Análisis razonado de los estados financieros

El presente análisis tiene por objeto explicar las principales variaciones ocurridas en los Estados Financieros de Los Héroes CCAF, los cuales son reportados bajo las normas internacionales de información financiera IFRS (International Financial Reporting Standards), por los períodos terminados al 30 de junio de 2012 y el 31 de diciembre de 2011, y los cambios en los resultados integrales y de patrimonio por los períodos comprendidos entre el 01 de enero y 30 de junio de 2012 y 2011.

Los Héroes CCAF es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuya característica y concepción le permite participar tanto en el campo propio de la seguridad social tradicional, cual ocurre por ejemplo, en la administración de subsidios de incapacidad laboral y de cesantía, como en el ámbito de los servicios sociales, a través de una diversa variedad de prestaciones sociales 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) y se rige por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, sus reglamentos, sus estatutos particulares, y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil. Además, es fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros, en su calidad de emisora de instrumentos de oferta pública, registrada bajo el Nº 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.

ANALISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

El resultado de Los Héroes CCAF bajo normas IFRS alcanzó una pérdida al 30 de Junio de 2012 de $1.006 millones, lo que significa una disminución de $5.721 millones respecto de igual período del 2011. Esta disminución en el resultado se ve afectada principalmente por 4 factores:

1. Si se compara con el año 2011, la venta de seguros cayó por la entrada en vigencia de la circular de SUSESO N° 2.658 de 2010 y 2.747 de 2011 donde se establece que el cobro de las primas de seguros asociados a créditos sociales debe realizarse en forma mensual. Lo anterior generó una disminución de los ingresos cercano a los $3.939 millones, ya que hasta el 31 de diciembre del 2011 el cobro de primas de seguros era en su totalidad al momento del otorgamiento del crédito y desde el año 2012, este se cobra mensualmente, afectando la temporalidad de los ingresos. Esta diferencia irá disminuyendo en la medida que aumente la cartera de crédito con cobro de primas de seguros de manera mensual.

2. Término anticipado de contrato con la empresa ECR Evaluadora General S.A., empresa que prestaba el servicio de recopilación de antecedentes y preevaluación de los mismos para la eventual afiliación de pensionados y otros servicios, lo que implicó un costo adicional por parte de Los Héroes de $1.600 millones, el que se verá compensado en el tiempo dado el menor gasto mensual asociada que demandaba este servicio en lo que resta del año.

3. Disminución en los ingresos por los intereses de los créditos sociales en $1.383 millones, debido a una disminución en la cartera de colocaciones de créditos sociales.

4. Y el cuarto factor, se debe al efecto neto positivo del contrato de pago de beneficios con IPS (Instituto de Previsión Social), correspondiente a un aumento en $1.592 millones respecto a Junio del año anterior. A junio de 2012 presenta un aumento en sus ingresos de $10.672 millones respecto del mismo periodo del año anterior, debido a que este servicio comenzó a operar desde el 2 de mayo de 2011, por lo tanto para ese año esta tomando solo dos meses de operación, este mismo efecto impactará en los gastos asociados a este servicio. No obstante, estos ingresos permiten compensar las altas inversiones en capital de trabajo y activos fijos asociados a la infraestructura, sistemas y tecnología. Los principales variaciones en gastos se detallan a continuación: mayores gastos en servicios generales como seguridad, vigilancia, correspondencia, aseo, fletes, arriendos de oficinas, etc. ($1.491 millones); mayores gastos en servicios externos ($2.980 millones); mayores gastos por consumos básicos debido al aumento en el número de sucursales ($2.280 millones) y mayores gastos de depreciaciones y amortizaciones ($2.947 millones). Es importante mencionar que en el mes de julio se realizaron pagos de beneficios por concepto del bono solidario de alimentos, lo que significó casi un millón de pagos adicionales a los habituales.

   El efecto en los resultados por la implementación del servicio de pagos al IPS y la nueva red comercial, se encontraba dentro de lo planificado por la administración, que tomó la decisión de participar en esta licitación con plena conciencia de los efectos que tendría en la estructura de costos de la empresa, en especial en los primeros años de implementación. Asimismo, el participar en este proyecto permite a Los Héroes cumplir uno de sus objetivos estratégicos declarados, como lo es el diversificar sus fuentes de ingreso, pasando a ser un actor relevante en Chile, en el negocio transaccional. Es más, durante el 2011, Los Héroes pasó a ser la red transaccional número uno en el país, en pago de beneficios sociales. Esta diversificación de los ingresos, mejora aún más la posición financiera de la organización.

   Apegados a la idea de ser un actor relevante en el desarrollo de políticas sociales en el país. Los Héroes Caja de Compensación, entendió que este llamado a licitación de los servicios de pago de beneficios sociales, realizado por IPS, iba mucho más allá de lo meramente transaccional y era una oportunidad de mejorar sustancialmente este servicio, dignificando la entrega de los beneficios sociales. En efecto, la calidad de atención con la que hoy contamos, compuesta de una red con instalaciones de primer nivel, con salas de reuniones para los beneficiarios, atención de paramédicos, más una importante cantidad de colaboradores, competentes y capacitados, calidad ratificada por estudios externos e independientes, solicitados por la autoridad, que otorgaron una alta evaluación a nuestro servicio, durante los 10 primeros meses de operación, forma parte de la filosofía de Los Héroes, apegada a sus valores de Compromiso Social y Excelencia, en todo lo que hacemos.

   La decisión de participar en esta licitación, tuvo un carácter estratégico. La apertura en mayo de 212 puntos de atención, dejan a Los Héroes hoy con una red de 242 sucursales, las que sumadas a la habilitación del pago rural en otras 1.498 localidades, hacen que lleguemos a los lugares más apartados de nuestro territorio nacional. Los Héroes está hoy en todo Chile.
   Esta red constituye hoy una plataforma única para el desarrollo de nuevos proyectos que impliquen pago o entrega de beneficios sociales. A partir de este año, Los Héroes ha puesto a disposición de todos quienes tengan necesidades de pagos, a nivel nacional, la red más amplia existente de esta naturaleza, con la mayor eficiencia y eficacia, lo que ha permitido que otros actores, como Compañías de Seguros y AFP hayan comenzado a operar con nuestra institución.

1. **Explicación de las principales tendencias observadas entre los índices comparativos al 30 de Junio 2012 y 31 de Diciembre de 2011.**

La liquidez corriente disminuyó durante el período bajo análisis desde 1,27 a 1,23 veces principalmente por el aumento de las obligaciones con Bancos en $19.756 millones cuyos vencimientos se encuentran a plazos menores a un año. Este aumento se vio compensado con la disminución de efectos de comercio en $4.824 millones, los cuales corresponden a obligaciones que fueron pagadas en el mes de mayo.

La razón de endeudamiento se mantuvo en 2,8 veces, valor alcanzado principalmente por el crecimiento y las inversiones realizadas durante el primer semestre del año 2011, asociadas a la apertura de las sucursales para el pago de beneficios del contrato con IPS.

Respecto al plazo de los pasivos, la porción de corto plazo aumenta desde 38,3% a 44,2% y por ende, la de largo plazo disminuye desde 61,7% a 55,8%.

Los indicadores de rentabilidad, muestran un decrecimiento desde un 7,7% de rentabilidad del patrimonio y 2,0% de rentabilidad del activo en Junio de 2011 a un -1,6% de rentabilidad del patrimonio y -0,4% de rentabilidad del activo en Junio 2012 como consecuencia principalmente de la disminución de resultados explicados anteriormente.

Resumen de Indicadores Financieros

Situación Financiera	Unidad	30.06.2012	31.12.2011
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,23	1,27
Razón Ácida	Veces	0,4	0,4
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	2,8	2,8
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	44,2%	38,3%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	55,8%	61,7%
Actividad			
Total de Activos	MM$	466.958	474.637

Resultados	Unidad	30.06.2012	30.06.2011
Ingresos de actividades ordinarias	MM$	60.415	51.102
Otros ingresos por naturaleza	MM$	5.066	8.642
Gastos por beneficios a los empleados	MM$	-13.504	-13.236
Gastos por naturaleza	MM$	-32.439	-25.999
Costos financieros	MM$	-10.678	-9.613
Otros ingresos y gastos	MM$	-9.866	-6.180
EBTDA (1)	MM$	3.588	6.366
Ganancia (pérdida)	MM$	-1.006	4.715

Rentabilidad	Unidad		
Rentabilidad del Patrimonio	%	-1,6%	7,7%
Rentabilidad del Activo	%	-0,4%	2,0%
Clasificación de Riesgo			
Fitch (May-2012)		A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
Feller-Rate (Abr-2012)		A / Outlook Estable	A / Outlook Estable
Humphrey´s (May-2011)		A+ Estable	A+ Estable

(1) Definido como el resultado antes de impuestos, depreciación y amortización.

Otros antecedentes financieros

A Junio 2012 no han ocurrido eventos de incumplimiento de los covenants asociados a los bonos securitizados y efectos de comercio y a la fecha de emisión de los estados financieros de Junio de 2012, la administración de Los Héroes CCAF no visualiza riesgo de incumplimiento.

El detalle de las restricciones, covenants y resguardos a los que está obligado Los Héroes CCAF se revelan en Nota 37 de los Estados Financieros emitidos al 30 de Junio de 2012.

2. Análisis de las principales variaciones de los Estados Financieros

2.1 Variaciones en la Situación Financiera

Activos	30.06.2012 (MM$)	31.12.2011 (MM$)	Variación (MM$)	Variación (%)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	62.260	53.725	8.535	15,9%
Deudores Comerciales	113.575	112.434	1.141	1,0%
Otros Activos Corrientes	10.546	4.495	6.051	134,6%
Cuentas por Cobrar no Corrientes	236.386	255.385	(18.998)	-7,4%
Propiedades, Plantas y Equipos	43.038	47.144	(4.106)	-8,7%
Otros Activos no Corrientes	1.153	1.454	(301)	-20,7%
Total Activos	**466.958**	**474.637**	**-7.678**	**-1,6%**

Pasivos	30.06.2012 (MM$)	31.12.2011 (MM$)	Variación (MM$)	Variación (%)
Otros Pasivos Financieros ctes.	107.299	92.854	14.445	15,6%
Ctas. Comerciales y otras ctas. por Pagar	41.667	38.698	2.969	7,7%
Otros Pasivos Corrientes	2.889	2.580	309	12,0%
Otros Pasivos Financieros no ctes.	191.379	215.822	(24.443)	-11,3%
Pasivos No Corrientes	656	607	48	8,0%
Patrimonio	123.068	124.075	(1.006)	-0,8%
Total Pasivos	**466.958**	**474.637**	**-7.678**	**-1,6%**

Variaciones del Activo

A Junio de 2012, el nivel de activos totales muestra un decrecimiento de $7.678 millones (-1,6%), explicado fundamentalmente por la disminución de las Cuentas por Cobrar no Corrientes que desde diciembre del 2011 a la fecha descendieron en $18.998 millones, dada la disminución en la cartera de colocaciones de crédito social en $18.264 millones. Otro ítem que se vio afectado fueron las Propiedades, plantas y equipos en $4.106 millones debido principalmente a la amortización de los activos fijos correspondiente a las obras realizadas en las sucursales arrendadas relacionadas con la "Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social".

Esta disminución se vio compensada con el aumento en $8.535 millones de efectivo y equivalente de efectivo debido principalmente a un aumento del disponible que se mantiene en cajas y cuentas corrientes en $8.548 millones. Eso debido a que el Gobierno le entrego a Los Héroes la misión de pagar el Bono de Alimentación para el mes de Julio, lo que requirió cerrar el mes de junio con niveles mayores de circulante en las sucursales.

Variaciones del Pasivo

Durante este período, los pasivos muestran una disminución de $7.678 millones (1,6%) que se explica principalmente por las siguientes razones:
Los pasivos financieros mostraron una disminución de $9.999 millones que se explica por la disminución de otros pasivos financieros no corrientes ($24.443 millones), debido a la amortización extraordinaria del Bono Securitizado BCI, el cual comenzó a amortizar en diciembre de 2011. Y por un aumento de los otros pasivos financieros corrientes en $14.445 debido a un aumento de las obligaciones con Bancos en $19.756 millones cuyos vencimientos se encuentran a plazos menores a un año. Este aumento se vio compensado con la disminución de efectos de comercio en $4.824 millones, los cuales corresponden a obligaciones que fueron pagadas en el mes de mayo.

El Patrimonio muestra una disminución de $1.006 millones explicado por las pérdidas generadas en el período.

2.2 Variaciones en los Resultados

	30.06.2012 (MM$)	30.06.2011 (MM$)	Variación (MM$)	Variación (%)
Ingresos de actividades ordinarias	60.415	51.102	9.313	18,2%
Otros ingresos por naturaleza	5.066	8.642	(3.575)	-41,4%
Gastos por beneficios a los empleados	(13.504)	(13.236)	(268)	-2,0%
Otros gastos por naturaleza	(32.439)	(25.999)	(6.440)	-19,9%
Costos financieros	(10.678)	(9.613)	(1.065)	-10,0%
Depreciaciones y Amortizaciones	(4.561)	(1.614)	(2.947)	182,6%
Otros	(5.306)	(4.566)	(739)	-13,9%
Ganancia (pérdida)	**-1.006**	**4.715**	**-5.721**	**-121,3%**

El excedente de Los Héroes CCAF en el período es inferior en $5.721 millones respecto del ejercicio anterior. Lo anterior se explica por:

Los Ingresos de actividades ordinarias presentan un crecimiento de $9.313 millones (18,2%) explicado fundamentalmente por los ingresos asociados a la prestación del servicio de pago de pensiones y beneficios del IPS que se inició el 2 de mayo de 2011. Los otros ingresos por naturaleza se vieron afectados principalmente por una disminución en las remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales, si se compara con el año 2011, la venta de seguros cayó por la entrada en vigencia de la circular de SUSESO N° 2.658 de 2010 y 2.747 de 2011 donde se establece que el cobro de las primas de seguros asociados a créditos sociales debe realizarse en forma mensual. Lo anterior generó una disminución de los ingresos cercano a los $3.939 millones, ya que hasta el 31 de diciembre del 2011 el cobro de primas de seguros era en su totalidad al momento del otorgamiento del crédito y desde el año 2012, este se cobra mensualmente, afectando la temporabilidad de los ingresos. Esta diferencia irá disminuyendo en la medida que aumente la cartera de crédito con cobro de primas de seguros de manera mensual.

Los otros gastos por naturaleza reflejan aumentos de $6.440 millones principalmente por: (1) servicios generales ($3.091 millones) dado por los costos de vigilancia, correspondencia, aseo, fletes y arriendo de oficinas. Adicionalmente este monto incluye los gastos de ECR Evaluadora General S.A., empresa que prestaba el servicio de recopilación de antecedentes y preevaluación de los mismos para la eventual afiliación de pensionados y otros servicios, dicho servicio finalizó con fecha 10 de mayo lo que implicó un costo adicional por término anticipado de contrato por parte de Los Héroes de $1.600 millones, el que se verá compensado en el tiempo dado el menor gasto mensual asociada que demandaba este servicio. (2) aumento de los servicios externos en $2.980 millones debido a los servicios de apoyo contratados para el pago de beneficios de Seguridad Social y (3) $2.280 millones por consumos básicos, el cual se incrementó por el aumento del número de sucursales. Es importante destacar que el servicio de pago de beneficios se inició en mayo de 2012, por lo que parte de los gastos 2011 sólo reflejan 2 meses de operación.

Los gastos de depreciaciones y amortizaciones reflejan un aumento de $2.947 millones el cual incluye la amortización por la apertura de 212 sucursales para la prestación del servicio de pago de pensiones y beneficios del IPS que se inició el 2 de mayo de 2011.

Los costos financieros reflejan un aumento de $1.065 millones directamente relacionados con el aumento de las obligaciones con instituciones privadas y públicas.

Los otros ítems se mantienen relativamente estables.

3. Análisis de Mercado

Al 30 de Junio de 2012 la cantidad de afiliados a la industria de Cajas de Compensación es la siguiente:

C.C.A.F.	N° Trabajadores	N° Pensionados	N° Total Afiliados
Los Andes	2.443.274	372.577	2.815.851
La Araucana	875.612	256.899	1.132.511
Los Héroes	530.210	594.198	1.124.408
18 de Septiembre	404.219	124.374	528.593
Gabriela Mistral	145.074	65.253	210.327
TOTAL	**4.398.389**	**1.413.301**	**5.811.690**

Fuente: Estadísticas SUSESO Junio 2012

Los Héroes CCAF ostenta una participación de 19,3% en el total de afiliados, ubicándose en tercer lugar. Mantiene a su vez el liderazgo absoluto en el segmento de pensionados con un 42,0% de participación de mercado en este segmento.

4. Descripción y Análisis de los Flujos Netos

El flujo neto total al cierre del período Junio 2012 muestra un disminución de $11.748 millones.

Estado de Flujos de Efectivo	30.06.2012 (MM$)	30.06.2011 (MM$)	Variación (MM$)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de la Operación	27.630	12.895	14.735
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Financiamiento	(19.357)	29.542	(48.898)
Flujo Neto Positivo (Negativo) Originado por Actividades de Inversión	261	(22.124)	22.385
Flujo Neto Total Positivo (Negativo) del Período	8.535	20.313	(11.778)

El principal impacto en el Flujo Neto Total corresponde a la disminución del flujo neto originado por actividades de financiamiento por $48.898 millones, explicado principalmente por la disminución de los importes procedentes de préstamos de corto plazo ($39.100 millones).

5. Gestión de Riesgo

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

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. El Comité de Riesgo es el organismo que tiene como función principal asegurar que se realice una adecuada gestión de administración de riesgo en la organización.

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 productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites que tienen como propósito acotar los riesgos a los que estamos expuestos. Las mediciones de estos riesgos se realizan de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Seguridad Social, el Directorio y siguiendo los lineamientos establecidos por Basilea.

La Gerencia de Riesgo de Los Héroes CCAF depende directamente de la Gerencia General. 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), riesgo operacional. Además vela por los riesgos de reputación, lavado

de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, entre otros. Tiene bajo su responsabilidad, la administración de Riesgo de Crédito, Riesgo Financiero y Riesgo Operacional.

La Gerencia de Riesgo es responsable de que los riesgos asumidos por Los Héroes, se encuentren en los niveles deseados y definidos por el Directorio, en términos de la determinación de provisiones adecuadas y el manejo integral del riesgo de crédito, por lo cual debe mantener permanente conocimiento de los niveles, evolución de provisiones y la existencia de potenciales riesgos que puedan afectar al balance de Los Héroes.

Los Héroes administra sus riesgos de acuerdo a lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que nuestra institución ha decidido voluntariamente adaptarse también a los requerimientos de Basilea en materia de Riesgos de Crédito, Financieros y Operacionales, además de tomar aspectos de la RAN 1-13 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como parte de nuestra estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

a) Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito surge principalmente de la eventual incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones bajo condiciones y plazos previamente establecidos. Gran parte de los activos de Los Héroes corresponden a créditos sociales otorgados a sus afiliados, trabajadores y pensionados. Las potenciales pérdidas por este concepto, se minimizan mediante la administración de políticas de evaluación crediticia y procedimientos claramente establecidos. Por su parte, los créditos otorgados son revisados periódicamente de manera de aplicar los controles definidos y monitorear el estado de la cartera pendiente por cobrar.

Los Héroes mantiene como política registrar una provisión para cubrir eventuales riesgos de incobrabilidad, calculada en concordancia con la Circular N°2.588 "Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de Diciembre de 2009. En enero de 2012 se realiza cambio en el modelo de cálculo de provisiones para la determinación de provisiones complementarias. Esta considera una nueva metodología de desarrollo para el modelo de estimación de pérdidas esperadas, tomando ahora en consideración el comportamiento histórico de la cartera por segmento y tipo de producto.

b) Riesgo Financiero

El Riesgo Financiero es la probabilidad de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización, ya sea por movimientos adversos en las variables de mercado (Riesgo de Mercado) o por problemas para cumplir con las obligaciones contraídas a tiempo (Riesgo de Liquidez).

i. 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.

Los principales riesgos de mercado a los que se enfrenta Los Héroes CCAF corresponden a variaciones de tasa de interés y reajustabilidad (efecto de inflación):

- 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.

Dada la naturaleza del negocio de las Cajas de Compensación y las políticas internas de Los Héroes, 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 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.

ii. Riesgo de Liquidez

La liquidez es la capacidad de una empresa para financiar aumentos de su volumen de activos y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

El riesgo de liquidez al que se encuentra afecto Los Héroes se puede clasificar como:

- Riesgo de Liquidez de Financiamiento: Se refiere a la probabilidad 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 financieros o por no poder financiar las necesidades adicionales.

- Riesgo de Reajustabilidad: Se refiere al riesgo de no poder deshacer una determinada posición debido a la falta de profundidad del mercado.

La administración de liquidez por parte de Los Héroes tiene por objetivo gestionar de la forma más eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece sus lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado al menos una vez al año por el Directorio.

iii. Inversiones Financieras: Riesgo de Contraparte

Aunque con bastante menos relevancia, dentro de los riesgos que debe controlar Los Héroes 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 se ha establecido una política de fuentes y usos financieros que define los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de

instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados y en concordancia con lo establecido por el regulador.

c) Solvencia: Requerimientos de Capital

De acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social en su circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las Cajas de Compensación no podrán tener un patrimonio inferior al 16% de sus activos ponderados por riesgo de crédito netos de provisiones exigidas (APRC). 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.

La relación Patrimonio / APRC al cierre de Junio 2012 de Los Héroes es 26,48% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido

d) Riesgo Operacional

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

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

Este trabajo se encuentra alineado y coincidente con los requerimientos que establece la circular n°2821, entregada en Abril de este año por la SUSESO, que instruye la implementación de la gestión de riesgo operacional con inicio de la vigencia para el 1ero de Enero del año 2014.

La primera exigencia de la circular N°2821, fue que Los Héroes CCAF entregara a SUSESO en el mes de Junio un plan de implementación de la Gestión de Riesgo Operacional, detallando las tareas y los plazos que se fijaban para implementar el Riesgo Operacional en Los Héroes CCAF.

La administración de riesgos operacionales que se implanta de acuerdo a los siguientes pilares de trabajo:

- Calidad de Procesos (Considera el levantamiento y documentación de los procesos del negocio y de apoyo, para que aseguren el logro de los objetivos de calidad, eficiencia y control).
- Continuidad del negocio
- Seguridad de la información
- Control de Servicios Externalizados
- Prevención de Delitos de Personas Jurídicas
- Prevención de Fraudes
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, evaluación de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Prevención de Delitos de Personas Jurídicas (Ley 20.393)
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento el Terrorismo (Ley 19.913)

- Prevención de Fraudes
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores, base de eventos de pérdidas, evaluación de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Cumplimiento legal y de normativas internas
- Gestión del conocimiento
- Transparencia de la información (en todos los ámbitos)
- Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización (orientado a cultura de control), realizando difusión, publicación, charlas, capacitaciones, visitas, entre otros, con foco en riesgo operacional