, en particular la tasa de desempleo, que pueden afectar sus resultados en la cartera de crédito social de consumo, generando impactos que no necesariamente son recogidos por los modelos de provisiones en forma anticipada.

El índice de provisiones de la cartera de Crédito Social (cociente entre el stock de provisiones y el stock de colocaciones) es 4,63% al cierre de diciembre de 2020, menor al 5,22% registrado en diciembre de 2019. La baja del índice de riesgo se debe principalmente a la disminución de la cartera migrada de la ex CCAF Gabriela Mistral, la cual posee un mayor índice de provisiones respecto a los créditos otorgados en el marco de la Política de Crédito de Los Héroes, y a la gestión de riesgo realizada durante el año, en términos de otorgamiento de crédito social y esfuerzos de cobranza, que lograron contener la morosidad de la cartera.

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 es deseable que sea superior al *duration* de la cartera. Para la cartera Los Héroes, la cobertura *Back Test* provisiones es de 1,8 años, superior en un 22,5% al *duration* de esta cartera. 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 de 2020 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.

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

b) Riesgo de mercado (continuación)

Exposiciones de Riesgo de Mercado al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Libro	Posición Monto (M\$)	Exposición Monto (M\$)	Monto (M\$)	Límite Normativo		Exposición al	
				%	Base	31.12.2020 %	31.12.2019 %
Libro de Negociación ⁽¹⁾	-	-	702.442	5%	Margen Financiero Trimestral Promedio	0,00%	0,00%
Libro de Caja Corto Plazo ⁽²⁾	194.511.121	3.092.171	2.809.787	20%	Margen Financiero Trimestral Promedio Patrimonio	22,01%	7,62%
Libro de Caja Largo Plazo ⁽³⁾	273.071.639	4.275.438	20.505.031	10%	Patrimonio	2,09%	3,06%

Al 31 de diciembre de 2020, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de largo plazo y el Libro de Negociación de Los Héroes CCAF se encuentran dentro de los límites establecidos por la normativa vigente. En particular, la Exposición de Largo Plazo del Libro de Caja varía de un 3,06% a un 2,09% (por debajo del límite normativo de 10%).

Por otro lado, la exposición al riesgo de mercado en el Libro de Caja de corto plazo presenta un valor de 22,01%, superior a su límite de 20% al cierre de diciembre 2020. Esta situación se produce por un alto nivel de liquidez y mayores activos de corto plazo respecto a pasivos de igual período, debido a mayores saldos en inversiones en pactos de bajo riesgo y plazo acotado, sumado a una mayor recaudación de crédito neta, como consecuencia de la disminución de la originación de crédito social, por la menor actividad económica producto de la contingencia sanitaria.

Trimestralmente y de acuerdo a lo instruido por SUSESO⁵, Los Héroes CCAF realiza test de estrés de riesgo de mercado exigidos en la normativa vigente, así como también test de estrés internos, 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.

⁽¹⁾Libro de Negociación corresponde al conjunto de instrumentos financieros comprados con el propósito de ser vendidos y obtener ganancias en el corto plazo.
⁽²⁾Libro de Caja de Corto Plazo, se define como aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son inferiores a un año.
⁽³⁾Libro de Caja Largo Plazo, corresponde a aquellos activos y pasivos financieros y operacionales del Balance que no son negociables, y/o que son adquiridos con el objetivo de mantenerlos hasta el vencimiento en cartera, y cuyos flujos son superiores a 1 año.
⁽⁵⁾Circular N°2.589 de 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez

Se define como la incapacidad para cumplir con las obligaciones contraídas dentro de los plazos establecidos, pudiendo incurrir en pérdidas significativas que pudieran representar un riesgo para la viabilidad de la institución.

Los Héroes CCAF está expuesta a dos tipos de Riesgo de Liquidez en su Balance: Riesgo de liquidez de financiamiento y Riesgo de liquidez de mercado.

- Riesgo de liquidez de financiamiento

Se relaciona con la incertidumbre de financiar los compromisos adquiridos en situaciones de contingencia. Específicamente, se refiere a la probabilidad de que Los Héroes incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o a crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos a su vencimiento o por no poder financiar las necesidades adicionales a costos de mercado.

- 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 su política y cuya responsabilidad recae en un área especializada para el seguimiento de este riesgo.

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 internacional mediante IFC que aseguran un adecuado calce entre los vencimientos de activos y pasivos en el largo plazo.

Se ha establecido para el control de liquidez 29 indicadores que se monitorean mensualmente, 18 que dicen relación con inversión y concentración, 5 de endeudamiento y 6 que permiten monitorear descalce en brechas de liquidez.

La medición del riesgo de liquidez se realiza de acuerdo con la metodología establecida por la normativa vigente⁶, aplicando el concepto de Brecha de Liquidez o descalce de plazos, reportando los resultados de estas mediciones de forma trimestral a SUSESO. Este descalce se determina a través de la diferencia entre los flujos de egresos, asociados a partidas del pasivo y cuentas de gastos; y flujo de ingresos, asociados a partidas del activo y de cuentas de ingresos, para un determinado plazo o banda temporal (esta diferencia se denomina descalce de plazos). La metodología normativa considera como escenario base los flujos contractuales.

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

⁶Circular N°2.502 de SUSESO del 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para Ingresos

31.12.2020

Ingresos M\$				
Detalle de Cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Disponible	8.186.133	8.186.133	8.186.133	8.186.133
Inversiones Financieras	87.906.999	87.906.999	87.906.999	87.906.999
Colocaciones de Crédito Social	12.211.205	52.028.784	77.527.259	159.469.166
Mutuos Hipotecarios No Endosables	1.810	5.430	10.859	21.637
Mutuos Hipotecarios Endosables	6.734	20.202	40.404	79.867
Ingresos por Prestaciones Adicionales	-	-	-	-
Ingresos por Prestaciones Complementarias	1.846.836	5.254.033	9.536.666	18.412.296
Ingresos por SIL	7.996.880	24.139.342	48.326.982	96.729.150
Ing. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.743.872	5.241.586	10.503.473	21.020.594
Cotización Previsional	17.174	51.521	103.042	206.084
Deudores por venta de servicios a terceros	-	3.879.817	6.467.097	15.520.699
Deudores varios	-	9.524	15.874	38.097
Ingresos por Comisiones	-	10.178.035	16.987.985	40.809.519
Otros Ingresos	8.794	27.481	51.664	109.922
Total ingresos	119.926.437	196.928.887	265.664.437	448.510.163

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Tabla con flujos y vencimientos para egresos

31.12.2020

Egresos M\$				
Detalle de cuenta	<= 30 Días	<= 90 Días	<= 180 Días	<= 365 Días
Prestamos con Instituciones Privadas y Públicas	-	4.785.750	8.644.849	17.166.064
Pasivos Financieros	7.317.141	11.503.945	18.868.068	36.735.840
Egresos por Prestaciones Adicionales	376.952	1.205.402	2.308.147	4.869.552
Egresos por Prestaciones Complementarias	1.509.288	4.842.376	9.245.828	18.066.100
Egresos por SIL	8.062.218	24.272.077	48.143.633	97.009.921
Egr. Fdo Único Prestaciones Familiares y Cesantía	1.720.307	5.216.875	10.395.551	20.994.247
Obligaciones con terceros	3.427.301	6.346.854	6.346.854	6.346.854
Obligaciones por Leasing	-	-	-	-
Gastos de Administración	5.324.041	15.972.124	31.944.247	63.888.495
Otros Egresos	434.370	1.357.405	2.551.922	5.429.622
Total egresos	28.171.618	75.502.808	138.449.099	270.506.695

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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	31.12.2020	31.12.2019	Límite Máximo	Base
Hasta 15 días	(55,34%)	(32,94%)	10%	Fondo Social
Hasta 30 días	(50,20%)	(28,69%)	25%	Fondo Social
Hasta 90 días	(66,43%)	8,15%	50%	Fondo Social
Hasta 180 días	(69,60%)	(8,87%)	75%	Fondo Social
Hasta 365 días	(97,39%)	(30,84%)	100%	Fondo Social

Dado que la normativa establece el cálculo de las brechas de liquidez como “Egresos – Ingresos”, 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 regulador⁷.

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 4 - Administración del Riesgo (continuación)

e) Solvencia: requerimientos de capital

De acuerdo con lo instruido por la SUSESO 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 SUSESO en Circular N°2.590 ítem II.

En este contexto, al 31 de diciembre de 2020, la situación de Los Héroes CCAF se presenta con holgura de acuerdo con el siguiente detalle:

Activos Ponderados por Riesgo	: MM\$389.470
Patrimonio mínimo exigido (16%)	: MM\$62.315
Fondo Social Los Héroes CCAF	: MM\$182.777

La relación Fondo Social / APRC al 31 de diciembre de 2020 de Los Héroes es 46,93%, 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 pueda 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 aquellos factores que lo originan:

- Procesos Internos
- Personas
- Tecnologías de la información
- Eventos Externos

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos relativos a la ejecución de los planes de negocio y procesos, sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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, seguridad de la información y ciberseguridad, 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 los afiliados un servicio de calidad, resguardando la mantención del fondo social para la entrega de mayores y mejores beneficios, y cumplir con los requerimientos que establece la SUSESO.

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 CCAF 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 la evaluación del Riesgo Operacional de los procesos e iniciativas que desarrolle la Organización.

Adicionalmente, Los Héroes CCAF 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 tanto IPS como AFP 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 CCAF. 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 CCAF. 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 riesgo, son gestionados por la Alta Administración, y son reportados en el Comité de Riesgo 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 sobre la reputación de Los Héroes CCAF, 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 ésta.

En Los Héroes CCAF la gestión de impactos de los riesgos sobre la reputación es responsabilidad directa de la Gerencia de Personas, Marcas y 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 al seguimiento de grupos de interés de Los Héroes CCAF, los cuales son reportados regularmente al Comité de Riesgo.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES		
Notas a los Estados Financieros Consolidados		
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019		
Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo		
Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Caja (a)	52.002.015	47.931.255
Bancos (b)	17.826.998	5.406.215
Depósitos a plazo (c)	-	300.375
Pactos de retroventa (d)	87.903.058	34.841.616
Total	157.732.071	88.479.461
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.	

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(c) Depósitos a plazo

Al 31 de diciembre de 2020 no existen Depósitos a plazo. El detalle de las inversiones adquiridas en depósitos a plazo al 31 diciembre de 2019 es el siguiente

31.12.2019										
Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Periodo %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local M\$	Intereses del Periodo 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

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 5 - Efectivo y Equivalentes al Efectivo (continuación)

(d) Pactos de retroventa

El detalle de las inversiones adquiridas en pactos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

31.12.2020										
Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Moneda	Capital Moneda de Origen M\$	Tasa Período %	Fecha Vencimiento	Capital Moneda Local	Intereses del Período M\$	31.12.2020 M\$
22-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	04-01-2021	5.000.000	450	5.000.450
22-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	04-01-2021	5.000.000	300	5.000.300
23-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	05-01-2021	5.000.000	267	5.000.267
23-12-2020	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	05-01-2021	5.000.000	400	5.000.400
24-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	05-01-2021	5.000.000	233	5.000.233
24-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	05-01-2021	5.000.000	350	5.000.350
24-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.200.000	0,36%	04-01-2021	1.200.000	84	1.200.084
28-12-2020	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	07-01-2021	5.000.000	150	5.000.150
28-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	06-01-2021	5.000.000	100	5.000.100
28-12-2020	96.535.720-3	BBVA Corredores de Bolsa Ltda	Pacto	Pesos	5.000.000	0,24%	07-01-2021	5.000.000	100	5.000.100
28-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	08-01-2021	5.000.000	150	5.000.150
28-12-2020	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	06-01-2021	5.000.000	150	5.000.150
29-12-2020	96.772.490-4	Consorcio Corredores de Bolsa S.A	Pacto	Pesos	3.000.000	0,36%	11-01-2021	3.000.000	60	3.000.060
29-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,36%	08-01-2021	5.000.000	100	5.000.100
29-12-2020	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.000.000	0,12%	06-01-2021	2.000.000	13	2.000.013
29-12-2020	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	2.000.000	0,12%	05-01-2021	2.000.000	13	2.000.013
29-12-2020	96.519.800-8	BCI Corredor de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.000.000	0,12%	04-01-2021	1.000.000	7	1.000.007
30-12-2020	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	5.000.000	0,12%	04-01-2021	5.000.000	17	5.000.017
30-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	500.000	0,24%	04-01-2021	500.000	3	500.003
30-12-2020	96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	Pesos	12.200.000	0,12%	04-01-2021	12.200.000	41	12.200.041
24-12-2020	96.564.330-3	Banco Estado Corredores de bolsa S.A.	Pacto	Pesos	1.000.000	0,36%	25-01-2021	1.000.000	70	1.000.070
Total					87.900.000			87.900.000	3.058	87.903.058

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2020 y 2019 es el siguiente, continuación:

31.12.2019

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.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 6 - Colocaciones de Crédito Social (Neto)

La composición de la cartera de crédito es la siguiente:

	31.12.2020			31.12.2019		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*) (6.1)	106.419.496	(7.982.579)	98.436.917	112.119.890	(6.753.033)	105.366.857
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto)	106.419.496	(7.982.579)	98.436.917	112.119.890	(6.753.033)	105.366.857
Deudor previsional (**) (6.2)	21.172.708	(8.707.477)	12.465.231	24.872.903	(10.958.233)	13.914.670
Total Deudor Previsional, (neto)	21.172.708	(8.707.477)	12.465.231	24.872.903	(10.958.233)	13.914.670
Total colocaciones de crédito social corrientes, (neto) ((6.1+6.2))	127.592.204	(16.690.056)	110.902.148	136.992.793	(17.711.266)	119.281.527

(*) 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\$487.837 (M\$560.923 al 31 de diciembre de 2019) (Ver porción de largo plazo en Nota N°10). El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2020 es M\$946.134. (M\$897.337 al 31 de diciembre de 2019).

(**) 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\$50.637 (M\$49.459 al 31 de diciembre de 2019).

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:

	31.12.2020			31.12.2019		
	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto	Valor Bruto	Provisiones Incobrables	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Crédito social (6.1.1)	104.769.372	(7.913.546)	96.855.826	110.315.666	(6.667.006)	103.648.660
Mutuos hipotecarios no endosables (6.1.1)	14.086	(55)	14.031	17.752	(69)	17.683
Mutuos hipotecarios endosables (6.1.2)	1.541.435	(68.978)	1.472.457	1.699.265	(85.958)	1.613.307
Documentos (cuentas por cobrar) (6.1.2)	94.603	-	94.603	87.207	-	87.207
Mutuos hipotecarios endosables en proceso de inscripción (6.1.3)	-	-	-	-	-	-
Total colocaciones de crédito social corriente, (neto)	106.419.496	(7.982.579)	98.436.917	112.119.890	(6.753.033)	105.366.857

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2020

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1) (2)	52.678.001	(7.625.669)	45.052.332
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	12.654	(54)	12.600
Subtotal	52.690.655	(7.625.723)	45.064.932

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	52.091.371	(287.877)	51.803.494
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	1.432	(1)	1.431
Sub-Total	52.092.803	(287.878)	51.804.925
Total	104.783.458	(7.913.601)	96.869.857

(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\$487.837. (Ver porción largo plazo en nota N°10).

(2) Incluye provisión sistémica por M\$4.830.000 asignada en el segmento trabajador producto de la crisis social y efecto de pandemia. (ver nota N°4 a))

31 de diciembre de 2019

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	59.516.181	(6.346.996)	53.169.185
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios No Endosables	16.435	(68)	16.367
Sub-Total	59.532.616	(6.347.064)	53.185.552

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2019 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	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).

6.1.2) Activos por mutuos hipotecarios endosables (neto)

a) Mutuos hipotecarios endosables

31.12.2020

Concepto	Fines del Mutuo		Refinanciamiento	Total
	Bienes Raíces Trabajador	Pensionado		
N° de mutuos	93	6	-	99
Monto (1) M\$	1.477.803	63.632	-	1.541.435
Provisión incobrabilidad y morosidad (2)	(57.162)	(11.816)	-	(68.978)
Monto neto (3) = (1) – (2)	1.420.641	51.816	-	1.472.457

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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)

31.12.2019

Concepto	Fines del Mutuo			Total
	Bienes Raíces		Refinanciamiento	
	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

b) Documentos (cuentas) por cobrar

31.12.2020

Concepto	Monto Nominal		Provisiones Incobrables	Saldo
	Trabajador M\$	Pensionado M\$	M\$	M\$
Dividendos por cobrar	75.057	6.316	-	81.373
Seguros de desgravamen	6.082	493	-	6.575
Seguros de incendio y sismo	2.222	155	-	2.377
Seguros de cesantía	4.278	-	-	4.278
Total	87.639	6.964	-	94.603

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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)

31.12.2019

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

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

31.12.2020

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)	-	-	-

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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)

31.12.2019

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)	-	-	-

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 2020 y 2019, es el siguiente:

31.12.2020

Trabajadores	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	19.536.130	(8.091.157)	11.444.973
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	205.363	(33.189)	172.174
Sub-Total (1)	19.741.493	(8.124.346)	11.617.147

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

6.2) Deudores previsionales (neto) (continuación)

31.12.2020 (continuación)

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	1.431.215	(583.131)	848.084
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no endosables	-	-	-
Sub-Total (2)	1.431.215	(583.131)	848.084
Otras Deudas	-	-	-
Sub-Total (3)	-	-	-
TOTAL (1) + (2) + (3)	21.172.708	(8.707.477)	12.465.231

(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\$50.637.

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

Pensionados	Monto Nominal M\$	Provisiones Incobrables M\$	Saldo M\$
Consumo (1)	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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

6.3) Información adicional de la cartera de crédito

a) La estratificación de la cartera de crédito social, créditos hipotecarios y deudor previsional por tramos de morosidad y tipo de cartera es la siguiente:

	Morosidad			
	Al día	Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	301.592	4.807	2.007	1.349
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	266.384.319	6.681.684	2.678.800	1.780.792
N° de clientes cartera repactada	18.896	1.384	929	631
Cartera repactada bruta en miles de pesos	26.647.411	2.189.970	1.272.543	975.882
Total cartera bruta en miles de pesos	293.031.730	8.871.654	3.951.343	2.756.674
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(9.976.008)	(1.295.473)	(842.665)	(735.828)
Total cartera neta en miles de pesos	283.055.722	7.576.181	3.108.678	2.020.846
	Entre 91 y 120	Entre 121 y 150 días	Entre 151 y 180 días	Entre 181 y
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.062	974	913	940
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.349.819	1.377.703	1.275.438	1.221.499
N° de clientes cartera repactada	426	287	173	151
Cartera repactada bruta en miles de pesos	694.613	394.006	285.563	215.296
Total cartera bruta en miles de pesos	2.044.432	1.771.709	1.561.001	1.436.795
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(685.912)	(689.402)	(674.958)	(748.977)
Total cartera neta en miles de pesos	1.358.520	1.082.307	886.043	687.818
	Entre 211 y 250	Más de 250 días	Total	
Detalle de cartera bruta				
N° de clientes cartera no repactada	1.103	4.084	318.831	
Cartera no repactada bruta en miles de pesos	1.436.067	5.869.146	290.055.267	
N° de clientes cartera repactada	165	690	23.732	
Cartera repactada bruta en miles de pesos	238.821	1.069.427	33.983.532	
Total cartera bruta en miles de pesos	1.674.888	6.938.573	324.038.799	
Provisiones incobrables de la cartera en miles de pesos	(860.506)	(3.537.300)	(20.047.029)	
Total cartera neta en miles de pesos	814.382	3.401.273	303.991.770 (*)	

(*) Al 31 de diciembre de 2020 la cartera de crédito social, crédito hipotecario y deudor previsional se presentan en el activo corriente por un monto ascendente a M\$110.363.674 y en el activo no corriente por M\$193.628.096. Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales porción corto y largo plazo.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 31.12.2019	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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

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

b) Cartera en cobranza judicial

AI 31.12.2020	Documentos por Cobrar Protestados Cartera de crédito	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial Cartera de crédito
Cartera protestada y en cobranza judicial		
Número clientes cartera protestada o en cobranza judicial	921	15.683
Cartera protestada o en cobranza judicial en M\$	582.091	47.072.028
AI 31.12.2019	Documentos por Cobrar Protestados Cartera de crédito	Documentos por Cobrar en Cobranza Judicial Cartera de crédito
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

c) Provisiones por incobrabilidad de la cartera de crédito

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

31.12.2020	Total M\$
Saldo de provisiones al 01.01.2020	21.917.274
Traspaso cartera 100% provisionada del periodo (1)	(15.862.624)
Constitución de provisiones (2)	13.992.379
Saldo de provisión al 31.12.2020 (3)	20.047.029

- (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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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:

31.12.2020					
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)	-	11.013.690	2.692.536	4.830.000	18.536.226
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	57.162	-	-	-	57.162
Mutuos hipotecarios no endosables	34.477	-	-	-	34.477
Sub-Total	91.639	11.013.690	2.692.536	4.830.000	18.627.865
Colocaciones (pensionados)					
Consumo	-	1.110.607	296.725	-	1.407.332
Microempresarios	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	11.816	-	-	-	11.816
Mutuos hipotecarios no endosables	16	-	-	-	16
Sub-Total	11.832	1.110.607	296.725	-	1.419.164
Total stock de provisiones	103.471	12.124.297	2.989.261	4.830.000	20.047.029

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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)

31.12.2019

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	118.565	13.991.871	4.598.838	3.208.000	21.917.274

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:

	31.12.2020			31.12.2019		
	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Deterioro M\$	Valor Neto M\$
Cuenta por cobrar fondos nacionales ⁽¹⁾	4.465.636	(484.156)	3.981.480	13.728.767	(339.359)	13.389.408
Deudores por venta de servicios a terceros ⁽²⁾	1.151.881	(28.771)	1.123.110	1.168.849	(28.485)	1.140.364
Deudores por venta de propiedades	89.350	-	89.350	83.670	-	83.670
Deudores por eventos turísticos, hotelería y arriendo de cabañas ⁽³⁾	233.775	(17.386)	216.389	929.905	-	929.905
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	67.761	-	67.761	-	-	-
Deudores varios ⁽⁴⁾	6.465.146	(1.066.938)	5.398.208	4.534.991	(1.388.097)	3.146.894
Cheques protestados ⁽⁵⁾	145.667	(138.760)	6.907	151.428	(138.760)	12.668
Cuentas por cobrar Instituto Previsión	-	-	-	-	-	-

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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:

31.12.2020

	Cartera al día	Morosidad Entre 1-30 MS	Morosidad Entre 31-60 MS	Morosidad Entre 61-90 MS	Morosidad Entre 91-120 MS	Morosidad Entre 121-150 MS	Morosidad Entre 151-180 MS	Morosidad Entre 181-210 MS	Morosidad Entre 211-250 MS	Morosidad Más de 250 MS	Total Corrientes MS	Total No Corrientes MS
Cuenta por cobrar fondos nacionales (1)	3.228.000	27.907	20.903	72.889	18.824	9.767	51.540	5.005	34.186	996.615	4.465.836	-
Deudores por venta de servicios a terceros	626.335	209.356	162.066	67.296	63.001	2.358	388	663	938	19.480	1.151.881	-
Deudores por venta de propiedades	89.350	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89.350	196.887
Hotelería y arriendo de cabañas	208.803	-	1.689	1.808	1.547	1.434	1.433	1.435	794	14.832	233.775	-
Deudores por venta Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	550	12.769	53.955	126	253	-	76	32	-	-	67.761	-
Deudores varios	3.328.457	641.774	1.609.041	51.026	40.256	6.048	48.513	2.994	5.151	731.886	6.465.146	-
Cheques protestados	-	-	5.906	-	-	9	85	-	-	139.667	145.667	-
Cuentas por cobrar Instituto Previsión Social	5.684.607	-	-	-	-	-	-	-	-	7.689	5.692.296	-
Saldo bruto al 31.12.2020	13.166.102	891.806	1.853.560	193.145	123.881	19.616	102.035	10.129	41.069	1.910.169	18.311.512	196.887
Deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(78.221)	(146.979)	(18.845)	(9.435)	(52.625)	(113)	(24.410)	(1.416)	(1.089)	(1.394.878)	(1.736.011)	-
Saldo neto al 31.12.2020	13.089.881	744.827	1.834.715	183.710	61.256	19.503	77.625	8.713	39.980	515.291	16.575.501	196.887

31.12.2019

	Cartera al día	Morosidad Entre 1-30 MS	Morosidad Entre 31-60 MS	Morosidad Entre 61-90 MS	Morosidad Entre 91-120 MS	Morosidad Entre 121-150 MS	Morosidad Entre 151-180 MS	Morosidad Entre 181-210 MS	Morosidad Entre 211-250 MS	Morosidad Más de 250 MS	Total Corrientes MS	Total No Corrientes MS
Cuenta por cobrar fondos nacionales (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	-	-	-	-	-	-	928.905	-
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 31.12.2019	18.643.785	1.594.500	443.245	348.182	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 31.12.2019	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

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 2020, M\$1.815.585 corresponden al déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral al mes de diciembre 2020 declarado a la SUSESO, los que son liquidados al mes siguiente (M\$5.563.550 al 31 de diciembre de 2019), M\$1.752.997 corresponden a operaciones pendientes o retenciones efectuadas por la SUSESO en los fondos de maternal, curativa y asignación familiar (M\$7.688.061 al 31 de diciembre de 2019) y M897.054 corresponden al seguro para el acompañamiento de los niños y niñas "Ley Sanna" (M\$477.156 al 31 de diciembre de 2019). Basados en la recuperabilidad de los flujos futuros se ha estimado un deterioro de M\$484.156 (M\$339.359 al 31 de diciembre de 2019)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
AFP Capital	98.000.000-1	Convenio recaudación	21.798	82.218
AFP Provida	98.000.400-7	Servicio de pago de pensiones y recaudación	91.820	139.610
AFP Habitat	98.000.100-8	Servicio de pago de pensiones y recaudación	36.574	108.793
Cia. Seguros Generales Cardif S.A.	96.837.640-3	Servicios recaudación primas de seguros	5.468	5.213
Principal Cia. de Seguros de Vida Chile S.A.	96.588.080-1	Servicio de pago	3.966	15.672
ITAU Chile Cia. de seguros de Vida	76.034.737-k	Servicios de recaudación primas de seguros	316.128	447.214
Varios deudores		Prestaciones complementarias	18.290	36.580
Mutuales de seguridad		Servicios Ley Sanna	24.319	12.256
Varias compañías de seguros		Servicio recaudación primas de seguros	70.785	1.080
BCI seguros generales S.A.	99.147.000-K	Servicios de recaudación de seguros	293.444	293.915
BCI Seguros de vida S.A.	96.573-600-K	Servicios de recaudación primas de seguros	22.949	6.512
OHIO National Seguros de Vida S.A.	96.687.900-9	Servicios de recaudación primas de seguros	216.606	18.595
Varios deudores servicios a terceros		Otros servicios de ventas	29.734	1.191
Subtotales			1.151.881	1.168.849
Deterioro de deudores por ventas servicios a terceros (*)			(28.771)	(28.485)
Total			1.123.110	1.140.364

(*) 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	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo inicial	28.485	20.495
Constitución de provisión	13.578	38.774
Aplicación provisión	(13.292)	(30.784)
Subtotal movimientos,	286	7.990
Saldo final	28.771	28.485

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

Entidad	Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Parques	Hotelería y cabañas	35.819	375.853
Productora	Eventos	111.093	-
Minera Escondida	Convenio Gimnasios	86.863	554.052
Subtotales		233.775	929.905
Deterioro deudores		(17.386)	-
Total		216.389	929.905

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Personal Los Héroes	Anticipo de remuneraciones y otros	322.434	409.702
Varios deudores	Deudores anticipo SIL (1)	360.973	360.973
Cia. De Seguros	Seguro desgravamen por cobrar (2)	491.785	298.267
SUSESO	Cotizaciones por recuperar	382.000	282.388
Fondos por rendir	Fondos por rendir	208	2.537
Anticipo proveedor	Anticipo proveedor	39.180	73.421
Brink's y Prosegur	Fondo para pago de Pensiones IPS (3)	3.404.065	1.019.260
Otros deudores	Primas por cobrar clientes (4)	680.131	1.559.056
Varios deudores	Varios (5)	784.370	529.387
Subtotal		6.465.146	4.534.991
Deterioro de Deudores Varios		(1.066.938)	(1.388.097)
Total		5.398.208	3.146.894

- (1) Corresponde a montos por cobrar a colaboradores de Los Héroes CCAF por concepto de anticipo de licencias médicas. El deterioro asociado a este concepto al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 2020 asciende a M\$90.534 (M\$92.305 al 31 de diciembre de 2019).
- (3) Corresponde a fondos entregados para efectuar el pago de las pensiones en zonas rurales M\$3.404.065 (M\$1.019.260 al 31 de diciembre de 2019).
- (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 2020 se ha efectuado una estimación de deterioro por M\$281.066 (M\$704.303 al 31 de diciembre de 2019).
- (5) El deterioro asociado a Otros Deudores Varios al 31 de diciembre de 2020 asciende a M\$334.365 (M\$230.516 al 31 de diciembre de 2019).

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

Movimientos	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo inicial	1.388.097	2.273.561
Constitución de provisión (*)	843.925	1.246.184
Aplicación provisión (**)	(739.541)	(1.701.289)
Otros incrementos/(disminuciones) (***)	(425.543)	(430.359)
Subtotal movimientos	(321.159)	(885.464)
Saldo final	1.066.938	1.388.097

- (*) Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020 el cargo a resultados corresponde a deterioro de las cuentas por cobrar a compañías de seguros y cuotas primas M\$843.925 (M\$1.246.184 año 2019).
- (**) Este monto corresponde principalmente a la recuperación de cuentas por cobrar a las compañías de seguros y cuotas primas M\$739.541 (M\$1.701.289 al 31 de diciembre de 2019).
- (***) Corresponde al traspaso a castigo de las cuotas con mora más de un año, las cuales están 100% provisionadas.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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:

31.12.2020	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	1.251	28	5	10
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	456.183	2.300	6.265	938
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	456.183	2.300	6.265	938
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(55.993)	(2.018)	(6.249)	(835)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	400.190	282	16	103

	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	2	2	90	14
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	31	113	24.410	984
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	31	113	24.410	984
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(12)	(113)	(24.410)	(753)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	19	-	-	231

	Entre 211 y 250 días	Más de 250 días	Total
Detalle de cartera fallecidos			
N° de clientes	1	-	1.403
Cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	561	-	491.785
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	561	-	491.785
Deterioro de las cuentas por cobrar a las Cías seguros en miles de pesos	(151)	-	(90.534)
Total Neto de cuentas por cobrar a las Cías de seguros por créditos fallecidos	410	-	401.251

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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:

31.12.2019	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	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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

- (5) Al 31 de diciembre de 2020, existen cheques protestados por M\$145.667 (M\$151.428 al 31 de diciembre de 2019). Se estimó un deterioro de M\$138.760 al 2020 y 2019, 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\$5.692.296 relacionado con el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" de los meses noviembre y diciembre de 2020.

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:

31.12.2020	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	69.829.013	-	-	-	87.903.058	157.732.071
Otros activos financieros corrientes	-	-	-	1.093.126	1.098.240	2.191.366
Colocaciones de crédito social (neto) (*)	-	291.577.176	-	-	-	291.577.176
Deudor previsional (*)	-	12.414.594	-	-	-	12.414.594
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y derechos por cobrar	-	14.284.036	-	-	-	14.284.036
Otros activos financieros no corrientes	-	1.588	-	2.791.319	142.190	2.935.097
Total	69.829.013	318.277.394	-	3.884.445	89.143.488	481.134.340

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$974.594 .

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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)

31.12.2019	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	-	1.588	-	2.307.853	183.923	2.493.364
Total	53.337.470	353.997.512	-	2.538.623	35.451.996	445.325.601

(*) Estos montos no incluyen las comisiones por ventas pagadas por créditos sociales por M\$1.100.507.

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.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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:

31.12.2020	Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados M\$	Derivados de Cobertura M\$	Otros Pasivos Financieros M\$	Total M\$
Otros pasivos financieros corrientes	-	-	48.243.921	48.243.921
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes	-	-	89.543.200	89.543.200
Otros pasivos financieros no corrientes	-	-	176.555.788	176.555.788
Total	-	-	314.342.909	314.342.909
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

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.2) Valorización de instrumentos derivados

Para el cálculo del valor razonable de los instrumentos derivados (Cross Currency Swap) Los Héroes CCAF utiliza modelos internos de valorización.

Los principales supuestos utilizados en los modelos internos de valorización de instrumentos derivados son los siguientes:

- Supuestos de mercado como precios spot y otras proyecciones de precios, riesgo de crédito (propio y contraparte) y tasas.
- Tasas de descuento como tasa libre de riesgo.
- Adicionalmente, se incorporan variable como: volatilidades, correlaciones y Spread de mercado utilizando información observable del mercado.

Metodologías de valorización de instrumentos derivados

a) Swap de moneda y tasa de interés (Cross currency swap)

El modelo de valorización del cross currency swap de moneda y la tasa de descuento de los flujos de caja del instrumento utiliza una tasa de interés representativa, y luego convierte tales flujos a pesos al tipo de cambio de la fecha de valorización. Los supuestos utilizados en el modelo son tasas observables en el mercado, tasas libres de riesgo, riesgo crediticio propio y contraparte.

b) Jerarquías del valor razonable de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros a valor razonable en el estado de situación financiera se clasifican según las siguientes jerarquías:

Nivel 1

Precio cotizado en un mercado activo y pasivos idénticos;

Nivel 2

Supuestos diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el Nivel 1 y que son observables para activos y pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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:

31.12.2020		Nivel 1	Nivel 2	Total
	Nota	M\$	M\$	M\$
Activos				
Activos a valor razonable con cambios en resultados				
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días				
		-	-	-
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	3.884.445	-
Total Activos		-	3.884.445	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps (*)	(8.4)	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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)

31.12.2019		Nivel 1	Nivel 2	Total
	Nota	M\$	M\$	M\$
Activos				
Activos a valor razonable con cambios en resultados				
Instrumentos del Banco Central (BCU/BCP) o Depósitos a plazo a más de 90 días				
		-	-	-
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps	(8.4)	-	2.538.623	-
Total Activos		-	2.538.623	-
Pasivos				
Derivados de coberturas				
Cross Currency Swaps	(8.4)	-	-	-
Total Pasivos		-	-	-

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

Los Héroes CCAF ha desarrollado una metodología de valorización de los instrumentos derivados de 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 2020 el monto neto por estos ajustes ascendió a M\$52.600 (M\$65.622 al 31 de diciembre de 2019).

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.3) Calidad crediticia de activos financieros

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

Calidad crediticia de la contraparte

Los Héroes CCAF evalúa la calidad crediticia de sus contrapartes al momento de tomar instrumentos de cobertura de deudas financieras, las que cuentan con clasificación de riesgo local y/o internacional. La clasificación de riesgo es determinada por agencias de calificación especializadas, que determinan la solvencia de la Compañía en base a una calificación que va desde "AAA" (mayor calificación) hasta "E" (menor calificación).

En cuanto a instrumentos derivados ejecutados para la deuda financiera, se efectúan con entidades nacionales de primer nivel. Existen políticas de inversiones, de Administración de riesgos financieros y tesorería, las cuales guían el manejo de caja de Los Héroes CCAF y minimizan el riesgo de crédito al momento de tomar este tipo de instrumentos financieros.

En cuanto al riesgo de crédito social, éste se detalla en Nota 4 "Administración del riesgo".

8.4) Instrumentos - designados como instrumentos de cobertura

El derivado financiero de Los Héroes CCAF corresponde fundamentalmente a una operación contratada con la intención de cubrir la volatilidad de la inflación. Los Héroes siguiendo su política de gestión del riesgo, realiza derivados de cobertura contable de flujos de caja, con el fin de reducir la variabilidad anticipada de los flujos de caja futuros del subyacente cubierto (deudas).

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2020 y 2019 es el siguiente:

			31.12.2020				31.12.2019			
Instrumentos derivados	Contraparte	Clasificación	Activos		Pasivos		Activos		Pasivos	
			Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cross Currency Swaps (1)	BCI	Cobertura de flujo de caja	547.765	314.514	-	-	117.544	841.651	-	-
Cross Currency Swaps (1)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	545.361	314.452	-	-	113.226	839.636	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BCI	Cobertura de flujo de caja	-	727.987	-	-	-	306.808	-	-
Cross Currency Swaps (2)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	738.348	-	-	-	319.758	-	-
Cross Currency Swaps (3)	BcoChile	Cobertura de flujo de caja	-	696.018	-	-	-	-	-	-
Sub Total			1.093.126	2.791.319	-	-	230.770	2.307.853	-	-
Activos/Pasivos Totales			3.884.445		-		2.538.623		-	
Total Neto (Activo-Pasivo)			3.884.445				2.538.623			

- (1)

El 16 de mayo de 2017, Los Héroes CCAF firmó dos contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para red denominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie M), por un millón quinientas mil U.F, equivalente aproximadamente a M\$39.907.875 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de julio del año 2019 y finalizando en enero del año 2022.
- (2)

El 07 de noviembre de 2018, Los Héroes CCAF firmó contratos de swap de moneda con Banco de Chile y BCI para red denominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono 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.
- (3)

El 23 de enero de 2020, Los Héroes CCAF firmó un contrato de swap de moneda con Banco de Chile para red denominar la moneda de la deuda de unidad de fomento a pesos chilenos, asociado a una obligación originada por la colocación de un bono corporativo en el mercado local (Serie U), por un millón U.F, equivalente aproximadamente a M\$28.331.860 a la fecha de emisión, con vencimientos de capital a partir de junio del año 2022 y finalizando en diciembre del año 2025.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 8 - Instrumentos Financieros (continuación)

8.5) Instrumentos derivados

Monto reconocido en "Otras Reservas" al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldos reconocidos en Otras Reservas	(244.984)	(244.129)
Movimiento		
Saldo al inicio	(244.129)	125.422
Aumento (disminución) otras reservas	(855)	(369.551)
Saldo al cierre	(244.984)	(244.129)
Efecto CCS	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Gastos por interés devengados en pesos	(1.242.798)	(1.631.963)
Ingresos por interés devengados en UF	702.158	940.615
Saldo neto de gasto financiero (pasivo) (1)	(540.640)	(691.348)
Mark to Market (MtM) ajustado (2) (8.4)	3.884.445	2.538.623
Efecto del MtM en patrimonio (1) - (2)	(4.425.085)	(3.229.971)
Reajuste (UF) acumulado de los bonos corporativos Serie M, Q y U en UF (partida cubierta)	5.460.474	3.317.312
Liquidación Capital Cross Currency Swap (Utilidad)/Pérdida	(1.280.373)	(331.470)
Saldo de la cuenta de patrimonio (parte efectiva)	(244.984)	(244.129)

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

Empresa	Tipo derivado	Institución	Partida Protegida	Inicio	Término	Periodo cubierto									
						2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
						M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
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	-	
Los Héroes CCAF	Swap de moneda	Banco de Chile	Variación UF	23-01-2020	20-12-2025	-	-	-	1.462.887	1.462.887	8.454.422	8.088.700	7.722.978	7.357.257	
						1.331.663	2.663.326	10.824.261	18.272.627	24.153.170	23.228.211	15.611.828	14.868.699	7.357.257	

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2020 Los Héroes CCAF entregó boleto en garantía por M\$1.000.000 para garantizar el cumplimiento de obligaciones de pago de liquidación y compensación en ATM. Adicionalmente, se incluyen boletas por \$M98.240 (M\$126.082 año 2019) para garantizar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes.

Nota 9 - Otros Activos no Financieros Corrientes

	31.12.2020			31.12.2019		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Cotización declarada y no pagada	38.619	-	38.619	40.616	-	40.616
Seguros	29.233	-	29.233	6.787	-	6.787
Gastos pagados por anticipado (1)	730.804	-	730.804	611.079	-	611.079
Póliza garantía contrato IPS	93.658	-	93.658	93.658	-	93.658
Bono termino negociación (2)	535.467	-	535.467	630.800	-	630.800
Total	1.427.781	-	1.427.781	1.382.940	-	1.382.940

- (1) Corresponde principalmente a gastos pagados por anticipado relacionados a servicios de telecomunicaciones y a desembolsos asociados a un próximo préstamo del Banco Internacional de Desarrollo.
- (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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

	31.12.2020			31.12.2019		
	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$	Valor Bruto M\$	Provisiones Incobrables M\$ (*)	Valor Neto M\$
Crédito social (1) Mutuos hipotecarios no endosables largo plazo (1)	197.195.405	(3.355.724)	193.839.681	219.049.272	(4.204.708)	214.844.564
	225.784	(1.249)	224.535	270.482	(1.300)	269.182
Total	197.421.189	(3.356.973)	194.064.216	219.319.754	(4.206.008)	215.113.746

(*) 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:

31.12.2020

Trabajadores	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo (1)	72.579.823	(2.819.400)	69.760.423
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	211.696	(1.234)	210.464
Sub-Total	72.791.521	(2.820.634)	69.970.887
Pensionados			
	Monto Nominal	Provisiones Incobrables	Saldo
	M\$	M\$	M\$
Consumo	124.615.582	(536.324)	124.079.258
Microempresarios	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-
Mutuos Hipotecarios no Endosables	14.086	(15)	14.071
Sub-Total	124.629.668	(536.339)	124.093.329
Total	197.421.189	(3.356.973)	194.064.216

(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\$436.120. El efecto en resultados al 31 de diciembre de 2020 ha sido M\$946.134.

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 11 - Cuentas por Cobrar, no Corrientes

	31.12.2020			31.12.2019		
	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto	Valor Bruto	Deterioro	Valor Neto
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Deudores por venta de propiedades (1)	196.887	-	196.887	271.066	-	271.066
Total	196.887	-	196.887	271.066	-	271.066

(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

	31.12.2020			31.12.2019		
	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	84.009	-	84.009	81.976	-	81.976
Póliza garantía Contrato IPS	78.048	-	78.048	171.706	-	171.706
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 Término de Negociación (3)	490.845	-	490.845	1.209.033	-	1.209.033
Total	2.111.484	(1.453.598)	657.886	2.921.297	(1.453.598)	1.467.699

- (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, plazo de duración del convenio colectivo acordado entre las partes.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

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

Movimientos	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo inicial	1.453.598	1.453.598
Constitución de provisiones	-	-
Aplicación provisión	-	-
Movimientos, subtotal	-	-
Saldo final	1.453.598	1.453.598

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Derecho Cross Currency Swap (1)	2.791.319	2.307.853
Garantía a Mastercard para funcionamiento tarjeta prepago	142.190	183.923
Cheques y otros documentos en garantía	8.568	8.568
Deterioro (2)	(6.980)	(6.980)
Total	2.935.097	2.493.364

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

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

31.12.2020

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía M\$	Garantía de Arriendo M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2020	6.980	-	6.980
Constitución provisión	-	-	-
Aplicación provisión	-	-	-
Subtotal movimientos	-	-	-
Saldo al 31.12.2020	6.980	-	6.980

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 13 - Otros Activos Financieros no Corrientes (continuación)

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

Movimientos	Cheques y otros Documentos en Garantía	Garantía de Arriendo	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2019	6.980	-	6.980
Constitución provisión	-	-	-
Aplicación provisión	-	-	-
Subtotal movimientos	-	-	-
Saldo al 31.12.2019	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	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Material corporativo	83.854	13.241
Tarjetas de prepago y coordenadas	144.694	45.484
Otros insumos	-	64
Total	228.548	58.789

Nota 15 - Inversiones Contabilizadas utilizando el Método de la participación

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 16 - Propiedades, Planta y Equipo, Neto

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	31.12.2020			31.12.2019		
	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	15.371.390	-	15.371.390
Edificios e instalaciones fijas	21.113.700	(4.584.970)	16.528.730	20.400.029	(3.164.559)	17.235.470
Equipamiento de tecnología de la información	3.403.253	(2.479.731)	923.522	3.390.306	(2.012.780)	1.377.526
Vehículo de motor	155.889	(142.646)	13.243	163.764	(135.422)	28.342
Otras propiedades, planta y equipos	2.653.159	(1.673.612)	979.547	2.296.169	(1.558.795)	737.374
Otros activos fijos	888.962	(888.962)	-	887.823	(887.823)	-
Total	43.586.353	(9.769.921)	33.816.432	42.509.481	(7.759.379)	34.750.102

PPE = Propiedades, planta y equipos.

b) Movimientos

Las partidas que integran el rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

31.12.2020

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 01.01.2020	15.371.390	17.235.470	1.377.526	28.342	737.374	-	34.750.102
Adiciones (1)	-	552.102	12.947	-	568.203	1.344	1.134.596
Retiros (2)	-	(26.147)	-	(7.875)	(23.497)	(205)	(57.724)
Traspasos (3)	-	187.716	-	-	(187.716)	-	-
Depreciación	-	(1.431.231)	(466.951)	(15.098)	(125.385)	(1.344)	(2.040.009)
Incremento (disminución) por revaluación	-	-	-	-	-	-	-
Otros incrementos (disminución) (4)	-	10.820	-	7.874	10.568	205	29.467
Saldo al 31.12.2020	15.371.390	16.528.730	923.522	13.243	979.547	-	33.816.432

(1) Las adiciones del ejercicio están compuestas por Obras en Ejecución por remodelación Edificio A. Varas M\$438.297, Mejoramiento instalaciones en áreas centrales y sucursales \$367.105, agua potable y red sanitaria Parque Chillan, San Juan y San Jose M\$173.760 y otras compras por \$155.434.

(2) Los retiros del ejercicio están compuestos por venta de vehículo LH y Recreativa por M\$(7.874), bajas de bienes por cierre de sucursales M\$(36.921) y obras en ejecución M\$(12.929).

(3) Corresponde a activación de la remodelación piso 4 de Antonio Varas.

(4) Corresponde a baja de la depreciación acumulada de vehículos de LH y Parque M\$7.874, muebles, instalaciones, máquinas de oficina, útiles y enseres, por M\$21.593

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

b) Movimientos (continuación)

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.

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
	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Edificios e instalaciones fijas, neto	8.916.723	9.088.210	16.528.730	17.235.470
Terrenos	10.984.258	10.695.481	15.371.390	15.371.390
Saldos	19.900.981	19.783.691	31.900.120	32.606.860

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

c) Activos en arrendamiento financiero

Al 31 de diciembre de 2020 no existen activos en arrendamiento financiero.

Al 31 de diciembre de 2019, existía Contrato con la empresa PROCESAC S.A., correspondiente al arrendamiento de un equipo computacional instalado, con un plazo fijo de 48 meses, a partir de la firma del contrato el 01.01.2016.

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

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Equipo bajo arrendamiento financiero	-	1.144.846
Total	-	1.144.846

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

	31.12.2020		31.12.2019	
	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$	Valor Futuro M\$	Valor Descontado M\$
Menor a un año	-	-	1.224	1.224
Entre 1 a 3 años	-	-	-	-
Total	-	-	1.224	1.224

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

d) Propiedades disponibles para la venta

Al 31 de diciembre de 2020 se mantienen 8 propiedades que correspondían al activo fijo transferido a Los Héroes CCAF de la fusión con CCAF Gabriela Mistral cuyo valor libro es \$M3.395.643. Adicionalmente se incluyen dos parques; La Huayca y Juan López cuyo valor libro es M\$603.089 y M\$370.797, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2019, las propiedades disponibles para la venta eran M\$4.874.545

Durante el mes de marzo 2020, se materializó la venta de tres propiedades provenientes de la fusión de la ex CCAF Gabriela Mistral, por M\$505.016 (valor libro), obteniéndose una utilidad por la venta de M\$178.974.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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).

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 17 - Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	31.12.2020			31.12.2019		
	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$	Intangibles Bruto M\$	Amortización Acumulada M\$	Intangibles Neto M\$
Licencias SAP	396.080	(396.080)	-	1.184.672	(986.633)	198.039
Otras licencias (1)	2.490.333	(2.349.943)	140.390	1.019.530	(976.774)	42.756
Activos Intangibles Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes(2)	445.677	(160.940)	284.737	452.619	(12.574)	440.045
Total	3.332.090	(2.906.963)	425.127	2.656.821	(1.975.981)	680.840

(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\$788.591 Licencias SAP y M\$934.515 Otras Licencias y sus movimientos para los periodos 2020 y 2019 son los siguientes:

Al 31.12.2020

Movimientos	Licencias SAP	Otras Licencias	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago LH	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2020	198.039	42.756	440.045	680.840
Adiciones (*)	-	2.405.318	-	2.405.318
Otros incrementos(disminuciones)	-	-	(6.942)	(6.942)
Amortización del periodo	(198.039)	(2.307.684)	(148.366)	(2.654.089)
Saldo al 31.12.2020	-	140.390	284.737	425.127

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 periodo	(986.632)	(976.774)	(12.574)	(1.975.980)
Saldo al 31.12.2019	198.039	42.756	440.045	680.840

(*) Corresponde principalmente a de los derechos por el uso de las licencias SAP y otras que se amortizan durante el periodo que dure la licencia.

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

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 18 - Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se ha constituido una provisión por impuesto a la renta de primera categoría consolidada ascendente a M\$20.173 y M\$44.933, respectivamente, ya que se determinó una base imponible positiva ascendente a M\$80.690 y M\$179.732, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las pérdidas tributarias acumuladas por las Corporaciones son las siguientes:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	10.473.006	10.076.080
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	409.552	396.795
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	200	158
Los Héroes SpA	5.407	3.006
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes	4.204.070	1.484.484

b) Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos netos por impuestos diferidos ascendentes a M\$1.188.988 y M\$416.893, respectivamente. Su detalle es el siguiente:

Conceptos	31.12.2020		31.12.2019	
	Activos M\$	Pasivos M\$	Activos M\$	Pasivos M\$
Provisión de vacaciones	21.326	-	21.839	-
Provisiones incobrables	35.567	-	2.358	-
Otras provisiones	-	-	7.136	-
Diferencia GPM financiero-tributario	106.191	-	5.267	-
Pérdida tributaria	1.135.099	-	400.810	-
Cuentas por cobrar LH CCAF	-	21.393	-	16.423
Software	-	503	-	233
Activo en leasing	-	-	-	1.108
Diferencia GPM financiero-tributario	-	76.879	-	2.753
Diferencia activo fijo financiero-tributario	-	10.420	-	-
Total	1.298.183	109.195	437.410	20.517
Activos (pasivos) netos por impuesto diferido	1.188.988	-	416.893	-

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2020 y 2019 por concepto de pérdidas tributarias es el siguiente:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	2.618.252	2.519.020
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	102.388	99.199
Inversión y Asesorías Plaza Brasil S.A.	54	43
Los Héroes SpA	1.460	812

c) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la conciliación del gasto por impuestos a partir del resultado financiero antes de impuesto es la siguiente:

Conceptos	01.01.2020 31.12.2020		01.01.2019 31.12.2019	
	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$	Base Imponible M\$	Impuesto Tasa 25% M\$
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	7.548.854	(1.887.214)	11.599.876	(2.899.969)
Diferencias permanentes				
Costos asociados a ingresos exentos	63.361.275	(15.840.319)	65.699.674	(16.424.919)
Costos proporcional asociado a ingresos exentos	57.763.859	(14.440.965)	59.867.084	(14.966.771)
Ingresos exentos	(131.779.893)	32.944.974	(138.570.704)	34.642.676
Otros incrementos (decrementos)	3.111.833	(777.958)	1.543.953	(385.988)
Base dif. Temporales imponible 27%	(2.806.725)	757.816	(1.524.649)	411.655
Total ingreso (gasto) por impuesto		756.334		376.684
Desglose gasto corriente/diferido				
Impuesto renta 35%	-	-	-	-
Total gasto por impuesto a la renta	-	(20.173)	-	(44.933)
Reverso provisión por devolución de impuesto	-	4.412	-	2.142
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido	-	14.279	-	7.820
Total (gasto) ingreso por impuesto diferido 27%	-	757.816	-	411.655
Reconciliación de (Gasto) Ingreso	-	756.334	-	376.684
Reconciliación Tasa Efectiva	-	-	-	-

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 los estados financieros consolidados de Los Héroes CCAF no registra cuentas por cobrar y pagar con empresas relacionadas.

Transacciones con efecto en resultados

RUT	Entidad	País	Moneda o Unidad de Reajuste	Naturaleza de la Relación	Descripción de la Transacción	31.12.2020		31.12.2019	
						Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M\$	Monto	Efectos en Resultado (Cargo)/Abono M\$
81.463.000-5	Asimet A.G.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Cuota Social	1.817	(1.817)	1.764	(1.764)
96.615.140-4	Asimet Servicios S.A.	Chile	Pesos	ASIMET A.G. designa Director en CCAF	Contratación de servicios	45.676	(45.676)	44.376	(44.376)
Total							(47.493)		(46.140)

1.- Con respecto al Contrato de Servicios con Asimet Servicios S.A., Los Héroes CCAF tiene suscrito, a precio de mercado, un contrato para la prestación de servicios vinculados a la promoción de la entidad y el establecimiento de contactos con los medios empresariales y empresas de dicha asociación, más otros servicios y prestaciones publicitarias en sus medios de comunicación, en las actividades y eventos que realice ASIMET A.G., por un monto actual de UF 1.576,88.

2.- Con fecha 1 de febrero de 2019 Los Héroes CCAF suscribió un contrato marco de prestación de servicios con la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, el cual tiene por objeto la prestación de uno o más servicios por parte de Los Héroes a la Emisora. Dichos servicios tienen relación con arriendo y mantenimiento de oficinas, soporte en las áreas de Personas, Servicios Tecnológicos, apoyo Legal, Finanzas y servicios contables. Los criterios de asignación fueron entregados por profesionales expertos independientes. Los precios de estos se determinaron a valor de mercado y acordados entre ambas empresas.

Con fecha 1 de junio de 2020 Los Héroes CCAF suscribió un acuerdo con la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes, el cual tiene por objeto requerir a la Emisora el abonar las pensiones (y otros beneficios sociales) que debe pagar por cuenta por cuenta de diferentes instituciones previsionales, en las cuentas de prepago de aquellos beneficiarios que la respectiva institución previsional indique.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Dietas del Directorio	134.780	123.322
Comités y otros gastos del Directorio	310.698	319.323
Remuneraciones devengadas del personal clave	2.144.209	2.334.991
Total	2.589.687	2.777.636

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	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Cuota Social	-	1.000
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Prestaciones y venta de servicios a los afiliados de Los Héroes CCAF	535.715	1.016.613
Corporación de Cultura Extensión y Desarrollo Los Héroes	Filial	Servicios contables, arriendo y otros	42.686	128.845
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes	Filial	Cuota Social	-	5.301
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicios de administración	221.534	-
Sociedad Emisora de Tarjetas Prepago Los Héroes S.A.	Filial	Servicio de pago de pensiones	710.393	-

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 20 - Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados

El Fondo Social de Los Héroes CCAF al 1 de enero de 2020 y 2019 varió por la incorporación de los excedentes del año 2019 y 2018, respectivamente.

Nota 21 - Otros Pasivos Financieros Corrientes y no Corrientes

a) La composición de los pasivos financieros corrientes y no corrientes expuesta al riesgo de liquidez, no descontados según lo establecido en la Circular N°595 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), es la siguiente:

Conceptos	31.12.2020		31.12.2019	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (a.1)	16.880.128	85.301.416	88.882.072	17.375.914
Obligación con el público bono corporativo (1) (2) (3)(4)(5) a.2)	36.359.462	98.854.866	29.936.971	102.868.095
Obligaciones por efectos de comercio (a.3)	-	-	5.000.000	-
Obligaciones por leasing (a.4)	-	-	1.224	-
Total	53.239.590	184.156.282	123.820.267	120.244.009

(1) El 1 de julio de 2016 se colocó bono corporativo Serie L por M\$33.000.000, tasa de colocación anual 6,80%.

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

(3) El 7 de noviembre de 2018 se colocó bono social corporativo Serie Q por UF 1.000.000, tasa de colocación anual 2,5%.

(4) El 26 de junio de 2019 se colocó bono corporativo Serie T por M\$40.000.000, tasa de colocación anual 4,80%

(5) El 23 de enero de 2020 se colocó bono corporativo Serie U por UF1.000.000, tasa de colocación anual 2,0%

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

31.12.2020																					
Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento											Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente								Total No Corriente	Nominal
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años				
																		M\$	M\$		
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	1,7600	1,7600	183.255	177.660	360.915	2.580.385	-	-	-	-	-	2.580.385	2.868.695	-	
Banco Consorcio	99.500.410-0	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	1,7600	1,7600	818.234	792.162	1.610.396	11.528.277	-	-	-	-	-	11.528.277	12.814.285	-	
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	1,7600	1,7600	932.729	903.021	1.835.750	13.160.547	-	-	-	-	-	13.160.547	14.630.069	-	
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	1,7600	1,7600	1.007.257	975.162	1.982.419	14.191.472	-	-	-	-	-	14.191.472	15.774.566	-	
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	1,7600	1,7600	219.906	213.192	433.098	3.096.462	-	-	-	-	-	3.096.462	3.442.435	-	
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1,5	1,7600	1,7600	1.555.616	1.488.288	3.043.904	22.028.799	-	-	-	-	-	22.028.799	24.452.608	-	
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5,9300	5,9300	-	7.535.270	7.535.270	8.465.977	6.145.897	2.756.890	1.346.710	-	-	18.715.474	23.818.363	-	
Sobregiro bancario		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos		FUA			78.376	-	78.376	-	-	-	-	-	-	-	78.376	-	
Total									4.795.373	12.084.755	16.880.128	75.051.919	6.145.897	2.756.890	1.346.710	-	-	85.301.416	97.879.397	-	

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								Total No Corriente	Nominal
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años				
																		M\$	M\$		
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	-

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

31.12.2020

Identificación	N° Registro CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento								Total Nominal
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente					
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años	
			%	%			M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	5.683.920	5.683.920	-	-	-	-	-	5.500.000
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	7.699.364	7.555.437	15.254.801	7.411.509	-	-	-	7.411.509	21.802.747
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	3.994.932	3.949.790	7.944.722	7.764.151	7.583.582	7.403.010	-	22.750.743	29.070.330
Bono serie T	843	Pesos	4,80	3,81	Semestral	Semestral	-	6.897.520	6.897.520	11.541.732	11.067.355	10.592.976	5.118.596	-	38.320.859
Bono serie U	843	UF	2,00	3,08	Semestral	Semestral	-	578.499	578.499	7.809.926	7.665.302	7.520.676	7.376.051	-	30.371.955
Total							11.694.296	24.665.166	36.359.462	34.527.318	26.316.239	25.516.662	12.494.647	-	125.443.407

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	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años		Total Pasivo no Corriente
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$
Bono serie 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

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.

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								
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente					
					Tipo	Vigente	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\$
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	-	-	-	-	-	

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.

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
							%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Procesac S.A.	96559410-8	Los Héroes CCAF	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	1.224	-	-	-	-	-	-	1.218	
Total								1.224	-	-	-	-	-	-	1.218	

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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	31.12.2020		31.12.2019	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Obligaciones con Instituciones privadas y públicas (b.1)	15.002.070	83.474.515	86.874.431	15.980.284
Obligaciones con el público (bono corporativo) (b.2)	33.241.851	93.081.273	26.404.236	96.085.768
Obligaciones por efectos de comercio (b.3)	-	-	4.923.563	-
Obligaciones por leasing (b.4)	-	-	1.224	-
Total	48.243.921	176.555.788	118.203.454	112.066.052

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

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

31.12.2020

Acreedor	Rut	Entidad deudora	Rut entidad deudora	Moneda	Amortización	Tasa de interés			Vencimiento											Total	
						Tipo	Vigente	Efectiva	Pasivo corriente			Pasivo no corriente								Total Nominal	
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente			
																			M\$		M\$
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1.5	1.7600	1.7600	170.724	153.193	323.917	2.557.732	-	-	-	-	-	-	2.557.732	2.868.695	-
Banco Consorcio	99.500.410-0	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1.5	1.7600	1.7600	762.247	682.845	1.445.092	11.427.067	-	-	-	-	-	-	11.427.067	12.814.285	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1.5	1.7600	1.7600	869.521	779.604	1.649.125	13.046.283	-	-	-	-	-	-	13.046.283	14.630.069	-
Banco Estado	97.030.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1.5	1.7600	1.7600	938.337	840.591	1.778.928	14.066.882	-	-	-	-	-	-	14.066.882	15.774.566	-
Banco Itaú	97.041.000-7	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1.5	1.7600	1.7600	204.869	183.831	388.700	3.069.279	-	-	-	-	-	-	3.069.279	3.442.435	-
Banco Scotiabank	97.018.000-1	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1.5	1.7600	1.7600	1.448.593	1.279.318	2.727.911	21.835.328	-	-	-	-	-	-	21.835.328	24.452.608	-
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5.9300	5.9300	-	6.610.021	6.610.021	7.674.536	5.835.068	2.639.131	1.323.209	-	-	-	17.471.944	23.818.363	-
Sobregiro bancario		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA			78.376	-	78.376	-	-	-	-	-	-	-	-	78.376	-
Total									4.472.667	10.529.403	15.002.070	73.677.107	5.835.068	2.639.131	1.323.209	-	-	-	83.474.515	97.879.397	-

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								Total Nominal	UF
									Hasta 3 meses	3 a 12 meses	Total Corriente	1 a 2 años	2 a 3 años	3 a 4 años	4 a 5 años	5 a 10 años	Más de 10 años	Total No Corriente			
									M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		
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	-	-	-	-	-	-	-	15.731.455	-	
Banco BCI	97.006.000-6	Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	TABCLP180+ 1.5	4,9000	4,9000	3.227.171	-	3.227.171	-	-	-	-	-	-	-	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	16.461.644	-	16.461.644	-	-	-	-	-	-	-	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	17.749.421	-	17.749.421	-	-	-	-	-	-	-	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	3.872.447	-	3.872.447	-	-	-	-	-	-	-	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	14.418.536	-	14.418.536	-	-	-	-	-	-	-	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	11.682.344	-	11.682.344	-	-	-	-	-	-	-	11.573.109	-	
International Finance Corp.		Los Héroes CCAF	70.016.330-K	Pesos	Semestral	FUA	5,9300	5,9300	-	3.344.635	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	Semestral	FUA			210.400	-	210.400	-	-	-	-	-	-	-	210.400	-	
Sobregiro bancario		Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	72.286.300-3	Pesos	Semestral	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	-	

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

31.12.2020																
Identificación	N° Reg. CMF	Moneda	Tasa Colocación	Tasa Efectiva	Periodicidad		Vencimiento								Total Nominal	
							Pasivo Corriente			Pasivo no Corriente						
					Pago de intereses	Pago Amortización	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años		Total Pasivo no Corriente
					%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$
Bono serie L	708	Pesos	6,80	9,05	Semestral	Semestral	-	5.523.517	5.523.517	-	-	-	-	-	-	5.500.000
Bono serie M	843	UF	4,00	4,12	Semestral	Semestral	7.689.769	7.267.583	14.957.352	7.261.655	-	-	-	-	7.261.655	21.802.747
Bono serie Q	843	UF	2,50	2,58	Semestral	Semestral	3.896.622	3.633.792	7.530.414	7.267.584	7.267.584	7.225.228	-	-	21.760.396	29.070.330
Bono serie T	843	Pesos	4,80	3,81	Semestral	Semestral	-	5.216.106	5.216.106	10.000.000	10.000.000	10.000.000	5.922.752	-	35.922.752	40.000.000
Bono serie U	843	UF	2,00	3,08	Semestral	Semestral	-	14.462	14.462	7.267.582	7.267.582	7.267.582	6.333.724	-	28.136.470	29.070.330
Total							11.586.391	21.655.460	33.241.851	31.796.821	24.535.166	24.492.810	12.256.476	-	93.081.273	125.443.407

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	0 a 3 Meses	3 a 12 Meses	Total Pasivo Corriente	1 a 2 Años	2 a 3 Años	3 a 4 Años	4 a 5 Años	5 a 10 Años		Total Pasivo no Corriente
					%	%	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$		M\$
Bono serie 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

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.

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
							M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
ONHER-140720	80	Pesos	5.000.000	14-07-2020	Fija	2,88	-	4.923.563	4.923.563	-	-	-	-	-
Total							-	4.923.563	4.923.563	-	-	-	-	-

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF no mantiene obligaciones por este concepto.

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\$					
Procesac S.A.	96559410-8	Los Héroes CCAF	70016330-K	USD	Mensual	Fija	5,45	1.224	-	1.224	-	-	-	-	-	-	1.218
Total								1.224	-	1.224	-	-	-	-	-	-	1.218

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 22 - Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar Corrientes

Conceptos		31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Beneficios por pagar	(a)	9.620.744	1.675.846
Obligaciones con terceros	(b)	71.955.639	45.384.862
Cuentas por pagar fondos nacionales		1.121.521	611.678
Retenciones	(c)	2.631.073	2.831.141
Otras cuentas por pagar	(d)	3.485.517	4.165.343
Mutuos hipotecarios no endosables por pagar		4.357	780
Mutuos hipotecarios endosables por pagar	(e)	2.484	2.585
Total		88.821.335	54.672.235

Las cuentas descritas no están afectas a intereses.

El detalle por fecha de vencimiento es el siguiente:

31.12.2020

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	9.620.575	71.955.639	1.121.521	2.631.073	3.485.517	4.357	2.484
31-60	169	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	9.620.744	71.955.639	1.121.521	2.631.073	3.485.517	4.357	2.484

31.12.2019

Tramos vencimiento	Beneficios por pagar	Obligaciones con terceros	Cuentas por pagar Fondos Nacionales	Retenciones	Otras cuentas por pagar	Mutuos Hipotecarios por pagar	Mutuos Hipotecarios Endosables por pagar
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
0-30	1.675.157	45.384.862	611.678	2.831.141	4.165.343	780	2.585
31-60	689	-	-	-	-	-	-
61-90	-	-	-	-	-	-	-
91-120	-	-	-	-	-	-	-
121-365	-	-	-	-	-	-	-
Más 365	-	-	-	-	-	-	-
Total	1.675.846	45.384.862	611.678	2.831.141	4.165.343	780	2.585

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Crédito condición especial	169	689
Prestaciones complementarias (*)	9.577.300	1.466.817
Otros beneficios por pagar	43.275	208.340
Total	9.620.744	1.675.846

(*) La variación se explica por el aporte efectuado por Minera La Escondida Ltda. el 30 de diciembre de 2020 por M\$8.982.853 cuya finalidad es el pago de prestaciones del periodo 2021.

b) Obligaciones con terceros

Detalle	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Proveedores	4.488.949	6.262.116
Recaudación convenios por depositar (1)	3.928.652	2.712.951
Cuentas de provisión de fondos para tarjetas	8.980.193	2.960
Pago en exceso crédito social (2)	932.203	1.337.682
Convenio por pagar con Instituto de Previsión Social (3)	50.507.416	33.308.974
Acreedores por cheques caducados (4)	254.018	134.721
Cuentas por pagar crédito social	1.072.997	663.072
Acreedores varios	1.791.211	962.386
Total	71.955.639	45.384.862

- (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).

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

c) Retenciones

Detalle	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Gastos notariales	71.542	77.846
Cotizaciones subsidios incapacidad laboral	1.675.300	1.299.935
Obligaciones previsionales	551.219	930.457
Impuestos por pagar	264.556	449.585
Otros descuentos personal	68.456	73.318
Total	2.631.073	2.831.141

d) Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos

Detalle	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Otras cuentas por pagar por gastos bienes y consumos (1)	3.485.517	4.165.343
Total	3.485.517	4.165.343

(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

31.12.2020

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	N°	Monto M\$	N°	Monto M\$	N°	Monto M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	3	2.484	-	-	3	2.484
Total (3) = (1) + (2)	3	2.484	-	-	3	2.484

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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)

31.12.2019

Fines del Mutuo Tipo Acreedor	Bienes Raíces		Refinanciamiento		Total	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	2	2.585	-	-	2	2.585
Total (3) = (1) + (2)	2	2.585	-	-	2	2.585

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

31.12.2020

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

31.12.2019

	Sin Trámite de Inscripción en CBR		En proceso de Inscripción en CBR		Total	
	Nº	M\$	Nº	M\$	Nº	M\$
Personas Naturales (1)	-	-	-	-	-	-
Personas Jurídicas (2)	-	-	-	-	-	-
Total (3) = (1) + (2)	-	-	-	-	-	-

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 23 - Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados

Los principales ítems incluidos en este rubro son los siguientes:

Conceptos	31.12.2020		31.12.2019	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisión de vacaciones	2.081.885	-	2.266.283	-
Provisión comisiones, premios y concursos	110.864	-	176.400	-
Provisión incentivo del personal (1)	19.609	-	1.817.232	-
Otras provisiones del personal (2)	-	2.071.806	-	1.845.961
Total	2.212.358	2.071.806	4.259.915	1.845.961

- (1)

Esta provisión corresponde a una bonificación anual al rol ejecutivo previa autorización del Directorio y por cumplimiento de objetivos anuales. La variación respecto al ejercicio anterior obedece a que la Administración decidió reversar provisión del bono de gestión 2020 producto de la pandemia por Covid-19 (ver nota N°47 Efectos Covid-19).
- (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:
 - Mortalidad: Para calcular los beneficios de ambos grupos por fallecimiento, jubilación y premios por antigüedad fueron utilizadas las tablas de mortalidad "RV-2014" establecidas por la superintendencia de Valores y Seguros de Chile.
 - Rotación Laboral: se considera la rotación de los colaboradores, calculada como los egresos dividido por la dotación promedio del año. Para los egresos se considera: Art 159, Art 160 y Art 161. En este caso se consideró desde 2016 a 2019, eliminando dato del mes de junio 2016. La rotación considerada para cada grupo es de:
 - Tasa rotación Voluntaria: 9% para cargo de Jefe de Procesos y Servicios / Multifuncional y Coordinador de Sucursales
 - Tasa rotación Voluntaria: 11,98% para cargos de áreas centrales, tesorero y Asistente Operacional.
 - Tasa de Descuento: la tasa de descuento utilizada para descontar los flujos de pago de beneficios por indemnización por años de servicios corresponde al Bono del Banco Central de Chile en pesos chilenos a 5 años (BCP).
 - Tasa de Crecimiento Salarial: el crecimiento de las remuneraciones utilizado para efecto de proyección es de 1,5% real anual.
 - Jubilación: Las edades de jubilación utilizadas para hacer las proyecciones (DL 3.500), edades que son generalmente utilizadas en el mercado, estas edades corresponden a 65 años a los hombres y 60 años para las mujeres.

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 23 – Provisiones Corrientes y no Corrientes por Beneficios a los Empleados (continuación)

A continuación, se presenta un detalle de los beneficios a los empleados:

Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo Inicial	1.845.961	1.635.492
Costo por Servicio	331.408	318.838
Costo por intereses	50.210	66.565
Beneficios Pagados	-	-
Ganancias/Pérdidas Actuariales por Hipótesis	(155.773)	(174.934)
Saldo Final	2.071.806	1.845.961

Valor Corriente	2.091.866	2.023.782
-----------------	-----------	-----------

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

31.12.2020

	Provisión de Vacaciones	Provisión comisiones, premios y concursos	Provisión Incentivo del Personal	Otras Provisiones del Personal
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 01.01.2020	2.266.283	176.400	1.817.232	1.845.961
Constitución de provisiones	528.916	186.664	-	225.845
Aplicación de provisiones	(713.314)	(252.200)	(1.797.623)	-
Otro incremento (disminución)	-	-	-	-
Saldo al 31.12.2020	2.081.885	110.864	19.609	2.071.806

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 24 - Otros Pasivos no Financieros Corrientes

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

Detalle	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Aportes devengados	38.684	40.990
Asignación familiar por compensar	(66)	(374)
Recaudación cuotas de crédito sociales (1)	947.426	914.017
Reservas de cabañas	41.862	64.094
Varios	26.516	6.845
Total	1.054.422	1.025.572

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

Nota 25 - Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la composición de los Activos (Pasivos) por Impuestos Corrientes, es la siguiente:

Activos por Impuestos corrientes

	Tasa Impuesto %	31.12.2020 M\$	Tasa Impuesto %	31.12.2019 M\$
Pagos provisionales mensuales		47.899		47.268
Créditos por gastos de capacitación		110.000		220.000
IVA crédito fiscal		176.241		-
Impuesto a la renta	-	(20.173)	25%	(44.933)
Total		313.967		222.335

Nota 26 - Cuentas por Pagar, no Corrientes

Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Acreedores cheques caducados (1)	721.865	680.587
Total	721.865	680.587

(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.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 27 - Otros Pasivos no Financieros, no Corrientes

Detalle	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Deudas declaradas D.L. 1.526 (1)	115.785	113.558
Deuda convenio Ley 17.322 (2)	8.572	8.572
Asignaciones familiares en convenio y DL1.526	(35.364)	(35.170)
Ingresos percibidos por adelantado (3)	442.189	-
Total	531.182	86.960

- (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.
- (3) Corresponde a ingresos por incentivos entregados por Mastercard, el reconocimiento de estos ingresos está sujeto al cumplimiento de metas de ventas.

Nota 28 - Otras Provisiones

Conceptos	31.12.2020		31.12.2019	
	Corriente M\$	No Corriente M\$	Corriente M\$	No Corriente M\$
Provisiones por demandas por pago indemnizaciones, feriados y sueldos (1)	137.631	-	168.504	-
Provisión por desmantelamiento sucursales (2)	-	1.028.414	-	920.319
Total	137.631	1.028.414	168.504	920.319

- (1) M\$59.626 (M\$59.797 año 2019) 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\$78.005 (M\$108.707 año 2019) 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 86 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:

31.12.2020

	Provisión Demandas y Juicios Laborales M\$	Provisión Desmantelamiento Sucursales M\$
Saldo al 01.01.2020	168.504	920.319
Constitución de provisiones	-	114.342
Aplicación de provisiones	(30.873)	(6.247)
Otro incremento (disminución)	-	-
Saldo al 31.12.2020	137.631	1.028.414

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 28 - Otras Provisiones (continuación)

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

31.12.2019

	Provisión Demandas y Juicios Laborales	Provisión Desmantelamiento Sucursales
	M\$	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

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 2020 y 2019 el saldo por activo por derecho de uso es el siguiente:

Conceptos	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades	6.767.108	11.503.325
Total	6.767.108	11.503.325

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 29 – Activos por derecho de uso y Pasivos por arrendamiento (continuación)

Los movimientos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de los Activos por Derecho de Uso son los siguientes:

Concepto	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Contratos de arrendamiento de propiedades		
Saldo Inicial	11.503.325	15.748.502
Reajuste UF	228.864	347.005
Otros aumentos (disminuciones) (1)	(373.160)	-
Amortización del período	(4.591.921)	(4.592.182)
Saldo final	6.767.108	11.503.325

(1) La disminución corresponde principalmente a rebaja en el canon de arriendo de sucursales, por negociación de contratos.

El Pasivo por arrendamiento financiero, corriente y no corriente, es el siguiente:

31.12.2020

Concepto	Total Corriente	No Corriente		Total No corriente	Total
	M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	M\$	M\$
Contratos de Inmuebles	3.919.111	2.438.854	-	2.438.854	6.357.965
Total	3.919.111	2.438.854	-	2.438.854	6.357.965

31.12.2019

Concepto	Total Corriente	No Corriente		Total No corriente	Total
	M\$	1 a 3 años M\$	3 a 5 años M\$	M\$	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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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					
	01.01.2020 31.12.2020			01.01.2019 31.12.2019		
	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	(13.946.964)	-	(13.946.964)	(9.797.370)	-	(9.797.370)
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios endosables	(56.274)	12.744	(43.530)	(16.560)	36.821	20.261
Mutuos hipotecarios no endosables	(9.459)	7.574	(1.885)	(39.005)	16.921	(22.084)
Total	(14.012.697)	20.318	(13.992.379)	(9.852.935)	53.742	(9.799.193)

Nota 31 - Pérdida por Deterioro de Valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) Reconocida en el Resultado del Periodo

		01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Deterioro cuentas por cobrar de compañías de seguros	(1)	1.773	(13.281)
Deterioro de otras cuentas por cobrar	(2)	(4.553)	(19.688)
Deterioro activo fijo	(3)	-	(744.553)
Otros deudores incobrables		(268.339)	(24.849)
Total		(271.119)	(802.371)

- (1) Corresponde a reclamos en compañías de seguros, cuya provisión está basada en el modelo de comportamiento histórico de la cartera. (Ver Nota N°7(4)). Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se estimó un deterioro de M\$(609.935) y M\$(497.126) respectivamente. Además, se reversaron provisiones por recuperaciones de incobrables por M\$611.706 y M\$483.845.
- (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.

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 32 - Ingresos Financieros

El detalle de las rentas de inversión al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Instrumentos de renta fija	449.346	1.541.375
Total	449.346	1.541.375

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					
	01.01.2020 31.12.2020			01.01.2019 31.12.2019		
	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Consumo (1) (2)	65.935.686	558	65.936.244	71.547.833	602	71.548.435
Microempresarios	-	-	-	-	-	-
Fines educacionales	-	-	-	-	-	-
Mutuos hipotecarios no endosables	30.363	2.925	33.288	30.669	9.406	40.075
Mutuos hipotecarios endosables	92.894	43.118	136.012	97.481	45.229	142.710
Total	66.058.943	46.601	66.105.544	71.675.983	55.237	71.731.220

(1) Incluye M\$(946.134) (M\$(897.337) año 2019) de comisiones por ventas del periodo por efectos del cálculo de la tasa efectiva y M\$1.423.218 (M\$1.351.676 año 2019) por e intereses de créditos castigados, según lo dispone la Circular 3225 del 27-04-2016 de la SUSESO.

(2) Los Héroes CCAF, en beneficio a sus afiliados trabajadores que pudiesen verse afectados por la pandemia o por los efectos que éste ha tenido en nuestro país, en abril se implementó un programa de reprogramaciones para nuestros afiliados. A su vez y entrado en vigencia la Ley de Protección al Empleo (LPE) que permite, entre otros actos, un pacto de suspensión temporal del contrato, suspensión del contrato por acto de autoridad y un pacto de reducción de la jornada laboral. En suma, al oficio 1401-2020 que promulgó la SUSESO relacionado a la LPE, Los Héroes, ha beneficiado más de 11.064 afiliados, reprocesando más de 16.729 operaciones, valorizadas M\$4.120.816. Lo anterior, ha conllevado un impacto en la línea de Ingresos por Intereses y Reajustes del 2020.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 34 - Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle de los ingresos ordinarios al 31 de diciembre de 2020 y 2019 por segmento es la siguiente:

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Acumulado		Total
				01.01.2020	31.12.2020	
				M\$	Prestaciones sociales financieras M\$	M\$
IPS y AFPs	Servicio de Pago de Pensiones	Metropolitana y Regiones	34.488.955	-	-	34.488.955
Mineras y otras	Adm. Beneficios de Prestaciones Complementarias	Metropolitana y Regiones	340.636	-	-	340.636
Cías. de Seguros	Servicio de recaudación primas de seguros	Metropolitana y Regiones	-	5.887.990	-	5.887.990
Minera Escondida Ltda.	Administración Convenio Gimnasio	Regiones	1.569.695	-	-	1.569.695
Cientes Varios	Servicios Parques y Hosterías	Metropolitana y Regiones	699.467	-	-	699.467
Otras empresas	Servicio de recaudación, promoción y otros	Metropolitana y Regiones	527.535	191.346	-	718.881
Total			37.626.288	6.079.336	-	43.705.624

Institución	Servicio prestado	Ubicación Geográfica	Contribución social	Acumulado		Total
				01.01.2019	31.12.2019	
				M\$	Prestaciones sociales financieras 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
Cías. 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
Cientes 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

Los servicios descritos anteriormente son traspasados a los clientes en un momento determinado y el canal de venta es la red de sucursales.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 35 - Otros Ingresos

Por segmento

Concepto	Acumulado					
	01.01.2020 31.12.2020			01.01.2019 31.12.2019		
	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$	Contribución Social y Otros M\$	Prestaciones Sociales Financieras M\$	Total M\$
Comisión Administración Fondos Nacionales	328.729	-	328.729	303.180	-	303.180
Cotización 1% Pensionado	15.420.977	-	15.420.977	12.691.605	-	12.691.605
Intereses, reajustes, multas y otros (1)	36.779	4.873.998	4.910.777	126.664	5.785.856	5.912.520
Otros Ingresos	6.000	323.698	329.698	23.191	-	23.191
Total	15.792.485	5.197.696	20.990.181	13.144.640	5.785.856	18.930.496

(1) Corresponde a recuperaciones de crédito social castigados M\$4.873.998 año 2020 y M\$5.785.856 año 2019.

Nota 36 - Gastos por Beneficios a los Empleados

La composición de los gastos al personal es la siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Sueldos (1)	(22.801.455)	(24.097.583)
Beneficios (2)	(6.690.291)	(8.449.263)
Leyes sociales	(1.262.694)	(1.258.989)
Gratificación	(3.775.153)	(3.771.258)
Indemnización (3)	(2.502.182)	(1.846.243)
Total	(37.031.775)	(39.423.336)

(1) La variación se explica principalmente por una disminución en los conceptos de comisiones por ventas y afiliación y por ajustes en la estructura de la organización producto de la contingencia nacional M\$1.282.483.

(2) La variación se explica principalmente por un menor pago de beneficios a los colaboradores, entre los cuales se pueden identificar bono de gestión, contratación y selección de personal, capacitación y desarrollo organizacional por M\$2.470.219. Los anterior se ve compensado por mayor gasto por amortización bono término de negociación M\$(760.955)

(3) La variación se explica por ajuste a la estructura de la organización.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza

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

	01.01.2020 31.12.2020	01.01.2019 31.12.2019
	M\$	M\$
Prestaciones adicionales (1)	(6.093.799)	(7.627.584)
Servicios generales	(19.013.916)	(19.129.115)
Gastos generales en promoción (2)	(892.936)	(2.070.254)
Gastos generales tecnología e informática	(8.169.984)	(8.085.033)
Mantenición y reparación (3)	(1.166.426)	(1.813.176)
Servicio externo (4)	(7.308.920)	(5.690.576)
Movilización, alojamiento y viáticos (5)	(202.750)	(797.031)
Consumos básicos (6)	(2.183.306)	(2.613.773)
Asesorías (7)	(338.172)	(710.063)
Convenios por recaudar	(622.794)	(573.768)
Gastos de cobranza	(848.982)	(873.215)
Gastos del Directorio y comité de Directorio	(445.478)	(442.645)
Impresiones y consumos plásticos de tarjetas de		
Sociedad Emisora (8)	(217.250)	(6.495)
Gastos producción eventos (parques) (9)	(343.139)	(779.795)
Gastos por administración de convenios (parques) (10)	(1.240.112)	(1.364.219)
Otros	(777.139)	(588.079)
Total	(49.865.103)	(53.164.821)

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

	01.01.2020 31.12.2020	01.01.2019 31.12.2019
	M\$	M\$
Bono natalidad	(108.039)	(177.614)
Bono nupcialidad	(201.057)	(260.880)
Bono fallecimiento	(57.000)	(61.760)
Asignación de estudios	(199.335)	(321.295)
Prestaciones de salud e Institucionales (a)	(5.316.478)	(6.625.889)
Otras prestaciones	(211.890)	(180.146)
Total	(6.093.799)	(7.627.584)

(a) Incluye prestaciones de salud, eventos a trabajadores y pensionados afiliados a Los Héroes CCAF.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 37 - Otros Gastos por Naturaleza (continuación)

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

- (2)

La variación de este rubro se explica principalmente por una disminución en producción en publicidad y promoción debido a suspensión de visitas a empresas y entrega de regalos corporativos producto de la contingencia nacional (movimiento social y covid-19) por M\$1.177.318.
- (3)

La variación de este rubro se explica principalmente por una disminución en gasto de mantención de Edificios y gerenciamiento de cajas y baños M\$68.340, habilitación y reparación de sucursales y parques M\$344.190, instalación de bombas para tratamiento de agua M\$36.611, mantención instalaciones eléctricas M\$106.408 y otras mantenciones por M\$17.400, además durante el año 2020 se reversaron sobreprovisiones del año 2019 por M\$59.891.
- (4)

La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en el costo de los servicios de cajeros externos M\$(170.246), debido a la apertura de sucursales durante los fines de semana producto de la contingencia por covid-19, honorarios profesionales revisión contratos IFC y BID, factibilidad técnica y económica administración seguro de cesantía por M\$(79.496), aumento en compra de materiales e insumos por contingencia sanitaria M\$(75.374). Adicionalmente, se incluyen gastos de la Sociedad Emisora relacionados con la implementación ATM, mejoras módulo clientes, tarjetas y cuentas y mantención a la red bancaria interconectada M\$(1.344.762). Lo anterior se ve compensado por un menor gasto en servicios legales M\$38.097.
- (5)

La variación de este rubro se explica principalmente por una disminución de los gastos en los servicios de pasajes y desplazamiento, alojamiento, arriendo de vehículos y alimentación M\$594.281, esto debido al estado de confinamiento producto de la crisis sanitaria covid-19.
- (6)

La variación de este rubro se explica principalmente por una disminución del gasto en los servicios de Arriendo de Línea 800 M\$201.318, servicios de energía eléctrica M\$180.547, servicios de agua y gas M\$23.152, servicios de telefonía fija, celular y tv cable por M\$13.291 debido a menor uso de las instalaciones en edificios centrales y parques recreacionales producto de la crisis sanitaria covid-19.
- (7)

La variación de este rubro se explica principalmente por una disminución en servicios de asesoría de estrategia, financiera y gobierno TI.
- (8)

La variación de este rubro se explica principalmente por un aumento en los servicios se confección e impresión de tarjetas prepago de la Sociedad Emisora de Tarjeas por M\$ 210.755.
- (9)

La variación de este rubro se explica principalmente, por una menor producción de eventos tanto para clientes internos como externos, debido al estado de confinamiento producto de la crisis sanitaria covid-19.
- (10)

La disminución de este rubro se explica principalmente por menor uso de convenios con centros deportivos y otros, debido al estado de confinamiento producto de la crisis sanitaria covid-19 M\$124.107.



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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 38 - Gastos por Intereses y Reajustes

La composición de este rubro es la siguiente:

01.01.2020 - 31.12.2020

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total M\$
Obligaciones con Bancos e Instituciones Financieras	(4.193.859)	-	(4.193.859)
Obligaciones con el público (bonos)	(5.093.896)	(28.572)	(5.122.468)
Gastos financieros por el Cross Currency Swap	(2.266.051)	28.572	(2.237.479)
Otros	(462.384)	-	(462.384)
Total	(12.016.190)	-	(12.016.190)

01.01.2019 - 31.12.2019

Concepto	Intereses M\$	Reajustes M\$	Total 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)

Nota 39 - Resultados por Unidades de Reajuste

La composición de este rubro es la siguiente:

		Acumulado	
		01.01.2020 31.12.2020	01.01.2019 31.12.2019
Índice	Reajustabilidad	Utilidad/ (Pérdida) M\$	Utilidad/ (Pérdida) M\$
Otros activos	UF	24.209	53.693
Obligaciones con Bancos	UF	(16.884)	15.429
Otros pasivos	UF	-	(78.875)
Total		7.325	(9.753)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 40 - Otras Ganancias (Pérdida)

La composición de este rubro es la siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020	01.01.2019 31.12.2019
	M\$	M\$
Utilidad (pérdida) en venta de activo fijo	189.132	1.008.465
Arriendos de oficinas y estacionamiento	59.745	58.584
Pérdida seguros no cubierta cuotas morosas	(66.060)	(44.233)
Gastos por pérdidas operacionales (1)	(359.964)	(823.041)
Otros	195.621	(30.547)
Total	18.474	169.228

(1) Este monto está compuesto por (M\$1.454.682) por concepto de pérdidas operacionales (M\$878.964 año 2019) y recuperación de pérdidas operacionales por M\$1.094.718 (M\$55.923 año 2019).

Nota 41 - Información Financiera por Segmento

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acercas de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

Los Héroes CCAF gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos "Contribución Social" que corresponde a la forma en que la entidad entrega el dividendo social a sus afiliados y comunidad, y, el segmento "Prestaciones Sociales Financieras".

Los Héroes CCAF es una entidad sin fines de lucro y reinvierte los excedentes obtenidos del segmento de "Prestaciones Sociales Financieras" en beneficios a sus afiliados y la comunidad.

El segmento Contribución Social y Otros incluye el servicio de atención y pago de pensiones IPS, cuyo contrato se amplió hasta el 30 de abril de 2022.

	31.12.2020		
	Contribución Social y Otros	Prestaciones Sociales Financieras	Total
	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	66.105.544	66.105.544
Ingresos de actividades ordinarias	37.626.288	6.079.336	43.705.624
Otros ingresos	15.792.485	5.197.696	20.990.181
Gastos por intereses y reajustes	(670.015)	(11.346.175)	(12.016.190)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(13.992.379)	(13.992.379)
Materias primas y consumibles utilizados	(930.731)	(334.324)	(1.265.055)
Gastos por beneficio a los empleados	(17.260.661)	(19.771.114)	(37.031.775)
Gastos por depreciación y amortización	(5.751.903)	(3.534.116)	(9.286.019)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(272.892)	1.773	(271.119)
Otros gastos por naturaleza	(36.593.087)	(13.272.016)	(49.865.103)
Otras ganancias (pérdida)	349.595	(331.121)	18.474
Ingresos financieros	-	449.346	449.346
Costos financieros	-	-	-
Resultados por unidad de reajuste	13.430	(6.105)	7.325
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(7.697.491)	15.246.345	7.548.854
Ganancia (pérdida) por impuesto a las ganancias	(1.482)	757.816	756.334
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones continuadas	(7.698.973)	16.004.161	8.305.188
Ganancia (pérdida) procedentes de operaciones discontinuadas	-	-	-
Ganancia (pérdida)	(7.698.973)	16.004.161	8.305.188

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES			
Notas a los Estados Financieros Consolidados			
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019			
Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)			
	Contribución Social y Otros	31.12.2019 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)
Deterioro por riesgo de crédito	-	(9.799.193)	(9.799.193)
Materias primas y consumibles utilizados	(771.854)	(219.055)	(990.909)
Gastos por beneficio a los empleados	(18.649.000)	(20.774.336)	(39.423.336)
Gastos por depreciación y amortización	(5.300.045)	(2.958.822)	(8.258.867)
(Pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado de período	(491.268)	(311.103)	(802.371)
Otros gastos por naturaleza	(40.348.739)	(12.816.082)	(53.164.821)
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)
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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 41 - Información Financiera por Segmento (continuación)

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

	31.12.2020			31.12.2019		
	Contribución	Prestaciones	Total	Contribución	Prestaciones	Total
	Social	Sociales		Social	Sociales	
	y Otros	Financieras		y Otros	Financieras	
Activos	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Total activos, corriente	52.666.332	241.074.579	293.740.911	56.560.148	180.110.021	236.670.169
Total activos, no corriente	26.253.492	213.798.249	240.051.741	30.809.118	235.887.917	266.697.035
Total Activos	78.919.824	454.872.828	533.792.652	87.369.266	415.997.938	503.367.204

	31.12.2020			31.12.2019		
	Contribución	Prestaciones	Total	Contribución	Prestaciones	Total
	Social	Sociales		Social	Sociales	
	y otros	Financieras		y Otros	Financieras	
Patrimonio neto y pasivo	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Total pasivos, corrientes	79.195.833	65.192.945	144.388.778	58.737.104	124.261.362	182.998.466
Total pasivos, no corrientes (1)	148.608.148	34.739.761	183.347.909	169.017.533	(46.417.878)	122.599.655
Total pasivos	227.803.981	99.932.706	327.736.687	227.754.637	77.843.484	305.598.121
Patrimonio, neto	(148.884.157)	354.940.122	206.055.965	(140.385.371)	338.154.454	197.769.083
Total Patrimonio neto y pasivos	78.919.824	454.872.828	533.792.652	87.369.266	415.997.938	503.367.204

(1) Dada la metodología de asignación de recursos que posee la organización y en función al uso de los mismos, en el ejercicio 2019, el segmento contribución social y otros presenta sobre recursos, los cuales fueron destinados a cubrir operaciones del segmento prestaciones sociales financieras.

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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	
	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Remuneración por recaudación, ingresos por venta servicios a terceros y otros	42.228.767	46.231.333
Recaudación por prestaciones complementarias	29.342.057	13.666.229
Total	71.570.824	59.897.562

b) Otros cobros por actividades de la operación

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Recaudación crédito social (capital + intereses)	186.848.478	190.320.617
Recaudación fondos nacionales	118.750.515	86.686.037
Ingresos pago de pensiones IPS	2.730.856.097	2.304.146.342
Ingresos portal de pagos	350.315.039	374.513.475
Recaudación 1% pensionados y otros	24.661.381	23.072.623
Total	3.411.431.510	2.978.739.094

c) Otros pagos por actividades de operación

Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Colocaciones de crédito social	(100.460.012)	(141.615.807)
Pagos de prestaciones complementarias	(21.340.556)	(21.022.399)
Pagos de prestaciones adicionales	(6.581.539)	(8.933.383)
Egresos por Fondos Nacionales	(109.115.397)	(90.041.299)
Pago de pensiones IPS	(2.704.157.049)	(2.288.355.372)
Pago portal de pagos	(346.147.226)	(374.459.264)
Pago de impuestos y otros similares	(12.804.285)	(15.416.096)
Totales	(3.300.606.064)	(2.939.843.620)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES					
Notas a los Estados Financieros Consolidados					
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019					
Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)					
d) Otras entradas (salidas) de efectivo					
Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$			
Pago del 2% créditos con premio y otros	(546.966)	(303.216)			
Total	(546.966)	(303.216)			
e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento					
31.12.2020					
Conciliación Pasivos Financieros	Préstamos a largo plazo M\$	Préstamos a corto plazo M\$	Pasivos por arrendamiento M\$	Total	M\$
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al comienzo del periodo	225.107.652	5.161.854	11.668.562	241.938.068	
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	(1.590.241)	(5.034.731)	(4.922.930)	(11.547.902)	
Incremento (disminución) a través de otros cambios, pasivos que surgen de actividades de financiación	1.590.241	(48.747)	(387.667)	1.153.827	
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	-	(5.083.478)	(5.310.597)	(10.394.075)	
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al final del periodo	225.107.652	78.376	6.357.965	231.543.993	

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 42 - Notas al Flujo de Efectivo (continuación)

e) Conciliación flujo de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento, continuación

31.12.2019

Conciliación Pasivos Financieros	Préstamos a largo plazo M\$	Préstamos a corto plazo M\$	Pasivos por arrendamiento M\$	Total	M\$
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al comienzo del periodo	222.476.248	5.845.764	-	228.322.012	
Incremento (disminución) a través de flujos de efectivo de actividades de financiación, pasivos que surgen de actividades de financiación	2.054.865	(651.900)	(5.288.653)	(3.885.688)	
Incremento (disminución) a través de otros cambios, pasivos que surgen de actividades de financiación	576.539	(32.010)	16.957.215	17.501.744	
Incremento (disminución) total en pasivos que surgen de actividades de financiación	2.631.404	(683.910)	11.668.562	13.616.056	
Pasivos que surgen de las actividades de financiación al final del periodo	225.107.652	5.161.854	11.668.562	241.938.068	

Nota 43 - Contingencias y Restricciones

1) Garantías directas

a) Boletas de garantías

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 Los Héroes CCAF no mantiene boletas de garantía ni Pólizas de Seguros.

b) Hipotecas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Los Héroes CCAF no mantiene hipotecas a favor de instituciones financieras.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

2) Juicios y demandas

a) Juicios

Al 31 de diciembre de 2020 no existen juicios que afecten a Los Héroes CCAF.

b) Demandas

Al 31 de diciembre de 2020 no existen demandas que afecten a Los Héroes CCAF.

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”.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 2020
a)	Razón de endeudamiento neto	3,5 veces máximo	0,83 veces
b)	Patrimonio total	MM\$100.000 mínimo	MM\$ 205.056

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 19 de marzo de 2020 se suscribió la renovación del 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 Consorcio, 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:

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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”.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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 Los Héroes CCAF 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 2020
a)	Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,4 veces mínimo	2,59 veces
b)	Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$205.056
c)	Razón de endeudamiento neto	2,0 veces máximo	0,83
d)	Mora de Cartera	6,5% máximo	4,7%

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2020, no ha ocurrido ni existe incumplimiento de las obligaciones financieras que describe dicho contrato. Además, Los Héroes CCAF declara que no ha ocurrido ni se encuentra vigente: Causales de Incumplimiento ni incumplimiento de las Obligaciones de Hacer y No Hacer establecidas en el referido Contrato.

3.3) Efectos de comercio

Línea N°80

Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2020, 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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 43 - Contingencias y Restricciones (continuación)

3) Otras restricciones, continuación

3.4) International Finance Corporation (IFC)

El 18 de abril del 2018 Los Héroes CCAF 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

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.

			Diciembre 2020
Nº	Nombre	Límite	
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	38,6%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	0,1%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	2,8%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 20%	18,7%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,6%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,7%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	0,3%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	1,3%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	0,1%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,1%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	3,1%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%	192,0%

Al 31 de diciembre de 2020 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.

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

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 44 - Sanciones

Al 31 de diciembre de 2020 no se han aplicado por los organismos fiscalizadores sanciones a Los Héroes CCAF ni a sus Directores o Gerente General por su desempeño como tales.

Nota 45 - Medioambiente

Los Héroes CCAF posee una extensa red de complejos recreacionales en el país, insertos en parques con extensas áreas verdes que contribuyen a mantener el medio ambiente natural de nuestros paisajes a lo largo del territorio nacional. En estos parques, nuestros afiliados obtienen un contacto cercano y acogedor con la naturaleza no existiendo riesgos asociados a impactos ambientales.

Nota 46 - Cauciones obtenidas de Terceros

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros:

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
INVERSIONES GEYSER LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.545	01-01-2021
KYCERA DOCUMENT SOLUTIONS CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	34.884	31-01-2021
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR L OS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.000	01-02-2021
IMPRESA ALFREDO MOLINA FLORES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	10.693	01-02-2021
ASESORIAS COLLIER PROSIN LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.413	28-02-2021
ASESORIAS COLLIER PROSIN LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.622	28-02-2021
BLUK SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.907	04-03-2021
SERVIC INTEGRALES VALOR AGREGADO	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	333.931	16-03-2021
BRINKS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	95.932	16-03-2021
COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA FORCONTI LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.814	30-03-2021
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.833	31-03-2021
MERCER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.308	31-03-2021
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR L OS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.640	30-04-2021
MULTICAJA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.780	02-05-2021
PROYEXION SERV. S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	31.009	31-05-2021
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
ENERGY INVERSIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	101.746	29-07-2021
A IMPRESORES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	12.080	30-07-2021
ZEAL CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.304	31-07-2021
ING Y ASES DE COMPI Y COM NEOSURE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	51.060	31-07-2021
ESTIVA HERMANOS CIA LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	51.542	02-08-2021
GESTION DE PERSONAS Y SERVICIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	872	29-08-2021
MANDOMEDIO COM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.744	30-08-2021
PRODUCCIONES DANUBIO LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.936	30-08-2021
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.808	30-08-2021
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	33.896	30-08-2021
SERVIBANCA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	9.593	30-08-2021
THB CHILE CORREDORES DE SEGUROS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.163	31-08-2021
CV SA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.290	06-09-2021
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR L OS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.733	07-09-2021
INVERSIONES TECNODIGAS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.140	03-09-2021
TRIBU CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.848	28-09-2021
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.289	28-09-2021
ARTIDOL SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.708	30-09-2021
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	16.134	30-09-2021
E-FOOD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	30.291	30-09-2021
DEL MEDIA FIDELIACION SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	7.500	05-10-2021
VIZUM CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	843	31-10-2021
ASESORIAS Y SERVICIOS AIS CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	11.337	31-10-2021
GAS SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	13.866	01-11-2021
BPS SOLUCIONES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.553	29-11-2021
ASESORIAS E INVERSIONES VVS LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.017	23-12-2021
PARTNERS INVESTIGACION DE MERCADO SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.017	23-12-2021
ASESORIAS E INVERSIONES SISMARKET LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.017	23-12-2021
ACTIVA RESEARCH S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.017	23-12-2021
AMF IMPRESION VARIABLE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.058	30-12-2021
PRAXIS CALIDAD DE GESTION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.017	30-12-2021
GEYSER EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.328	31-12-2021
RANDSTAD EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.358	31-12-2021
ASOCIADOS UNIDURRAGA IMPRESORES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.977	03-02-2022
DESIGN Y ARQUITECTURA OXIGENO O LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.176	31-03-2022
APLUX TECNOLOGIA SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	15-04-2022
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	380.763	01-05-2022
MAS CERCA CALL CENTER SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	235.935	11-05-2022
SIS SERVICIOS GENERALES LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	144.189	30-05-2022
OPERADORA DE TARJETAS DE CREDITO NEXUS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	72.242	30-06-2022
SOCIEDAD DE INVESTIGACION Y DESARROLLO KIBINNOVA LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
PLACARE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
SONIDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
INGENIERIA INFORMATICA KIBERNUM S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022

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



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 46 - Caucciones obtenidas de Terceros (continuación)

Al 31 de diciembre de 2020 Los Héroes CCAF presenta las siguientes cauciones obtenidas de terceros, continuación:

Deudor de la garantía	A favor	Relación	Tipo de garantía	Estado	Monto M\$	Fecha de vencimiento
NEXO IT CONSULTORES SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
NEXSYS DE CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
VECTOR CHILESPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
ACID LABS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
CONSULTORA TECNOLÓGICA ALIGARE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-06-2022
TELEFONICA EMPRESAS CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	313.669	31-07-2022
EDENRED CHILE SOCIEDAD ANONIMA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	6.744	31-07-2022
MULTICAJA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	5.814	13-08-2022
ST COMPUTACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	4.361	30-08-2022
CDGROUP CAPACITACION S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.454	31-08-2022
INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO SUBERCASEAUX	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.454	31-08-2022
DELOITTE SERVICIOS DE CAPACITACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.454	31-08-2022
TRAVEL SECURITY S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.907	30-10-2022
EULEN SEGURIDAD S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	201.864	31-10-2022
G4S SECURITY SERVICES REGIONES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	179.829	31-10-2022
P.P.I. CHILE SEGURIDAD SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	56.534	02-11-2022
TRANSUNION SOLUCIONES DE INFORMACION CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.163	30-11-2022
SERVICIOS DE INFORMACION AVANZADA Y COMERCIAL FINANCIERA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.163	30-11-2022
SERVICIOS EQUIFAX CHILE LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	1.163	30-11-2022
COGNITIVA CHILE SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	2.907	01-12-2022
CORP DE CULT EXTENS Y DESARR LOS HEROES	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.000	31-03-2023
OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	75.815	31-03-2023
BGI SEGUROS GENERALES S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	3.866	31-03-2023
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	15.465	31-03-2023
AZURIAN TECNOLOGIA LIMITADA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	14.669	11-05-2023
VARS COMPUTACION LTDA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	17.998	29-06-2023
ASESORIAS E INVERSIONES NEXOS SPA	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	8.634	31-08-2023
MEGA ARCHIVOS S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	40.698	28-09-2023
RICOH CHILE S.A.	Los Héroes CCAF	Ninguna	Boleta Bancaria	Custodia Interna	87.153	27-02-2025

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 47 – Efectos Covid -19

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la propagación del COVID 19 como pandemia. Posteriormente, el 18 de marzo de 2020, el Gobierno nacional declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional, como consecuencia de la propagación del COVID 19 en Chile, emitiendo una serie de disposiciones para contener su propagación; tales como: medidas restrictivas excepcionales de circulación, la reducción de las actividades y la emisión de normas de carácter económico, entre otras; que se espera afecten de manera significativa la actividad económica del país y los mercados en general.

Debido a la situación presentada por el COVID-19 y en atención a todos los impactos que ha generado, la administración ha realizado diferentes análisis en los asuntos que afectan o pueden afectar el entorno macro y microeconómico de la entidad y ha tomado las siguientes acciones:

Crédito social

Las colocaciones se mantienen afectadas por la disminución en la demanda de crédito social, la cual comienza a dar señales de recuperación durante el último trimestre, situación similar se aprecia en todo el sistema financiero en ámbito de crédito consumo. En Los Héroes CCAF sigue siendo el segmento de trabajadores el más impactado con un 46% de disminución en el flujo de venta respecto del 1er trimestre 2020, pero un 51% mejor que el trimestre anterior.

Los prepagos de colocaciones siguen más bajos que en periodos normales, pero ya se muestra un incremento constante, empezando a acercarse a cifras estándares, se mantiene la suposición del efecto del pago del 10% de AFP. Impactos de Portabilidad Financiera aún se mantienen sin visibilidad en el negocio de crédito social.

Los impactos de la Ley de Protección al empleo permanecen estables. Se ha continuado con los diferimientos de cuotas a trabajadores acogidos y el nuevo flujo de empresas acogidas a la ley ha disminuido por tanto el impacto se mantiene en niveles bajos y estables, sin modificar la morosidad en forma significativa.

Impactos en provisiones

El impacto del período de contingencia sanitaria se apreció entre marzo y diciembre de 2020. Al comparar los últimos tres trimestres del año con igual período del año 2019, se aprecia una mayor variación de provisiones de MM\$ 320, explicada principalmente por el aumento de la morosidad de la cartera debido fundamentalmente a los efectos económicos de la contingencia sanitaria. Esta mayor variación de provisión equivale al 2,22% del stock de provisiones del segmento Trabajadores al cierre de diciembre 2020 (MM\$ 14.387).

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Impactos en provisiones, continuación

Cabe señalar que el impacto anterior incluye la variación de provisiones, explicada por los diferimientos de créditos realizados desde el inicio de la pandemia a 9.486 trabajadores afiliados por motivos asociados al Estado de Catástrofe y Ley de Protección del Empleo, lo que representa el 13,35% del total de trabajadores con créditos vigentes.

Medidas adoptadas por la Gerencia Corporativa de Riesgo:
Para contener el alza de la morosidad de la cartera desde el segundo trimestre de 2020 en adelante, Los Héroes ha tomado medidas como: aumentos de puntos de corte del score del Modelo de Originación de créditos para las industrias y segmentos más afectados por la contingencia sanitaria, en base a estudios actualizados de evolución de camadas de morosidad; revisión y monitoreo periódico de reclasificaciones de riesgo de algunas empresas, en base al sector económico al que pertenecen; bloqueo de acceso al crédito para un grupo menor de empresas, que han demostrado un deterioro relevante en su morosidad debido a factores como la alta rotación de personal y finiquitos; y foco en redoblar los esfuerzos de la gestión de cobranza, para contener las distintas fases de morosidad y mantener el nivel de recuperación de castigos.

Cambios en la estructura organizacional

Debido a la contingencia sanitaria Covid-19, se realizó una reestructuración, que se inició en el mes de abril de 2020 finalizando en el mes de agosto de 2020.

Esta reestructuración contempló:

- Desvinculación de 163 colaboradores/as de Los Héroes CCAF, lo que significó un costo de indemnización de M\$1.554.252
- Reducción de sueldos por 6 meses (desde mayo de 2020 a octubre de 2020) a colaboradores/as del rol ejecutivo, del total de 63 ejecutivos/as, a 62 ejecutivos/as se les rebajó la renta lo que equivale a un 98%, la rebaja de renta promedio fue de un 8%.
- Se eliminó provisión de bono de gestión 2020 y se suspendió bono beneficios a tu medida para los colaboradores/as del rol privado.
- Se solicitó realizar planificación y toma de vacaciones para los colaboradores/as de todos los roles, durante el año 2020, al mes de diciembre se han tomado 10.119 días.
- Suspensión de actividades presenciales. Vacaciones de invierno hijo, regalo día del niño, Fiestas patrias y fiesta de navidad con un costo total. M\$139.207
- Implementación de teletrabajo en edificio centrales.
- Implementación de medidas sanitarias, mascarilla, alcohol, sanitización de espacios entre otras, que implicaron un costo extra de M\$1.024.
- Implementación de un programa de contención emocional "Los Héroes te cuida" el programa se financio con franquicia tributaria SENCE con un costo fue M\$78.200.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Cierre Sucursales

- A diciembre de 2019, Los Héroes tenía vigentes 178 sucursales, de las cuales 159 prestan servicios de pago de pensiones y beneficios sociales IPS además de productos Los Héroes, la diferencia solo servicios Los Héroes. Adicionalmente, en 11 comunas se disponían de 2 sucursales.
- A fines de marzo, y con motivo de la emergencia sanitaria asociada a la pandemia por COVID 19, se implementó el plan de continuidad operacional para la prestación de los servicios críticos (pago de pensiones y beneficios sociales IPS y licencias médicas), determinándose con ello el cierre temporal de las sucursales que sólo prestan servicios Los Héroes, excluyendo las sucursales de Iquique y Antofagasta. El 1° de junio se fusionan las 2 sucursales de Ancud, y se cierran otras 4 sucursales cambiando su modelo de atención, fortaleciendo la atención remota en las comunas de Combarbalá, Tocopilla, El Salvador y Puerto Aysén. Con ello al cierre de diciembre se dispone de un total de 173 sucursales.

Transacciones:

- Como consecuencia del estado de catástrofe, y con el objeto de aminorar y en lo posible, evitar, la propagación del virus, cuyos efectos afectan con mayor gravedad a los adultos mayores, se dispusieron amplias e intensas restricciones a la circulación de personas en distintas zonas del país, sobre todo, a aquellas que presentan mayor riesgo en caso de contagio como es el caso de los Adultos Mayores, incluyendo cuarentena para los mayores de 75 años.
- Con el fin de disminuir las aglomeraciones y proteger a los adultos mayores que cobran sus pensiones presencialmente, en abril se efectuó una migración masiva de aproximadamente 550.000 beneficiarios a pago electrónico mayoritariamente de subsidios. La caída en transacciones se ha mitigado por la asignación de nuevos pagos, como son los bonos que el Estado definió en apoyo a las personas más vulnerables (bono covid, ingreso familiar de emergencia), asignación que ha ido aumentando en los meses.

IC Transacciones pagadas /recaudadas	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
IPS Red Fija	1.534.102	1.272.389	1.506.124	834.637	811.630	879.520	1.522.945	1.381.695	1.381.697	1.367.620	1.457.991	1.250.737
IPS Red Móvil	121.153	114.452	125.470	121.643	126.701	126.701	122.664	107.394	121.989	104.470	100.773	101.463
AFC	226.979	224.433	227.923	186.323	182.482	182.947	181.000	144.854	144.234	142.876	139.840	137.840
Recaudo y pago de Cuotas	46.309	45.117	46.626	121.228	14.393	22.126	20.685	19.552	17.263	18.678	17.762	14.587
Total Transacciones pagadas /recaudadas	1.908.543	1.656.381	1.860.143	1.143.489	1.121.380	1.209.494	1.807.484	1.663.526	1.665.363	1.633.384	1.707.971	1.505.427

Monto MMS Transacciones pagadas /recaudadas	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
IPS Red Fija	107.113	115.761	213.305	112.761	108.883	115.103	208.084	217.109	211.800	209.362	205.511	196.101
IPS Red Móvil	49.103	41.250	47.000	47.000	47.000	47.000	47.000	47.000	47.000	47.000	47.000	47.000
AFC	31.300	31.993	31.120	25.458	16.674	26.263	24.435	21.083	20.399	21.375	21.113	21.102
Recaudo y pago de Cuotas	369	369	369	369	369	369	369	369	369	369	369	369
Total Monto MMS Transacciones pagadas /recaudadas	248.925	219.373	291.783	185.589	172.835	188.735	285.857	285.857	279.538	278.036	244.404	264.922

Paralelamente, a partir de Julio se estableció un acuerdo comercial con la AFC para la atención de transacciones de seguro de cesantía en 15 sucursales, las cuales estuvieron vigentes con este servicio hasta octubre de 2020.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Centros Recreacionales

En el mes de marzo de 2020 se procedió cerrar todos los parques de la Corporación, ubicados en las comunas de Coquimbo, San Antonio, La Florida, San José de Maipo, Coihueco y Llanquihue, con la finalidad de aminorar los efectos que podría producir la pandemia en nuestros colaboradores y clientes. Sin embargo, continuaron operando las áreas de mantención y operación con el objetivo de resguardar las instalaciones y mantenerlas. Por otra parte, las otras líneas de negocios, productora de eventos y plataforma de beneficios, de la Corporación continuaron operando de forma recurrente.

El cierre significó dejar de percibir ingresos por concepto de entradas a recintos, realización de eventos, consumo en hosterías y alojamientos en cabañas. A mediados del mes de noviembre, Apart hotel de Coquimbo y Parque San Juan ubicado en la comuna de San Antonio abrieron sus puertas para pasajeros, el resto de los parques continuaron cerrados el resto del año 2020. Lo anterior permitió aminorar la caída de ingresos del año. Sin embargo, los ingresos fueron un 35% de lo que se había presupuestado para el año. Asimismo, si comparamos a igual período que el año pasado, los ingresos del año 2020 representaron un 40% los ingresos reales obtenidos el año 2019.

A lo anterior, debemos señalar que la línea de negocios de productora de eventos y plataforma de beneficios, presentaron ingresos por un 57% y 89% de los ingresos que se generaron el año 2019. Sin embargo, ambas líneas de negocios compensaron la disminución de los ingresos con disminuciones relevantes de los gastos.

Por tanto, el año 2020 los ingresos generales de Recreativa representaron un 52,4% de los ingresos generados en el año 2019, lo cual fue compensado con la reducción de gastos en todas las líneas de gastos de la Corporación, tales como personal, mantención, costos de materia prima, servicios básicos, etc. Asimismo, se realizaron cambios en la operación de los parques para así asegurar la sostenibilidad del negocio en periodos futuros. Lo anterior, permitió que los gastos representaran un 65% de los gastos del mismo periodo anterior.

Finalmente, la diversificación de ingresos, en conjunto con el plan de reducción de gastos, nos ha permitido enfrentar de mejor forma la pandemia y en particular el cierre por casi 10 meses de los parques de la Corporación, considerando que dicho negocio es el más intensivo en personal y que el genera alrededor de un tercio de los ingresos de Recreativa.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES Y FILIALES

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Nota 47 – Efectos Covid-19 (continuación)

Emisión tarjetas de prepago

Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A., como la mayoría de las empresas, tuvo que adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y reenfocar sus esfuerzos, dada la pandemia y las exigencias impuestas por la autoridad, lo que significó cambios en la forma de trabajo, ejecución de proyectos especiales y focalización en la entrega del producto a los segmentos más impactados por la pandemia, entregando la posibilidad de que los Pensionados cambiaran el pago presencial de sus beneficios, por pago electrónico en una cuenta Prepago Los Héroes, siendo un aporte real al cuidado de los adultos mayores, que hasta antes de la pandemia estaban recibiendo los beneficios que entrega IPS de manera presencial.

Es así como, durante abril y mayo, en un esfuerzo conjunto con Los Héroes CCAF, se dispone de una cuenta prepago para que los pensionados puedan recibir sus pensiones, lo que benefició a más de 70 mil pensionados, que a contar del 30 de abril pudieron comenzar a recibir sus pensiones directamente en su cuenta, permitiéndoles de este modo, hacer uso de su dinero sin tener necesariamente que acudir a una sucursal para realizar retiros de efectivo y poder pagar directamente con su tarjeta, transferir fondos a otras cuentas o girar en cajeros automáticos cercanos a su hogar. Al 31 de diciembre de 2020, se han abonado más de 600.000 pensiones y/o beneficios sociales.

Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A. ha trabajado durante todo el año para mejorar su producto y seguir aportando a la inclusión financiera en Chile, lo que se traduce en un producto completo, seguro, confiable y simple que permite apoyar las acciones y esfuerzos de reducir la movilidad de las personas incluyendo financieramente en lo transaccional, especialmente en la tercera edad, foco de atención de las restricciones sanitarias.

Pese al complejo escenario que ha vivido el país, producto de la pandemia, Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A., ha logrado mantener la operación del producto sin impacto de servicio para los clientes.

Nota 48 - Hechos Posteriores

Desde el 1 de enero de 2021 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, la Administración de Los Héroes CCAF no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o pueda afectar la presentación y/o resultados de los mismos.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

8.5 ANÁLISIS RAZONADO

Análisis razonado de los estados financieros

CCAF Los Héroes al 31 de diciembre de 2020

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 y tarjeta de prepago, los seguros y además por los servicios transaccionales que se prestan al Instituto de Previsión Social (IPS), Mutuales, AFPs, Compañías de Seguros e ISAPRES. Todas estas prestaciones 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. Los Héroes al mismo tiempo, mantiene una red propia de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y familias.

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 con el 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.

Durante la pandemia, Los Héroes se ha convertido en pieza importante en el sistema de seguridad social, por medio sostener y mantener la red pagadora más grande de beneficios del estado a lo largo del país, distribuyendo pensiones (sistema público y privado) y beneficios de contingencia como el bono COVID e Ingreso Familiar de Emergencia, además de la colaboración por medio de su red, con organismos como la AFC (Administradora de Fondos de Cesantía) y la entrega beneficios especiales para sus afiliados.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



instituciones; por lo tanto, en la gestión del crédito social se requiere considerar también la gestión del proceso de afiliación y fidelización de los afiliados a las Cajas de Compensación.

Las Prestaciones Sociales Financieras permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer sus necesidades de productos financieros. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero debido a su nivel de ingresos, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para hacer entrega de su contribución social.

Los créditos sociales tienen características especiales que los distinguen de los tradicionales créditos de consumo: se otorgan solo a personas naturales afiliadas, en este caso a Los Héroes; sus condiciones de otorgamiento en cuanto a carga financiera máxima y 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.

Adicionalmente, durante 2020, la corporación comenzó a operar al público, la Tarjeta de Prepago Los Héroes, un medio de pago que permite realizar compras locales e internacionales, giros, transferencias, entre otros. Y que tiene como foco, contribuir al desarrollo e integración social por medio de la inclusión financiera para segmentos menos bancarizados, afiliados y no afiliados. Durante la pandemia, fue parte de las medidas de solución para mantener el sistema de pago de pensiones del estado.

iii. Canales de atención.

La gran mayoría de los servicios que Los Héroes entrega, se otorgan a través de una extensa red de 174 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.

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 23 de septiembre de 2019, Los Héroes renueva Certificado en su Modelo de Prevención del Delito por BH Compliance.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

I. Análisis de la Situación Financiera

A continuación, se presentan los Estados de Resultados Consolidados de Los Héroes para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019.

	31.12.2020	31.12.2019	Variación	Variación
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	64.682	70.379	-5.697	-8%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-11.567	-12.039	472	-4%
Gastos por intereses y reajustes	-12.016	-13.557	1.541	-11%
Ingresos Financieros	449	1.541	-1.092	-71%
Costos Financieros	0	-23	23	-100%
Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones (3)	-7.695	-2.662	-5.033	189%
Deterioro por Riesgo de Crédito	-13.992	-9.799	-4.193	43%
Recuperaciones de créditos castigados	6.297	7.137	-840	-12%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	43.706	45.258	-1.552	-3%
Otros ingresos (5)	16.116	13.145	2.971	23%
Gastos por beneficios a los empleados	-37.032	-39.423	2.391	-6%
Otros gastos por naturaleza	-49.865	-53.165	3.300	-6%
Depreciaciones y Amortizaciones	-9.286	-8.259	-1.027	12%
Otros (6)	-754	-1.257	503	-40%
Excedente (Déficit)	8.305	11.977	-3.672	-31%
EBTDA (7)	16.835	19.859	-3.024	-15%
Contribución Social (8)	6.094	7.625	-1.531	-20%
EBTDA Ajustado (9)	22.929	27.484	-4.555	-17%

(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.

(8) Incluye beneficios que entrega Los Héroes a sus afiliados en prestaciones de salud, educación, recreación, habitacional, social y bonos en dinero, entre otras por \$6.094 millones.

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



1. El resultado de Los Héroes alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2020 de \$8.305 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2019 de \$11.977 millones, que implica una baja de \$3.672 millones respecto al año anterior.

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

- a. Disminución en los *Ingresos por intereses y reajustes* en \$5.697 millones (8%), como resultado de la baja de la tasa promedio de crédito del periodo, en línea con el descenso de las referencias de mercado, y que sobreponderan en el margen, al crecimiento del stock de crédito social promedio mensual, particularmente en el segmento de pensionados.
- b. Disminución en la partida de *Gastos por intereses financieros netos* en \$472 millones explicado por: (i) una disminución de \$1.618 millones asociados a gastos con instituciones financieras, a razón de los efectos conjuntos de la baja de stock promedio de deuda, producido por amortizaciones del acuerdo bancario (renovado en marzo 2020 hasta marzo 2022) y la baja en la tasa promedio de esta deuda, en línea con reducciones en las tasas de referencia (TAB nominal). Además, (ii) una reducción de \$276 millones en la partida de otros, asociados en gran medida por la baja de gastos de intereses por efectos de comercio.

Por el contrario, se observó (iii) un aumento en los gastos por bonos corporativos en \$353 millones como consecuencia de la colocación de la serie U por UF 1.000.000 en enero 2020, cuyo uso de fondos es el refinanciamiento de pasivos. Además, de (iv) una baja de \$1.092 millones en ingresos financieros, en línea con la reducción de rentabilidad de las inversiones, producto de la baja general de tasas, que superó el efecto de aumento de saldo promedio de inversiones respecto al año anterior.

- c. La variación en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* fue \$5.033 millones, explicada principalmente por un efecto contable basado en la liberación de provisiones de \$2.971 millones que se reflejó en el primer trimestre de 2019, y que corresponde al impacto del paso a producción del ajuste al modelo interno de provisiones para la cartera de Los Héroes. En segundo lugar, se explica por la constitución de \$1.622 millones de provisión sistémica al cierre de diciembre de 2020. Esta nueva constitución se basa en que Los Héroes CCAF continúa visualizando perspectivas macroeconómicas adversas, en particular respecto a la tasa de desempleo, que pueden afectar sus resultados, generando impactos sobre la cartera de crédito social de consumo, que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Pérdida Esperada de forma anticipada. Cabe señalar que el stock de provisión sistémica a diciembre de 2020 asciende a \$4.830 millones.

Por otro lado, el flujo de castigos de crédito presenta una disminución de 6,3% (\$1.070 millones) respecto al mismo periodo del año anterior, basado en una eficiente gestión de Cobranza y contención de fases de morosidad, y en la menor incidencia de la cartera de crédito de origen Ex CCAF Gabriela Mistral.

Respecto al recupero de castigo, disminuye \$840 millones, debido al impacto de la crisis sanitaria sobre la gestión de cobranza de esta cartera entre abril y agosto de 2020, situación que se logra revertir el último cuatrimestre del año, al conseguir un nivel de recuperación superior a igual periodo del año anterior.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



- Cabe agregar que el modelo interno de provisiones ajustado, mencionado precedentemente, tiene una adecuada suficiencia de provisiones de 1,8 años al cierre de diciembre de 2020, superior en un 22,5% al duration de esta cartera.
- d. Disminución en *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$1.552 millones, explicado por (i) una baja de \$1.492 millones en los servicios con el Instituto de Previsión Social (IPS), producto de las medidas de contingencia relacionadas con la pandemia COVID, que restringieron el volumen de transacciones presenciales, (ii) una caída de \$557 millones en ingresos explicada por el efecto de las restricciones en parques y hoteles, (iii) un decrecimiento de \$214 millones en servicios de administración de convenios. Lo que fue compensado en parte por (iv) un aumento en \$575 millones por nuevos servicios prestados a AFC y (v) un crecimiento de \$136 millones por la recaudación de primas de seguros.
- e. Aumento en *Otros Ingresos* en \$2.971 millones como consecuencia de mayores ingresos del 1% pensionados en \$2.729 millones, dado un mayor número de afiliados pensionados particularmente de segmentos de mayores ingresos, con respecto al periodo comparable, al mismo tiempo de un aumento en la pensión promedio. Además, \$307 millones más de otros ingresos relacionados a la operación de la nueva tarjeta de prepago Los Héroes. Por el contrario, \$90 millones de menores ingresos bajo el concepto de intereses, reajustes y multas.
- f. Disminución en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$2.391 millones con respecto al año anterior explicado por ajustes en la estructura organizacional a raíz de la contingencia nacional que se traduce en (i) una disminución en el pago de beneficios a los colaboradores en \$1.759 millones, sumado a (ii) un ahorro en sueldos en \$1.297 millones y contrarrestado por (iii) un aumento en indemnizaciones por \$656 millones.
- g. Disminución en *Otros gastos por naturaleza* en \$3.300 millones principalmente por (i) un menor gasto en \$1.534 millones en prestaciones adicionales, principalmente de salud sumado a (ii) un ahorro en \$1.403 millones en gastos de publicidad, promoción y producción de eventos, (iii) una disminución en \$647 millones por menor gasto en mantención de edificios y de habilitación y reparación de sucursales, (iv) una caída en \$594 millones en movilización, alojamiento y viáticos, junto a (v) \$918 millones de menores gastos de la operación (servicios generales, consumos básicos y asesorías). En contraposición, (vi) la línea de servicios externos aumentó en \$1.618 millones a raíz de la habilitación de la operación del producto tarjeta de prepago Los Héroes, y de las necesidades para mantener la red de sucursales en contingencia.
- h. Aumento en *Gastos de depreciaciones y amortizaciones* en \$1.027 millones producto de la amortización, principalmente de inversiones relacionadas con la entrada en operación del negocio de tarjetas de prepago por \$678 millones adicionales y \$349 millones de mayores depreciaciones de edificios e instalaciones.
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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



3. El *EBTDA ajustado* es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo, ya que se aísla del EBTDA el efecto de los gastos de “Contribución Social”, mostrando la generación de caja antes de la entrega de beneficios sociales a través de contribución social a los afiliados.

Dicha contribución social incluye, a diciembre de 2020, entre otros, los siguientes bonos y prestaciones: (i) prestaciones de salud y eventos por \$5.317 millones y (ii) bono de nupcialidad por \$201 millones, entre otros.

El “*EBTDA ajustado*”, que no incorpora gastos de “Contribución Social”¹, muestra un baja de \$4.555 millones lo que representa un 17% de disminución respecto a igual período del año anterior, alcanzando \$22.929 millones a diciembre de 2020.

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), iii) Seguros y iv) Servicio de tarjeta de prepago.

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	Prestaciones Sociales Financieras		Variación		Compensación Social y Otros		Variación	
	31.12.2020	31.12.2019			31.12.2020	31.12.2019		
	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)	(MM\$)	(MM\$)	(MM\$)	(%)
Ingresos por intereses y reajustes (1)	64.682	70.379	-5.697	-8%	0	0	0	0%
Gastos por intereses financieros netos (2)	-10.897	-11.185	288	-3%	-670	-854	184	-22%
Deterioro por Riesgo de Crédito neto de recuperaciones (3)	-7.695	-2.662	-5.033	189%	0	0	0	0%
Ingresos de actividades ordinarias (4)	6.080	5.752	328	6%	37.626	39.506	-1.880	-5%
Otros ingresos (5)	324	0	324	0%	15.792	13.145	2.647	20%
Gastos por beneficios a los empleados	-19.771	-20.774	1.003	-5%	-17.261	-18.649	1.388	-7%
Otros gastos por naturaleza	-13.272	-12.816	-456	4%	-36.593	-40.349	3.756	-9%
Depreciaciones y Amortizaciones	-3.534	-2.959	-575	19%	-5.752	-5.300	-452	9%
Otros (6)	88	-224	312	-139%	-842	-1.033	191	-18%
Excedente (Déficit)	16.005	25.511	-9.506	-37%	-7.700	-13.534	5.834	-43%

(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 2020 alcanzó \$16.005 millones, lo que significó una disminución de \$9.506 millones respecto al año anterior.

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

- a. Disminución en los *Ingresos por intereses y reajustes* en prestaciones sociales financieras por \$5.697 millones como resultado de la baja de la tasa promedio de crédito del periodo, en línea con el descenso de las referencias de mercado, y que sobrepasaron en el margen, al crecimiento del stock de crédito social promedio, particularmente en el segmento de pensionados.
- b. Disminución en *Gastos por intereses financieros netos* en \$288 millones producto del mayor ahorro por la rebaja en la tasa costo de la deuda en \$1.358 millones en contraposición a los menores ingresos financieros en \$1.029 millones, ambos producto de las menores tasas de referencia de mercado.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



- c. La variación en el *Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones* fue \$5.033 millones, explicada principalmente por un efecto contable basado en la liberación de provisiones de \$2.971 millones que se reflejó en el primer trimestre de 2019, y que corresponde al impacto del paso a producción del ajuste al modelo interno de provisiones para la cartera de Los Héroes. En segundo lugar, se explica por la constitución de \$1.622 millones de provisión sistémica al cierre de diciembre de 2020. Esta nueva constitución se basa en que Los Héroes CCAF continúa visualizando perspectivas macroeconómicas adversas, en particular respecto a la tasa de desempleo, que pueden afectar sus resultados, generando impactos sobre la cartera de crédito social de consumo, que no necesariamente son recogidos por el Modelo de Pérdida Esperada de forma anticipada. Cabe señalar que el stock de provisión sistémica a diciembre de 2020 asciende a \$4.830 millones.
- Por otro lado, el flujo de castigos de crédito presenta una disminución de 6,3% (\$1.070 millones) respecto al mismo período del año anterior, basado en una eficiente gestión de Cobranza y contención de fases de morosidad, y en la menor incidencia de la cartera de crédito de origen Ex CCAF Gabriela Mistral.
- Respecto al recupero de castigo, disminuye \$840 millones, debido al impacto de la crisis sanitaria sobre la gestión de cobranza de esta cartera entre abril y agosto de 2020, situación que se logra revertir el último cuatrimestre del año, al conseguir un nivel de recuperación superior a igual periodo del año anterior.
- Cabe agregar que el modelo interno de provisiones ajustado, mencionado precedentemente, tiene una adecuada suficiencia de provisiones de 1,8 años al cierre de diciembre de 2020, superior en un 22,5% al duration de esta cartera.
- d. Aumento en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* en prestaciones sociales financieras en \$328 millones con respecto al año anterior explicado por un alza en la recaudación de primas de seguros y otros servicios de recaudación.
- e. Aumento en *Otros ingresos* en \$324 millones en gran medida debido a reconocimiento de incentivo por operar con proveedor de servicios por parte de la Sociedad Emisora de Tarjetas.
- f. Disminución en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$1.003 millones con respecto al año anterior explicado por ajustes en la estructura organizacional a raíz de la contingencia nacional que se traduce en una disminución en el pago de beneficios a los colaboradores sumado a un ahorro en sueldos y contrarrestado por un aumento en indemnizaciones.
- g. Aumento en la cuenta de *Otros Gastos por Naturaleza* en prestaciones sociales financieras en \$456 millones con respecto al año anterior en la línea de servicios externos producto de mayores gastos para la habilitación de la operación del producto tarjeta de prepago Los Héroes, lo cual es contrarrestado por una disminución en gastos generales en promoción y publicidad corporativa
- h. Aumento en *Gastos de depreciaciones y amortizaciones* en prestaciones sociales financieras en \$575 millones asociados a depreciaciones de edificios e instalaciones, además de la amortización de inversión del producto tarjeta de prepago.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



2. Contribución Social y Otros

La partida de Contribución Social y Otros de los estados financieros de Los Héroes, al 31 de diciembre de 2020 presentó un resultado negativo de \$7.700 millones, lo que significó una diferencia de \$5.834 millones de menores egresos respecto al mismo período del año 2019 que presentó un resultado negativo por \$13.534 millones.

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

- a. Disminución en *Gastos por intereses financieros netos* en \$184 millones a razón de los efectos conjuntos de la baja de stock promedio de deuda y la baja en la tasa promedio de esta deuda, producto de reducciones en las tasas de referencia (TAB nominal).
- b. Disminución en los *Ingresos de Actividades Ordinarias* en \$1.880 millones, explicado por (i) una baja de \$1.491 millones en los servicios con el Instituto de Previsión Social (IPS), producto de las medidas de contingencia relacionadas con la pandemia COVID, que restringieron el volumen de transacciones presenciales, una caída de \$557 millones en ingresos explicada por las restricciones de circulación hacia parques y hoteles a raíz de la crisis sanitaria, un decrecimiento de \$214 millones en servicios prestados a instituciones privadas. Lo que fue compensado en parte por un aumento en \$384 millones por nuevos servicios prestados a AFC.
- c. Aumento en *Otros Ingresos* en \$2.647 millones como consecuencia principalmente de mayores ingresos del 1% pensionados por mayor afiliación e ingreso promedio.
- d. Disminución en los *Gastos por beneficios a los empleados* en \$1.388 millones con respecto al año anterior explicado por ajustes en la estructura organizacional a raíz de la contingencia nacional que se traduce en una disminución en el pago de beneficios a los colaboradores sumado a un ahorro en sueldos y contrarrestado por un aumento en indemnizaciones.
- e. Disminución en *Otros gastos por naturaleza* en \$3.756 millones principalmente por un menor gasto en prestaciones de salud a trabajadores y pensionados sumado a un ahorro en gastos en producción de eventos, a un menor gasto en mantención de parques, y menor uso de convenios en recintos recreativos a raíz de la crisis sanitaria.
- f. Aumento en *Gasto en depreciaciones y amortizaciones* en \$452 millones asociados a depreciaciones de sucursales y oficinas.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

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 2020 y 31 de diciembre de 2019.

III.1 Variaciones del Activo

Activos	31.12.2020 (MM\$)	31.12.2019 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo y Otros activos financieros corrientes	159.924	88.836	71.088	80%
Efectivo y equivalentes al efectivo	157.732	88.479	69.253	78%
Otros activos financieros corrientes	2.192	357	1.835	514%
Colocaciones de crédito social netas(1)	304.966	334.395	-29.429	-9%
Colocaciones de crédito social netas, corrientes	98.437	105.367	-6.930	-7%
Deudores previsionales netos	12.465	13.914	-1.449	-10%
Colocaciones de crédito social netas, no corrientes	194.064	215.114	-21.050	-10%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes (2)	16.576	22.014	-5.438	-25%
Propiedades, Plantas y Equipos	33.816	34.750	-934	-3%
Otros activos (3)	18.511	23.372	-4.861	-21%
Total Activos	533.793	503.367	30.426	6%

(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 2020, el nivel de activos totales muestra un aumento de \$30.426 millones respecto a diciembre del 2019 y sus principales variaciones se explican fundamentalmente por:

- a. Aumento del *Efectivo y equivalente al efectivo* más *Otros Activos Financieros Corrientes* en \$71.088 millones (80%) producto en gran medida de flujos operacionales asociados a: (i) el ingreso neto de la operación de crédito social en \$86.388 millones (intereses y capital), producto en parte por la recaudación de intereses del periodo y la baja del stock de crédito social; (ii) el aumento de saldos mantenidos para el pago de pensiones del Estado, así como otros bonos asociados a la contingencia por la crisis sanitaria, por \$26.699 millones; (iii) recaudación del 1% de pensionados y otros ingresos por \$24.661 millones. Contrarrestado por (iv) egresos asociados al pago a proveedores en \$53.964 millones y (v) salidas por flujos financieros asociados a la colocación de la serie U de bonos corporativos por UF 1.000.000 en enero 2020 y el segundo giro de IFC por USD 10 millones en junio 2020, netos de pagos de deuda financiera del periodo, causando una salida de \$6.625 millones.
- b. Disminución de las *Colocaciones de crédito social neto* (incluye las cuentas colocaciones de crédito social neto corrientes y no corrientes; y deudores previsionales neto) en \$29.429 millones, como consecuencia de una caída de \$27.079 millones en el stock de la cartera de trabajadores y una baja de \$2.350 millones en el stock de la cartera de pensionados en

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

comparación al cierre de diciembre 2019. Esto a razón de las restricciones en la operación presencial producto de pandemia COVID a partir de marzo 2020, que ha limitado la colocación de crédito social.

c. Disminución de la cuenta *Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar* en \$5.438 millones producto principalmente por efecto de: (i) una baja de \$9.408 millones en la cuenta por cobrar fondos nacionales producto del déficit de los fondos subsidios por incapacidad laboral, cesantía y asignación familiar pagados de los últimos meses del año 2019, cuya devolución fue realizada a principios de 2020 y (ii) un decrecimiento en \$714 millones en la cuenta de deudores por eventos turísticos y de hotelerías a razón de restricciones asociadas a la pandemia. Esto fue compensado por (iii) \$2.382 millones de mayores cuentas por cobrar por el servicio de pago de pensiones de IPS y por (iv) 2.385 millones de mayores fondos destinados al pago de pensiones en zonas rurales.

d. Decrecimiento de *Propiedades, Plantas y Equipos* en \$934 millones explicado por la depreciación de edificios e instalaciones en \$707 millones y de equipamiento en tecnologías en \$454 millones. Contrarrestado por un alza en \$242 millones en otras propiedades, plantas y equipos.

e. Disminución de *Otros Activos* en \$4.861 millones como resultado de (i) la disminución en \$4.736 millones en activos por derechos de uso, no corrientes por la negociación de arrendamientos de propiedades, (ii) la baja en saldo en \$718 millones en otros activos no financieros, corrientes por la amortización del bono de término de negociación y (iii) una disminución en \$505 millones debido a la liquidación de propiedades mantenidas para la venta. Compensado por un aumento en (iv) \$772 millones en activos por impuestos diferidos y (iii) un aumento en \$483 millones producto en otros activos financieros no corrientes asociados a la valorización de derivados de cobertura de bonos corporativos.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



III.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio

Pasivos	31.12.2020 (MM\$)	31.12.2019 (MM\$)	Variación (MM\$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros (1)	224.800	230.270	-5.470	-2%
Otros Pasivos Financieros corrientes	48.244	118.204	-69.960	-59%
Otros Pasivos Financieros no corrientes	176.556	112.066	64.490	58%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar (2)	88.821	54.672	34.149	62%
Otros Pasivos (3)	14.116	20.656	-6.540	-32%
Total Pasivos	327.737	305.598	22.139	7%
Patrimonio	206.056	197.769	8.287	4%
Total Pasivos y Patrimonio	533.793	503.367	30.426	6%

(1) Incluye capital e intereses devengados de deuda bancaria, bonos corporativos e intereses por pagar de boletas de garantía.
(2) Incluye Beneficios por pagar, Obligaciones con terceros, Cuentas por pagar Fondos Nacionales, Retenciones, Otras cuentas por pagar, Mutuos hipotecarios endosables y no endosables por pagar.
(3) Incluye Otras provisiones, Pasivos por impuestos, Provisiones por beneficios a los empleados, Otros pasivos no financieros corrientes, Cuentas por pagar y Otros pasivos no financieros corrientes y no corrientes.

Con respecto a diciembre 2019, los pasivos totales aumentaron en \$22.319 millones (7%) y el patrimonio aumentó en \$8.287 millones (4%). Las principales variaciones son:

a. Disminución marginal en los *Pasivos Financieros Totales* (correspondiente a las cuentas Otros pasivos Financieros Corriente y No Corrientes) en \$5.470 millones (un 2%) respecto al cierre de 2019. Variación explicada en gran medida por la baja en \$9.135 millones en el saldo de deuda bancaria, acorde a las condiciones del acuerdo bancario vigente, que fuera renovado con fecha 19 de marzo de 2020 a un plazo de 2 años y que amortizó capital en los meses de marzo y septiembre. A ello se suma la disminución en \$4.924 millones producto de la liquidación en julio de efectos de comercio.

Por el contrario, la colocación de la serie U de bonos corporativos en enero de 2020 por un total nominal de UF 1.000.000 hizo crecer en \$3.833 millones el saldo de deuda en bonos, neto de pagos de cuotas de otras series durante el periodo. Además de un incremento en \$4.757 millones de deuda con multilateral IFC producto de la ejecución del segundo desembolso del acuerdo de financiamiento por USD 10 millones, durante junio 2020, neto de amortizaciones de capital.

b. Aumento en *Cuentas Comerciales y Otras Cuentas por Pagar* en \$34.149 millones como resultado principalmente del incremento de la cuenta de convenio por pagar con el Instituto de Previsión Social en \$17.198 millones debido a aumentos en los saldos anticipados para realizar el pago de beneficios del Estado junto al Ingreso Familiar de Emergencia, sumado a un aumento de cuentas de provisión de fondos para tarjetas en \$8.977 millones asociado al crecimiento de la operación de la tarjeta de prepago Los Héroes, a un aumento en las prestaciones complementarias en \$8.110 millones producto del aporte de empresas para la entrega de beneficios a sus empleados del periodo 2020, y a la mayor recaudación de convenios en \$1.216 millones, entre otros. Por el contrario, una baja en \$1.733 millones de

1.
Somos
Los Héroes

2.
Gobierno
Corporativo

3.
Nuestro
modelo

4.
Valor
social

5.
Nuestra
organización

6.
Información
financiera

7.
Acerca de
esta memoria

8.
Estados
Financieros



menores cuentas por pagar a proveedores y una reducción en \$680 millones en devengo de gastos por servicios no facturados al cierre.

- c. Disminución en \$6.540 millones en *Otros Pasivos* como resultado principal de la baja en \$1.822 millones en provisiones del personal y de \$5.311 millones menos por arrendamientos (corriente y no corriente) producto de la amortización del periodo y la negociación de contratos de arriendo.
- d. El *Patrimonio* experimenta un aumento en \$8.287 millones, variación explicada principalmente por la generación de excedentes en el periodo de \$8.305 millones.



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

IV. Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31.12.2020	31.12.2019
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,03	1,29
Razón Ácida	Veces	1,11	0,49
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento (1)	Veces	1,59	1,55
Endeudamiento Neto (2)	Veces	0,83	1,10
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	44%	60%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	56%	40%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	533.793	503.367
Cartera Neta / Deuda Financiera Neta (3)	Veces	2,59	1,91
Mora de Cartera (91-360) (4)	%	4,71%	5,26%
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	4,11%	6,26%
Rentabilidad del Activo (6)	%	1,60%	2,46%
Clasificación de Riesgo: Solvencia			
FitchRating (jul-2020)		A / Estable	A / Estable
ICR (ago-2020)		A+ / Estable	A+ / Estable

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

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

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

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

(5) Definido como: Resultado dic 2020 / Promedio Patrimonio dic 2020 y dic 2019.

(6) Definido como: Resultado dic 2020 / Promedio Activos dic 2020 y dic 2019.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

IV.1 Análisis de los indicadores

Las principales explicaciones de la variación de los indicadores son:

- a. Al 31 de diciembre de 2020, los indicadores de *Liquidez Corriente* y *Razón Ácida* mejoraron de un 1,29 a 2,03 y de un 0,49 a 1,11 respectivamente. Lo anterior explicado por una baja en la partida otros pasivos financieros corrientes en \$69.560 millones, como consecuencia de la renovación del acuerdo bancario en marzo 2020.
- b. Al 31 de diciembre de 2020, la razón de *Endeudamiento* fue de 1,59 veces el patrimonio, creciendo en el margen con respecto al 31 de diciembre de 2019, manteniéndose muy 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.
- c. La razón de *Endeudamiento neto* disminuyó a 0,83 veces el patrimonio entre el cierre de diciembre de 2020, en línea con la disminución de los pasivos netos de efectivo en \$47.114.
- d. Respecto al *Plazo de los pasivos* (Pasivos corrientes / Total pasivos), la porción de corto plazo bajó de 60% el 31 de diciembre 2019 a un 44% el 31 de diciembre de 2020, producto principalmente de la renovación del acuerdo bancario que se mantenía en el corriente y pasó al no corriente. Efecto contrarrestado por un pasivo corriente más altos producto de anticipos de IPS para el pago de pensiones e Ingreso Familiar de Emergencia.
- e. El ratio de *Cartera neta sobre Deuda financiera neta* sube de 1,91 a 2,59 veces al 31 de diciembre de 2020 a raíz de un decrecimiento en la cartera neta de \$29.429 millones (-9%) que se ve más que compensado por la menor deuda financiera neta de efectivo (sin IPS) en \$57.524 millones.
- f. Al 31 de diciembre de 2020 los excedentes disminuyen en \$3.673 millones provocando una caída en los indicadores de rentabilidad del periodo respecto al año anterior.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



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 19 de marzo del 2020. Además, a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de Los Héroes no visualiza riesgo de incumplimiento.

Los covenants financieros de Los Héroes incluidos en la emisión de sus bonos corporativos y en el acuerdo con la banca son los siguientes:

a) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta

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

b) Patrimonio

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

c) Razón de endeudamiento neto

Mantener un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre “Total Pasivos Netos” y “Total Patrimonio”. Para estos efectos, se entenderá por “Total Pasivos Netos” la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Pasivos” y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina “Efectivo y equivalente al efectivo”. Por su parte, para estos efectos se entenderá por “Total Patrimonio”, el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina “Total Patrimonio”.

d) Mora de cartera

Mantener una “Mora de Cartera” promedio no superior a 6,5% del total de la Cartera, calculada para cada periodo móvil de doce meses calendario, esto es, el promedio de los últimos doce meses calendario. Para estos efectos, se entenderá por “Mora de Cartera”, la razón entre el saldo insoluto de cartera de trabajadores y pensionados de

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

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 más exigente	Diciembre 2020	Diciembre 2019
i. Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta	1,40 veces mínimo	2,59 veces	1,91 veces
ii. Patrimonio	MM\$ 150.000 mínimo	MM\$ 206.056	MM\$ 197.769
iii. Razón de endeudamiento neto	2,00 veces máximo	0,83 veces	1,10 veces
iv. Mora de Cartera	6,5% máximo	4,7%	5,3%

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 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”.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Al 31 de diciembre de 2020, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

N°	Nombre	Límite	31.12.2020
1	Patrimonio Total Neto.	MM\$ 56.000 Mínimo.	MM\$ 206.056
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	0,00
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo.	1,59 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, fianzas 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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



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

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.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



N°	Nombre	Límite	Diciembre 2020
a)	Patrimonio sobre Activos	> 25%	38,6%
b)	Ratio de Exposición con Empresas Relacionadas	< 15%	0,0%
c)	Ratio de Exposición a Mora de Cartera	< 10%	0,1%
d)	Ratio de Exposición con Grupos de Interés	< 10%	2,8%
e)	Activo Fijo Neto más Participación sobre Patrimonio, sobre Capital	< 20%	18,7%
f)	Riesgo de Tasas de Interés		
	0 – 90 días	> -10% y < 10%	0,6%
	90 – 365 días	> -10% y < 10%	0,7%
	1 año – 3 años	> -10% y < 10%	0,3%
	3 años – 5 años	> -10% y < 10%	1,3%
	5 años – 10 años	> -10% y < 10%	0,1%
	> 10 años	> -10% y < 10%	0,1%
g)	Riesgo Agregado de Tasas de Interés	> -20% y < 20%	3,1%
h)	Ratio de Liquidez	> 150%	192,0%

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 2020	Indicador	Límite SUSESO	Medición
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 15 días	máx. 10%	-55,34%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 30 días	máx. 25%	-50,20%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 90 días	máx. 50%	-66,43%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 180 días	máx. 75%	-69,60%
Liquidez: Brechas de liquidez	Brecha hasta 365 días	máx. 100%	-97,39%
Solvencia: Requerimientos de Capital	Fondo Social / Activos Ponderados por Riesgo (APRC)	mín. 16%	46,93%

Al 31 de diciembre de 2020, 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.

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



IV.4. Descripción y Análisis de los Flujos de Efectivo

Estado de Flujos de Efectivo	31.12.2020 (MM\$)	31.12.2019 (MM\$)	Variación (MM\$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	82.686	3.068	79.618
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	-11.548	-3.885	-7.663
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	-1.885	-1.638	-247
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	69.253	-2.455	71.708

El *Flujo neto total* al 31 de diciembre de 2020 resultó en una entrada neta de caja por \$69.253 millones, esto representa un mayor ingreso de caja de \$71.708 millones respecto al mismo periodo del año anterior.

El *Flujo Neto asociado a Actividades de la Operación* fue de \$79.618 millones más respecto al año anterior debido principalmente a una mayor entrada neta de caja por crédito social en \$37.684 millones, al aumento de saldos mantenido para de pagos de pensiones IPS e IFE en \$10.908 millones, un aumento en \$12.990 millones por fondos nacionales, producto de la devolución de fondos del Estado pendientes de 2019, mayores entradas netas de la operación en \$15.358 millones por la operación estacional de prestaciones complementarias, asociadas a recepción y pagos de beneficios a empresas, entre otros.

A diciembre de 2020, el *Flujo Neto originado por las Actividades de Financiamiento* fue de \$7.663 millones de menores ingresos respecto a septiembre de 2019, producto principalmente de la diferencia entre los flujos procedentes de la colocación de la serie U de bonos corporativos por UF 1.000.000 en enero 2020 y de la colocación de la serie T por \$40.000 millones en junio de 2019, lo anterior neto de pagos de cuotas de financiamientos (bonos corporativos, acuerdo bancario y financiamiento con IFC).

Los *Flujos netos originados de actividades de inversión*, presentan una menor salida neta de caja en \$247 millones, explicada en mayor parte por la compra de activos intangibles.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



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 17% en el total de afiliados al sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, alcanzando más de un millón de afiliados:

C.C.A.F.	N° Total dic-2020	Total de Afiliados dic-2020
Los Andes	3.803.754	58%
Los Héroes	1.079.133	17%
La Araucana	1.259.931	19%
18 de Septiembre	396.609	6%
TOTAL	6.539.427	100%

A diciembre de 2020, la cantidad de afiliados² por segmentos de la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

Los Héroes mantiene su liderazgo en el segmento de pensionados, con un 46% de participación en la industria y un incremento de 10.170 afiliados del segmento respecto a diciembre de 2019.

C.C.A.F.	N° Pensionados dic-2020	N° Pensionados dic-2019	Variación
Los Andes	410.595	422.753	-12.158
Los Héroes	665.669	655.499	10.170
La Araucana	223.858	240.594	-16.736
18 de Septiembre	136.182	137.682	-1.500
TOTAL	1.436.304	1.456.528	-20.224

A diciembre de 2020, en el segmento de trabajadores, Los Héroes mantiene el tercer lugar, con una participación de mercado de 8% y una caída en el número de afiliados de 33.202 respecto a diciembre de 2019.

C.C.A.F.	N° Trabajadores dic-2020	N° Trabajadores dic-2019	Variación
Los Andes	3.393.159	3.675.222	-282.063
Los Héroes	413.464	446.666	-33.202
La Araucana	1.036.073	1.065.928	-29.855
18 de Septiembre	260.427	290.557	-30.130
TOTAL	5.103.123	5.478.373	-375.250

² Fuente de la información: <http://www.suseso.cl>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



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 2020³, el stock de Colocaciones de Crédito Social de la Industria Cajas de Compensación es el siguiente:

	30-09-2020		31-12-2019	
Los Andes	1.475.270	67%	1.546.901	66%
Los Héroes	310.671	14%	334.395	14%
La Araucana	302.100	14%	336.936	14%
18 de septiembre	126.017	5%	131.273	6%
Total	2.214.058	100%	2.349.505	100%

(*) Incluye Colocaciones de Crédito Social Corrientes y no Corrientes más Deudores Previsionales, netos de provisión.

Fuente: EEFF cajas a sep 2020

Los Héroes presenta una participación de mercado de un 14% del total de Stock de Crédito Social de la industria, ubicándose en el segundo lugar.

³ Es la información pública con la que se cuenta a la fecha de elaboración del Análisis razonado.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



8.6 ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS SUBSIDIARIAS

CORPORACION DE EDUCACION Y CAPACITACION OCUPACIONAL LOS HEROES

Estados financieros por los años terminados
el 31 de diciembre de 2020 y 2019
e informe del auditor independiente

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores Directores de
Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y los correspondientes estados 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.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros 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 a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros 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. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, 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 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.

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

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Enfasis en unos asuntos

Como se indica en Nota 2b) a los estados financieros, al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad presenta pérdidas acumuladas. Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Sociedad cuenta con un respaldo financiero de su matriz.

Febrero 25, 2021
Santiago, Chile

Esteban Campillay Espinoza
Socio



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HEROES

*Estados Financieros por los años terminados al
31 de diciembre de 2020 y 2019 e informe del
auditor independiente*

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



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

CONTENIDO

- Estados de Situación Financiera
- Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estados de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

M\$: Cifras expresadas en miles de pesos chilenos
UF : Cifras expresadas en unidades de fomento



1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Activos	Notas	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Activo corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	4	3.513	5.663
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	5	-	2
Total de activos corrientes		3.513	5.665
Activo no corriente			
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación		-	-
Total de activos no corrientes		-	-
Total de activos		3.513	5.665

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES**Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Pasivos	Notas	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Pasivo corriente			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	6	1.890	2.152
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes		-	-
Pasivos corrientes totales		<u>1.890</u>	<u>2.152</u>
Pasivos no corrientes		-	-
Total pasivos		<u>1.890</u>	<u>2.152</u>
Patrimonio			
Fondo social		3.513	4.111
Ganancia (pérdida) acumuladas		(1.890)	(598)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		1.623	3.513
Patrimonio total	7	<u>1.623</u>	<u>3.513</u>
Total de patrimonio y pasivos		<u>3.513</u>	<u>5.665</u>

Las notas adjuntas números 1 a la 10 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Nota	01.01.2020 31.12.2020	01.01.2019 31.12.2019
		M\$	M\$
Ganancia (pérdida)			
Otros ingresos por naturaleza		-	-
Otros gastos por naturaleza	9	(1.890)	(5.899)
Otras ganancias (pérdidas)		-	5.301
Participación en las Ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación		-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		(1.890)	(598)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		(1.890)	(598)
Ganancia (pérdida) atribuible a:			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		(1.890)	(598)
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		(1.890)	(598)
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		(1.890)	(598)
Resultado integral atribuible a participación no controladoras		-	-
Total resultado integral		(1.890)	(598)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	01.01.2020 31.12.2020	01.01.2019 31.12.2019
	M\$	M\$
Ganancia (pérdida)	(1.890)	(598)
Otros resultados integrales, antes de impuestos, impuestos diferencias de cambio de conversión	-	-
Otro resultado integral, antes de impuesto, activos financieros disponibles para la venta	-	-
Otro resultado integral, antes de impuesto, cobertura de Flujos de efectivo	-	-
Otros componentes de otro resultado integral, antes de impuesto	(1.890)	(598)
Suma de impuestos a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral	-	-
Otro resultado integral	-	-
Resultado integral total	(1.890)	(598)
Resultado integral atribuible a:		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	(1.890)	(598)
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	-	-
Resultado integral total	(1.890)	(598)

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



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Fondo Social M\$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participaciones no controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo Inicial Período Actual 01.01.2020	4.111	(598)	3.513	-	3.513
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de error	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	4.111	(598)	3.513	-	3.513
Cambios en el patrimonio					
Resultado integral					
Ganancia (pérdida)	-	(1.890)	(1.890)	-	(1.890)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	(1.890)	(1.890)	-	(1.890)
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	(598)	598	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	(598)	598	-	-	(1.890)
Saldo Final Período Actual 31.12.2020	3.513	(1.890)	1.623	-	1.623

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



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Fondo Social M\$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participaciones no controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo Inicial Período Anterior 01.01.2019	3.987	124	4.111	-	4.111
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de error	-	-	-	-	-
Saldo inicial re expresado	3.987	124	4.111	-	4.111
Cambios en el patrimonio					
Resultado integral					
Ganancia (pérdida)	-	(598)	(598)	-	(598)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	(598)	(598)	-	(598)
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	124	(124)	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	124	(124)	-	-	(598)
Saldo Final Período Anterior 31.12.2019	4.111	(598)	3.513	-	3.513

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



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Estados de Flujos de Efectivo
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Nota	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Estado de flujos de efectivo			
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:			
Clases de cobro por actividades de operación		-	-
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		-	-
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinaria		-	5.301
Cobros procedentes de contratos mantenidos con propósitos de intermediación o para negociar		-	-
Otros cobros por actividades de operación		-	-
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(2.152)	(3.747)
Otros pagos por actividades de la operación		-	-
Intereses pagados		-	-
Intereses recibidos		-	-
Ingresos (gastos) por impuesto a las ganancias		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		(2.152)	1.554
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades no operacionales			
Otras entradas (salidas) de efectivo:		-	-
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades no operacionales		-	-
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Compras de propiedades, planta y equipo		-	-
Compras de otros activos a largo plazo		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		2	-
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		2	-
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación:			
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		-	-
Total importes procedentes de préstamos		-	-
Pagos de préstamos		-	-
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación		-	-
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes de efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(2.150)	1.554
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		-	-
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		-	-
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo		(2.150)	1.554
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del ejercicio		5.663	4.109
Efectivo y equivalente de efectivo al final del ejercicio	4	3.513	5.663

Las notas adjuntas números 1 a la 10 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1) Entidad que Reporta

Antecedentes de la Constitución y Objetivos de la Institución

En conformidad con los estatutos del 31 de julio de 1996, “Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes” es una institución sin fines de lucro y su objetivo es: impartir enseñanza en las áreas educacionales y de capacitación ocupacional, fomentar, desarrollar y organizar eventos culturales, artísticos, recreativos que contribuyan a una educación integral y permanente.

La Corporación comenzó sus operaciones el 1 de abril de 2000.

(2) Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estados de Situación Financiera, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Estados de Cambios en el Patrimonio, Estados de Resultados Integrales por Naturaleza y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

(b) Bases de Presentación

Los estados financieros de la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes al 31 de diciembre de 2020 y 2019, han sido preparados de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes, presenta pérdidas acumuladas por M\$(1.890) y M\$(598), respectivamente. Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Corporación cuenta con el respaldo financiero de su matriz.

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de febrero de 2021.

(c) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

Las notas adjuntas números 1 a la 10 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(d) Método de Conversión

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en Unidades de Fomento (UF), son traducidos a moneda nacional, de acuerdo con 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:

	31.12.2020	31.12.2019
	\$	\$
Unidad de Fomento (UF)	29.070,33	28.309,94

(e) Moneda Funcional

Los estados financieros son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico de la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes.

(f) Transacciones con Partes Relacionadas

La Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes revela en notas a los estados financieros las transacciones y saldos con partes relacionadas, informando separadamente las transacciones con las distintas partes relacionadas.

(g) Inversiones Contabilizadas Utilizando el Método de la Participación

La corporación ha clasificado bajo este rubro la inversión adquirida con anterioridad al 1 de enero de 2004, la cual se registra por el método de la participación.

La inversión es registrada inicialmente al costo y su valor libro es modificado de acuerdo con la participación en los resultados de la asociada al cierre de cada ejercicio.

(h) Clasificación Corriente y No Corriente

En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes se definen aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(h) Clasificación Corriente y No Corriente, continuación

En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, se clasifican como pasivos a largo plazo.

(i) Efectivo y Equivalente de Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo incluyen documentos y dinero disponible, saldos disponibles en bancos y activo altamente líquidos con vencimientos originales a menos de 3 meses, sujetos a riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable.

El efectivo y equivalente al efectivo se reconoce en el estado de situación financiera al costo amortizado.

(j) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes no ha reconocido provisión de impuesto de primera categoría ni impuestos diferidos, debido a que sus operaciones han generado pérdidas tributarias las cuales no se espera revertir en el futuro.

(k) Nuevos pronunciamientos contables

a) Las siguientes Enmiendas a NIIF han sido adoptadas en estos estados financieros:

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
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 NIIF 7)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Concesiones de Arrendamientos Relacionadas a COVID-19 (enmiendas a NIIF 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de junio de 2020.

La aplicación de estas Enmiendas no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

Las notas adjuntas números 1 a la 10 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros

al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(k) Nuevos pronunciamientos contables, continuación

b) Normas y Enmiendas a NIIF 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 2023.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de pasivos como Corriente o No Corriente (enmiendas a NIC 1)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas IFRS, ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia – Fase 2 (enmiendas a NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.

La Administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmiendas a las normas.

(l) Uso de estimaciones y juicios

En la preparación de los estados financieros consolidados intermedios 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) 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.
- ii) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(I) Uso de estimaciones y juicios, continuación

iii) La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de la Corporación para generar beneficios imponibles a lo largo del periodo en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el periodo 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 la Corporación, 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:

- Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos (Nota N°8)

(3) Cambios Contables

Durante los periodos cubiertos por estos estados financieros, los principios contables han sido aplicados consistentemente, dentro del marco contable de IFRS.

(4) Efectivo y Equivalentes de Efectivo

Corresponde al saldo en la cuenta corriente del Banco Santander por M\$3.513 y M\$5.663 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.

(5) Cuentas por Cobrar a entidades relacionadas, Corrientes

Sociedad	Rut	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Los Héroes SPA	76.896.673-7	Cesión Inversión	Cesión Acciones	-	2
Totales				-	2

Las notas adjuntas números 1 a la 10 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL LOS HÉROES
Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(6) Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar

El detalle a continuación:

	31.12.2020	31.12.2019
Descripción	M\$	M\$
Provisión Servicio Auditoría EE.FF.	1.890	2.152
Totales	1.890	2.152

(7) Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el patrimonio está compuesto por un fondo social de M\$1.623 y M\$3.513, respectivamente.

(8) Impuestos a las ganancias e Impuestos diferidos

Al 31 de diciembre de 2020 no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener base imponible negativa.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las pérdidas tributarias son las siguientes:

	31.12.2020	31.12.2019
Sociedad	M\$	M\$
Corp. Educ. y Cap. Ocup.	409.552	396.795
Totales	409.552	396.795

(9) Otros gastos por naturaleza

El detalle para este ítem es el siguiente:

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Descripción	M\$	M\$
Auditoría EE.FF.	(1.890)	(5.899)
Totales	(1.890)	(5.899)

(10) Hechos posteriores

Desde el 1 de enero de 2021 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la Administración de la Corporación de Educación y Capacitación Ocupacional Los Héroes no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de estos.

Las notas adjuntas números 1 a la 10 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

Estados financieros por los años terminados
al 31 de diciembre de 2020 y 2019
e informe del auditor independiente



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores Directores de
Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y los correspondientes estados 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.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros 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 a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros 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. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, 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 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.

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

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



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A., al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Énfasis en unos asuntos

Como se indica en Nota 2b) a los estados financieros, al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad presenta pérdidas acumuladas. Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Sociedad cuenta con un respaldo financiero de sus accionistas y de su matriz.

Febrero 25, 2021
Santiago, Chile

Esteban Campillay Espinoza
Socio

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

Estados financieros por los años terminados al
31 de diciembre de 2020 y 2019 e informe del
auditor independiente

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



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

CONTENIDO

Estados de Situación Financiera
Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
Estados de Cambios en el Patrimonio
Estados de Flujos de Efectivo
Notas a los Estados Financieros
M\$: Cifras expresadas en miles de pesos chilenos
UF : Cifras expresadas en unidades de fomento

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Activos	Notas	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalente de efectivo	4	646	653
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corriente	6	501	501
Impuestos por recuperar	7.b)	853	853
		<u>2.000</u>	<u>2.007</u>
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>-</u>	<u>-</u>
Total activos corrientes		<u>2.000</u>	<u>2.007</u>
Total activos		<u>2.000</u>	<u>2.007</u>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A

Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Pasivos y Patrimonio	Notas	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Pasivos corrientes:			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar		-	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente		-	-
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Total pasivos corrientes		-	-
Total pasivos		-	-
Patrimonio:			
Capital emitido	5	62.631	62.631
Pérdidas Acumuladas		(62.098)	(62.098)
Otras reservas		1.474	1.474
Pérdida del ejercicio		(7)	-
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		2.000	2.007
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		2.000	2.007
Total pasivos y patrimonio		<u>2.000</u>	<u>2.007</u>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Nota	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Ganancia (pérdida)			
Otros gastos por naturaleza	8	(7)	-
Otras ganancias (pérdida)		-	-
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación		-	-
Resultados por unidades de reajuste		-	-
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable		-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		(7)	-
Gasto por impuesto a las ganancias		-	-
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		-	-
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		(7)	-
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		-	-
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		(7)	-
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios			

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



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Capital Emitido M\$	Otras reservas varias M\$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participaciones no controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo inicial período actual 01.01.2020	62.631	1.474	(62.098)	2.007	-	2.007
Incremento(disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re-expresado	62.631	1.474	(62.098)	2.007	-	2.007
Cambios en patrimonio						
Resultado integral						
Ganancia (pérdida)	-	-	(7)	(7)	-	(7)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	(7)	(7)	-	(7)
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en Cartera	-	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	-	-	(7)	(7)	-	(7)
Saldo final del período actual 31.12.2020	62.631	1.474	(62.105)	2.000	-	2.000

Las notas adjuntas del 1 al 9 forman parte integral de estos estados financieros

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



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Capital Emitido M\$	Otras reservas varias M\$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participaciones no controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo inicial período anterior 01.01.2019	62.631	1.474	(62.098)	2.007	-	2.007
Incremento(disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re-expresado	62.631	1.474	(62.098)	2.007	-	2.007
Cambios en patrimonio						
Resultado integral						
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	-
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	-	-	-	-	-	-
Saldo final del período anterior 31.12.2019	62.631	1.474	(62.098)	2.007	-	2.007

Las notas adjuntas del 1 al 9 forman parte integral de estos estados financieros

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



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.
Estados de Flujos de Efectivo
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Notas	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:		
Clases de cobro por actividades de operación:		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	-	87.430
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinaria	-	(869.120)
Cobros procedentes de contratos mantenidos con propósitos de intermediación o para negociar	-	-
Otros cobros por actividades de operación	-	-
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(7)	(25.191)
Pagos procedentes de contratos mantenidos para intermediación o para negociar	-	-
Otros pagos por actividades de la operación	-	-
Intereses pagados	-	-
Intereses recibidos	-	-
Impuesto a las ganancias reembolsados (pagados)	-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	-
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	(7)	(806.881)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión:		
Compras de propiedades, planta y equipo	-	-
Cobros a entidades relacionadas	-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	-
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-	-
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación:		
Importes procedentes de préstamos de corto plazo	-	-
Total importes procedentes de préstamos	-	-
Pagos de préstamos	-	-
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	-	-
Aumento (Disminución) de Capital	-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	-
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-	-
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	-	(806.881)
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	-	-
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	-	-
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	(7)	(806.881)
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del ejercicio	653	807.534
Efectivo y equivalente al efectivo al final del ejercicio	4 646	653

Las notas adjuntas del 1 al 9 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	<div><div>INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.</div><div>Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019</div></div>
(1)	<div><div>Entidad que Reporta</div><div><div>Antecedentes de la Constitución y Objetivos de la Institución</div><div>En conformidad con los estatutos del 7 de agosto de 1995, se constituye la Sociedad Anónima Cerrada Inversiones Plaza Brasil (la “Sociedad”), cuyo objetivo según señala su acta de constitución es: a) Adquirir a cualquier título, y enajenar todo tipo de inmuebles, terrenos, predios agrícolas o urbanos, viviendas, locales comerciales y oficinas; b) Adquirir con fines rentísticos y permanentes, a cualquier título y enajenar todo tipo de bienes inmuebles, acciones, valores mobiliarios, efectos de comercio, títulos de crédito y demás instrumentos representativos de capital o de deuda; c) Prestar a terceros, por si misma o asociada con otros, todo tipo de servicios, asesorías y, en general, consultorías; d) Desarrollar y promover, por si misma o en asociación con terceros, toda clase de negocios, tanto del área inmobiliaria como en relación con otras clase de bienes, corporales e incorporeales, seguros, créditos, leasing, arrendamientos y otros, y e) Concurrir a la constitución de nuevas sociedades y/o participar en sociedades ya existentes, cuyo objetivo social corresponda al de la Sociedad.</div><div>En junta extraordinaria de accionistas celebrada el 24 de diciembre de 2018 se acordó modificar razón social de la Sociedad aprobándose el nombre de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.</div></div></div>
(2)	<div><div>Principales Criterios Contables Utilizados</div><div><div>(a) Período Contable</div><div>Los estados financieros cubren los siguientes períodos: Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Estados de cambios en el Patrimonio, Estados de Resultado Integrales por Naturaleza y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019.</div></div><div><div>(b) Bases de Presentación</div><div>Los estados financieros de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. al 31 de diciembre de 2020 y 2019 han sido preparados de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad presenta pérdidas acumuladas por M\$(62.105). Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Sociedad cuenta con el respaldo financiero de sus accionistas y de su matriz. Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de febrero de 2021.</div></div></div>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A. Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019		
(2)	Principales Criterios Contables Utilizados, continuación		
(c)	Bases de Medición		
	Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.		
(d)	Método de Conversión		
	Los activos y pasivos pactados en Unidades de Fomento (UF), son traducidos a moneda nacional, de acuerdo con 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:		
		31.12.2020	31.12.2019
		\$	\$
	Unidad de Fomento (UF)	29.070,33	28.309,94
	Las diferencias resultantes por la variación de la unidad de fomento son reconocidas en los resultados del ejercicio a través del rubro “Resultado por unidades de reajuste”.		
(e)	Moneda Funcional		
	Los estados financieros son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.		
(f)	Clasificación Corriente y No Corriente		
	En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes los de vencimiento superior a dicho período.		
	En el caso que existiese obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, podrían clasificarse como pasivos a largo plazo.		
(g)	Transacciones con Partes Relacionados		
	Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. revela en sus notas a los estados financieros las transacciones y saldos con partes relacionadas, informando separadamente las transacciones con las distintas partes relacionadas.		

Las notas adjuntas del 1 al 9 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(h) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Al 31 de diciembre de 2020 Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. no ha reconocido provisión de impuesto de primera categoría ni impuestos diferidos, debido a que sus operaciones han generado pérdidas tributarias las cuales no se espera revertir en el futuro.

(i) Nuevos pronunciamientos contables

a) Las siguientes Enmiendas a NIIF han sido adoptadas en estos estados financieros:

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia (enmiendas a NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Concesiones de Arrendamientos Relacionadas a COVID-19 (enmiendas a NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de junio de 2020.

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

La aplicación de estas enmiendas no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

b) Normas y Enmiendas a NIIF 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>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de pasivos como Corriente o No Corriente (enmiendas a NIC 1)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas IFRS, ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.

La Administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmiendas a las normas.

Las notas adjuntas del 1 al 9 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.			
Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019			
(2)	Principales Criterios Contables Utilizados, continuación		
(3)	Cambios Contables		
Durante los períodos cubiertos por estos estados financieros, no existen cambios contables.			
(4)	Efectivo y efectivo equivalente		
El efectivo y efectivo equivalente está compuesto por el disponible en banco por un monto de M\$646 y M\$653 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.			
(5)	Capital y Número de Acciones		
El capital de la Sociedad al 31 de diciembre de 2020 asciende a M\$62.631 y está compuesto por 1.000 acciones sin valor nominal, todas de la misma serie, con los siguientes acciones y porcentaje de participación:			
Accionistas		Rut	31.12.2020 31.12.2019
Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes		70.016.330-K	99,9% 99,9%
Los Héroes SpA		76.896.673-7	0,1% 0,1%
(6)	Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar		
Concepto		31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Otras cuentas por cobrar		501	501
Total		501	501

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



INVERSIONES Y ASESORIAS PLAZA BRASIL S.A.
Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(7) Impuestos a las ganancias e Impuestos por recuperar

- a) Al 31 de diciembre de 2020 no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener base imponible negativa.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las pérdidas tributarias son las siguientes:

Sociedad	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Inv. y Asesorías Plaza Brasil	200	158
Totales	200	158

- b) Impuestos por recuperar

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la sociedad mantiene M\$853 correspondientes a pagos provisionales mensuales.

(8) Otros Gastos Por Naturaleza

La composición de este rubro es la siguiente:

Descripción de la transacción	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Auditoría EE.FF.	-	-
Gastos Bancarios	(7)	-
	(7)	-

(9) Hechos Posteriores

Desde el 1 de enero de 2021 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de la Sociedad Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de éstos.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

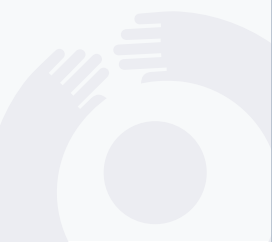
8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estados financieros por los años terminados
al 31 de diciembre de 2020 y 2019
e informe del auditor independiente



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores Accionistas y Directores
de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados 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.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, descritos en Nota 1c) a los estados financieros. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros 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 a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros 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. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, 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 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.

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

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



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, descritos en Nota 1c) a los estados financieros.

Febrero 24, 2021
Santiago, Chile

Esteban Campillay Espinoza
Socio



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estados financieros por los años terminados
al 31 de diciembre de 2020 y 2019
e informe del auditor independiente



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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

CONTENIDO

- Estados de Situación Financiera
- Estados de Resultados Integrales
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estados de Flujo de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

MM\$: Cifras expresadas en millones de pesos chilenos
UF : Cifras expresadas en unidades de fomento



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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Contenido

Estados de Situación Financiera 5

Estados de Resultados Integrales..... 7

Estados de Cambios en el Patrimonio 9

Estado de Flujos de Efectivo11

1) Principales Criterios Contables Utilizados12

 a) Entidad que Reporta12

 b) Período Contable.....14

 c) Bases de Presentación.....14

 d) Bases de Medición14

 e) Método de Conversión14

 f) Moneda Funcional.....15

 g) Cuentas por cobrar15

 h) Transacciones con Partes Relacionadas15

 i) Activos intangibles distintos de la plusvalía.....15

 j) Propiedades, planta y equipos15

 k) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos16

 l) Nuevos pronunciamientos contables.....17

(2) Cambios Contables.....19

(3) Hechos Relevantes19

(4) Segmentos de Negocios.....20

(5) Efectivo y equivalente de efectivo20

(6) Contratos de derivados financieros y coberturas contables.....20

(7) Instrumentos para Negociación20

(8) Instrumentos de Inversión disponibles para la venta y mantenidos hasta el vencimiento20

(9) Créditos y cuentas por cobrar a tarjetahabientes20

(10) Cuentas por cobrar21

(11) Cuentas por cobrar y pagar a entidades relacionadas21

(12) Inversiones en sociedades21

(13) Intangibles22

(14) Activo fijo23

(15) Impuestos24

(16) Otros activos.....24

(17) Obligaciones por cuentas de provisión de fondos para tarjetas de pago.....25

(18) Cuentas por pagar25

(19) Obligaciones con bancos25

(20) Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras25

(21) Provisiones por contingencias25

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.	
(22)	Provisiones por riesgo de crédito26
(23)	Otros Pasivos.....26
(24)	Patrimonio26
(25)	Ingreso neto por intereses y reajustes27
(26)	Ingreso neto por comisiones y servicios.....28
(27)	Resultado neto de operaciones financieras.....28
(28)	Provisiones por riesgo de crédito neto.....28
(29)	Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados.....28
(30)	Gastos de administración.....29
(31)	Depreciaciones, amortizaciones y deterioros29
(32)	Otros ingresos y gastos operacionales.....30
(33)	Operaciones de arrendamiento30
(34)	Efecto en resultados de operaciones con parte relacionadas30
(35)	Contingencias y compromisos.....32
(36)	Valor razonable de activos y pasivos financieros.....32
(37)	Administración de Riesgos.....32
(38)	Hechos Posteriores40

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Activos	Nota	31.12.2020	31.12.2019
		MMS	MMS
Efectivo y depósitos en bancos	5	10.763	1.813
Contratos de derivados financieros	6	-	-
Instrumentos para negociación	7.b	-	300
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	8	-	-
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	8	-	-
Créditos y cuentas por cobrar tarjetahabientes	9	-	-
Cuentas por cobrar	10	192	-
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	11.a	556	64
Inversiones en sociedades	12	-	-
Intangibles	13.a	285	440
Activo Fijo	14.a	27	27
Activo por derecho de usar bienes de arrendamiento	33	-	-
Impuestos corrientes	15.c	1	-
Impuesto Diferidos	15.b	1.169	412
Otros Activos	16	506	275
TOTAL ACTIVOS		13.499	3.331

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Pasivos	Nota	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS
Obligaciones por cuentas de provisión de fondos para tarjetas de pago	17	8.980	3
Contratos de derivados financieros	6	-	-
Cuentas por pagar	18	938	240
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	11.b	116	16
Obligaciones con bancos	19	-	-
Instrumentos de deuda emitidos	20	-	-
Otras obligaciones financieras	20	-	-
Obligaciones por contratos de arrendamiento	33	-	-
Provisiones por contingencias	21.a	116	249
Provisiones por riesgo de crédito	22	-	-
Impuestos corrientes	15	-	-
Impuestos diferidos	15	-	-
Otros pasivos	23	490	38
TOTAL PASIVOS		10.640	546
Patrimonio			
Capital	24	5.872	3.869
Reservas		-	-
Cuentas de valoración		-	-
Utilidades retenidas		-	-
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	24	(1.084)	(63)
Utilidades (pérdida) del ejercicio	24	(1.929)	(1.021)
Menos: provisión para dividendos mínimos		-	-
Patrimonio de los propietarios		2.859	2.785
Interés no controlador		-	-
Total patrimonio		2.859	2.785
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		13.499	3.331

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estados de Resultados Integrales
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2020 y 2019

		01.01.2020	01.01.2019
		31.12.2020	31.12.2019
	Notas	MMS	MMS
Ganancia (pérdida)			
Ingresos por intereses y reajustes	25.a	1	4
Gastos por intereses y reajustes	25.b	-	-
Ingreso neto por intereses y reajustes		1	4
Ingresos por comisiones y servicios	26.a	902	-
Gastos por comisiones y servicios	26.b	-	-
Ingreso neto por comisiones y servicios		902	-
Resultado neto de operaciones financieras	27	13	29
Otros ingresos operacionales	32.a	324	-
Total ingresos operacionales		1.240	33
Provisiones por riesgo de crédito neto	28	-	-
Ingreso operacional neto		1.240	33
Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	29	(1.007)	(798)
Gastos de administración	30	(2.448)	(653)
Depreciaciones y amortizaciones	31	(152)	(15)
Deterioros	31	-	-
Otros gastos operacionales	32.b	(319)	-
Resultado operacional		(2.686)	(1.433)
Resultado por inversiones en sociedades	12	-	-
Resultado antes de impuesto a la renta		(2.686)	(1.433)
Impuesto a la renta	15.b	757	412
Resultado de operaciones continuas		(1.929)	(1.021)
Resultado de operaciones descontinuadas		-	-
Utilidad (Pérdida) del ejercicio		(1.929)	(1.021)
Atribuible a los propietarios de la entidad		(1.929)	(1.021)
Atribuible al interés no controlador		-	-

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.
Estados de Resultados Integrales
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2020 y 2019

Estado de Otro Resultado Integral	01.01.2020 31.12.2020 MMS (1.929)	01.01.2019 31.12.2019 MMS (1.021)
Ganancia (pérdida)		
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del ejercicio, antes de impuestos		
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancia (pérdida), por revaluación	-	-
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del ejercicio, antes de impuestos	-	-
Componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del ejercicio, antes de impuestos.		
Ganancia (pérdida) por coberturas de flujo de efectivo, antes de impuesto.	-	-
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del ejercicio, antes de impuestos	-	-
Impuesto a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del ejercicio		
Impuesto a las ganancias relacionados 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 ejercicio	-	-
Impuesto a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que se reclasificará al resultado del ejercicio		
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujos de efectivo de otro resultado integral	-	-
Total impuesto a las ganancias relacionado con componentes de otro resultado integral que se reclasificará a resultados del periodo	-	-
Total impuesto a las ganancias relacionados con otros componentes de otro resultado integral		
Otro resultado integral	-	-
Resultado integral total	(1.929)	(1.021)
Resultado integral atribuible a:		
Resultado integral atribuible a propietarios de la controladora	(1.929)	(1.021)
Resultado integral atribuible a participaciones no controladora	-	-
Resultado integral total	(1.929)	(1.021)

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Capital Autorizado	Acciones suscritas y por enterar	Otras Reservas			Utilidades (pérdidas) retenidas			Patrimonio	
			Superávit de Revaluación	Reserva de Cobertura Flujo de Caja	Total otras Reservas	Utilidad (pérdida) ejercicio anterior	Utilidad (pérdida) del período	Provisión para dividendo mínimo	Total	
	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS
Saldo inicial período actual 01.01.2020	3.871	(2)	-	-	-	(63)	(1.021)	-	-	2.785
Cambios en patrimonio:										
Aumento o disminución de capital	2.001	2	-	-	-	-	-	-	-	2.003
Resultados acumulados	-	-	-	-	-	(1.021)	1.021	-	-	-
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	2.001	2	-	-	-	(1.021)	1.021	-	-	2.003
Resultado del período	-	-	-	-	-	-	(1.929)	-	-	(1.929)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	-	-	-	(1.929)	-	-	(1.929)
Saldo final del período actual 31.12.2020	5.872	-	-	-	-	(1.084)	(1.929)	-	-	2.859

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estado de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Capital Autorizado	Acciones suscritas y por enterar	Otras Reservas			Utilidades (pérdidas) retenidas		Patrimonio	
			Superávit de Revaluación	Reserva de Cobertura Flujo de Caja	Total otras Reservas	Utilidad (pérdida) ejercicio anterior	Utilidad (pérdida) del periodo	Provisión para dividendo mínimo	Total
	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS
Saldo inicial del periodo actual 01.01.2019	870	-	-	-	-	(63)	-	-	807
Cambios en patrimonio:									
Aumento o disminución de capital	3.001	(2)	-	-	-	-	-	-	2.999
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	3.001	(2)	-	-	-	(63)	-	-	2.999
Resultado del periodo	-	-	-	-	-	-	(1.021)	-	(1.021)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	(1.021)	-	(1.021)
Saldo final del periodo actual 31.12.2019	3.871	(2)	-	-	-	(63)	(1.021)	-	2.785

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Estado de Flujos de Efectivo
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Nota	MMS	MMS
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	404	-
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	723	-
Otros cobros por actividades de operación	106.275	-
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(5.912)	(787)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(649)	(493)
Otros pagos por actividades de operación	(94.232)	-
Intereses pagados	-	-
Intereses recibidos	3	4
Ingresos (gastos) por impuestos a las ganancias	-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo	35	(1)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	6.647	(1.277)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.	
Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019	
1)	Principales Criterios Contables Utilizados
a)	Entidad que Reporta
Antecedentes de la constitución y objetivos de la Institución	
En conformidad con resolución N°2848 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) de fecha 12 de diciembre de 2018, se autorizó la existencia de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. y se aprobaron sus estatutos contenidos en las escrituras públicas otorgadas con fecha 14 de septiembre y 26 de noviembre de 2018, ambas en la Notaría de Santiago de don Roberto Cifuentes Allel. Por la resolución N°8202 de fecha 3 de diciembre de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero inscribió en el Subregistro de Emisores de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos a la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. y autorizándola para funcionar desarrollando el giro exclusivo de emisor de tarjetas de pago con provisión de fondos. El objeto exclusivo de la Sociedad es la emisión de tarjetas de pago con provisión de fondos, con sujeción a la normativa vigente, y la realización de todas las demás actividades y operaciones complementarias que autorice la Comisión para el Mercado Financiero, así como todas las actividades necesarias para desarrollar dicho objeto, tales como la autorización y registro de las transacciones efectuadas con las tarjetas que emita, la afiliación a establecimientos comerciales, o la liquidación y pago de las prestaciones que adeude a dichos establecimientos. Su domicilio se encuentra ubicado en Avenida Nueva Providencia 1480, piso 13, Providencia, Santiago.	
Gobierno Corporativo	
Siguiendo las mejores prácticas, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. 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 Sociedad en un marco de transparencia, con una adecuada gestión estratégica y operacional de la entidad y un control focalizado de los riesgos.	
Uno de los elementos importantes del Gobierno Corporativo de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., son los comités de Directorio que apoyan 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. Dichos comités están integrados por directores de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., quienes, con su reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, apoyan a la gestión integral de la entidad. Los siguientes son los comités:	
Comité Comercial	
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 beneficios y de imagen de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., generando una visión única respecto al plan estratégico de largo plazo.	

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

a) Entidad que Reporta, (continuación)

En esta instancia se revisan periódicamente los resultados comerciales, presupuesto, competencia, nuevas iniciativas de negocio y asuntos de interés públicos.

Comité de riesgo

El objetivo del Comité de Riesgo es supervisar y controlar la gestión integral de los riesgos a los que se expone la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., y aprobar y/o proponer políticas y tratamientos sobre los siguientes riesgos: estratégicos, regulatorios, reputacionales, operacionales (incluidos seguridad de la información y ciberseguridad) y financieros (incluida liquidez), de acuerdo con las atribuciones que le ha entregado el Directorio.

Asimismo, supervisa que se haya establecido un programa de administración de riesgo efectivo y consistente con la estrategia de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. y el nivel de aceptación de riesgo definido o proponer redefinirlo si fuera el caso; revisa los principales riesgos que estima deben ser tratados; y efectúa definiciones para la aprobación en Directorio en materias relacionadas con la estructuración y cumplimiento de la institucionalidad del Gobierno Corporativo de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

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. Consecuentemente, revisa la políticas y prácticas de evaluación de los riesgos asociados al negocio. Asimismo, vela porque los estados financieros presenten la situación financiera y el resultado de las operaciones en forma correcta, certera y razonable, de acuerdo con los hechos económicos y cumplimiento de las normas contables internacionales y las impartidas por el regulador.

Comité de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo

Su principal objetivo es apoyar la gestión que realiza el Directorio para la toma de decisiones relativas a la administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en relación al cumplimiento de los objetivos definidos en el modelo de gestión de este riesgo y de la normativa legal vigente.

Sus principales funciones son aprobar y supervisar la estrategia y criterios del modelo de administración de este riesgo; evaluar, revisar y realizar recomendaciones al Oficial de Cumplimiento sobre la creación y modificación de políticas y procedimientos internos en estas materias; proponer al Directorio el sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Políticas, Manuales y/o Procedimientos relacionados con las actividades de la Prevención de Delitos; conocer sobre el monitoreo y seguimiento de alertas generadas y analizadas; y asegurar que el modelo de administración de este riesgo esté debidamente alineado con las directrices establecidas por las entidades reguladoras locales.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

b) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Estados de Resultados Integrales, Estados de Cambios en el Patrimonio y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

c) Bases de Presentación

Los estados financieros de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. al 31 de diciembre de 2020, han sido preparados de conformidad a las instrucciones emitidas por la CMF en su Circular N°1 del 28.11.2017 y actualizaciones posteriores y de acuerdo a lo que allí se establece, también se preparan ajustándose a las Normas Internacionales de Información Financiera emitida por el International Accounting Standards Board (IASB), salvo cuando existan instrucciones de carácter general impartidas por la CMF, las que primarán en caso de discrepancias respecto de dichas normas internacionales.

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 24 de febrero de 2021.

d) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

e) Método de Conversión

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

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

	31.12.2020	31.12.2019
	\$	\$
Valor dólar	710,95	744,62
Valor UF	29.070,33	28.309,94

Las diferencias resultantes de la variación del dólar son reconocidas en los resultados del ejercicio y se registran en el rubro “Ingresos por intereses y reajustes”.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1)	Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)
f)	<p>Moneda Funcional</p> <p>Los estados financieros son presentados en millones de pesos chilenos, siendo esta última la moneda funcional y de presentación de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.</p>
g)	<p>Cuentas por cobrar</p> <p>Corresponde a deudas provenientes de comisiones u otros cargos que proceden de la utilización de tarjetas de pago con provisión de fondos. Se registran a su valor razonable menos su deterioro si es que aplica.</p>
h)	<p>Transacciones con Partes Relacionadas</p> <p>La Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A. revela en notas a los estados financieros las transacciones y saldos con partes relacionadas e informando separadamente las transacciones de la matriz, el personal clave de la administración de la entidad y otras partes relacionadas.</p>
i)	<p>Activos intangibles distintos de la plusvalía</p> <p>Corresponden a costos incurridos en el desarrollo del proyecto de tarjetas de pagos con provisión de fondos. Éstos se registran a su valor de costo menos las amortizaciones. El período de amortización se define en función del plazo en que se espera obtener los beneficios económicos y se revisa anualmente y cualquier cambio en ellos es tratado como un cambio en una estimación. La amortización comienza una vez que el activo está disponible para el uso.</p>
j)	<p>Propiedades, planta y equipos</p> <p>Las propiedades, planta y equipos se encuentran valorizados al costo inicial menos depreciación acumulada y si aplica, menos las pérdidas por deterioro de valor.</p> <p>Los costos posteriores incurridos para reemplazar parte de un ítem de propiedades, planta y equipos son activados a su valor libro, sólo cuando sea posible que los beneficios económicos futuros incorporados fluyan a la sociedad y que su costo pueda ser medido en forma confiable. Los costos del mantenimiento de propiedades, planta y equipos son reconocidos en el resultado cuando ocurren.</p> <p>La depreciación de los activos de propiedades, planta y equipos, excepto terrenos, es calculada 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.</p> <p>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.</p>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

j) Propiedades, planta y equipos, continuación

El criterio de vidas útiles asignado es determinado al realizar la carcasa para los siguientes ítems de activos fijos:

- Equipos
- Otros activos fijos

El criterio de vida útil asignada para las clases de activos fijos antes descritos es el establecido en el servicio de impuestos internos.

k) Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos

La Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. provisiona 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.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Sociedad no ha constituido provisión por impuestos ya que durante ambos períodos presenta pérdidas tributarias.

Los impuestos diferidos son aquellos que Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. espera 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.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Sociedad constituyó impuestos diferidos porque espera revertir las pérdidas tributarias.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

l) Nuevos pronunciamientos contables

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones adoptadas para el periodo finalizado al 31 de diciembre de 2020, dichas normas son:

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

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia (enmiendas a NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Concesiones de Arrendamientos Relacionadas a COVID-19 (enmiendas a NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de junio de 2020.

La aplicación de estas enmiendas no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

I) 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>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de pasivos como Corriente o No Corriente (enmiendas a NIC 1)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas IFRS, ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia – Fase 2 (enmiendas a NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.

La administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmienda a las normas.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Cambios Contables

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

(3) Hechos Relevantes

Durante el período transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero los siguientes hechos esenciales:

1. A contar del día 16 de enero de 2020, el señor Ernesto Trincado Rozas ha dejado de desempeñar el cargo de Gerente General de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

Asimismo informamos al señor Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero que el Directorio de la sociedad, en sesión extraordinaria celebrada el día 15 de enero de 2020, acordó designar en el cargo de Gerente General de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. al señor Jaime Cruzat Suazo, quien desde el año 2011 se ha desempeñado en forma destacada como Gerente Corporativo de Riesgo de nuestra Matriz CCAF Los Héroes y quien además cuenta con una importante trayectoria en el sector bancario.

2. El señor Cristián Cáceres Verde, quien se desempeñaba como Gerente de Riesgos de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. ha dejado de pertenecer a la sociedad a contar del día 29 de mayo de 2020.

En tanto se define el reemplazante del señor Cáceres Verde, hecho que será oportunamente informado a esa Comisión para el Mercado Financiero, las labores y responsabilidades asociadas al cargo serán asumidas por el Gerente General de la sociedad.

3. El señor Ricardo Alonso Orrego Mora, quién hasta la fecha se desempeñaba como Gerente de Operaciones de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., ha dejado de pertenecer a la sociedad a contar del día de hoy 30 de noviembre de 2020.

Asimismo, informamos al señor Presidente que a contar del día 1° de diciembre de 2020, el señor José Pedro Urresti Wong C.I. 13.657.166-4, asumirá como Sub Gerente de Operaciones de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., cargo dependiente del Gerente General de la sociedad, quien tendrá la responsabilidad de liderar dicha área.

4. Mediante carta de fecha 24 de diciembre 2020, recibida por esta sociedad el día de hoy, nuestro proveedor Nexus S.A. nos ha notificado de su decisión de poner término al contrato de prestación de servicios asociados a la autorización y procesamiento de transacciones realizadas con tarjetas de pago con provisión de fondos.

Conforme lo señalado por Nexus S.A. en la aludida comunicación y las estipulaciones del contrato vigente entre las partes, el término del contrato suscrito entre estas sociedades tendrá lugar dentro del plazo de 18 meses a contar del 1° de enero 2021, período dentro del cual Nexus S.A. continuará prestando a esta sociedad íntegramente los servicios contratados.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

- (3)

Hechos Relevantes, (continuación)

A partir de esa fecha, Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. evaluará la mejor opción para reemplazar al aludido proveedor, materia que informaremos oportunamente a esa Comisión para el Mercado Financiero.
- (4)

Segmentos de Negocios

El negocio de la Sociedad es la emisión de tarjetas de pago con provisión de fondos y para efectos de la aplicación de la NIIF 8, no existe segmentación operativa. Los ingresos de explotación corresponden en su totalidad al negocio de la Sociedad y en consecuencia es posible identificar una única unidad generadora de efectivo.
- (5)

Efectivo y equivalente de efectivo

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Sociedad mantiene saldos en cuentas corrientes por MMS\$10.763 (incluye reserva de liquidez por MMS\$1.435) y MMS\$1.813, respectivamente.
- (6)

Contratos de derivados financieros y coberturas contables

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene contratos derivados de inversión ni cobertura contable.
- (7)

Instrumentos para Negociación

a) Al 31 de diciembre de 2020 la Sociedad no tiene instrumentos de negociación para informar.

b) Al 31 de diciembre de 2019 la reserva de liquidez estaba compuesta por un depósito a plazo de MMS\$300.

31.12.2019									
Fecha de Colocación	RUT	Entidad	Tipo	Mon	Capital	Moneda de Origen	Tasa	Fecha Vencimiento	Capital
						MMS	Periodo %		Local
									MMS
06-12-2019	97.004.000-5	Banco Chile	DAP	Pesos	300		0,15%	07-01-2020	300
									0
									300
Total					300				300
- (8)

Instrumentos de Inversión disponibles para la venta y mantenidos hasta el vencimiento

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene instrumentos de inversión disponibles para la venta y mantenidos hasta el vencimiento.
- (9)

Créditos y cuentas por cobrar a tarjetahabientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene créditos y cuentas por cobrar a tarjetahabientes que informar.

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(10) Cuentas por cobrar

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 los saldos que se mantienen son los siguientes:

Concepto	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS
Cuenta por cobrar servicio de ventas	68	-
Depósitos efectuados por tarjetahabientes en sucursales de CCAF Los Héroes.	124	-
	192	-

(11) Cuentas por cobrar y pagar a entidades relacionadas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los saldos que se mantienen por estos conceptos son:

a) Documentos y cuentas por cobrar			31.12.2020	31.12.2019
Sociedad	RUT	Descripción de la transacción	MMS	MMS
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Servicio de pagos de pensiones	310	-
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Remuneraciones y vacaciones del personal traspasado desde Los Héroes a la Emisora	46	64
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Anticipo de fondos para giros efectuados por los tarjetahabientes en sucursales de LH	200	-
Totales			556	64

b) Documentos y cuentas por pagar			31.12.2020	31.12.2019
Sociedad	RUT	Descripción de la transacción	MMS	MMS
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Servicio de administración	110	-
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Cuentas del personal	1	16
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Convenios de servicios y otros	5	-
Totales			116	16

(12) Inversiones en sociedades

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene inversiones en sociedades.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(13) Intangibles

a) La composición de los activos intangibles al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	31.12.2020			31.12.2019		
	Activo Intangible bruto MMS	Amortización acumulada MMS	Activo Intangible neto MMS	Activo Intangible bruto MMS	Amortización acumulada MMS	Activo Intangible neto MMS
Licencias, implementación red nacional e internacional	33	(16)	17	40	(1)	39
Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago	412	(144)	268	412	(11)	401
Totales	445	(160)	285	452	(12)	440

b) Los movimientos de los activos intangibles son los siguientes:

Al 31.12.2020			
Movimientos	Licencias, implementación red nacional e internacional	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago	Total
	MMS	MMS	MMS
Saldo al 01.01.2020		39	401
Adiciones		-	-
Otros incrementos (disminuciones)		(7)	(7)
Sub Total		32	401
Amortización del periodo		(15)	(133)
Saldo al 31.12.2020		17	268

Al 31.12.2019			
Movimientos	Licencias, implementación red nacional e internacional	Desarrollo de proyecto Tarjeta Prepago	Total
	MMS	MMS	MMS
Saldo al 01.01.2019		-	237
Adiciones		53	209
Otros incrementos (disminuciones)		(13)	(34)
Sub Total		40	412
Amortización del periodo		(1)	(11)
Saldo al 31.12.2019		39	401

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(14) Activo fijo

a) Esta es la composición de los activos fijos al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

Concepto	31.12.2020			31.12.2019		
	PPE Bruto	Depreciación acumulada	PPE Neto	PPE Bruto	Depreciación acumulada	PPE Neto
	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS
Equipos	33	(7)	26	30	(3)	27
Otros activos fijos	1	-	1	-	-	-
Totales	34	(7)	27	30	(3)	27

b) Movimientos

Los movimientos del activo fijo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

31.12.2020			
Movimientos	Equipos	Otros Activos Fijos, Neto	Total
	MMS	MMS	MMS
Saldo al 01.01.2020	27	-	27
Adiciones	3	1	4
Retiros	-	-	-
Depreciación	(4)	-	(4)
Incremento por revaluación	-	-	-
Saldo al 31.12.2020	26	1	27

31.12.2019			
Movimientos	Equipos	Otros Activos Fijos, Neto	Total
	MMS	MMS	MMS
Saldo al 01.01.2019	-	-	-
Adiciones	30	-	30
Retiros	-	-	-
Depreciación	(3)	-	(3)
Incremento por revaluación	-	-	-
Saldo al 31.12.2019	27	-	27

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.				
Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019				
(15) Impuestos				
(a) Impuesto a la renta				
Al 31 de diciembre de 2020 la Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A. no ha reconocido provisión de impuesto de primera categoría, debido a que sus operaciones han generado pérdidas tributarias ascendentes a MMS\$(4.204). Al 31 de diciembre 2019 las pérdidas tributarias fueron MMS\$(1.484).				
(b) Impuestos diferidos				
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los saldos acumulados de las diferencias temporarias originaron activos netos por impuestos diferidos ascendentes a MMS\$1.169 y MMS\$412, respectivamente. El detalle es el siguiente:				
Conceptos	31.12.2020		31.12.2019	
	Activos MMS	Pasivos MMS	Activos MMS	Pasivos MMS
Provisión vacaciones	5	-	5	-
Pérdidas tributarias	1.135	-	401	-
Otros	29	-	6	-
Activos netos por impuesto diferido	1.169	-	412	-
Al 31 de diciembre 2020 y 2019 la Sociedad ha reconocido en resultados por concepto de impuesto diferido MMS\$757 y MMS\$412 respectivamente.				
(c) Pagos provisionales mensuales				
Al 31 de diciembre 2020 la Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A. registra un saldo equivalente a MMS\$1 calculados sobre las ventas efectuadas en el período.				
(16) Otros activos				
La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:				
Concepto	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS		
Garantía Mastercard para el funcionamiento tarjeta prepago	142	149		
Garantía Redbanc para funcionamiento tarjeta prepago	-	35		
Tarjetas prepago con chip y de coordenadas	145	45		
Iva crédito fiscal por recuperar	176	46		
Otros deudores varios	43	-		
Total	506	275		

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(17) Obligaciones por cuentas de provisión de fondos para tarjetas de pago

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Sociedad Emisora de Tarjeta Los Héroes S.A. registra obligaciones en cuentas de tarjetas nominativas ascendentes a MMS\$8.980 y MMS\$3, respectivamente.

(18) Cuentas por pagar

La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS
Provisión Gastos según Contrato	356	98
Honorarios por pagar	13	1
Facturas por pagar proveedores	331	140
Banco compensador	92	-
Giros efectuados por tarjetahabientes en sucursales de CCAF Los Héroes	139	-
Otras cuentas por pagar	7	1
Totales	938	240

(19) Obligaciones con bancos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene obligaciones bancarias.

(20) Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones.

(21) Provisiones por contingencias

a) La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS
Provisión de vacaciones	97	81
Provisión Bono Gestión	19	168
Totales	116	249

b) Los movimientos de provisiones al 31 de diciembre 2020 y 2019 son los siguientes:

Concepto	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS
Saldo inicial	249	-
Provisión constituida en el período	100	81
Aplicación de provisión	(233)	168
Totales	116	249

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(22) Provisiones por riesgo de crédito

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no mantiene provisiones por riesgo de crédito.

(23) Otros Pasivos

La composición al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Concepto	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS
Obligaciones previsionales	15	11
Impuestos por pagar	32	26
Ingresos percibidos por adelantado (1)	442	-
Otras retenciones	1	1
Totales	490	38

(1) Corresponde a ingresos por incentivos entregados por Mastercard, el reconocimiento de estos ingresos está sujeto al cumplimiento de metas de ventas.

(24) Patrimonio

a) Al 31 de diciembre de 2020 la Sociedad presenta un capital autorizado de MMS\$5.872 compuesto por 67.494 acciones que se encuentran suscritas y pagadas. Las pérdidas acumuladas ascienden a MMS(1.084), mientras que las pérdidas del ejercicio ascienden a MMS(1.929).

b) Movimientos de patrimonial

	31.12.2020 MMS	31.12.2019 MMS
Saldo Inicial	2.785	807
Ganancias (pérdidas) acumuladas	-	-
Acciones suscritas y pagadas	2.003	3.001
Acciones suscritas y no pagadas	-	(2)
Utilidad (pérdida) del ejercicio	(1.929)	(1.021)
Totales	2.859	2.785

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.				
Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019				
(24) Patrimonio, (continuación)				
c) La distribución de accionistas es la siguiente:				
Nombre Accionista	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Suscritas y no pagadas	Total	% de participación
			MMS	
CCAF Los Héroes	67.448	-	5.868	99,9%
Los Héroes SpA	46	-	4	0,1%
Total	67.494	-	5.872	100,0%
d) Políticas de dividendos				
De acuerdo a la Escritura de Constitución de la Sociedad, si tuviere pérdidas acumuladas, las utilidades del ejercicio serán destinadas primeramente a absorberlas. Si hubiere pérdida en el ejercicio, ella será absorbida con las utilidades retenidas de ejercicios anteriores, si las hubiere. Una vez resueltas las situaciones anteriores, la junta de accionistas determinará el porcentaje de las utilidades líquidas a repartir como dividendo en dinero entre sus accionistas inscritos en el Registro de Accionistas al quinto día hábil anterior a la fecha establecida para el pago de los dividendos. Salvo acuerdo diferente adoptado en la junta respectiva, por la unanimidad de las acciones emitidas con derecho a voto, el total de los dividendos en dinero no podrá ser inferior al 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio.				
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad presenta pérdidas financieras, por lo que no se ha constituido provisión por dividendo a distribuir.				
(25) Ingreso neto por intereses y reajustes				
a) Ingresos por intereses y reajustes				
			31.12.2020	31.12.2019
			MMS	MMS
Intereses inversiones Financieras con recursos propios			1	4
Total			1	4
b) Gastos por intereses y reajustes				
Al 31 de diciembre de 2020 y de 2019 no existen gastos por este concepto.				

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.		
Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019		
(26) Ingreso neto por comisiones y servicios		
a) Ingresos por comisiones y servicios		
	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Comisiones por uso de la tarjeta de prepago	191	-
Ingreso por pago de pensiones	711	-
Total	902	-
b) Gastos por comisiones y servicios		
Al 31 de diciembre de 2020 y de 2019 no existen gastos por este concepto.		
(27) Resultado neto de operaciones financieras		
	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Ingresos renta de valores corto plazo	2	-
Resultado neto de cambio monedas extranjeras	11	29
Total	13	29
(28) Provisiones por riesgo de crédito neto		
Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no efectúa provisiones por riesgo de crédito, por no corresponder a una actividad de su giro exclusivo.		
(29) Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados		
La composición es la siguiente:		
	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Sueldos	(820)	(510)
Beneficios	(6)	(191)
Indemnizaciones	(32)	-
Leyes sociales	(26)	(13)
Gratificaciones	(123)	(84)
Total	(1.007)	(798)

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(30) Gastos de administración

La composición es la siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Servicios externos (1)	(1.877)	(310)
Patentes municipales	(8)	(7)
Desarrollo de proyectos	(74)	(6)
Gastos bancarios	(14)	(4)
Mantenimiento de Sistema	-	(1)
Asesorías Profesionales	(66)	(62)
Publicidad	(54)	(79)
Multas aplicadas	(2)	-
Impresiones de plásticos tarjetas	(55)	(7)
Arriendo comunicaciones línea 800	(99)	(5)
Otros gastos	(7)	(7)
	(2.256)	(488)
Gastos del Directorio		
Gastos honorarios directores	(192)	(165)
Total	(2.448)	(653)

(1) Estos servicios corresponden principalmente Bco. Internacional, Mastercard, PTS Solutions, Nexus, Redbanc, Los Héroes CCAF, entre otros.

(31) Depreciaciones, amortizaciones y deterioros

La composición es la siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Activo fijo	(4)	(3)
Intangible	(148)	(12)
Total	(152)	(15)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(32) Otros ingresos y gastos operacionales

a) Otros ingresos operacionales

	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Devolución de gastos Mastercard	34	-
Incentivo Mastercard	281	-
Otros ingresos	9	-
Total	324	-

b) Otros gastos operacionales

	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Consumo (emisión) de tarjetas de prepago y coordinadas	(162)	-
Otros gastos operacionales	(157)	-
Total	(319)	-

(33) Operaciones de arrendamiento

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene operaciones por este concepto para informar.

(34) Efecto en resultados de operaciones con parte relacionadas

a) A 31 de diciembre de 2020 y 2019 los estados financieros de la Sociedad registran las siguientes transacciones por cobrar y pagar con empresas relacionadas:

Transacciones por cobrar					
Rut	Entidad	Plazo	Condiciones	31.12.2020	31.12.2019
				MMS	MMS
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	60 días	30 días	556	64

Transacciones por pagar					
Rut	Entidad	Plazo	Condiciones	31.12.2020	31.12.2019
				MMS	MMS
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	60 días	30 días	116	16

b) En otros activos y pasivos con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen transacciones.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(34) Efecto en resultados de operaciones con parte relacionadas (continuación)

c) A 31 de diciembre de 2020 y 2019 los estados financieros de la Sociedad registran las siguientes transacciones con efectos en resultados:

RUT	Entidad	Descripción de la Transacción	31.12.2020		31.12.2019	
			Monto	Efectos en Rdo. (Cargo)/Abono	Monto	Efectos en Rdo. (Cargo)/Abono
			MMS	MMS	MMS	MMS
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Servicios de administración	221	(221)	-	-
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Pago de pensiones	710	710	-	-

d) Con fecha 1 de febrero de 2019 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. suscribió un contrato marco de prestación de servicios con los Héroes CCAF, el cual tiene por objeto la prestación de uno o más servicios por parte de Los Héroes a la Emisora. Dichos servicios tienen relación con arriendo y mantenimiento de oficinas, soporte en las áreas de Personas, Servicios Tecnológicos, apoyo Legal, Finanzas y servicios contables. Los criterios de asignación fueron entregados por profesionales expertos independientes. Los precios de estos se determinaron a valor de mercado.

Con fecha 1 de junio de 2020 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. suscribió un acuerdo con Los Héroes CCAF, el cual tiene por objeto abonar las pensiones (y otros beneficios sociales) que deban pagar por cuenta de diferentes instituciones previsionales, en las cuentas de prepago de aquellos beneficiarios que la respectiva institución previsional indique.

e) A continuación, se detallan las dietas de los directores y otros gastos del directorio, y remuneraciones devengadas del personal clave de la administración.

	31.12.2020	31.12.2019
	MMS	MMS
Dietas del Directorio	62	54
Otros gastos del Directorio	131	111
Remuneraciones del personal clave (*)	924	471
Total	1.117	636

(*) La variación se explica por un aumento en la estructura de la organización y pago de bono de gestión, el cual no se ve reflejado en el 2019.

f) Al 31 de diciembre de 2020 la composición del personal clave de la Sociedad es la siguiente:

Cargo	Nº de ejecutivos
Directores	5
Gerentes	2
Subgerentes	3
Oficial de seguridad	1
Oficial de cumplimiento	1

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(35) Contingencias y compromisos

a) Boletas de garantías

Al 31 de diciembre de 2020 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. mantiene una boleta de garantía a favor, emitida por la empresa Multicaja S.A. para el fiel cumplimiento del contrato y obligaciones laborales y previsionales del contrato por un monto de UF200.

b) Juicios y demandas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen juicios que afecten a Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

(36) Valor razonable de activos y pasivos financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 en la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. los activos y pasivos financieros están valorizados a valor histórico.

(37) Administración de Riesgos

La Administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. 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 gobierno y el Modelo de Gestión de Riesgo están diseñados para proteger la reputación y el desempeño de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. Estos procesos de gobierno incluyen:

- Políticas y aprobaciones: Las políticas y los lineamientos de gestión de riesgos que entregan, son aprobadas por el Directorio, y las decisiones efectuadas cotidianamente por los colaboradores de todos los niveles, están alineadas con los objetivos de gestión de riesgo de la Organización.
- Mitigación y escalamiento: identificación, medición, gestión y comunicación de riesgos.
- Definición de estructura de financiamiento que asegure niveles de liquidez adecuados y calce en los vencimientos de activos y pasivos, y en cumplimiento de la normativa vigente.
- Informes y evaluación: evaluación continua del desempeño y cumplimiento con los niveles de aceptación de riesgo.
- Capacitación y toma de conciencia: aseguramiento que la responsabilidad está bien comunicada y es entendida por todos los colaboradores.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acercas de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(37) Administración de Riesgos, (continuación)

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

- Directorio
- Comité de Riesgo
- Comité de Auditoría
- Comité Ejecutivo de Riesgo
- Gerencia de Riesgo

En esta estructura, el Directorio es quien tiene la responsabilidad por la adecuada administración del riesgo, 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. Adicionalmente, este comité también vela por los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

El Comité Ejecutivo de Riesgo es una instancia de la Administración en que se revisan aspectos relacionados al análisis de riesgo del negocio de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

El área 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 financiero (liquidez, mercado, solvencia), estratégico y riesgo operacional.

La Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. administra sus riesgos de acuerdo con lo establecido regulatoriamente por la Comisión para el Mercado Financiero. También ha adoptado buenas prácticas y estándares internacionales de gestión de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad de Negocio. Adicionalmente, se ha adoptado algunos aspectos atinentes de los requerimientos del Comité de Basilea en materia de gestión de Riesgo Operacional, que entrega un marco robusto de gestión a través de tres líneas de defensa.

Las políticas para la gestión de riesgo son aprobadas y revisadas periódicamente 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 mitigar los riesgos a los que está expuesta la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(37) Administración de Riesgos, (continuación)

Estos límites permiten monitorear y controlar (i) la administración de liquidez que obligan a la mantención de fondos de reserva, disponibilidad de financiamiento y calce de ingresos-egresos; (ii) el riesgo de mercado, a través de controles asociados a las exposiciones que se registra en moneda extranjera; y (iii) el riesgo de solvencia, a partir de los límites normativos de requerimientos de capital.

La Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., en sus actividades, está expuesta a diversos riesgos los cuales se pueden dividir en Riesgos Financieros y Riesgos No Financieros.

Riesgos Financieros

El Riesgo Financiero es la probabilidad de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización, ya sea por movimientos adversos en las variables de mercado (Riesgo de Mercado) o por problemas para cumplir a tiempo con las obligaciones (Riesgo de Liquidez) o por problemas financieros estructurales que no permiten seguir con el negocio y/o cumplir con las obligaciones de largo plazo (Riesgo de Solvencia). Adicionalmente, se considera el riesgo de contraparte de las inversiones financieras.

i) Riesgo de liquidez

Es el riesgo de no cumplir las obligaciones financieras contractuales o contingentes 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.

El Riesgo de Liquidez se puede separar en dos tipos:

• Riesgo de liquidez de financiamiento

Se refiere a la probabilidad que la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o al 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 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. tiene por objetivo gestionar de forma eficiente el uso de recursos financieros, tanto los propios como los de los Tarjetahabientes, de manera tal que pueda cumplir siempre con las obligaciones financieras y honrar el pago de las transacciones realizadas por los Tarjetahabientes.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	<div>SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.</div> <div>Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019</div>
(37)	<div>Administración de Riesgos, (continuación)</div> <div>Riesgos Financieros, continuación</div> <div>La administración y seguimiento de liquidez se realiza de acuerdo con lo establecido por la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. en su Política de Gestión de Riesgo Financiero y en su Manual de Gestión Financiera. Adicionalmente, como parte de la gestión de Liquidez y cumplimiento normativo, la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. mantiene en todo momento una Reserva de Liquidez, para lo cual se ha establecido un indicador normativo que se monitorea mensualmente. La medición del riesgo de liquidez se realiza de acuerdo con la normativa vigente según la siguiente fórmula: Reserva de Liquidez = Máx [0,1 x Cm; ALp - Pp - Frp]</div> <div>Donde: Cm = Requerimiento mínimo patrimonial ALp = Activos líquidos mantenidos de acuerdo al numeral 7 del Título IV del subcapítulo III.J.1.3 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central, es decir, los recursos que se mantengan en promedio de los últimos 3 meses, en las Cuentas con Provisión de Fondos, CPF. Pp = Pagos efectuados en promedio de los últimos 3 meses con cargo a esos activos líquidos. Frp = Fondos restituidos a los titulares de la CPF, en promedio de los últimos 3 meses.</div> <div>i) Riesgo de liquidez, continuación</div> <div>Al 31 de diciembre de 2020, la Reserva de Liquidez mínima exigida por el regulador corresponde al 10% del Patrimonio mínimo exigido, es decir, MMS73. No obstante, la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. mantiene una reserva de liquidez de MMS 1.435 reflejada en su contabilidad y que corresponde al saldo de la cuenta corriente definida para la mantención de dicha reserva.</div> <div>ii) Riesgo de mercado</div> <div>Es 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 la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., la exposición a este tipo de riesgo está dada principalmente por:<ul style="list-style-type: none">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. De acuerdo al bajo volumen de las operaciones de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. sujetas a tasa de interés, este riesgo no es relevante.</div>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

i) **Riesgo de mercado, continuación**

- *Riesgo de Reajustabilidad:* corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento u otro índice de reajustabilidad ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo. De acuerdo al bajo volumen de las operaciones de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. indexado a algún indicador de inflación, este riesgo no es relevante.
- *Riesgo de Tipo de Cambio (o cambiario):* corresponde a las pérdidas potenciales que se generan por la variación en los tipos de cambio de las monedas en que se transan las operaciones de los tarjetahabientes en el mercado internacional presencial o en el e-commerce. Al 31 de diciembre de 2020, los volúmenes de transacciones en moneda extranjera aún no son relevantes, por lo que el riesgo de mercado por tipo de cambio (monedas) tampoco es significativo, y consecuentemente, no se ha requerido gestión de coberturas.

iii) **Riesgo de Solvencia**

Requerimientos de capital

De acuerdo con lo instruido por la Comisión para el Mercado Financiero, las Emisoras No Bancarias que operan Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, deben mantener un capital mínimo según lo establecido en el siguiente algoritmo:

Capital = MAX [25.000 UF; (0,01PNR + 0,08 RPILP + 0,03 RPICP)]

(37) **Administración de Riesgos, (continuación)**

Riesgos Financieros, continuación

iii) **Riesgo de Solvencia, continuación**

Donde:

PNR: Corresponde a los pagos anuales efectuados a entidades afiliadas no relacionadas, considerando el promedio de los últimos tres años o la cantidad inferior de años contados desde el inicio de actividades del Emisor, en su caso. Para efectos de determinar el PNR promedio de los últimos tres años, se considerará cada año en base a trimestres móviles.

RPILP: Considera el monto de los recursos provisionados que se mantengan invertidos por el Emisor en instrumentos autorizados de largo plazo, esto es, aquellos que hayan sido emitidos por un plazo superior a un año.

RPICP: Considera del monto de los recursos provisionados que se mantengan invertidos por el Emisor en instrumentos autorizados de corto plazo, esto es, aquellos que hayan sido emitidos por un plazo de hasta un año.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(37) Administración de Riesgos, (continuación)

Al 31 de diciembre de 2020, el requerimiento de capital mínimo del regulador corresponde a UF 25.000 equivalentes a MMS 727, que se comparan favorablemente y con holgura con los MMS 2.859 que la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. mantiene como Patrimonio Neto.

Riesgos no Financieros

Los riesgos no financieros corresponden a la agrupación de todos los riesgos distintos a los de crédito (que por la definición del producto, cuenta de pago con provisión de fondos, este riesgo no está presente) y los financieros descritos anteriormente. En consecuencia, los riesgos no financieros son los siguientes:

Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de que se materialice un acontecimiento (o también llamado evento), que pueda impactar en el logro de los objetivos del negocio, el adecuado resguardo del patrimonio o de la reputación de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

El Riesgo Operacional se define más específicamente por aquellos factores que lo originan:

- ✓ Procesos Internos
- ✓ Personas
- ✓ Tecnologías de la información
- ✓ Eventos Externos

Estos factores de riesgo operacional abarcan todos los aspectos relativos a la ejecución de los planes de negocio y procesos, sean éstos desarrollados internamente o se encuentren tercerizados.

Con el propósito de apoyar el logro de los objetivos definidos para los procesos de la Emisora, mejorando y fortaleciendo la calidad, continuidad, seguridad de la información y ciberseguridad, la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. ha implementado un Modelo de Gestión de Riesgo Operacional que funciona a través de los siguientes pilares de trabajo:

- Gestión de Riesgo Operacional en los procesos de negocio.
- Gestión del Riesgo Operacional basado en tres líneas de defensa.
- Gestión de la Continuidad del Negocio.
- Gestión de la Ciberseguridad, de la Seguridad de la Información y de los riesgos tecnológicos.
- Monitoreo y control de los 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 los clientes tarjetahabientes un servicio de calidad y cumplir con los requerimientos que establece la Comisión para el Mercado Financiero.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	<p>SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.</p> <p>Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019</p>
(37)	<p>Administración de Riesgos, (continuación)</p> <p>Riesgos no Financieros, continuación</p> <p>Riesgo operacional, continuación</p> <p>Por lo anterior, la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. 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.</p> <p>Para el monitoreo y revisión de riesgos, la Administración de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. realiza permanentemente análisis preventivos del riesgo operacional, genera reporting de los principales eventos de riesgo operacional, cuenta con un Panel de Indicadores de Riesgo y genera el proceso de revisión del Riesgo Operacional que desarrollan los dueños de procesos. Todas estas materias, son presentadas periódicamente en el Comité de Riesgo del Directorio, en el cual participan Directores y la alta Administración.</p> <p>El Modelo de Gestión de Riesgo de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. incluye de manera especial la gestión de la Continuidad de Negocio, para lo cual mantiene un Sistema de Gestión que permite detectar y gestionar incidentes que puedan interrumpir el normal funcionamiento de los procesos de negocio, considerando que la Cuenta de Prepago es un producto que opera en línea y cuyos tarjetahabientes requieren atención 24x7.</p> <p>En ese contexto, se ha establecido una Política, un Plan de Recuperación de Desastres y Planes de Continuidad, para asegurar la operatividad de los sistemas y procesos críticos de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., permitiendo responder de forma eficiente y oportuna a las necesidades de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. en escenarios de contingencia.</p> <p>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 y evaluación de sus riesgos.</p> <p>Riesgo estratégico</p> <p>Es el riesgo asociado a la capacidad de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. de cumplir sus objetivos de negocio, los que se pueden ver afectados por:</p> <div><div>i.</div><div>Decisiones de negocio erradas</div></div> <div><div>ii.</div><div>Planes de negocio ineficaces o inadecuados</div></div> <div><div>iii.</div><div>Nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo</div></div> <div><div>iv.</div><div>Ciclos de negocio, ciclos económicos, preferencias de clientes, ambiente legal y regulatorio</div></div> <div><div>v.</div><div>Obsolescencia de productos y/o propuestas de valor</div></div> <div><div>vi.</div><div>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</div></div> <div><div>vii.</div><div>Otros riesgos intrínsecos a la toma de decisiones de negocio.</div></div>

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(37) Administración de Riesgos, (continuación)

Los focos contingentes de riesgo son gestionados por la Alta Administración, y son reportados periódicamente en el Comité de Riesgo y Directorio.

Potencial impacto de los riesgos en la reputación

El riesgo con impacto sobre la reputación es reconocido como el impacto y/o resultado negativo que puede tener lugar en la reputación de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., producto de la materialización de otros tipos de riesgos. Es decir, corresponde a la posibilidad que se menoscabe la reputación institucional y por lo tanto el valor de ésta.

Dada la transversalidad del riesgo sobre la reputación y teniendo en cuenta que por lo general es consecuencia de la materialización de otros tipos de riesgos, la Administración realiza un seguimiento permanente sobre los riesgos que gestiona.

Efectos Covid-19

Prepago Los Héroes, como la mayoría de las empresas, tuvo que adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y reenfocar sus esfuerzos, dada la pandemia y las exigencias impuestas por la autoridad, lo que significó cambios en la forma de trabajo, ejecución de proyectos especiales y focalización en la entrega del producto a los segmentos más impactados por la pandemia, entregando la posibilidad de que los Pensionados cambiaran el pago presencial de sus beneficios, por pago electrónico en una cuenta Prepago Los Héroes, siendo un aporte real al cuidado de los adultos mayores, que hasta antes de la pandemia estaban recibiendo los beneficios que entrega IPS de manera presencial.

Es así como, durante abril y mayo, en un esfuerzo conjunto con CCAF Los Héroes, se dispone de una cuenta prepago para que los pensionados puedan recibir sus pensiones, lo que benefició a más de 70 mil pensionados, que a contar del 30 de abril pudieron comenzar a recibir sus pensiones directamente en su cuenta, permitiéndoles de este modo, hacer uso de su dinero sin tener necesariamente que acudir a una sucursal para realizar retiros de efectivo y poder pagar directamente con su tarjeta, transferir fondos a otras cuentas o girar en cajeros automáticos cercanos a su hogar. Al cierre de diciembre, se han abonado más de 600.000 pensiones y/o beneficios sociales.

Prepago Los Héroes ha trabajado durante todo el año para mejorar su producto y seguir aportando a la inclusión financiera en Chile, lo que se traduce en un producto completo, seguro, confiable y simple que permite apoyar las acciones y esfuerzos de reducir la movilidad de las personas incluyendo financieramente en lo transaccional, especialmente en la tercera edad, foco de atención de las restricciones sanitarias.

Pese al complejo escenario que ha vivido el país, producto de la pandemia, Prepago Los Héroes, ha logrado mantener la operación del producto sin impacto de servicio para los clientes.

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



SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS LOS HEROES S.A.

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(38) Hechos Posteriores

Desde el 1 de enero de 2021 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de estos.

Los firmantes toman conocimiento y se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe referido al 31 de diciembre 2020 y 2019, compuesto por:

Estados de Situación Financiera
Estados de Resultados Integrales
Estados de Flujos de Efectivo
Estados de Cambio en el Patrimonio
Notas explicativas a los Estados Financieros

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Alfredo Kunze Schütze	Presidente	6.786.991-5	<div>ALFREDO WALTER KUNZE SCHUTZE</div> <div>Firmado digitalmente por ALFREDO WALTER KUNZE SCHUTZE Fecha: 2021.02.25 11:58:16 -03'00'</div>
Gastón Lewin Gómez	Director	6.362.516-7	<div>Gaston Lewin G.</div> <div>Firmado digitalmente por Gaston Lewin G. Fecha: 2021.02.25 08:30:47 -03'00'</div>
Luis Felipe Brahm García	Director	6.722.818-9	<div>luis felipe brahm garcia</div> <div>Firmado digitalmente por Luis Felipe Brahm Garcia Fecha: 2021.02.25 20:10:48 -03'00'</div>
Gustavo Favre Domínguez	Director	6.318.911-1	<div>Gustavo Alberto Favre Dominguez</div> <div>Firmado digitalmente por Gustavo Alberto Favre Dominguez Fecha: 2021.03.01 15:39:35 -03'00'</div>
Alejandro Muñoz Rojas	Director	12.423.769-6	<div>Alejandro Patricio Muñoz Rojas</div> <div>Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Fecha: 2021.02.24 17:57:46 -03'00'</div>
Jaime Cruzat Suazo	Gerente General	7.893.832-3	<div>Jaime Cruzat Suazo</div> <div>Firmado digitalmente por Jaime Cruzat Suazo Fecha: 2021.02.24 19:08:38 -03'00'</div>
Maritza Ensís Díaz	Contador Subgerente Control Financiero	12.499.809-3	<div>Maritza Ensís Díaz</div> <div>Firmado digitalmente por Maritza Ensís Díaz Fecha: 2021.02.24 14:16:23 -03'00'</div>

Fecha: 24 de febrero de 2021

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA

Estados financieros por los años terminados
al 31 de diciembre de 2020 y 2019
e informe del auditor independiente



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores Accionistas y Directores de
Los Héroes SpA

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Los Héroes SpA, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados 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.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros 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 a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros 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. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, 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 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.

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

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

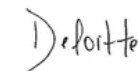
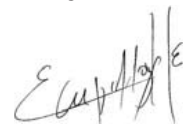
Estados
Financieros

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Los Héroes SpA, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Énfasis en unos asuntos

Como se indica en Nota 2b) a los estados financieros, al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad presenta pérdidas acumuladas. Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Sociedad cuenta con un respaldo financiero de sus accionistas y de su matriz.

Febrero 25, 2021
Santiago, ChileEsteban Campillay Espinoza
Socio

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA

Estados Financieros por los años terminados al
31 de diciembre de 2020 y 2019 e informe del
auditor independiente

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



LOS HEROES SPA

CONTENIDO

- Estados de Situación Financiera
- Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estados de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

M\$: Cifras expresadas en miles de pesos chilenos
UF : Cifras expresadas en unidades de fomento

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros



LOS HEROES SPA
Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Activos	Notas	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Activos corrientes:			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	4	6.549	15.000
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	5a	-	-
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		6.549	15.000
Total activos corrientes		6.549	15.000
Activos no corrientes:			
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	6	2.906	2.833
Total activos no corrientes		2.906	2.833
Total activos		9.455	17.833

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros



LOS HEROES SPA
Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Pasivos y Patrimonio	Notas	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	7	1.890	2.248
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corriente	5b	-	4.008
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta			
		1.890	6.256
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta			
		-	-
Total pasivos corrientes		1.890	6.256
Total pasivos		1.890	6.256
Patrimonio:			
Capital pagado	8	15.000	15.000
Resultados acumulados		(7.435)	(3.423)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		7.565	11.577
Total patrimonio		7.565	11.577
Total pasivos y patrimonio		9.455	17.833

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



LOS HEROES SPA			
Estados de Resultados Integrales por Naturaleza			
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019			
	Notas	01.01.2020	01.01.2019
		31.12.2020	31.12.2019
		M\$	M\$
Ganancia (pérdida)			
Otros ingresos por naturaleza		-	-
Otros gastos por naturaleza	9	(2.083)	(2.243)
Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	6	(1.929)	(1.021)
Resultados por unidades de reajuste		-	-
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable		-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		(4.012)	(3.264)
Gasto por impuesto a las ganancias		-	-
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		(4.012)	(3.264)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		(4.012)	(3.264)
Ganancia (pérdida) atribuible a			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		(4.012)	(3.264)
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (pérdida)		(4.012)	(3.264)
Resultado integral atribuible a			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		(4.012)	(3.264)
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		-	-
Total resultado integral		(4.012)	(3.264)

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

LOS HEROES SPA
Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Capital M\$	Aporte por enterar M\$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participaciones no controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo inicial período actual 01.01.2020	15.000	-	(3.423)	11.577	-	11.577
Incremento(disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re-expresado	15.000	-	(3.423)	11.577	-	11.577
Cambios en patrimonio						
Resultado integral						
Ganancia (pérdida)	-	-	(4.012)	(4.012)	-	(4.012)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	(4.012)	(4.012)	-	(4.012)
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	-	-	-	-	-	-
Saldo final del período actual 31.12.2020	15.000	-	(7.435)	7.565	-	7.565

Las notas adjuntas del 1 al 11 forman parte integral de estos estados financieros.

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros



LOS HEROES SPA
Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Capital M\$	Aporte por enterar M\$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Participaciones no controladoras M\$	Patrimonio Total M\$
Saldo inicial período anterior 01.01.2019	15.000	(15.000)	(96)	(96)	-	(96)
Incremento(disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial re-expresado	15.000	(15.000)	(96)	(96)	-	(96)
Cambios en patrimonio						
Resultado integral						
Ganancia (pérdida)	-	-	(3.264)	(3.264)	-	(3.264)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	(3.264)	(3.264)	-	(3.264)
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	-	15.000	(63)	14.937	-	14.937
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	15.000	-	(3.327)	11.673	-	11.673
Saldo final del período anterior 31.12.2019	15.000	-	(3.423)	11.577	-	11.577

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA			
Estados de Flujos de Efectivo			
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019			
	Notas	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:			
Clases de cobro por actividades de operación:			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		-	-
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		-	-
Cobros procedentes de contratos mantenidos con propósitos de intermediación o para negociar		-	-
Otros cobros por actividades de operación		-	-
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(2.533)	-
Pagos procedentes de contratos mantenidos para intermediación o para negociar		-	-
Otros pagos por actividades de la operación		-	-
Intereses pagados		-	-
Intereses recibidos		-	-
Impuesto a las ganancias reembolsados (pagados)		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
		(2.533)	-
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión:			
Compras de propiedades, planta y equipo		-	-
Compras de otros activos a largo plazo		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		(5.918)	-
		(5.918)	-
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación:			
Importes procedentes de aportes de capital		-	15.000
Total importes procedentes de préstamos		-	-
Pagos de préstamos		-	-
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
		-	15.000
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes 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		-	-
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		-	-
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo		(8.451)	15.000
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del ejercicio		15.000	15.000
	4	6.549	15.000

Las notas adjuntas del 1 al 11 forman parte integral de estos estados financieros.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	<div>LOS HEROES SPA</div> <div>Notas a los Estados Financieros</div> <div>al 31 de diciembre de 2020 y 2019</div>
(1)	<div>Entidad que Reporta</div> <div>Antecedentes de la Constitución y Objetivos de la Institución</div> <div>En conformidad con los estatutos del 25 de abril de 2018, se constituye la Sociedad por Acciones Los Héroes SpA, cuyo objetivo, según señala su acta de constitución es 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 artículo N°19, número 9 de la Ley N°18.833.</div>
(2)	<div>Principales Criterios Contables Utilizados</div> <div>(a) Período Contable</div> <div>Los estados financieros cubren los siguientes periodos:</div> <div>Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Estados de Cambios en el Patrimonio, Estados de Resultado Integrales por Naturaleza y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019.</div> <div>(b) Bases de Presentación</div> <div>Los estados financieros de Los Héroes SpA al 31 de diciembre de 2020 y 2019, han sido preparados de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).</div> <div>Al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad presenta pérdidas acumuladas por M\$ (7.435). Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Sociedad cuenta con el respaldo financiero de sus accionistas y de su matriz.</div> <div>Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de febrero de 2021.</div> <div>(c) Bases de Medición</div> <div>Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.</div>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA
Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(h) Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de la participación

En el reconocimiento inicial la inversión en una asociada o negocio conjunto se registra al costo, y el importe en libros se incrementa o disminuye para reconocer la parte del inversor en el resultado del periodo de la participada, después de la fecha de adquisición (ver detalle en Nota 6).

(i) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Al 31 de diciembre de 2020, Los Héroes SpA no ha reconocido provisión de impuesto de primera categoría ni impuestos diferidos, debido a que sus operaciones han generado pérdidas tributarias las cuales no se espera revertir en el futuro.

(j) Nuevos pronunciamientos contables

a) Las siguientes Enmiendas a NIIF han sido adoptadas en estos estados financieros

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
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 NIIF 7)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Concesiones de Arrendamientos Relacionadas a COVID-19 (enmiendas a NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de junio de 2020.

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

La aplicación de estas enmiendas no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA
Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, continuación

(j) Nuevos pronunciamientos contables, continuación

b) Normas y Enmiendas a NIIF 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 2023.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de pasivos como Corriente o No Corriente (enmiendas a NIC 1)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas IFRS, ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia – Fase 2 (enmiendas a NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16)	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.

La Administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmiendas a las normas.

(k) Uso de estimaciones y juicios

En la preparación de los estados financieros se han utilizado determinadas estimaciones realizadas por las respectivas entidades para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en los estados financieros. Estas estimaciones se refieren básicamente a:

- i) 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.
- ii) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	<div><div>LOS HEROES SPA</div><div>Notas a los Estados Financieros</div><div>al 31 de diciembre de 2020 y 2019</div></div>
(2)	<div>Principales Criterios Contables Utilizados, continuación</div>
(k)	<div>Uso de estimaciones y juicios, continuación</div>
iii)	<div>La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, la cual depende en última instancia de la capacidad de Los Héroes SpA para generar beneficios imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el período de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes. La determinación de la adecuada clasificación de las partidas tributarias depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por Los Héroes SpA, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos tributarios.</div>
	<div>Los rubros afectados por los juicios y estimaciones de la Administración son:</div>
	<div><div>- Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar</div><div>(Nota N°7)</div></div>
	<div><div>- Impuesto a las ganancias e impuestos diferidos</div><div>(Nota N°10)</div></div>
(3)	<div>Cambios Contables</div>
	<div>Durante los periodos cubiertos por estos estados financieros, no existen cambios contables.</div>
(4)	<div>Efectivo y Equivalente al Efectivo</div>
	<div>Los montos registrados en este rubro corresponden al saldo en la cuenta corriente del Banco de Chile por M\$6.549 y M\$15.000 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.</div>
(5)	<div>Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes</div>
a)	<div>Documentos y cuentas por cobrar</div>
	<div>Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no se registran documentos y cuentas por cobrar con Entidades Relacionadas.</div>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA						
Notas a los Estados Financieros						
al 31 de diciembre de 2020 y 2019						
(5) Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes, continuación						
b) Documentos y cuentas por pagar						
La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:						
Sociedad	Rut	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$	
Corporación de Educación Los Héroes	74.247.600-6	Administración Común	Compra de participación en Inv. Plaza Brasil S.A.	-	2	
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Administración Común	Préstamo para compra participación Emisora Tarjetas	-	1.914	
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Administración Común	Pago Patente I.M. Providencia	-	91	
Soc. Emisora Tarjetas Los Héroes	76.965.737-1	Administración Común	Suscripción acciones SETLH	-	2.001	
				-	4.008	

(6) Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación

El detalle de las inversiones contabilizadas bajo el método de la participación es la siguiente:

RUT	Sociedad	País de Origen	N° de Acciones	% Participación		Valor de Inversión		Resultados	
				31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	01.01.2020 31.12.2020	01.01.2019 31.12.2019
				%	%	M\$	M\$	M\$	M\$
76.965.737-1	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	Chile	68	0,10%	0,10%	2.904	2.831	(1.929)	(1.021)
96.778.060-K	Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	Chile	1	0,10%	0,10%	2	2	-	-
Total						2.906	2.833	(1.929)	(1.021)

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA

Notas a los Estados Financieros

al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(6)

Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación, continuación

La información al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de las Sociedades registradas por el método de la participación es la siguiente:

31.12.2020

RUT	Sociedad	Activos corrientes M\$	Activos no corrientes M\$	Pasivos corrientes M\$	Pasivos no corrientes M\$	Ingresos Ordinarios M\$	Gastos Ordinarios M\$	Resultado Neto M\$
76.965.737-1	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	11.875.966	1.623.221	10.197.548	442.189	1.996.825	(3.925.548)	(1.928.723)
96.778.060-K	Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	2.000	-	-	-	-	(7)	(7)

31.12.2019

RUT	Sociedad	Activos corrientes M\$	Activos no corrientes M\$	Pasivos corrientes M\$	Pasivos no corrientes M\$	Ingresos Ordinarios M\$	Gastos Ordinarios M\$	Resultado Neto M\$
76.965.737-1	Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.	3.331.350	-	4.352.523	-	33.118	(1.054.291)	(1.021.173)
96.778.060-K	Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.	2.007	-	2.007	-	-	-	-

Los movimientos de las inversiones durante los periodos del 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo Inicial	2.833	872
Adquisición de inversiones	2.002	3.045
Participación en ganancia (pérdida)	(1.929)	(1.021)
Otros incrementos (decrementos) (1)	-	(63)
Subtotal movimientos	73	1.961
Saldo final	2.906	2.833

(1)

Corresponde al reconocimiento del 0,1% del resultado 2018 de la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes e Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



LOS HEROES SPA			
Notas a los Estados Financieros			
al 31 de diciembre de 2020 y 2019			
(7)	Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar		
		31.12.2020	31.12.2019
	Concepto	M\$	M\$
	Acreeedores varios	-	96
	Provisiones según contrato	1.890	2.152
	Totales	1.890	2.248
(8)	Capital y Número de Acciones		
	Con fecha 4 de junio de 2019, Los Héroes CCAF enteró el aporte de capital ascendiente a M\$15.000 correspondiente a 150 acciones nominativas, sin valor nominal y todas de la misma serie.		
(9)	Otros gastos por naturaleza		
	La composición de este rubro es la siguiente:		
		01.01.2020	01.01.2019
		31.12.2020	31.12.2019
	Descripción de la transacción	M\$	M\$
	Auditoría EE.FF.	1.890	2.152
	Patente I. M. Providencia	170	90
	Multas e Intereses	23	1
	Totales	2.083	2.243
(10)	Impuestos a las ganancias e Impuestos diferidos		
	Al 31 de diciembre de 2020 no se ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener base imponible negativa.		
	Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las pérdidas tributarias son las siguientes:		
		31.12.2020	31.12.2019
	Sociedad	M\$	M\$
	Los Héroes SpA	5.407	3.006
	Totales	5.407	3.006
(11)	Hechos Posteriores		
	Desde el 1 de enero de 2021 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de Los Héroes SpA no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de estos.		
	Las notas adjuntas del 1 al 11 forman parte integral de estos estados financieros		

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



CORPORACION DE CULTURA, EXTENSION Y DESARROLLO LOS HEROES

Estados financieros por los años terminados
al 31 de diciembre de 2020 y 2019
e informe del auditor independiente



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros


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

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores Directores de
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y los correspondientes estados 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.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros 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 a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros 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. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, 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 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.

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

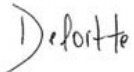
- 1. Somos Los Héroes
- 2. Gobierno Corporativo
- 3. Nuestro modelo
- 4. Valor social
- 5. Nuestra organización
- 6. Información financiera
- 7. Acerca de esta memoria
- 8. Estados Financieros

Opinión

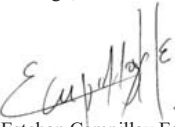
En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Énfasis en unos asuntos

Como se indica en Nota 2b) a los estados financieros, al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad presenta pérdidas acumuladas y del ejercicio. Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Corporación cuenta con un respaldo financiero de su matriz.



Febrero 25, 2021
Santiago, Chile



Esteban Campillay Espinoza
Socio



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



CORPORACIÓN DE CULTURA,
EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS
HÉROES

Estados financieros por los años terminados al 31
de diciembre de 2020 y 2019 e informe del
auditor independiente



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



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HÉROES

CONTENIDO

- Estados de Situación Financiera
- Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estados de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

M\$: Cifras expresadas en miles de pesos chilenos
UF : Cifras expresadas en unidades de fomento



1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Activos	Nota	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4	187.614	638.974
Otros activos financieros, corrientes	6	98.240	125.832
Otros activos no financieros, corrientes		1.412	2.292
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	5	223.591	938.712
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corriente	10	172.170	159.696
Inventarios	7	-	65
Activos por impuestos corrientes	8	-	-
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>683.027</u>	<u>1.865.571</u>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		<u>321</u>	<u>321</u>
Total Activos corrientes		<u>683.348</u>	<u>1.865.892</u>
Activos no corrientes			
Otros activos financieros, no corrientes		-	-
Propiedades, plantas y equipo (neto)	9	126.337	174.906
Activos por impuestos diferidos	16	-	-
Total Activos no corrientes		<u>126.337</u>	<u>174.906</u>
Total de Activos		<u><u>809.685</u></u>	<u><u>2.040.798</u></u>

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO LOS HÉROES

Estados de Situación Financiera
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Pasivos y patrimonio	Nota	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Pasivos corrientes			
Otros pasivos financieros, corrientes	11	-	27.892
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	12	438.335	1.040.637
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	10	11.169	120.887
Provisiones por beneficios a los empleados, corrientes	13	66.278	136.997
Otros pasivos no financieros, corrientes	14	41.862	64.095
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		557.644	1.390.508
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
Pasivos corrientes totales		557.644	1.390.508
Pasivos no corrientes			
Otros pasivos no financieros, no corrientes	15	34.740	42.388
Total de pasivos no corrientes		34.740	42.388
Total pasivos		592.384	1.432.896
Patrimonio			
Fondo social		607.902	685.074
(Pérdida) Ganancia del ejercicio		(390.601)	(77.172)
Otras reservas		-	-
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		217.301	607.902
Participación no controladora		-	-
Total patrimonio		217.301	607.902
Total pasivos y patrimonio		809.685	2.040.798

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



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HÉROES

Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Ganancia (pérdida)	Notas	01.01.2020	01.01.2019
		31.12.2020	31.12.2019
		M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	17	2.804.877	4.376.663
Otros ingresos por naturaleza	18	-	1.000
Materias primas y consumibles utilizados	19	(36.411)	(186.743)
Gastos por beneficios a los empleados	20	(1.135.766)	(1.367.780)
Gasto por depreciación y amortización	9	(56.773)	(74.013)
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período		(17.386)	-
Otros gastos por naturaleza	21	(1.967.531)	(2.829.439)
Otras ganancias (pérdida)	22	17.115	2.325
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación		-	-
Ingresos financieros		-	-
Resultados por unidades de reajuste		1.274	815
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable		-	-
Ganancia (pérdida) antes de impuesto		(390.601)	(77.172)
Gasto por impuesto a las ganancias	16	-	-
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas		(390.601)	(77.172)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		-	-
Ganancia (pérdida)		(390.601)	(77.172)
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		(390.601)	(77.172)
Ganancia (pérdida), atribuible a participación no controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		(390.601)	(77.172)

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



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HÉROES

Estados de Resultados Integrales por Naturaleza
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Ganancia (pérdida)	(390.601)	(77.172)
Otro resultado integral, antes de impuestos, activos financieros disponibles para la venta	-	-
Otro resultado integral, antes de impuestos, coberturas de flujo de efectivo	-	-
Otros componentes de otro resultado integral, antes de impuestos	-	-
Suma de impuestos a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral	-	-
Otro resultado integral	-	-
Resultado integral total	(390.601)	(77.172)
Resultado integral atribuible a		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	(390.601)	(77.172)
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	-	-
Resultado integral total	(390.601)	(77.172)

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HEROES
Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Fondo Social	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participación no controladora	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo inicial período actual 01.01.2020	685.074	(77.172)	607.902	-	607.902
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-
Saldo inicial reexpresado	685.074	(77.172)	607.902	-	607.902
Resultado integral					
(Pérdida) Ganancia	-	(390.601)	(390.601)	-	(390.601)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	(390.601)	(390.601)	-	(390.601)
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	(77.172)	77.172	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	(77.172)	77.172	-	-	-
Saldo final del período actual 31.12.2020	607.902	(390.601)	217.301	-	217.301

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

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



CORPORACIÓN DE CULTURA, EXTENSIÓN Y DESARROLLO
LOS HEROES

Estados de Cambios en el Patrimonio
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Fondo Social	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participación no controladora	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo inicial período anterior 01.01.2019	574.735	110.339	685.074	-	685.074
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-
Saldo inicial reexpresado	574.735	110.339	685.074	-	685.074
Cambios en patrimonio					
Resultado integral					
Ganancia (pérdida)	-	(77.172)	(77.172)	-	(77.172)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	(77.172)	(77.172)	-	(77.172)
Incremento (disminución) por transferencia y otros cambios	110.339	(110.339)	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	110.339	(110.339)	-	-	-
Saldo final del período anterior 31.12.2019	685.074	(77.172)	607.902	-	607.902

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Estados de Flujos de Efectivo
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	Nota	01.01.2020 31.12.2020 M\$	01.01.2019 31.12.2019 M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación:			
Clases de cobros por actividades de operación		-	-
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		4.143.198	5.134.353
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias		-	1.000
Otros cobros por actividades de operación		-	131
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(3.077.705)	(3.023.145)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(1.098.907)	(1.235.506)
Otros pagos por actividades de operación		(379.932)	(625.566)
Intereses pagados		-	-
Intereses recibidos		-	-
Ingresos (gastos) por impuestos a las ganancias		-	-
Otras entradas (salidos) de efectivo		(7.520)	(160)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		(420.866)	251.107
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		-	271
Compras de propiedades, planta y equipo		(2.602)	(70.716)
Compras de otros activos a largo plazo		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		-	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(2.602)	(70.445)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación			
Importes procedentes de préstamos de corto plazo		32.056	27.892
Total importes procedentes de préstamos		32.056	27.892
Pagos de préstamos		-	-
Otras entradas (salidas) de efectivo		(59.948)	-
Flujo de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación		(27.892)	27.892
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(451.360)	208.554
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		(451.360)	208.554
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del ejercicio		638.974	430.420
Efectivo y equivalente al efectivo al final del ejercicio	4	187.614	638.974

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(1) Entidad que Reporta

Antecedentes de la constitución y objetivos de la Institución

En conformidad con los estatutos del 17 de diciembre de 1991, la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes (“Recreativa”) es una institución sin fines de lucro, dedicada principalmente a desarrollar actividades de hotelería, turismo y recreación en los parques de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, los cuales fueron entregados por esta última a través de un contrato de Gestión y Comodato para su Administración.

Mediante sesión de directorio celebrada con fecha 24 de mayo de 2018, se aprobó la cesión de la totalidad de las acciones de que era titular en la Sociedad de Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A. en un valor libro de cada acción, equivalente a 999 acciones por un valor de \$2.085 c/u.

Con fecha 16 de junio de 2018, la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, debidamente representada, vendió, cedió y transfirió a la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, quien compró, aceptó y adquirió la totalidad de las acciones de la que era propietaria en la Sociedad Inversiones y Asesorías Plaza Brasil S.A.

(2) Principales Criterios Contables Utilizados

(a) Período Contable

Los estados financieros cubren los siguientes períodos:

Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estados de Resultados Integrales por Naturaleza y Estados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

(b) Bases de Presentación

Los estados financieros de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes al 31 de diciembre de 2020 y 2019, han sido preparados de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (IFRS), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Recreativa presenta pérdidas acumuladas y del ejercicio por M\$(390.601). Los presentes estados financieros han sido preparados bajo el principio de empresa en marcha, en atención a que la Corporación cuenta con el respaldo financiero de su matriz.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(b) Bases de Presentación (continuación)

Los presentes estados financieros han sido aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de febrero de 2021.

(c) Bases de Medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico.

(d) Método de Conversión

Los activos y pasivos en moneda extranjera y aquellos pactados en unidades de fomento, son traducidos a moneda nacional, de acuerdo con 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:

	31.12.2020	31.12.2019
	\$	\$
Unidad de Fomento (UF)	29.070,33	28.309,94

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

(e) Moneda Funcional

Los estados financieros son presentados en miles de pesos chilenos, que es la moneda funcional y de presentación. Lo anterior se sustenta en análisis realizado y que concluye que el peso chileno, es la moneda del entorno económico de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes.

(f) Inventarios

Los inventarios se valorizan al menor valor entre el costo y el valor neto de realización. El valor neto de realización es el precio estimado de un activo en el curso normal de la explotación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(g) Otros Activos no Financieros, Corrientes

Corresponde a impuestos por recuperar y gastos pagados por anticipado que se encuentran valorizados a su valor razonable de recuperación.

(h) Propiedades, Planta y Equipo

(i) Reconocimiento

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

(ii) Costos posteriores

Cuando sea posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a Recreativa y su costo pueda ser medido de forma confiable. El costo de reemplazar parte de un ítem de propiedad, planta y equipo es activado en su valor en libros, los costos del mantenimiento de propiedades, planta y equipo son reconocidos en el resultado cuando ocurren.

Los activos fijos mantenidos para la venta se valorizan al valor de su importe en libros o neto razonable descontado del costo de venta. No son depreciados y se presentan en forma separada.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(h) Propiedades, Planta y Equipo, continuación

(iii) Depreciación de propiedades, planta y equipo

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

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

Activos	Años
Instalaciones	10
Equipos y máquinas	6
Vehículos	7

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

(i) Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar Corrientes

Corresponde a los servicios de recreación y hotelería, que se facturan una vez prestado el servicio, se registran a valor razonable que corresponde a la facturación de los servicios.

(j) Provisiones

(i) General

Las provisiones son reconocidas cuando:

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

En la eventualidad que la provisión o una parte de ella sea reembolsada, el reembolso es reconocido como un activo separado solamente si se tiene certeza del ingreso. En el estado de resultados el gasto por cualquier provisión es presentado en forma neta de cualquier reembolso.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (Continuación)

(k) Beneficios a los empleados

(i) Vacaciones del personal

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes registra el gasto de vacaciones en el periodo en que se devenga el derecho, de acuerdo con lo establecido en la NIC 19.

(ii) Indemnización por años de servicio

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes no tiene pactado con su personal pagos por concepto de indemnización por años de servicio, por lo cual no registra provisión alguna por dicho concepto. En el caso de pagarse una indemnización legal, ella se carga al resultado del ejercicio en que dicho evento ocurre.

(l) Activos y Pasivos Contingentes

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

Un pasivo contingente es una obligación posible surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están completamente bajo el control de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes. La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes no reconoce ningún pasivo contingente, solo se incluyen las revelaciones correspondientes en notas a los estados financieros.

(m) Transacciones con Partes Relacionadas

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes revela en notas a los estados financieros (ver detalle en Nota 10) las transacciones y saldos con partes relacionadas e informando separadamente las transacciones de la matriz, el personal clave de la administración de la entidad y otras partes relacionadas.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

(n) Efectivo y Efectivo Equivalente

El efectivo y equivalente al efectivo incluye documentos y dinero disponible, saldos disponibles en bancos y activos altamente líquidos con vencimientos originales de 3 meses o menos de este plazo, sujetos a riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable.

El efectivo y equivalente al efectivo se reconocen en el estado situación financiera al costo amortizado.

(o) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes no ha reconocido provisión de impuesto de primera categoría e impuestos diferidos, debido a que sus operaciones han generado pérdidas tributarias las cuales se estiman poco probables puedan ser revertidas en el futuro.

(p) Ingresos Ordinarios y Otros Ingresos por Naturaleza

(i) Ingresos ordinarios

Los ingresos ordinarios asociados a la prestación de servicios corresponden principalmente a convenio con: BHP Chile Inc., Minera Escondida Ltda. y Minera Spence S.A., por la administración, control y coordinación de los beneficios de las empresas tales como gimnasios a nivel nacional, mudanzas, etc. Además de los ingresos propios de los negocios de la Corporación, tales como hospedaje de pasajeros, entradas a recintos, eventos a empresas, venta de productos para el apoyo de las empresas, entre otros. Los ingresos se reconocen al momento de la prestación de los servicios.

(ii) Otros ingresos por naturaleza

Los otros ingresos por naturaleza corresponden principalmente a la cuota social aportada por Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes para la realización de las actividades, aprobada previamente en sesión de Directorio.

(q) 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.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

(r) Información por Segmentos

Los segmentos operativos están definidos como los componentes de una empresa sobre la cual la información de los estados financieros está disponible y es evaluada permanentemente por el Directorio y la Administración, quien toma las decisiones sobre la asignación de los recursos y evaluación de desempeño. Se determinó dos segmentos operativos, los cuales se describen a continuación:

(i) Segmento centros recreacionales (parques)

En este segmento se clasifican las operaciones relacionadas con los servicios entregados en los centros recreacionales ubicados a lo largo del país, ya sean arriendo de cabañas, servicios de hostería, entradas a recintos, arriendo de instalaciones en general.

(ii) Segmento otros

Es el segmento en el que se clasifican las operaciones relacionadas con aquellos servicios entregados por el área de la productora de eventos, plataforma de beneficios empresa y otros.

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

- Que el segmento opere actividades de negocio que generen ingresos y gastos relacionados, integrándose asimismo en forma vertical.
- Segmentos cuyos resultados de explotación son revisados regularmente por el responsable de la toma de decisiones de explotación de la entidad.

(s) Uso de Estimaciones y Juicios

En la preparación de los estados financieros se han utilizado determinadas estimaciones realizadas para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en los estados financieros. Estas estimaciones se refieren básicamente a:

- (i) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles, requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, dado que el momento y la naturaleza de los cambios tecnológicos son difíciles de prever.
- (ii) Las metodologías empleadas para calcular las estimaciones de incobrabilidad de los otros activos financieros y cuentas por cobrar a clientes, en su mayoría se basan en la antigüedad de los saldos.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

(s) Uso de Estimaciones y Juicios, (continuación)

(iii) La probabilidad de ocurrencia y el monto de los pasivos de monto incierto o contingentes.

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

- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (Nota 5).
- Depreciaciones de Propiedades, Planta y equipo (Nota 9).

(t) Nuevos pronunciamientos contables

a) Las siguientes Enmiendas a NIIF han sido adoptadas en estos estados financieros.

Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Definición de un negocio (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Definición de Material (enmiendas a NIC 1 y NIC 8)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia (enmiendas a NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020.
Concesiones de Arrendamientos Relacionadas a COVID-19 (enmiendas a NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de junio de 2020.

La aplicación de estas enmiendas no ha tenido un efecto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(2) Principales Criterios Contables Utilizados, (continuación)

(t) Nuevos pronunciamientos contables, (continuación)

b) Normas y Enmiendas a NIIF 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>	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Enmiendas a NIIF	Fecha de aplicación obligatoria
Clasificación de pasivos como Corriente o No Corriente (enmiendas a NIC 1)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2023.
Referencia al Marco Conceptual (enmiendas a NIIF 3)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Propiedad, Planta y Equipo – Ingresos antes del Uso Previsto (enmiendas a NIC 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Contratos Onerosos – Costos para Cumplir un Contrato (enmiendas a NIC 37)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Mejoras Anuales a las Normas IFRS, ciclo 2018-2020 (enmiendas a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2022.
Reforma sobre Tasas de Interés de Referencia – Fase 2 (enmiendas a NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16)	Periodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021.

La administración no ha tenido la oportunidad de considerar el potencial impacto de la adopción de las nuevas normas y enmienda a las normas.

(3) Cambios Contables

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

(4) Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Corresponde a saldos de caja y cuentas corrientes bancarias por M\$187.614 y M\$ 638.974 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.

	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Caja	411	667
Banco	187.203	638.307
Saldo final	<u>187.614</u>	<u>638.974</u>

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(5) Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar, Corrientes

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

Conceptos	31.12.2020			31.12.2019		
	Valor bruto M\$	Provisiones incobrables M\$	Valor neto M\$	Valor bruto M\$	Provisiones incobrables M\$	Valor neto M\$
Deudores por eventos, turismo, hotelería y arriendo de cabañas (1)	233.774	(17.386)	216.388	929.960	-	929.960
Deudores varios (2)	7.203	-	7.203	8.752	-	8.752
Cheques protestados	5.631	(5.631)	-	5.631	(5.631)	-
Totales	246.608	(23.017)	223.591	944.343	(5.631)	938.712

(1) El detalle por vencimiento de los deudores por eventos, turismo, hostería y arriendo de cabañas es el siguiente:

31.12.2020			31.12.2019		
Vencimiento	Cantidad	Monto M\$	Vencimiento	Cantidad	Monto M\$
0 - 30	11	220.541	0 - 30	45	599.910
31 - 60	-	-	31 - 60	10	228.268
61 - 90	3	366	61 - 90	3	89.748
91 - 180	1	112	91 - 180	3	12.034
181 - 360	11	12.755	181 - 360	-	-
Más 1 año	-	-	Más 1 año	-	-
Sub-total	26	233.774	Sub-total	61	929.960
Provisión	(2)	(17.386)	Provisión	-	-
Total	24	216.388	Total	61	929.960

Los movimientos del deterioro de los deudores por eventos, turismo, hostería y arriendo de cabañas es el siguiente:

	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Saldo inicial	-	8.265
Constitución (liberación) de provisión	17.386	(8.265)
Saldo final	17.386	-

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(5) Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar, Corrientes, (continuación)

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

Entidad/persona	Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Varios	Anticipo Proveedores	451	-
Personal Recreativa	Anticipo al Personal	821	1.455
Personal Recreativa	Anticipo SIL Isapre	5.931	6.452
Personal Recreativa	Fondos por rendir	-	845
Total		7.203	8.752

(6) Otros Activos Financieros Corrientes

Este rubro incluye M\$98.240 al 31 de diciembre de 2020 (M\$125.832 año 2019) que corresponden a Boletas de Garantías emitidas para resguardar el fiel cumplimiento de las actividades y contratos realizados con los clientes.

(7) Inventarios

El saldo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

Concepto	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
Alimentos	-	30
Abarrotes	-	35
Totales	-	65

(8) Activos por Impuestos Corrientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen activos por impuestos corrientes.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(9) Propiedades, Planta y Equipo

a) Composición

La composición de los saldos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Conceptos	31.12.2020			31.12.2019		
	Activo fijo bruto M\$	Depreciación acumulada M\$	Activo fijo neto M\$	Activo fijo bruto M\$	Depreciación acumulada M\$	Activo fijo neto M\$
Equipamiento de tecnología de la información	55.836	(53.515)	2.321	55.836	(52.831)	3.005
Instalaciones	695.931	(585.158)	110.773	687.727	(544.167)	143.560
Vehículos de motor	154.278	(141.035)	13.243	161.346	(133.005)	28.341
Totales	906.045	(779.708)	126.337	904.909	(730.003)	174.906

b) Movimientos

Los movimientos para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

Movimientos	Equipamiento de TI, neto M\$	Instalaciones fijas y accesorios, neto M\$	Vehículo de motor, neto M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2020	3.005	143.560	28.341	174.906
Adiciones (1)	-	8.204	-	8.204
Bajas (2)	-	-	(7.068)	(7.068)
Gastos por depreciación	(684)	(40.991)	(15.098)	(56.773)
Otros incrementos (disminución)	-	-	7.068	7.068
Saldo al 31.12.2020	2.321	110.773	13.243	126.337

- (1) Las adiciones corresponden a compras correspondientes a barreras automáticas, grifería en baños, termo paneles, equipamiento de cabañas y secadoras.
- (2) Las bajas registradas en el período corresponden a un furgón adquirido a fines del año 2011.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(9) Propiedades, Plantas y Equipo, (continuación)

b) Movimientos, (continuación)

Los movimientos para el ejercicio al 31 de diciembre de 2019 de las partidas que integran el rubro son los siguientes:

Movimientos	Equipamiento de TI, neto M\$	Instalaciones fijas y accesorios, neto M\$	Vehículo de motor, neto M\$	Total M\$
Saldo al 01.01.2019	3.203	147.158	43.440	193.801
Adiciones (1)	780	55.682	-	56.462
Bajas (2)	(1.445)	(83.109)	(4.481)	(89.035)
Gastos por depreciación	(976)	(57.939)	(15.098)	(74.013)
Otros incrementos (disminución)	1.443	81.768	4.480	87.691
Saldo al 31.12.2019	3.005	143.560	28.341	174.906

- (1) Las adiciones corresponden principalmente a instalaciones y enseres para los parques, tales como secadoras, electrobombas, estanque hidroneumático, entre otros.
- (2) Las bajas obedecen en su mayoría a bienes muebles de los centros recreacionales, tales como refrigeradores, camas, equipos, televisores, scanner e impresoras más una camioneta y un tractor.

(10) Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes

a) Documentos y cuentas por cobrar

Sociedad	RUT	Naturaleza de la relación	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Convenio servicios	172.170	159.696
Totales			172.170	159.696

b) Documentos y cuentas por pagar

Sociedad	RUT	Naturaleza de la relación	31.12.2020 M\$	31.12.2019 M\$
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Servicios contables y otros	2.981	10.665
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Administración de RR.HH.	8.095	39.194
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Plataforma Beneficios BHP	-	71.028
CCAF Los Héroes	70.016.330-K	Arriendo Estacionamientos	93	-
Totales			11.169	120.887

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(10) Cuentas por Cobrar y Pagar con Entidades Relacionadas, Corrientes, (continuación)

c) Transacciones con efecto en resultados

RUT	Entidad	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2020		31.12.2019	
				Efectos en resultado		Efectos en resultado	
				Monto	(carga) abono	Monto	(carga) abono
				M\$	M\$	M\$	M\$
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Matriz	Contratación de servicios	535.715	535.715	1.336.777	1.336.777
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Matriz	Servicios contables y arriendos	(42.686)	(42.686)	80.185	(80.185)
70.016.330-K	Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes	Matriz	Cuota Social	-	-	1.000	1.000
Totales					493.029		1.257.592

Remuneraciones devengadas del personal clave de la gerencia, acumuladas entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2020 y 2019 se detallan a continuación:

Concepto	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Remuneraciones devengadas del personal clave	206.982	139.826
Totales	206.982	139.826

(11) Otros pasivos financieros, corrientes

La composición es la siguiente:

Concepto	31.12.2020	31.12.2019
	M\$	M\$
Sobregiro Banco BCI	-	27.892
Totales	-	27.892

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(12) Cuentas Comerciales y otras Cuentas por Pagar, corrientes

El detalle de las cuentas por pagar es el siguiente:

	30.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Proveedores	326.159	948.538
Impuesto al Valor Agregado débito fiscal	57.881	7.406
Retenciones y otras cuentas por pagar	54.295	84.693
Totales	438.335	1.040.637

(13) Provisiones por Beneficios a los Empleados, Corrientes

La composición es la siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Provisión de vacaciones	64.913	71.099
Provisión bono de gestión y otros (1)	1.365	65.898
Totales	66.278	136.997

(1) Corresponde a bono de productividad para Rol Privado y Ejecutivo que se provisiona en diciembre de cada año y a otras provisiones del personal.

(14) Otros Pasivos no Financieros, Corrientes

Este rubro se detalla a continuación:

	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Reserva de cabañas (1)	27.262	59.885
Arriendo Antenas (2)	14.600	4.210
Totales	41.862	64.095

(1) Corresponde a reservas realizadas por afiliados o particulares que se consumirán en periodos posteriores, por lo tanto, se reconocerán en ingresos cuando se haga efectiva la reserva.

(2) Corresponde a la facturación por arriendo colocación de antenas de Telefónica y Entel.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(15) Otros pasivos no financieros, no Corrientes

El detalle es el siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Cheques caducados a largo plazo	34.740	42.388
Totales	34.740	42.388

(16) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

a) Información general

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Corporación de Cultura, extensión y Desarrollo Los Héroes no ha constituido provisión por impuesto a la renta de primera categoría por tener base imponible negativa.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las pérdidas tributarias son las siguientes:

	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes	10.743.006	10.076.080
Totales	10.743.006	10.076.080

b) Gasto por Impuesto a las ganancias

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no registra gastos por impuestos a las ganancias por presentar pérdidas tributarias acumuladas. No se han reconocido impuestos diferidos asociados a activos netos (pérdida tributaria), ya que se estima que no existirán resultados tributarios positivos para revertir los resultados negativos.

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(17) Ingresos de Actividades Ordinarias

El detalle es el siguiente:

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Convenio Adm. Beneficios (1)	1.575.758	1.783.761
Servicios de parques y hostería (2)	623.304	1.521.260
Ingresos productora de eventos	605.815	1.071.642
Totales	2.804.877	4.376.663

- (1) Corresponden a ingresos derivados de Convenio con las Mineras BHP, Spence, MEL y Cerro Colorado por la administración, control y coordinación de gimnasios, centros deportivos, pago de bonos escolares, becas, plan habitacional entre otros servicios de RRHH a nivel nacional.
- (2) La disminución de los ingresos por reservas de cabañas y entradas a piscinas en el año 2020 por M\$ (897.956), está dado por el cierre total de los Parques, debido a las medidas restrictivas por COVID 19.

(18) Otros Ingresos por Naturaleza

El detalle es el siguiente:

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Cuota Social	-	1.000
Totales	-	1.000

(19) Materias primas y consumibles

El detalle es el siguiente:

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Insumos Oficinas	(1.530)	(3.902)
Alimentos	-	(3.358)
Insumos de Hostería y otros (1)	(33.862)	(178.573)
Alimentos Animales	(1.019)	(910)
Totales	(36.411)	(186.743)

- (1) La disminución de M\$144.711 en el rubro de insumos de hostería se debe a la reducción de pasajeros en cabañas de Recreativa en el año 2020.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1. Somos Los Héroes

2. Gobierno Corporativo

3. Nuestro modelo

4. Valor social

5. Nuestra organización

6. Información financiera

7. Acerca de esta memoria

8. Estados Financieros

Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(20) Gastos por Beneficios a los Empleados

A continuación, el desglose para este rubro:

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Sueldos	(908.494)	(965.690)
Beneficios (1)	(89.660)	(192.575)
Leyes Sociales	(24.944)	(33.909)
Gratificación	(46.407)	(52.911)
Indemnización (2)	(66.261)	(122.695)
Totales	(1.135.766)	(1.367.780)

- (1) La variación reflejada en los Beneficios a los empleados está dada por la reducción en gastos relacionados a compra de uniformes, sala cuna, asignación de movilización, colación, bono escolar, Bonos de productividad, entre otros por M\$102.915, debido a cierres de parques por contingencia sanitaria.
- (2) La disminución reflejada en el ítem de Indemnizaciones se debe a una reducción de personal en el primer semestre de 2019 por ajuste a la estructura de la organización.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(21) Otros Gastos por Naturaleza

La clasificación para este rubro es la siguiente:

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
Servicios Externos	(61.302)	(76.059)
Egreso programa pensionado/trabajador (1)	(343.139)	(779.795)
Consumos básicos	(125.101)	(164.260)
Mantenición y reparación (2)	(75.422)	(203.524)
Servicios generales (3)	(28.581)	(118.478)
Servicios Contables y asesorías externas	(63.546)	(80.185)
Viáticos y movilización	(1.450)	(3.579)
Convenio (4)	(1.239.142)	(1.367.049)
Promoción	(9.307)	(15.275)
Otros	(20.541)	(21.235)
	(1.967.531)	(2.829.439)

- (1) Esta disminución reflejada en el año 2020 se debe principalmente al descenso en la contratación de servicios por el desarrollo de Producciones de Eventos por M\$436.656.
- (2) La variación en este ítem está dada principalmente por la disminución en los servicios de Mantenición de Instalaciones y otros servicios M\$128.102, debido al cierre de los parques por efecto de la pandemia sanitaria.
- (3) La variación en los Servicios Generales en el período de enero a diciembre de 2020 tiene relación con la disminución de M\$89.897, por renegociación de contrato de servicio de la Plataforma de beneficios para BHP.
- (4) Convenio firmado con Minera Escondida, Spence, Cerro Colorado y BHP, por la administración, control y coordinación de gimnasios, pago de bonos escolares, becas, plan habitacional entre otros servicios de RR.HH. a nivel nacional, desde el segundo semestre de 2019.

(22) Otras Ganancias (Pérdida)

El detalle del siguiente rubro es:

	01.01.2020	01.01.2019
	31.12.2020	31.12.2019
Concepto	M\$	M\$
IVA no recuperable	(1.173)	(2.393)
Utilidad Venta Activo Fijo	1.849	271
Otros	16.439	4.447
Totales	17.115	2.325

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(23) Información Financiera por Segmento

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes revela información por segmento de acuerdo con lo indicado en IFRS 8, “Segmentos operativos” que establece las normas para informar respecto de los segmentos operativos y revelaciones relacionadas para productos, servicios y áreas geográficas. Los segmentos operativos son definidos como componentes de una entidad para los cuales existe información financiera separada que es regularmente utilizada por el principal tomador de decisiones respecto de 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.

La entidad gestiona y mide el desempeño de sus operaciones por los segmentos “Parques” y “Otros”, de acuerdo con el siguiente detalle:

2020	31.12.2020		
	Parques M\$	Otros M\$	Total M\$
Ingresos por actividades ordinarias	629.367	2.175.510	2.804.877
Otros ingresos por naturaleza	-	-	-
Materia prima y consumible utilizado	(35.523)	(888)	(36.411)
Gastos por beneficios a los empleados	(942.686)	(193.080)	(1.135.766)
Gastos por depreciación y amortización	(49.171)	(7.602)	(56.773)
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	(14.430)	(2.956)	(17.386)
Otros gastos por naturaleza	(268.978)	(1.698.553)	(1.967.531)
Ingresos Financieros	-	-	-
Costos Financieros	-	-	-
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	-	-	-
Resultado por unidad de reajuste	1.274	-	1.274
Otras ganancias (pérdida)	7.963	9.152	17.115
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	-	-	-
(Pérdida) Ganancia antes del impuesto	(672.184)	281.583	(390.601)
Gasto (ingreso) por impuesto a las ganancias	-	-	-
(Pérdida) Ganancia procedente de operaciones continuadas	(672.184)	281.583	(390.601)
(Pérdida) Ganancia procedente de operaciones descontinuadas	-	-	-
(Pérdida) Ganancia	(672.184)	281.583	(390.601)

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

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



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(23) Información Financiera por Segmento, (continuación)			
2019	Parques M\$	31.12.2019	Total M\$
		Otros M\$	
Ingresos por actividades ordinarias	1.521.260	2.855.403	4.376.663
Otros ingresos por naturaleza	420	580	1.000
Materia prima y consumible utilizado	(184.480)	(2.263)	(186.743)
Gastos por beneficios a los empleados	(1.135.257)	(232.523)	(1.367.780)
Gastos por depreciación y amortización	(66.553)	(7.460)	(74.013)
Reversión de pérdida por deterioro de valor (pérdida por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período	-	-	-
Otros gastos por naturaleza	(520.534)	(2.308.905)	(2.829.439)
Ingresos Financieros	-	-	-
Costos financieros	-	-	-
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	-	-	-
Resultado por unidad de reajuste	815	-	815
Otras ganancias (pérdida)	(1.960)	4.285	2.325
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	-	-	-
(Pérdida) Ganancia antes del impuesto	(386.289)	309.117	(77.172)
Gasto (ingreso) por impuesto a las ganancias	-	-	-
(Pérdida) Ganancia procedente de operaciones continuadas	(386.289)	309.117	(77.172)
(Pérdida) Ganancia procedente de operaciones descontinuadas	-	-	-
(Pérdida) Ganancia	(386.289)	309.117	(77.172)

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros

ESTADOS FINANCIEROS
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(23) Información Financiera por Segmento, (continuación)

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

Activos	31.12.2020			31.12.2019		
	Parque M\$	Otros M\$	Total M\$	Parque M\$	Otros M\$	Total M\$
Total activos, corriente	304.346	379.002	683.348	835.091	1.030.801	1.865.892
Total activos, no corriente	110.021	16.316	126.337	48.825	126.081	174.906
Total Activos	414.367	395.318	809.685	883.916	1.156.882	2.040.798

Patrimonio neto y pasivos	31.12.2020			31.12.2019		
	Parque M\$	Otros M\$	Total M\$	Parque M\$	Otros M\$	Total M\$
Total pasivos, corrientes	308.510	249.134	557.644	610.795	779.713	1.390.508
Total pasivos, no corrientes	14.591	20.149	34.740	17.803	24.585	42.388
Total pasivos	323.101	269.283	592.384	628.598	804.298	1.432.896
Patrimonio neto	91.266	126.035	217.301	255.318	352.584	607.902
Total patrimonio neto y pasivos	414.367	395.318	809.685	883.916	1.156.882	2.040.798

(24) Sanciones

Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020, no se han aplicado por parte de los organismos fiscalizadores, ningún tipo de sanción a Recreativa ni a sus directores o Gerente General por su desempeño como tales.

(25) Medio ambiente

La Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes, no tienen riesgos asociados a impactos ambientales.

(26) Cauciones obtenidas de terceros

Durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen cauciones obtenidas de terceros.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(27) Administración del Riesgo

Recreativa, en el desarrollo de sus actividades, está expuesta a distintos tipos de riesgo: de crédito, de liquidez, operacional y reputacional. No obstante, la empresa busca identificar, administrar y controlar dichos riesgos de manera de mitigar potenciales impactos negativos en su patrimonio, resultados financieros o en su reputación.

En la actualidad, Recreativa no se encuentra expuesta a riesgos de mercado debido a que no mantiene posiciones sensibles a tasas de interés o índices de reajustabilidad.

Complementariamente, Recreativa tiene como propósito velar por la mantención de una adecuada reputación en el constante ejercicio de sus funciones.

1. Riesgo de crédito

Es el riesgo relacionado a la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones bajo condiciones y plazos previamente establecidos, que implique una pérdida para Recreativa.

En línea con lo anterior, el riesgo de crédito surge ante un eventual incumplimiento de obligaciones de la contraparte y, por lo tanto, depende de la capacidad de pago del cliente y la gestión al recaudar las cuentas por cobrar pendientes y de concretar las transacciones comprometidas. Con el propósito de minimizar este riesgo, Recreativa trabaja en conjunto con Los Héroes CCAF el proceso de recaudación y cobranzas con los mismos estándares de la Caja y para mitigar los riesgos de incumplimientos de las contrapartes de Recreativa.

2. Riesgos de liquidez

La liquidez es la capacidad de una empresa para financiar inversiones y/o cumplir con sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

Recreativa no posee endeudamiento en el sistema financiero por lo cual sus principales obligaciones por pagar corresponden a proveedores y el pago de cotizaciones (leyes sociales, cotizaciones, remuneraciones).

Cabe destacar que el ciclo operacional de Recreativa se inicia a los 20 días, versus el pago a proveedores que es, en general, a 30 días. Lo anterior permite una rápida recaudación de flujos en relación con las obligaciones de pago.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acercas de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



	Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019
(27)	Administración del Riesgo, (continuación)
	3. Riesgo de Mercado
	El riesgo de mercado se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance a raíz de oscilaciones en los precios de mercado ¹ Monedas, Tasas de Interés e índices de Reajustabilidad.
	Recreativa mantiene una estructura de balance con posiciones en pesos y sin activos ni pasivos financieros que devenguen intereses, lo que implica que Recreativa no presente exposiciones al riesgo de mercado.
	4. Riesgo Operacional
	El riesgo operacional es el riesgo de pérdida a consecuencia de fallas o errores en los procesos, personas, tecnología o por eventos externos, que surgen de la operación habitual de Recreativa.
	Como parte de las operaciones propias de Recreativa se encuentran:
	<ul style="list-style-type: none">• Servicios de parques y hostería• Productora de eventos• Plataforma de beneficios empresas
	Recreativa desarrolla dichas actividades velando por identificar, controlar y gestionar los riesgos operacionales asociados a ellas, especialmente los relacionados con la continuidad del negocio, y cumplir con regulaciones normativas de cada uno de estos ámbitos del negocio.
	Cabe destacar, que por la situación de contingencia sanitaria, los parques recreacionales se mantuvieron cerrados desde marzo, reabriéndose de forma parcial, recién a mediados de noviembre, sólo dos de ellos.
	Además, el área de Productora, pudo realizar menos celebraciones de fines de año, las que adaptó a la modalidad online, de manera de adaptarse a la situación sanitaria.

¹ Entendiendo como variables de mercado la Tasas de Interés, Monedas e Índices de Reajustabilidad

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



Notas a los Estados Financieros
al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(28) Efectos Covid-19

En el mes de marzo de 2020 se procedió cerrar todos los parques de Recreativa, ubicados en las comunas de Coquimbo, San Antonio, La Florida, San José de Maipo, Coihueco y Llanquihue, con la finalidad de aminorar los efectos que podría producir la pandemia en nuestros colaboradores y clientes. Sin embargo, continuaron operando las áreas de mantención y operación con el objetivo de resguardar las instalaciones y mantenerlas. Por otra parte, las otras líneas de negocios, productora de eventos y plataforma de beneficios, de Recreativa continuaron operando de forma recurrente.

El cierre significó dejar de percibir ingresos por concepto de entradas a recintos, realización de eventos, consumo en hosterías y alojamientos en cabañas. A mediados del mes de noviembre, Apart hotel de Coquimbo y Parque San Juan ubicado en la comuna de San Antonio abrieron sus puertas para pasajeros, el resto de los parques continuaron cerrados el resto del año 2020. Lo anterior permitió aminorar la caída de ingresos del año. Sin embargo, los ingresos fueron un 35% de lo que se había presupuestado para el año. Asimismo, si comparamos a igual período que el año pasado, los ingresos del año 2020 representaron un 40% los ingresos reales obtenidos el año 2019.

A lo anterior, debemos señalar que la línea de negocios de productora de eventos y plataforma de beneficios, presentaron ingresos por un 57% y 89% de los ingresos que se generaron el año 2019. Sin embargo, ambas líneas de negocios compensaron la disminución de los ingresos con disminuciones relevantes de los gastos.

Por tanto, el año 2020 los ingresos generales de Recreativa representaron un 52,4% de los ingresos generados en el año 2019, lo cual fue compensado con la reducción de gastos en todas las líneas de gastos de Recreativa, tales como personal, mantención, costos de materia prima, servicios básicos, etc. Asimismo, se realizaron cambios en la operación de los parques para así asegurar la sostenibilidad del negocio en periodos futuros. Lo anterior, permitió que los gastos representaran un 65% de los gastos del mismo periodo anterior.

Finalmente, la diversificación de ingresos, en conjunto con el plan de reducción de gastos, nos ha permitido enfrentar de mejor forma la pandemia y en particular el cierre por casi 10 meses de los parques de Recreativa, considerando que dicho negocio es el más intensivo en personal y que el genera alrededor de un tercio de los ingresos de Recreativa.

(29) Hechos Posteriores

Desde el 1 de enero de 2021 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, la administración de la Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes no tiene conocimiento de hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar la presentación y/o resultados de estos.

Las notas adjuntas números 1 al 29 forman parte integral de estos estados financieros

1.

Somos
Los Héroes

2.

Gobierno
Corporativo

3.

Nuestro
modelo

4.

Valor
social

5.

Nuestra
organización

6.

Información
financiera

7.

Acerca de
esta memoria

8.

Estados
Financieros



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe anual, referido al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con el siguiente detalle:

1. Identificación
RUT: 72.286.300-3
Razón Social: **Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo Los Héroes**
2. Estados Financieros Consolidados
a) Estados de situación financiera clasificado
b) Estados de resultados integrales
c) Estados de cambios en el patrimonio neto
d) Estados consolidados de flujos de efectivo
e) Notas explicativas a los Estados Financieros

NOMBRE	CARGO	RUT	FIRMA
Gabriel Riveros Infante	Presidente del Directorio	5.567.753-0	<div>Gabriel Atilano Riveros Infante</div> <div>Firmado digitalmente por Gabriel Atilano Riveros Infante Fecha: 2021.03.01 13:12:34 -03'00'</div>
Gastón Lewin Gómez	Director	6.362.516-7	<div>Gaston Lewin G.</div> <div>Firmado digitalmente por Gaston Lewin G. Fecha: 2021.02.26 20:51:28 -03'00'</div>
Alejandro Muñoz Rojas	Director	12.423.769-6	<div>Alejandro Patricio Muñoz Rojas</div> <div>Firmado digitalmente por Alejandro Patricio Muñoz Rojas Nombre de reconocimiento (DN): c=CL, o=E-Sign S.A., ou=Terms of use at https://e-sign-la.com/condiciones, cn=Alejandro Patricio Muñoz Rojas, email=amunozr@losheroes.cl Fecha: 2021.02.26 14:37:27 -03'00'</div>
Fernando Jaramillo Altamirano	Gerente General	13.423.305-2	<div>Fernando Eduardo Jaramillo Altamirano</div> <div>Firmado digitalmente por Fernando Eduardo Jaramillo Altamirano Fecha: 2021.02.26 12:23:03 -03'00'</div>
Maritza Ensís Díaz	Contadora	12.499.809-3	<div>Maritza Ensís Díaz</div> <div>Firmado digitalmente por Maritza Ensís Díaz Fecha: 2021.02.26 11:08:31 -03'00'</div>

Fecha: 19 de febrero de 2021



**MEMORIA
INTEGRADA 2020**

65 AÑOS ENTREGANDO
CONTRIBUCIÓN SOCIAL

