

AHORROCOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Memoria y
Balance Anual

2012



INDICE

Capítulo 1 Identificación de Ahorrocoop	5
Capítulo 2 Hechos Relevantes	9
Capítulo 3 Gobierno Corporativo	17
Capítulo 4 Carta del Presidente	23
Capítulo 5 Gestión Institucional	29
Capítulo 6 Futuro	57
Capítulo 7 Estados Financieros, Dictamen de los Auditores Externos y Certificado de la Junta de Vigilancia	61
Capítulo 8 Propuesta del Consejo de Administración	81

Capítulo

1

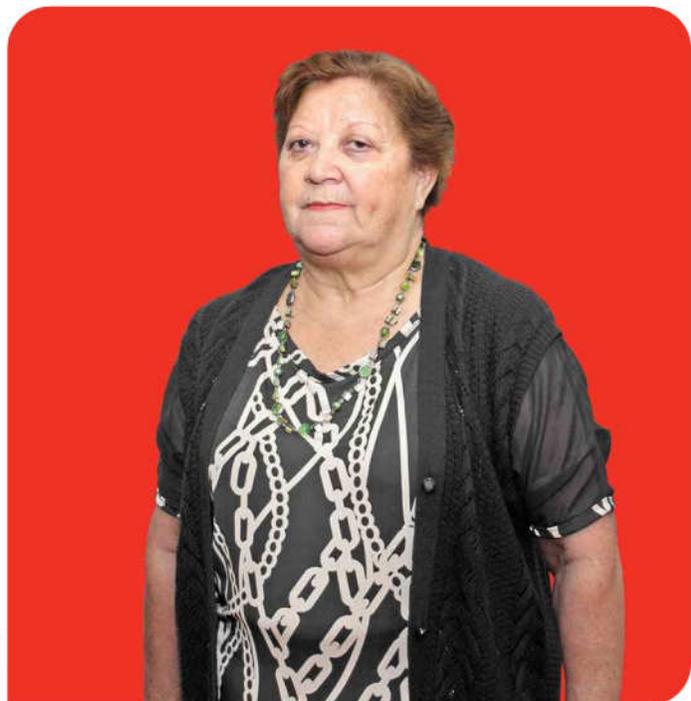


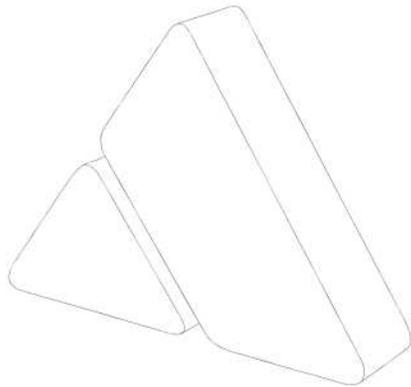
Identificación de Ahorrocoop

"Ahora duermo tranquila y organicé mis deudas. Estoy muy agradecida de Ahorrocoop"

"Mi llegada a Ahorrocoop fue a través de un oficial de Carabineros amigo mío, quién me invito a visitar la Cooperativa. En esos momentos yo pasaba por una angustiada situación económica producto de la repactación de las tarjetas de casas comerciales, porque no sacaba la cuenta del costo final del crédito. Lamentablemente hasta me impedía conciliar el sueño, lo que preocupaba a mi esposo. Me hice socia de Ahorrocoop y pedí un crédito en base a mi pensión que es buena y con ese dinero pude salir de las deudas, ahora duermo tranquila y organicé mis deudas. Estoy muy agradecida de Ahorrocoop".

Rosa Vargas Orellana
Dueña de casa,
Santiago





AHORROCOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

• **Historia**

AHORROCOOP LTDA., es una Cooperativa abierta de Ahorro y Crédito, que obtuvo su autorización legal con fecha 1 de julio de 1965 (publicada en el Diario Oficial el 26.07.65).

Tiene 47 años de vida, con presencia entre las regiones de Valparaíso y la Araucanía, con más de 70.000 cooperados. A contar de este año, Ahorrocoop Ltda. es fiscalizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y se encuentra en un proceso de adecuación a las nuevas exigencias de este organismo, además cuenta con la certificación de 2 normas internacionales, ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 27001: 2005 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, como también certificada por el Sello ProPyme.

• **Misión**

Somos una Cooperativa que ofrece servicios financieros integrales, con soluciones rápidas, confiables y transparentes, a todos los asociados, con la finalidad de mejorar su calidad de vida, de este modo, contribuimos a crear una sociedad mejor.

• **Visión**

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito más eficiente y eficaz en la administración de los recursos financieros, obtenidos a través del ahorro, el otorgamiento de créditos y otros servicios de esta índole.

Entregando día a día a nuestro mercado objetivo, como elemento diferenciador un servicio de excelencia a nuestros socios, a la comunidad en general y al equipo de trabajo.

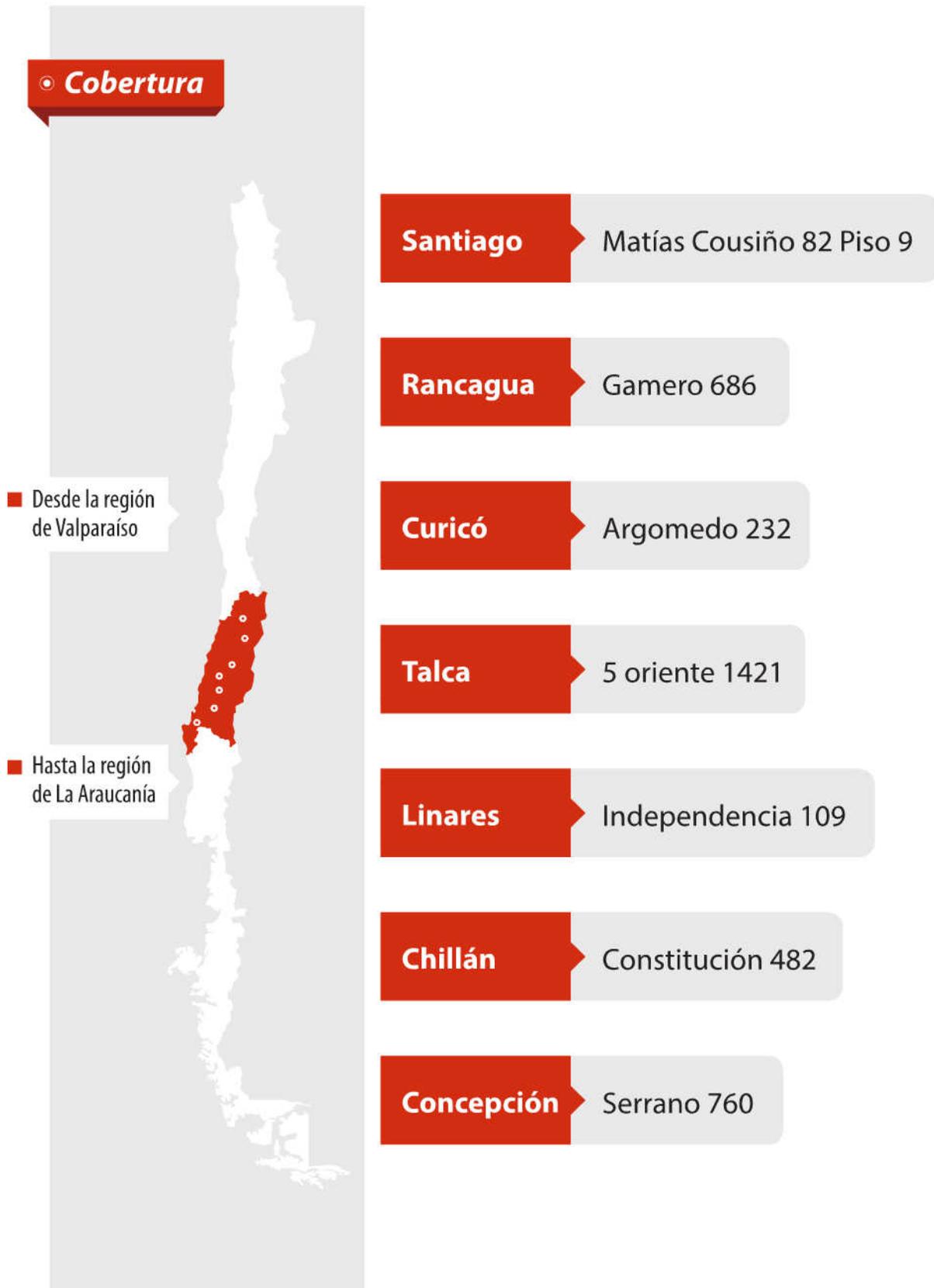
• **Valores**

Los valores que compartimos son: compromiso, transparencia, solidaridad, espíritu emprendedor, veracidad y equidad.

• **Nuestro Sello**

Hacer las cosas bien.

• Identificación de Ahorrocoop



Capítulo 2



Hechos Relevantes

"Recomiendo a otras personas esta Cooperativa"

"Soy socio desde antes de la apertura de la oficina aquí en Rancagua, nos visitaban desde Santiago, así poco a poco fuí conociendo la forma de trabajar de sus ejecutivos. Cuando se abrió esta sucursal, yo traje a otros compañeros de trabajo, nunca hemos tenido problemas y la atención es muy buena, me siento bien cuando llego y me dicen "pase don Claudio". Siento que me tratan con deferencia y recomiendo a otras personas esta Cooperativa. Ahorro en la medida que puedo y también pido créditos con los cuales he mejorado mi casa".

Claudio Retamal Ramírez
Funcionario Hospital Regional,
Rancagua



Año Internacional de las Cooperativas



Durante el presente año la Organización de Naciones Unidas ONU, como una forma de destacar la importancia de las Cooperativas en el mundo actual, considerando que son un invaluable medio para lograr el desarrollo económico, social y cultural de los países con un alto índice de pobreza, decretó el 2012, como el Año Internacional de las Cooperativas.

Consideró entre los objetivos fundamentales, crear conciencia sobre el rol de las cooperativas en la superación de la pobreza y la ingente necesidad de establecer las políticas adecuadas para promover la formación de nuevas cooperativas y el crecimiento de las existentes, implementando políticas, leyes y normativas, para lograr esos efectos.

En nuestro país, el 16 de octubre de 2012 la Comisión Mixta de Senadores y Diputados, aprobó el primer sábado de julio de cada año como el Día Nacional de las Cooperativas. Esta fecha coincide con el Día Internacional de las Cooperativas que fue establecido a partir del año 1995.

• Hechos Relevantes

Mujer Cooperativista Destacada año 2012

En el contexto del Año Internacional de las Cooperativas, la Federación Chilena de Cooperativas de Ahorro y Crédito, otorgó el premio "MUJER COOPERATIVISTA DESTACADA AÑO 2012" a nuestra Gerente General Señora María Elena Tapia Moraga.

Ahorrocoop Ltda., valora este reconocimiento, que fue otorgado en una solemne ceremonia el 16 de marzo 2012, en la ciudad de Santiago.



Sello ProPyme



Otro logro importante obtenido por Ahorrocoop Ltda., el 10 de enero de 2012, fue recibir de manos del Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, el Sello ProPyme, que se otorga a las empresas que voluntariamente cumplen con pagar a sus proveedores, micro, pequeños y medianos empresarios, en un plazo máximo de 30 días corridos.

Para la Cooperativa la obtención de este Sello es algo más que una distinción, es la representación real de la Responsabilidad Social Empresarial que forma parte de la gestión de Ahorrocoop Ltda., orientada a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los socios y de la comunidad.

Es importante destacar que al cierre de este ejercicio financiero, la Cooperativa mantiene dicha certificación.

• Hechos Relevantes

Ingreso a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)



**Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile**

Un cambio impactante

Dentro de los acontecimientos más importantes del año 2012, Ahorrocoop Ltda., debió trabajar con mucha responsabilidad y profesionalismo, para implementar y adecuar los cambios necesarios y responder así, a los altos requerimientos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Ingresar a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), presenta para Ahorrocoop Ltda., y sus socios, nuevas oportunidades y a su vez, grandes desafíos. Dentro de las oportunidades, se pueden destacar el acceso a una mayor

variedad de productos financieros para todos los asociados, lo que obviamente mejora la competitividad en la industria financiera, como también, implica el rediseño de la estructura organizacional, fortalecimiento de la administración y gestión de los riesgos, entre otras materias relevantes.

Por otra parte, la Cooperativa ha enfrentado nuevos e importantes desafíos, como por ejemplo, tener la capacidad de respaldar todas y cada una de las operaciones crediticias realizadas, justificando financieramente una solvencia que garantice a los socios confianza en las inversiones que realizan en la Cooperativa. Sumado a lo anterior, Ahorrocoop Ltda., reafirma el compromiso de continuar con la transparencia en la entrega de información a los socios y a la comunidad en general.

Continuidad Certificación ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

Uno de los objetivos de Ahorrocoop Ltda., fue mantener las certificaciones ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, para ello realizó un gran esfuerzo, el cual dio frutos al mantener vigente dichas certificaciones.

Algunas de las principales actividades realizadas fueron:

Fortalecimiento de los Departamentos de Informática, Riesgos, Normas y Procedimientos, los cuales, son claves para enfrentar las altas exigencias de las Normativas Internacionales ISO. Para cumplir este objetivo se contrataron profesionales idóneos en cada Departamento, los cuales brindan una labor fundamental en esta materia.

En el marco de la Mejora Continua, se trabajó en la revisión de la calidad y seguridad de los procesos del negocio, realizando un análisis detallado de cada uno de ellos.

Además se trabajó en el desarrollo e implantación en conjunto con una empresa internacional ISOTOOLS, en un sistema tecnológico el cual permite administrar y controlar toda la documentación del Sistema de Gestión Integral (SGI) en forma más eficiente.

Por otra parte, se dio mayor énfasis al Oficial de Seguridad de la información, con el objeto de ser una contraparte efectiva en el control de la seguridad y de la continuidad de los servicios informáticos que son fundamentales para las Normas ISO.

Todo lo anterior, ha permitido mantener vigente las certificaciones internacionales ISO.

Cabe destacar que Ahorrocoop Ltda., es la única Cooperativa de Ahorro y Crédito en Sudamérica que cuenta con esta doble certificación, lo que da tranquilidad a los socios y a la Alta Dirección de esta Institución.

Es importante mencionar que este esfuerzo no termina aquí, Ahorrocoop Ltda., seguirá traba-



jando arduamente durante el 2013 para continuar en este proceso de mejora continua en calidad y seguridad de la información, para responder a la confianza que han depositado todos los asociados.

• Hechos Relevantes

Sernac Financiero

A contar de marzo del 2012, con la promulgación de la Ley 20.555, "Ley de Protección al Consumidor", la cual dota de atribuciones en materias financieras, al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, conocida también como "Sernac Financiero", Ahorrocoop Ltda., ha cumplido cabalmente con todos los requisitos, los cuales fortalecen los derechos de los consumidores en productos y servicios financieros.

Ahorrocoop Ltda., con el fin de brindar mayor transparencia y seguridad, seguirá trabajando sobre esta materia, en beneficio de todos sus asociados y así ofrecer tranquilidad y un Servicio de Atención de Clientes (SAC) para que puedan resolver todas sus inquietudes.

La Cooperativa, mediante un equipo multidisciplinario se enfocó en las siguientes tareas:

1. Revisión de Contratos: se analizaron y revisaron todos los contratos de créditos de consumo y cuentas de ahorro, con el fin de evitar cláusulas abusivas y brindar la mayor transparencia en información a sus asociados y consumidores.

2. Implementación Servicio de Atención de Clientes (SAC): la Cooperativa también se ha preparado durante este período para ofrecer un servicio de excelencia en la atención a todos los asociados.

En resumen, Ahorrocoop Ltda., con estas acciones, seguirá brindando seguridad, confianza y transparencia a todos los asociados y futuros consumidores, a la hora de elegir a la Cooperativa como proveedor de servicios financieros.

Capítulo 3

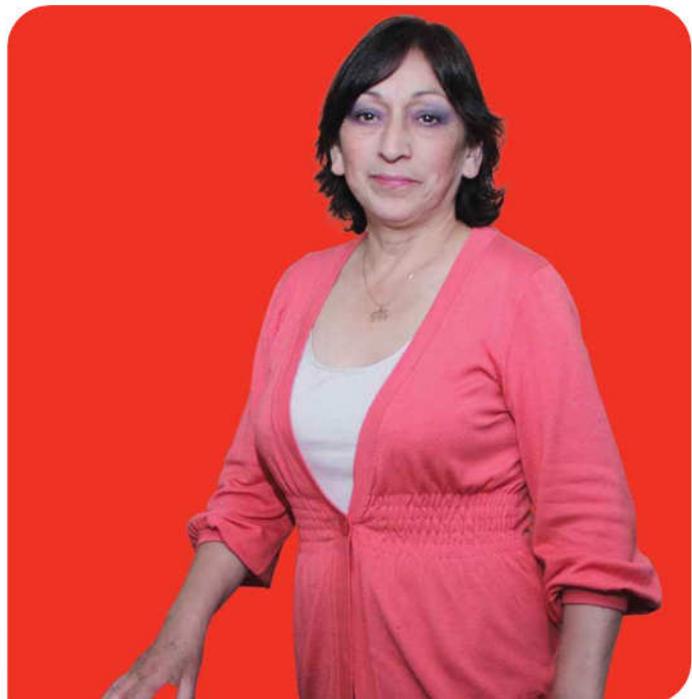


Gobierno Corporativo

"Me parece muy bueno el apoyo que prestan a escuelas con niños vulnerables"

"Ahorrocoop llegó a mi escuela para apadrinarla, así los conocí y a partir de entonces han sido de gran ayuda para los niños de este establecimiento de Coinco. Lo más destacado es la labor preventiva a través de charlas periódicas, dictadas por la PDI y gestionadas por Ahorrocoop sobre temas tan importantes y de actualidad como bullying, abuso sexual infantil y drogadicción. Me parece muy bueno el apoyo que prestan a escuelas con niños vulnerables, en aquellos lugares donde tienen sucursales, porque a mi parecer es de gran importancia para colaborar en la formación de valores en los niños y las familias, lo que va en directo beneficio de la comunidad. Esto es lo que hace la diferencia entre Ahorrocoop y otras instituciones financieras".

Rosa Peña Rojas
Directora Escuela Huallilen, Coinco,
Rancagua



Consejo de Administración

Luis Salcedo Saavedra
Presidente

Elena Medina Osses
Vicepresidenta

Isabel Dolmestch Urra
Directora

Gladys Nuñez Flores
Secretaria

Pilar Lora Romero
Directora



• Gobierno Corporativo

Directores Suplentes

Ana Molina Troncoso

Lucy Molina Troncoso

Yolanda Boillot Ravest

Junta de Vigilancia

Presidente

Mario Martínez Norambuena

Integrantes

Eduardo Prieto Lorca

Olga Pierrón Rodríguez

Suplentes

Ximena Silva Medel

Carlota Troncoso Tapia

Carlos Heuitt Arroyo



José Díaz Cruz

Asesor del Consejo de Administración

Gerencia



Maria Elena Tapia Moraga
Gerente General

Subgerencias

Sub Gerencia de Administración y Finanzas
Carlos Cáceres Valdés

Sub Gerencia de Operaciones y TI
Francisco Ordoñez Díaz

Sub Gerencia Comercial
Iván Ipinza Oberg

• Gobierno Corporativo

Jefaturas

Departamento de Auditoría Interna

Rodrigo Sandoval Montecinos

Departamento de Planificación y Control de Gestión

Pablo Salas Ibarra

Departamento de Riesgos

Daniel Delgado Valenzuela (i)

Jefes de Sucursal

Oficina Santiago

Liliana Contreras Avendaño

Oficina Rancagua

David Delgado Azócar

Oficina Curicó

Alejandro Quezada Cubillos

Oficina Talca

Jaime Assadi Zaror

Oficina Linares

Francisco Pérez Orellana

Oficina Chillán

Vianka Tapia Verdejo

Oficina Concepción

Carlos Atanasio Tapia M.

Comités

Comité de Crédito

Comité de Auditoría

Comité de Riesgo

Comité de Activos y Pasivos

Comité de Seguridad de la Información y Operaciones

Comité de Análisis y Desarrollo de Productos

Comité de Educación

Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Capítulo

4



Carta del Presidente

"Más que socia me siento como en familia"

"A lo largo de los 10 años como socia nunca he tenido problemas en la obtención de créditos de consumo. El último crédito me sirvió mucho, pues soy jefa de hogar y madre de dos hijos, una parte fue para mi hijo que estudia odontología en Argentina y el resto para los estudios de Arte de mi hija menor. Para mi Ahorrocoop siempre ha sido cercana y familiar, me siento integrada y acogida como persona y no como cliente. Más que socia me siento como en familia y espero que eso nunca cambie".

Iris Stegmaier García
Funcionaria del Poder Judicial,
Curicó





Estimados socios y socias:

Tengo el agrado de presentar la memoria anual y los estados financieros de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda., correspondiente al ejercicio 2012 y dar a conocer los resultados obtenidos, comentando los aspectos más significativos acontecidos durante este año.

La economía mundial, durante el año 2012, se vio fuertemente amenazada, principalmente por la crisis que afecta a toda Europa y por la desaceleración de la economía China, entre otros factores, que pudieran tener efectos para nuestro país.

En el contexto nacional, fue un buen año para la economía chilena, con crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) por sobre un 5%, que supera ampliamente el crecimiento mundial y de los países que integran la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). El desempleo se ha mantenido por debajo del 7%, acercándose al pleno empleo, con una baja inflación y en Política Monetaria con una tasa de interés del 5%.

Para el año 2013, se espera seguir creciendo como país por sobre el 5% y una inflación del orden del 2,5% anual.

Mirada en la industria financiera

La actividad de la industria bancaria, medida por la variación real de las colocaciones, mostró un crecimiento en doce meses de un 9%.

Las colocaciones comerciales (préstamos a empresas), que explican aproximadamente el 60% de las colocaciones, tuvieron un incremento real en doce meses de un 9%, y las colocaciones de consumo alcanzaron un crecimiento del orden del 10% en doce meses.

El índice de Provisiones sobre colocaciones de la industria bancaria alcanzó un 2,3% en el año 2012. Las colocaciones comerciales (préstamos a Empresas) mostraron un índice de provisiones de 2%, y en las colocaciones de consumo el índice mencionado alcanzó un 6,4%.

Los resultados de la industria bancaria, acumulados a diciembre 2012, implicaron una Rentabilidad Anual del orden del 15% sobre Patrimonio, inferior a la registrada hace un año, que fue de 17,4%.

Participación de mercado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

A diciembre de 2012, las colocaciones en doce meses, de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), crecieron en el orden del 2,3% en términos reales.

Las colocaciones de consumo, que explican aproximadamente el 74% de las Colocaciones totales, mostraron una disminución cercana al 4%, en doce meses.

El índice de Provisiones sobre colocaciones alcanzó un 7,3%, al 31 de diciembre de 2012. Los coeficientes de provisiones fueron de 8,5% para colocaciones de consumo y de 8,8% para colocaciones comerciales, que corresponden a préstamos a empresas micro y pequeños empresarios. Las colocaciones vencidas alcanzaron un índice de 2%, para el término del ejercicio.

• Carta del Presidente

La rentabilidad sobre el Capital y Reservas por el año 2012, es cercana al 5%, inferior a la obtenida hace doce meses, que fue de 9,71%.

Gestión de nuestra Cooperativa

El 2012, fue un año en que nos vimos enfrentado a grandes desafíos, el día 16 de diciembre 2011, a través del Dictamen N° 15.618 ingresamos a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Es así, que a partir de enero de este año, nuestra primera meta fue enfocarnos en la reorganización y adecuación a las normativas requeridas por este organismo contralor. El 2012 fue, sin duda, un año complejo en materia de un importante aumento en provisión de cartera de créditos, 97,6% superior al periodo anterior, 1.258 millones de pesos a 2.487 millones de pesos al término del año 2012, este monto incluye 371 millones de pesos, como provisiones adicionales instruido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Fue necesario enfrentar los efectos de la aplicación de la nueva metodología de provisiones, requerida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y el incumplimiento de pago de cuotas de préstamos por parte de los socios, bajo el sistema de convenio con descuento por planilla del sector público, producto de los efectos del dictamen de la Contraloría General de la República, que limitó los máximos de descuento a los funcionarios, sólo al 15%, no obstante, que existía, anterior a esa resolución, un porcentaje mayor de descuento y que afectó considerablemente a un gran grupo de socios que forma parte de nuestra cartera de colocaciones de consumo. Este hecho, no sólo afectó a nuestra Cooperativa, sino a todas las cooperativas de ahorro y crédito del país, que mantenían préstamos en el sector público.

Lo anterior, se evidencia en el estado de resultados con una pérdida de 1.600, millones de pesos.

Cabe destacar, que este resultado obtenido durante el año 2012, no afecta las Cuotas de Participación de nuestros socios, al contrario, estas fueron reajustadas por el 100% de la variación de la U.F. 2,4% para el presente periodo, ya que existen reservas por más de 3.500 millones de pesos al 31 de diciembre de 2012, que la Cooperativa ha constituido por los resultados positivos obtenidos en más de dos décadas, para solventar estas pérdidas.

En este complejo escenario, el Consejo de Administración de la Cooperativa, se orientó a lograr un equilibrio entre el crecimiento comercial y mejorar la calidad de la cartera de colocaciones, sustentada en una política prudente en materia de riesgo de crédito y de mercado. Todo lo anterior, para asegurar el retorno de los créditos, con un nivel de riesgo acotado, lo que explica en gran medida la jibarización de la cartera de colocaciones en este periodo.

Lo anterior, significó una baja de un 6,5% en el volumen de otorgamiento de créditos de consumo, respecto al año anterior, este porcentaje se explica debido a la aplicación de nuevas políticas crediticias orientadas a mejorar la calidad de la cartera de colocaciones.

No obstante a estos resultados financieros, debo destacar la obtención del Sello ProPyme recibido del Presidente de la República, en enero 2012. Estamos conscientes que las micro y pequeñas empresas, están en constante crecimiento, por lo cual requieren liquidez para producir. Este tipo de empresas, constituyen una fuente significativa de empleos, promueven el emprendimiento y son una herramienta de superación de la pobreza. Es importante resaltar que Ahorrocoop Ltda., es la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en obtener este sello.

Sobre esta materia, la Cooperativa ha continuado fortaleciendo el compromiso con las micro y pequeñas empresas, por tal motivo se potenciaron los créditos comerciales y factoring, con Políticas crediticias adecuadas, es así que al 31 de diciembre 2012, cerró con un saldo en colocaciones comerciales y factoring de 3.033 millones de pesos, 150% superior al año 2011. En este aspecto, Ahorrocoop Ltda., ha participado en diversas ferias de micro y pequeños empresarios, con el objeto de dar a conocer este tipo de productos.

Con el fin de enfrentar al cambiante mundo financiero del que formamos parte y con el propósito de adecuarnos a los requerimientos del nuevo ente fiscalizador, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), fue necesario rediseñar nuestra estructura organizacional, creando y fortaleciendo algunos departamentos. En este contexto la Cooperativa al 31 de diciembre del 2012, cuenta con una dotación de personal de 200 profesionales.

Durante este mismo período, se continuó trabajando en materia de Responsabilidad Social Empresarial, las cuales se encuentran incluidas en los planes estratégicos de la Cooperativa, siendo evaluadas a través de revisiones de Auditorías Internas. Estos programas contemplan en el ámbito social, la prevención de consumo de drogas, abuso sexual infantil, violencia escolar y bullying, a través de charlas periódicas en las escuelas apadrinadas por Ahorrocoop Ltda., con la alianza que mantenemos, desde hace varios años, con la Policía de Investigaciones de Chile.

En este mismo contexto, se desarrollaron seminarios para nuestros socios y trabajadores, que constituyen uno de los activos más importante de la Cooperativa, en todas las sucursales, desde la Quinta a la Octava Región, en materias de Finanzas Personales, Relajación, Salud Mental y Yoga. También se han desarrollado acciones, en directa relación con el cuidado del medio ambiente, como ahorro de energía eléctrica y agua, que son recursos vitales para la subsistencia del planeta.

Sin duda, uno de los reconocimientos más importante del año 2012, que nos orgullece enormemente, en el ámbito del Año Internacional del Cooperativismo, nuestra Gerente General, señora María Elena Tapia Moraga, fue distinguida con el **“Premio a la Mujer Cooperativista destacada año 2012”**.

Para el año 2013 tenemos grandes desafíos, volver nuevamente a la senda del crecimiento de nuestras colocaciones, en créditos de consumos, comerciales y factoring, ampliándonos a nuevos mercados y mejorar los resultados financieros en beneficio de todos nuestros asociados. Asimismo, se dará comienzo al Proyecto de Convergencia a la Adopción de las Normas Contables internacionales IFRS, requerido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), considerando que a partir del año 2014, es una norma obligatoria para todo

el sistema cooperativo chileno.

Deseo agradecer muy sinceramente y hacer un reconocimiento especial a nuestros Socios Colaboradores, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerencia General, Asesores y Colaboradores, ya que gracias a su compromiso y esfuerzo la Cooperativa ha podido sortear las dificultades de este año 2012.

Junto al Consejo de Administración que represento, nos comprometemos a seguir trabajando arduamente para alcanzar los objetivos propuestos para el año 2013 y siguientes, para retomar el crecimiento y rentabilidad de nuestra Cooperativa, que nos ha caracterizado durante décadas y así beneficiar a nuestros asociados, equipos de colaboradores, sus familias y a la comunidad chilena en general.

Estimados socios y socias, en virtud de lo establecido en los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración de Ahorrocoop Ltda., somete a consideración de la Junta General de Socios, la Memoria, el Balance General, Estados de Resultados y los Informes de la Junta de Vigilancia y Auditores Externos, correspondiente al ejercicio finalizado al 31 de diciembre 2012.



LUIS SALCEDO SAAVEDRA

Presidente

Consejo de Administración.

Capítulo 5



Gestión Institucional

"Estamos muy contentos con el apoyo que entrega Ahorrocoop a los emprendedores"

"En mi empresa ofrecemos diversos servicios a los agricultores de la zona sur de Chile, como roturación, preparación de suelo, fumigación, siembras, cosechas, ensilaje, plantación y mantención de cultivos en general.

Nosotros conocimos Ahorrocoop a través de su publicidad y posteriormente comenzamos el proceso de evaluación como empresa para comenzar a operar y nos llamó gratamente la atención la flexibilidad, el buen servicio, la eficiencia y agilidad. Esas son sus fortalezas si los comparamos con otros operadores. Haber obtenido el Factoring fue tremendamente importante, ya que con este producto financiero, podemos ofrecer mejores condiciones a nuestros clientes actuales y potenciales. Estamos muy contentos con el apoyo que da Ahorrocoop a los emprendedores, ya que sin lugar a dudas, con sus ejecutivos que entienden los negocios actuales, se puede avanzar y crecer".

Matías Correa Larraín
Empresario,
Talca



Rediseño Estructura Organizacional

A raíz de las nuevas exigencias y en busca de una gestión más eficiente y responsable, siempre velando por los intereses de los socios, Ahorrocoop Ltda., durante el año 2012, realizó una reorganización de su estructura organizacional. El Consejo de Administración aprobó nuevas funciones que aportan información necesaria y relevante en materias específicas para la toma de decisiones, y para tal efecto, se creó el Comité de Activos y Pasivos. Con el objeto de adecuar la administración y gestión de esta organización a los requerimientos del nuevo organismo contralor, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), en este mismo



período se crearon las Sub Gerencias de: Administración y Finanzas, de Operaciones y TI, y Comercial.

Además se creó e implementó el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

Comité de Activos y Pasivos (CAPA)

Durante el último trimestre del año, se creó el Comité de Activos y Pasivos, para apoyar al Consejo de Administración en la toma de decisiones. Está formado por la Gerencia General, Asesor del Consejo de Administración, Sub Gerente de Administración y Finanzas, Jefe de Finanzas, Administrador de Riesgos, Jefe de Planificación y Control de Gestión.

Se definieron sus estatutos y objetivos, y su función principal es establecer las políticas y procedimientos necesarios para medir, controlar y reportar los riesgos financieros y de mercado a los cuales se expone la Cooperativa.

Durante el período se realizaron tres sesiones, en las cuales se revisaron y analizaron los riesgos financieros, mediante el cumplimiento de los límites normativos internos y externos.

Sub Gerencia de Administración y Finanzas

La misión de esta Sub Gerencia es administrar y gestionar los departamentos de: Administración, Finanzas, Normalización y Personas. Durante este período se reorganizaron dichos departamentos, con el objeto de lograr la mayor eficiencia en la prestación de servicios a clientes internos y externos, y adecuarse paulatinamente a las exigencias de los cambios que está viviendo la Cooperativa, provenientes de políticas, y de nuevas normativas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

• Gestión Institucional

Sub Gerencia de Operaciones y TI

De esta Sub Gerencia dependen los departamentos de: Informática, Operaciones, Call Center, Mantenimiento y Logística, Servicio de Atención de Clientes, Normas y Procedimientos.

Esta Sub Gerencia desarrolló una tarea de gran relevancia, que consistió en la creación de importantes departamentos; Operaciones, Call Center, Mantenimiento y Logística, Servicio de Atención de Clientes y la creación de una mesa de visado de operaciones crediticias. Además se enfocó en el fortalecimiento y adecuación de los departamentos de Informática, Normas y Procedimientos, para responder a las nuevas normativas.

Sub Gerencia Comercial

Esta Sub Gerencia fue creada a contar de octubre del presente año, con el objetivo de administrar y gestionar las líneas de negocio de la Cooperativa, Consumo, Comercial y Factoring a nivel corporativo. Además los Departamentos de Marketing e Inteligencia de Negocios dependen de esta Sub Gerencia.

Durante el último trimestre de este ejercicio financiero, esta Sub Gerencia implementó los lineamientos estratégicos de dichas líneas de negocio.

Por otra parte fortaleció la cartera de colocaciones comerciales y factoring, contratando equipos especializados a nivel nacional.

Departamento de Planificación y Control de Gestión

Este Departamento fue creado el último trimestre de este año, el cual tiene como objetivo

principal de asegurar que la conducción de la gestión de Ahorrocoop Ltda., y sus resultados se orienten a los lineamientos estratégicos definidos por la Alta Administración.

Administración y Gestión del Riesgo

Para Ahorrocoop Ltda., la administración y gestión de los riesgos es fundamental para plantearse como una Cooperativa sustentable basado en un enfoque prudencial y conservador. Es por ello que durante el año 2012 se fortaleció el Departamento de Riesgos, con el fin de adecuarse a las nuevas normativas requeridas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Con el objeto de internalizar una cultura de riesgos en la gestión de la Cooperativa, se reorganizó la estructura del Departamento, se crearon e implementaron nuevas políticas y procedimientos, metodologías y esquemas de monitoreo de los indicadores de riesgos, cuyo fin es mejorar los controles y seguimiento de éstos.



Durante este período, con la aprobación del Consejo de Administración, se redefinieron los objetivos de la Cooperativa en lo referente a la administración de los riesgos:

- Mantener acotados los riesgos según Política y Marco Operacional de Riesgos.
- Alinear las estrategias del negocio con el nivel de riesgos establecido.
- Definir controles para los distintos tipos de riesgos.
- Comunicar a las áreas los niveles de riesgos deseados por la Cooperativa.
- Desarrollar modelos, procesos y herramientas para efectuar la evaluación, medición, control y corrección del riesgo en las distintas áreas del negocio.
- Informar al Comité de Riesgos las características y evolución del riesgo en las distintas áreas del negocio.
- Velar por el cumplimiento de las diversas normativas y regulaciones relativas a la administración de los riesgos.

Durante el año 2012, se puso énfasis en el Riesgo Crediticio, Financiero, Operacional y Tecnológico.

Riesgo Crediticio

En relación al Riesgo Crediticio, que consiste en la pérdida originada por el no pago de las obligaciones de los socios, la Cooperativa comenzó a desarrollar una metodología de provisiones, basada en la Normativa 7-10 "Provisiones por Riesgo de Crédito" de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), que permitirá clasificar la cartera de colocaciones, de acuerdo a esta nueva Normativa.

Además, se implementó una metodología de seguimiento de éste, desde la evaluación, usando criterios acorde al riesgo de la Cooperativa, como

también en el seguimiento y recuperación de los recursos, velando por los activos de todos los socios.

En relación al Scoring Crediticio implementado a comienzos del año 2011, que permite aprobar vía puntaje los créditos de consumo de los socios, fue necesario durante este año, efectuar calibraciones con el objeto de lograr un mejoramiento en la calidad de la cartera crediticia.

Riesgo Financiero

Respecto a esta materia, durante este período se realizaron controles y seguimientos del riesgo de precio y liquidez bajo un estricto cumplimiento normativo, tanto para el corto y mediano plazo. Estos controles y seguimientos se realizaron periódicamente en forma semanal y mensual respectivamente.

Durante el segundo semestre del 2012, a partir de la Matriz de Riesgo Financiero, definida por el Departamento de Finanzas, se efectuaron los requerimientos al Departamento de Informática, con el fin automatizar informes requeridos a nivel normativo y para la toma de decisiones, destacándose entre ellos: informes de liquidez, calce, control de capital, concentración y solvencia.

Durante el último trimestre de este año, se creó el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), instancia colegiada, en la cual se presentan los monitoreos, controles y seguimientos de los riesgos financieros, para su análisis exhaustivo y acciones correctivas, si la situación lo amerita.

Riesgo Operacional y Tecnológico

Dada la importancia de contar con una adecuada administración y control de los riesgos operacionales, Ahorrocoop Ltda., durante este período continuó fortaleciendo la administración de

• Gestión Institucional

estos riesgos, mediante la mejora de las matrices de riesgo existentes.

El Riesgo Operacional y Tecnológico tomó mayor relevancia, para responder a un marco normativo más exigente y al incremento de la complejidad del proceso de las operaciones crediticias.

El gran desafío durante este año, fue realizar una mejora continua en los procesos críticos de la Cooperativa, optimizarlos e identificando sus riesgos con el fin de disminuirlos, mediante la mejora y creación de nuevos controles.

Continuidad del Negocio

Durante el período 2012, el Consejo de Administración, a través de la Sub Gerencia de Operaciones y TI, impulsó la mejora y aumentó la cantidad de pruebas, cuyo objetivo principal es mejorar los planes de continuidad necesarios para sustentar y robustecer los procesos de negocio ante la ocurrencia de un desastre mayor, todo esto bajo los estándares de la Norma ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la información.

Seguridad de la Información

Para Ahorrocoop Ltda., la información es uno de los principales activos, que está expuesta a constantes amenazas, que pueden deteriorar la imagen y la confianza de los socios hacia la Cooperativa.

Cabe destacar que la Cooperativa está certificada bajo la Norma ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, que aplica de manera permanente las mejores prácticas a nivel mundial, con el fin de proteger

los servicios e información de todos los asociados, resguardando la Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad de la información, de acuerdo a los requisitos de Ahorrocoop Ltda.

Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

De acuerdo a la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, la Cooperativa durante el 2012, creó un proyecto para mejorar y automatizar la prevención y detección de estos delitos y además nombró a un nuevo Oficial de Cumplimiento Corporativo, como el encargado de la prevención, el cual pertenece al Departamento de Riesgos.

Entre las principales tareas del Oficial de Cumplimiento están: evitar conductas que impliquen sanciones por incumplimiento, protegiendo la reputación y patrimonio de Ahorrocoop Ltda., presentar al Comité de Riesgos todas aquellas situaciones que requieran su conocimiento e informar a este Comité los resultados de gestión, como también reportar a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) todas las operaciones exigidas periódicamente.

También durante este mismo período, se han fortalecido las herramientas tecnológicas y los procedimientos de monitoreo de transacciones de alto riesgo. Por otra parte, se realizaron capacitaciones a todos los colaboradores por medio del Oficial de Cumplimiento y Abogados externos, para mantenerlos actualizados sobre las políticas y procedimientos de prevención, con el objeto de que puedan asumir un rol activo en la detección de este tipo de riesgo. Paralelamente a estas capacitaciones, se creó el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, el cual se distribuyó a cada uno de los funcionarios de los distintos departamentos, y publicado en la Intranet de la Cooperativa.

Gestión Comercial

Cartera de Colocaciones

Consumo

Durante el año 2012, Ahorrocoop Ltda., ha continuado un profundo proceso de transformación, como resultado del dictamen de la Contraloría General de la República sobre la disminución del porcentaje de descuento por planilla y la incorporación a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), esto ha llevado a desarrollar una serie de cambios en todas las áreas de la institución, para estar a la altura de las nuevas exigencias y dar continuidad al negocio, de cara a los socios y a la comunidad en su conjunto.

Uno de los efectos más significativos durante el presente año, tiene que ver con la caída de los saldos en los créditos de consumo que al cierre de este ejercicio fue de 6,5%, inferior al año anterior, el cual se debe al conjunto de cambios que la Cooperativa ha sufrido durante el último año; sin embargo, se puede recalcar que este proceso es transitorio, y se espera un 2013 con mejores proyecciones, principalmente, en línea con las estimaciones de crecimiento y estabilidad económica para los próximos años.

Frente a todos estos cambios, Ahorrocoop Ltda., está desarrollando campañas permanentes de oferta crediticia, sistemas de recaudación como Transbank y Sencillito, una nueva página web, que en el futuro permita interactuar con otras instituciones y brindarle más y mejores servicios a los socios, siendo el canal de comunicación permanente entre éstos y la Cooperativa.

Comercial

En Chile, existe del orden de 1.300.000 micro y pequeñas empresas formales e informales, que

aportan el 80% del empleo. Estas unidades de negocios permanentemente requieren de financiamiento, capacitación y tecnología, para hacer crecer y desarrollar sus negocios.

Frente a esto, Ahorrocoop Ltda., decidió dar un importante paso y desarrollar con mucha fuerza un área de financiamiento dedicada exclusivamente a otorgar créditos comerciales y factoring, contando con el apoyo de garantías estatales como Corfo y las sociedades de garantía recíproca, que garantizan para la institución la colocación de dichos créditos.

Este tipo de financiamiento que se definió como mercado objetivo a Micro y Pequeños Empresarios, vale decir, negocios que venden desde \$2.000.000 hasta \$400.000.000, tuvo un importante crecimiento el año 2012 al interior de Ahorrocoop Ltda., en ese sentido la meta es llegar a transformarnos en un actor relevante en este tipo de financiamiento y de esta forma ser partícipes del apoyo al fomento productivo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas del país.

En cuanto a resultados, se puede apreciar que estas colocaciones crecieron de 1.192 millones de pesos en diciembre de 2011, a 2.601 millones de pesos al 31 de diciembre de 2012. Dado los resultados anteriores, se puede afirmar que el producto comercial ha aumentado en un 118%.

Factoring

En el presente ejercicio, se continuó promoviendo el factoring, que pertenece al portafolio de productos de la Cooperativa, el cual obtuvo una exitosa recepción por parte del mercado. Cabe resaltar, que desde su lanzamiento al segmento de las pequeñas y medianas empresas, éstas han valorado y respondido de gran manera a la señal que Ahorrocoop Ltda., ha entregado a la industria.

Se puede apreciar que durante el segundo semestre del año 2012, los saldos por este producto han crecido de manera considerable pasando de 112 millones de pesos en junio de 2012 a 431 millones a diciembre de 2012, resultando así un 285% de crecimiento al terminar este año.

En línea con lo anterior, se puede recalcar el crecimiento del número de operaciones de factoring

• Gestión Institucional

durante el segundo semestre, pasando de 26 operaciones en junio de 2012 a 378 operaciones al 31 de diciembre del mismo año, representando un significativo aumento.

Mientras él hace malabares con las cajas,
tu usas el **Factoring de Ahorrocoop**

Proveedores SUELDOS IMPUESTOS Insumos IMPOSICIONES

Para mejorar los flujos de caja de tu empresa, no necesitas hacer malabares.
Factoring de Ahorrocoop,
fácil y conveniente.

SELLO Pro Pyme
MINISTERIO DE ECONOMÍA

ISO 9001:2008
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CERTIFICADO POR
BUREAU VERITAS

Proyectando el desempeño actual de este producto, se afirma sin duda, que en la medida que se sumen asesores especializados a nivel nacional, el factoring será uno de los productos que tendrá una fuerte participación dentro de los ingresos para el año 2013.

Seguros Complementarios

A fines del año 2012, se dio inicio al Proyecto de Seguros Complementarios, el cual busca añadir valor a los servicios financieros entregados a los socios. En línea, con el principal eje de satisfacer las necesidades financieras de los socios, este proyecto busca entregar tranquilidad en materia financiera,

con el fin de que los socios perciban de manera real un mayor valor en los servicios. Este producto, deberá estar implementado durante el primer semestre del año 2013.

Nuevos servicios a los asociados

Dispositivos Móviles

Ahorrocoop Ltda., se ha mantenido en la senda de otorgar un servicio adicional a sus socios. Es por esto, que el año 2012, se incluyó mejoras en los servicios de atención de socios en sus lugares de trabajo, para ello se creó un sistema que se habilitó en celulares de última generación a los ejecutivos de la Cooperativa, no importando donde se encuentren geográficamente, a través de los cuales, pueden simular créditos y consultar estados de cuenta ya sea de Cuotas de Participación o de Ahorro, vía online.

Sencillo

La Cooperativa y Sencillo firmaron una alianza estratégica que permite a los socios de Ahorrocoop Ltda., utilizar cualquier centro de pago perteneciente y/o franquiciada de la empresa recaudadora Sencillo, a lo largo del país, para cancelar las cuotas de sus créditos de consumo, comerciales. Además, pueden cancelar las Cuotas de Participación según las disposiciones internas de Ahorrocoop Ltda.

Pago a través de tarjeta de débito y crédito

Ahorrocoop Ltda., no ajena a los cambios tecnológicos y sabiendo que las Tarjetas de Crédito y Débito constituyen hoy la forma de pago más común del mundo, firmó una alianza con Transbank, mediante la cual los socios de la Cooperativa podrán cancelar las cuotas de sus créditos de consumo y comerciales, como así también Cuotas de Participación y depositar en las cuentas de ahorro.

Nuevos Canales de Comunicación

Nueva página Web: durante este ejercicio financiero, se creó e implementó un nueva página web, con el objeto de entregar a los socios toda la información que requieran sobre los productos de la Cooperativa y su quehacer. En ella acceden a: estados de cuenta, simulación de créditos, actualización de base de datos, encuestas, buscador interno, TAGS referidos a Ahorrocoop Ltda., Cooperativas de Ahorro y Crédito, Créditos, Depósitos a Plazo, Ahorro, etc.

Call Center: para acercar la Cooperativa a los socios se creó e implementó este medio de comunicación donde se reciben los requerimientos de los socios, sus dudas o consultas, se entrega información estandarizada sobre horarios, productos, requisitos y reclamos. Además el Departamento de Call Center realiza las funciones de: telemarketing, apoyo a la cobranza, consultas provenientes de la Web y estadísticas de llamadas, salidas y entrantes.

Programa Ahorrocoop Noticias: durante el año 2012, los socios y la comunidad se pudieron informar de diferentes actividades y beneficios de la Cooperativa, a través de la atractiva herramienta audiovisual "Ahorrocoop Noticias", la cual está disponible en las sucursales y en la página Web de Ahorrocoop Ltda.

Lukitas Informa: con la finalidad de ofrecer mayor información y transparencia a todos los socios, se crearon videos explicativos con la participación de la mascota de Ahorrocoop Ltda., llamada "Lukitas", mediante una entretenida animación, éste explica uno o más productos de la Cooperativa y responde a consultas frecuentes de los socios.



Mejorando el Servicio a los Socios

Un elemento diferenciador de la Cooperativa, es la excelencia en el servicio hacia los socios y la comunidad en general, de acuerdo a la visión corporativa de Ahorrocoop Ltda. Las principales acciones desarrolladas, en este contexto, fueron:

Manual de Protocolo de Atención al Cliente

Como una forma de apoyar y promover un servicio de excelencia en el servicio al cliente, se creó un Manual, que es una guía para los funcionarios de Ahorrocoop Ltda., entregando normas protocolares claras, para ofrecer una atención de calidad día a día.

• Gestión Institucional

Monitoreo de la Calidad de Atención

Para medir el grado de satisfacción de los clientes de Ahorrocoop Ltda., se realizaron diferentes encuestas, a través del Departamento de Call Center. Se les pidió a los socios que evaluaran diferentes ámbitos de la Calidad de Servicio, donde los resultados fueron alentadores, no obstante, aún existen espacios por mejorar, en esta materia.

Inteligencia de Negocios

En este proceso de cambios de la Cooperativa y con el objetivo de mejorar el servicio a los asociados, se utilizaron herramientas de análisis de datos, las cuales permitieron reencantar a socios que no realizaban operaciones con Ahorrocoop Ltda., mediante la oferta de productos a su medida, realizando un aporte significativo para las acciones comerciales.

Se proyecta para el año 2013, la creación e implementación de un Departamento de Inteligencia de Negocios, el cual tendrá como objetivo principal, ajustar y mejorar la oferta de valor para todos sus socios. Alguna de sus principales funciones serán: apoyo en las campañas de productos, integración de proyectos de desarrollo comercial y además participación importante en el Comité de Análisis y Desarrollo de Productos.

Gestión de Operaciones

La Sub Gerencia de Operaciones y TI, trabajó en un plan de desarrollo, investigación e inversión,

el cual está orientado a entregar valor a los procesos, obteniendo productos y servicios de calidad para los clientes Internos y Externos, todo lo anterior a costos razonables y acotados.

Asimismo, esta Sub Gerencia desarrolló una serie de actividades transversales, con el objeto de garantizar la continuidad del negocio y la seguridad de la información, todo ello orientado a la mitigación de los riesgos operacionales.

El plan estratégico corporativo de la Sub Gerencia de Operaciones y TI, contribuyó a mejorar la gestión general de la empresa, apoyando a las áreas Comerciales, Administrativas y de Servicios. Con este fin, se realizaron acciones para:

- Mejorar los procesos comerciales, operacionales y administrativos, lo que ha permitido, disminuir costos por automatización y mantener actualizada las políticas y procedimientos.

- Fortalecer los servicios tecnológicos para los clientes internos, a través de la automatización de los sistemas informáticos.

- Entregar nuevas herramientas tecnológicas a los socios, a través de una nueva página WEB, en la cual, se puede visualizar en forma segura los productos y transacciones de nuestros asociados.

- Potenciar el proceso de crédito, a través de una nueva plataforma tecnológica de créditos, que entrega información en terreno, por medio de dispositivos móviles.

- Optimizar el control de los créditos a través de carpetas de evaluación y seguimiento digitalizada por RUT.

- Mejorar los índices de provisión, a través de la creación de una mesa de visado, donde todas las operaciones crediticias son analizadas bajo una política estándar, que permite mantener los índices de riesgo, según lo instruido por la Alta Dirección.

- Mejorar los sistemas de comunicación de los Ejecutivos de Ventas en Terreno,

entregando teléfonos inteligentes, donde pueden recibir y enviar correos, ingresar a Internet, usar herramientas de comunicación (mensajería a costo cero), ingresar rutas de visitas a socios, simular créditos y entregar información a los socios entre otros.

- Brindar apoyo en la mantención de las certificaciones internacionales ISO 27001: 2005 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y 9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad de los servicios informáticos.

- Implementar un sistema de control de asistencia, a través de una plataforma tecnológica de punta, que permite registrar y controlar la asistencia de los colaboradores, en forma rápida y eficiente.

- Implementar un número único de comunicación, a través de una línea 600, que permite a los socios agilizar la comunicación a las distintas oficinas y colaboradores.

- Implementar nuevos canales de recaudación para el pago de cuotas de préstamos y ahorro, a través de tarjetas de débitos y créditos.

Creación de Nuevos Departamentos

Además de las actividades de mejora e implementación descritas anteriormente, se crearon los siguientes Departamentos:

- Departamento Call Center, cuya finalidad es brindar un servicio de calidad en la comunicación interna y externa de la Cooperativa.

- Departamento de Mantención y Logística, el cual debe desarrollar una labor fundamental en la mantención de la continuidad de los servicios, de la casa matriz y las sucursales.

Creación Mesa de Visado

Con el objetivo de agilizar el proceso de créditos, disminuir los índices de riesgo crediticio y mejorar las pre evaluaciones de créditos, se creó una mesa de visado centralizada, cuya tarea es revisar los créditos y evaluar en función del sujeto de crédito, es decir, ver si la persona que solicita un crédito califica según sus antecedentes, para proteger los capitales de todos los asociados.

Normas y Procedimientos

Debido a las exigencias permanentes del negocio, el Departamento de Normas y Procedimientos durante este periodo orientó sus esfuerzos a optimizar todos los procesos y mantener actualizadas las políticas y procedimientos. Esta nueva estrategia ha permitido mejorar sustancialmente los procesos, visualizando cambios fundamentales y disminuyendo los riesgos y acotando los costos.

Gestión de Normalización

La Gestión de Normalización, se basó en los lineamientos estratégicos y tácticos aprobados por la Administración, teniendo como objetivo principal mantener indicadores de Riesgo de la Cooperativa, bajo los indicadores del mercado en que participa, realizando gestiones de normalización pro-activas enmarcadas en la legislación vigente.

Durante el año 2012, la Cooperativa se ha visto afectada por un aumento en las provisiones del

• Gestión Institucional

riesgo crediticio, como resultado de los cambios normativos en la aplicación de los criterios de provisión y a cambios en la estructura de recaudación, debido a las nuevas exigencias del sector público que afectaron los descuentos por planilla.

Las principales actividades desarrolladas por el Departamento de Normalización durante el año 2012, fueron:

- Definición de políticas y estrategias para la administración eficiente de la gestión de normalización y recuperación de cartera.
- Mejoras a los procesos y sistemas informáticos de normalización, con el objeto de apoyar la gestión con una mejor tecnología para los ejecutivos.
- Externalización de la cobranza con empresas especializadas en el rubro, con el objeto de ampliar y mejorar estas gestiones y mantener una estructura adecuada al crecimiento actual de la Cooperativa.
- Creación de campañas de cobranza, cuyo objetivo principal es tener propuestas atractivas de normalización, mantener las relaciones comerciales con los Socios y contención de la cartera morosa.



Calidad de activos y provisiones

Al cierre del ejercicio 2012, la cartera de colocaciones cerró con un índice de riesgo de 5,1% que se compara positivamente con la media del Sistema Cooperativo fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

RESUMEN DE COLOCACIONES Y PROVISIONES SEGÚN TIPO DE CARTERA

(A diciembre 2012 – montos en miles de pesos)

CARTERA	COLOCACIONES	PROVISION	% DE RIESGO	% INDICE CARTERA VENCIDA
Consumo	18.194	1.018	5,6%	1,7%
Comercial	2.602	66	2,5%	1,4%
Factoring	431	1	0,2%	0
TOTAL	21.227	1.085	5,1%	1,7%

Gestión de Personas: en la senda del cambio

El desafío de crecimiento y desarrollo de la Cooperativa, se encuentra vinculado a la posibilidad de ser proactivo, flexible y capaz de enfrentar los cambios y transformarlos en nuevas oportunidades, que favorezcan a la organización, a sus socios y a sus colaboradores.

La posibilidad de cambio y las modificaciones a nivel estructural, administrativo y personal que conllevan, implican la construcción de un modelo de empresa flexible y dinámico, en el cual los líderes y colaboradores cumplan un rol de agentes de cambio activos, favoreciendo los procesos de cambio y transformación.

Es en este contexto, que el Departamento de Personas de Ahorrocoop Ltda. se presenta como un socio estratégico, facilitando herramientas de gestión y desarrollo organizacional, que permitan hacer de los cambios oportunidades y de las jefaturas, líderes.

Modelo de Desarrollo Organizacional

Durante el 2012, se generaron cambios estructurales acordes con el crecimiento proyectado en el largo plazo, conjuntamente se modificaron las descripciones de cargos y se mantuvo el desarrollo y actualización de procesos asociados a la gestión por competencias. En este sentido, se continuó con el proceso de actualización de perfiles, se generó la automatización de las evaluaciones, en relación a los perfiles psicológicos para cada cargo. Además, se integró un rediseño de informe, con un gráfico de competencias, que permite visualizar el grado de ajuste del candidato a las competencias requeridas para el cargo y se rediseñó e implementó el proceso

de Assessment Center para la selección de altos cargos en la organización, a través de pruebas situacionales.

Selección de Personal

Se destaca el rediseño del informe, en el cual se ha incluido un apartado que contiene un gráfico de ponderación de las competencias de cada postulante. Con el fin de otorgar un indicador, que mida el grado de ajuste de los candidatos a las competencias requeridas para el cargo. Esto permite a las jefaturas obtener una visión más concreta y detallada, respecto a las competencias que posee cada candidato y así facilitar la toma de decisiones respecto al candidato más idóneo.

Además, se ha implementado de forma piloto, un Proyecto para la automatización de las evaluaciones, el cual tiene por objetivo la optimización del tiempo de los evaluadores y obtener información detallada respecto a las competencias de cada postulante y sus niveles.

El crecimiento ha implicado incorporar en el año 2012, a 108 profesionales a través de las variadas alternativas de reclutamiento que posee la Cooperativa, los cuales han sido seleccionados a través de rigurosos y potentes procesos de selección, quienes han recibido inducción, de acuerdo a las políticas internas de la Cooperativa y rápidamente se han integrado a los respectivos equipos de trabajo, lo que ha significado un mayor rendimiento y fortalecimiento de la gestión.



• Gestión Institucional

Assessment Center

En el año 2012 se implementó el método de selección Assessment Center, como parte del proceso de selección de las Sub Gerencias y Jefaturas, mediante el cual se intenta identificar y evaluar las competencias y habilidades de los candidatos y predecir su rendimiento en un puesto de trabajo determinado.

Esta evaluación, consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas de dinámica de grupo o individuales, diseñadas según cada caso, en la cual los participantes ponen de manifiesto sus capacidades y áreas de oportunidad, siendo observados, registrados y clasificados por personal capacitado específicamente para ello, de acuerdo a dimensiones o descripciones del comportamiento esperado para un buen rendimiento en el puesto para el que se evalúan.

En el año 2012, se realizaron Assessment Center como parte del proceso de selección de Subgerencias y Jefaturas de sucursal.

Clima Organizacional

El estudio de clima organizacional, permite conocer la percepción general y particular de los colaboradores de Ahorrocoop Ltda. respecto del clima al interior de la empresa, a partir de lo cual se generan propuestas de acción para mejorar y/o potenciar las diferentes dimensiones estudiadas, así como para el desarrollo de los colaboradores de la Cooperativa.

En conjunto (clima y desarrollo), permitirá mejoras para la calidad de vida de los trabajadores, por cuanto considera posibilidades de potenciamiento de su desempeño en el cargo, aspectos de desarrollo laboral, factores formales e informales de satisfacción laboral, aplacamiento de factores de insatisfacción laboral, y otros aspectos que consideren esenciales para poder disfrutar su trabajo diario. Sintiendo escuchados

y a la vez partícipes de estas mejoras, aumentarán su orgullo y gusto por trabajar en Ahorrocoop Ltda., lo que al mismo tiempo mejorará el rendimiento laboral.

La mantención de un buen clima organizacional en la Cooperativa, es de gran importancia para la Alta Dirección, por lo cual, este estudio se realiza anualmente.

Perfiles Psicológicos Actualizados

Durante este año, también se trabajó en la actualización de los perfiles psicológicos, que se sustentan sobre la base del modelo de Gestión por Competencias, el cual busca establecer parámetros, metodologías y sistemas al interior de la organización, que promuevan un desempeño de alto rendimiento.

De esta forma, se puede delimitar qué es lo que se busca al momento de reclutar y seleccionar gente externa, definir qué es lo que se necesita al momento de detectar necesidades



de aprendizaje del personal interno, establecer posibles líneas de desarrollo de carrera para ciertos colaboradores, etc.

Coaching Organizacional

Durante este ejercicio, se continuó con la realización de coaching, que forma parte de la cultura de la Cooperativa y que persigue promover cambios en la perspectiva de las personas que conforman Ahorrocoop Ltda.

Durante el año 2012, se han realizado diversos Coaching a los distintos equipos y jefaturas de la Cooperativa.



Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje

El diagnóstico de necesidades de aprendizaje, permite recabar información relevante y fidedigna, de las necesidades de formación de los colaboradores, a nivel de competencias técnicas y de gestión, favoreciendo su desarrollo y crecimiento, así como información relevante para la toma de decisiones estratégicas, asociadas a la gestión de las personas. Para lo

cual se pueden establecer propuestas de capacitación y formación, para disminuir las brechas de aprendizaje y desarrollo de los colaboradores.

En el año 2012, el 100 % de los colaboradores fueron capacitados con un total de 2.200 horas de formación en competencias de gestión, personal y competencias técnicas, lo cual ha generado un impacto significativo en el desarrollo de las competencias de éstos, que se mide a través de un seguimiento en el desempeño de su trabajo y también ha significado que en este mismo año, un 10,5% de los trabajadores fueron promovidos en sus cargos.

Proceso de Inducción

Establecer una metodología adecuada para realizar los procesos de inducción, resulta trascendental para la organización. Es por ello, que el Departamento de Personas ha focalizado sus esfuerzos en optimizar este proceso y las metodologías utilizadas, mediante la elaboración del Proyecto de Fortalecimiento del Proceso de Inducción, que tiene como principal objetivo, elaborar estrategias de apoyo y gestión del proceso de inducción llevado a cabo en la Cooperativa.



Actividades importantes

Trabajando con Calidad de Vida

El Proyecto Trabajando con Calidad de Vida está conformado por Ahorrocoop Ltda., y Senda (Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol) dirigido directamente al bienestar de los colaboradores y su grupo familiar, que consiste principalmente en concientizar a los trabajadores, respecto a la prevención de drogas y alcohol. Se destaca de este proyecto, la creación de monitores, que tienen por objetivo promover, informar y educar a todos los colaboradores de la Cooperativa y certificarnos en esta materia.

Salud Ocupacional

Con el objeto de brindar una mayor seguridad en el trabajo y un lugar saludable para trabajar

a los colaboradores en el área de salud ocupacional, se realizaron importantes iniciativas, a través del Comité Paritario, y actualizaciones en el Reglamento Interno de orden higiene y seguridad.

Durante el año 2012, se realizaron diversas gestiones en el área de salud, a través de programas preventivos de vacunación para los colaboradores y sus grupos familiares, operativos oftalmológicos, como también la publicación de afiches en intranet.

Cambios Tecnológicos

En esta materia, se realizaron importantes avances tecnológicos, para el apoyo operacional del Departamento de Personas, en los que se destacan la implementación del control de asistencia a través de Reloj Control, actualización de la aplicación interna de comunicación para todos los colaboradores, y mejoras para el sistema de recursos humanos.

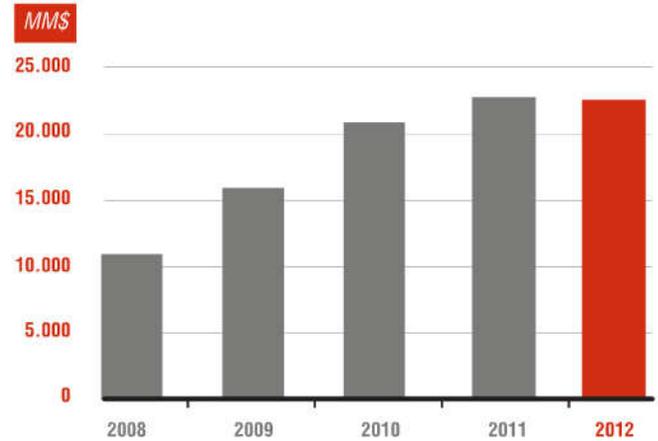
DATOS RELEVANTES

Año	N° de Colaboradores	% de personal Femenino	% de personal Masculino	Edad Promedio	Personal Contratado	% colaboradores Capacitados	Promociones	Horas de Capacitación
2011	177	55 %	45 %	36	49	100 %	6.5 %	1.700
2012	204	51 %	49 %	36	108	100 %	10.5 %	2.200

GESTIÓN FINANCIERA 2012

Activos de la Cooperativa

Los activos totales de la Cooperativa al año 2012, son levemente inferior al periodo anterior, de 22.993 millones de pesos a 22.606 millones de pesos (-1,7%).



Activos Ponderados por Riesgo

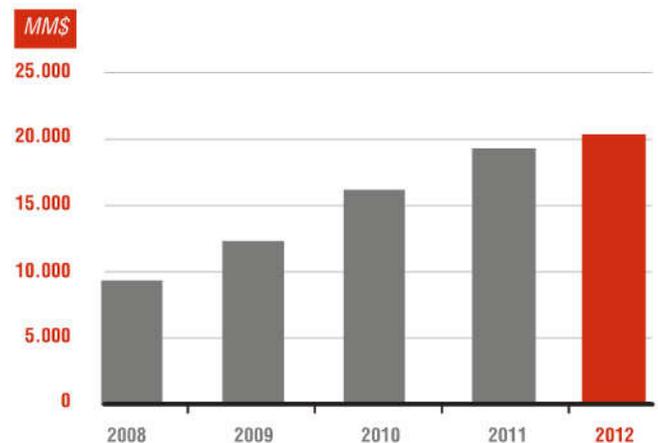
Es importante destacar, que el indicador de activos ponderados por riesgo al 31 de diciembre 2012, es del orden de 60%, porcentaje que supera con creces los niveles exigidos en la normativa aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en tanto que los activos totales ascienden por sobre los 22.600 millones de pesos.

Cartera de Colocaciones

La Cooperativa, durante el ejercicio comercial 2012, continuó atendiendo a sus asociados con créditos de consumos y comerciales, las colocaciones aumentaron cercano a un 2,0% de 19.758 millones de pesos en el año 2011 a 20.142 millones de pesos para el ejercicio 2012.

Los créditos comerciales para los micros y pequeños empresarios, mostraron un fuerte aumento de un 150%; de 1.219 millones de pesos a 3.033 millones de pesos a fines del 2012.

Por otra parte, los créditos de consumos presentaron una caída del 6,5% respecto del año anterior, derivado principalmente por una menor colocación en el segmento descuentos por planillas en instituciones públicas, limitadas sólo a un descuento del 15% de las remuneraciones.

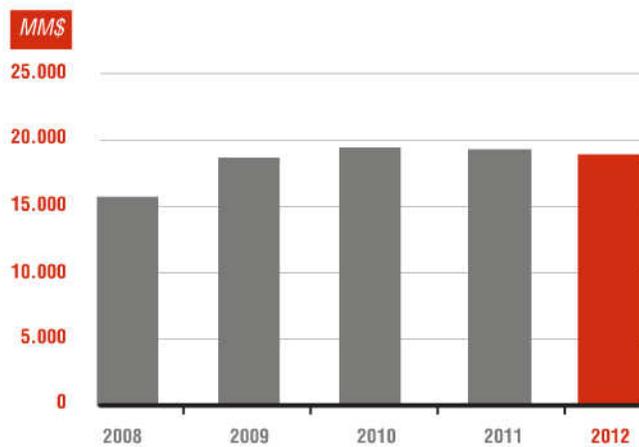


Número de Operaciones Crediticias

Durante el año 2012, se otorgaron 16.154 servicios de préstamos, cifra inferior al periodo 2011, que fueron 20.244 un 20% inferior en operaciones crediticias, debido fundamentalmente a las nuevas exigencias para el mejoramiento de cartera, las cuales se fueron incorporando en las evaluaciones de créditos de consumo, respecto a niveles de endeudamientos y niveles de riesgos de los solicitantes.

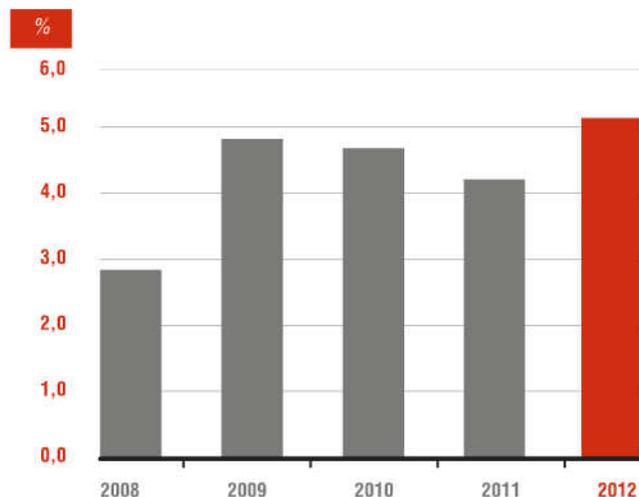
Monto de Créditos

La agresiva competencia del Sistema Financiero, afectó fuertemente en el año 2012, lo que significó una disminución del 6,9% en el otorgamiento de operaciones de créditos de consumo y comerciales. Durante este año se logró otorgar 18.350 millones de pesos.



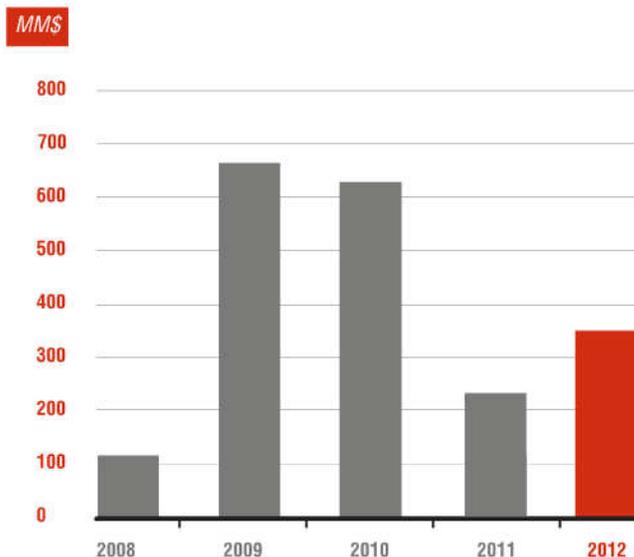
Calidad de los Activos

Respecto a la calidad de los activos, al cierre del año 2012, presenta un índice de riesgo general de la cartera de un 5,1%. La Cooperativa presenta este índice de acuerdo a la norma del ex – capítulo 8-28 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).



Cartera Vencida

Otro indicador importante en materia de riesgo, es la cartera vencida de colocaciones, que refleja las cuotas impagas de créditos con atrasos superiores a noventa días; al 31 de diciembre de 2012, presenta un saldo de 351 millones de pesos, es decir 45,4%, superior al año anterior.



Clasificación de la Cartera de Créditos Consumo

Las provisiones por colocaciones de consumo y activos riesgosos ascienden a 1.018 millones de pesos al 31 de diciembre 2012. Al 31 de diciembre del 2011, el monto de las provisiones ascendían a 852 millones de pesos.

CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Tramos	Días de atraso	Número de Créditos	Montos en MM\$	% de Provisión	Provisión Riesgo
A	0 Días	14.459	13.642	0	0
B	1 a 30	2.638	2.377	1	24
B-	31 a 60	1.221	1.066	20	213
C	61 a 120	1.020	694	60	417
D	121 a 179	522	405	90	364
Otras colocaciones			10		0
		19.860	18.194		1.018

• Gestión Institucional

Clasificación de la Cartera de Créditos Comerciales

Las provisiones por colocaciones comerciales, ascienden a 67 millones de pesos al 31 de diciembre 2012, similar al año anterior.

CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES					
Tramos	Días de atraso	Número de Créditos	Montos en MM\$	% de Provisión	Provisión Riesgo
A	0 Días	130	1.526	0	0
B	1 a 30	90	817	1	8
B-	31 a 60	19	245	20	49
C	61 a 120	6	14	60	9
D	121 a 179	0	0	90	0
	Factoring	58	431		1
TOTALES		303	3.033		67

Estructura de la Cartera de Créditos de Consumo

Al 31 de diciembre 2012, existen alrededor de 18.738 socios, con cerca de 20.000 créditos por un monto total de 18.194 millones de pesos, de los cuales 17.676 socios se encuentran en los tramos de deudas entre cero y tres millones de pesos, de acuerdo con la siguiente estructura:

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO				
Tramos de deudas		Número de deudores	Número de créditos	Monto en MM\$
0	50	1.277	1.311	40
50	200	3.116	3.312	407
200	500	4.659	4.997	1.665
500	1.000	4.462	4.802	3.351
1.000	2.000	3.238	3.414	4.638
2.000	3.000	924	941	2.281
3.000	5.000	646	662	2.580
5.000	10.000	354	359	2.406
más de 10.000		62	62	827

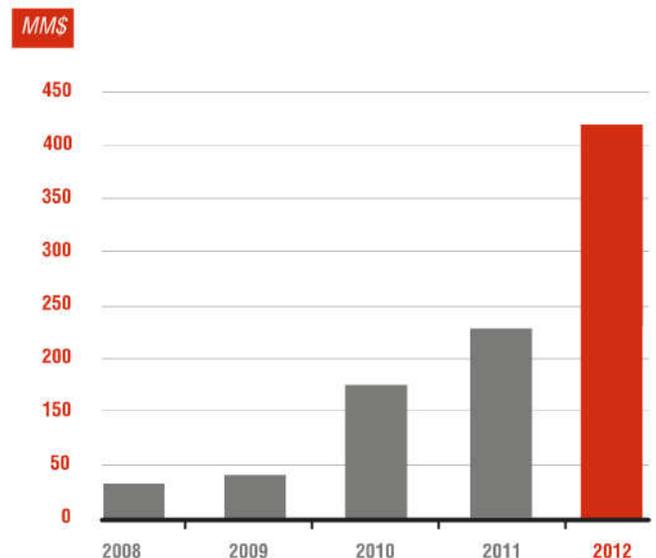
Estructura de la Cartera de Créditos Comerciales

Al 31 de diciembre 2012, existen 303 créditos por un monto total de 3.033 millones de pesos, incluye 431 millones de pesos por concepto de Factoring.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES				
Tramos de deudas		Número de deudores	Número de créditos	Monto en MM\$
0	50	0	0	0
50	200	3	3	0
200	500	5	5	2
500	1.000	20	22	17
1.000	2.000	25	28	41
2.000	3.000	25	28	70
3.000	5.000	45	46	173
5.000	10.000	83	93	662
más de 10.000		63	78	2.067

Recuperación Cartera Castigada

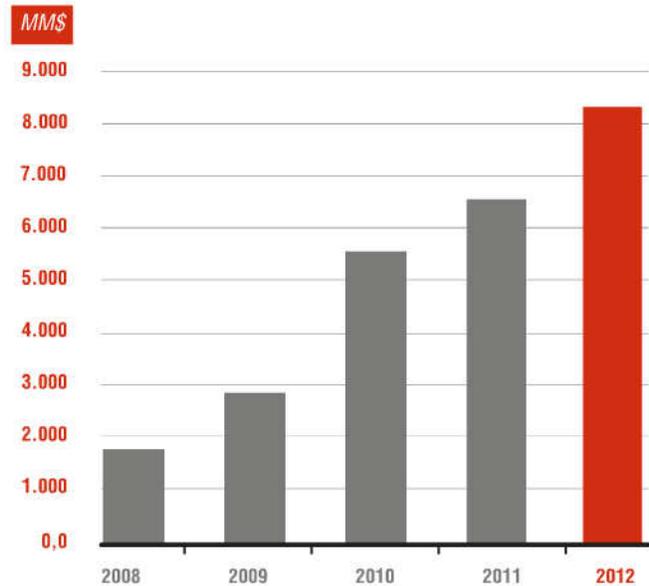
Durante el año 2012, se recuperó parte de créditos castigados en ejercicios anteriores por la suma de 428 millones de pesos, 90,2% superior al periodo 2011 que se recuperaron 225 millones de pesos.



• Gestión Institucional

Depósitos y Captaciones

En el mismo período, los depósitos a plazo y captaciones en cuentas de ahorro, han aumentado desde 6.500 millones de pesos en 2011 a 8.231 millones de pesos, superior en un 26,6%, este tipo de instrumento ha sido una muy buena alternativa para los socios inversionistas, ya que pueden optar a tasas superiores al sistema financiero.

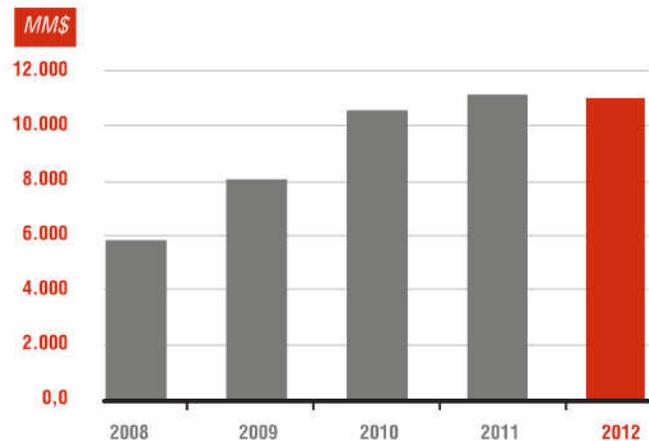


Capital Pagado

El Capital Social de los socios, que corresponde a las Cuotas de Participación al 31 de diciembre 2012, fue de 11.048 millones de pesos, levemente inferior al año 2011.

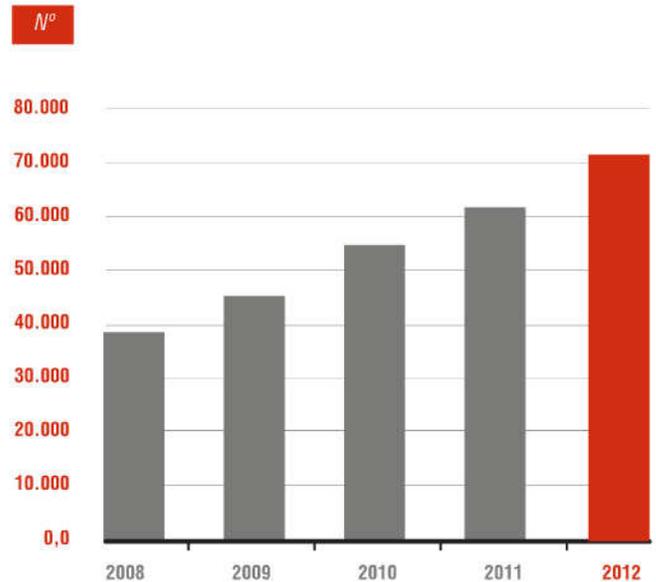
En este período, se cursaron más de 4.500 millones de solicitudes de giros de Cuotas de Participación, de acuerdo con lo dispuesto en normativa del Banco Central de Chile, Capítulo III.C.2 del Compendio de Normas Financieras.

Asimismo, al 31 de diciembre 2012, las Cuotas de Participación de todos los asociados fueron reajustadas por el 100% de la variación de la U.F. que fue un 2,4%, en forma proporcional al tiempo de permanencia.



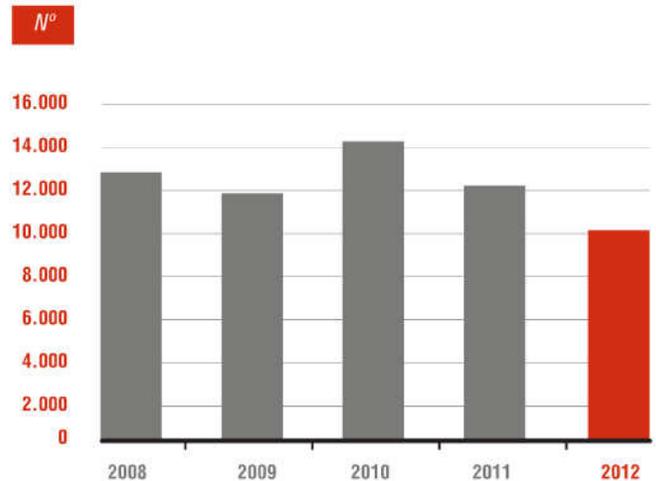
Cartera de Socios Activos

La cartera de socios ha ido evolucionando positivamente, al 31 de diciembre 2012, la Cooperativa cuenta con 71.000 socios, que hacen uso de todos los beneficios que le otorga Ahorrocoop Ltda., entre las regiones de Valparaíso y la Araucanía.



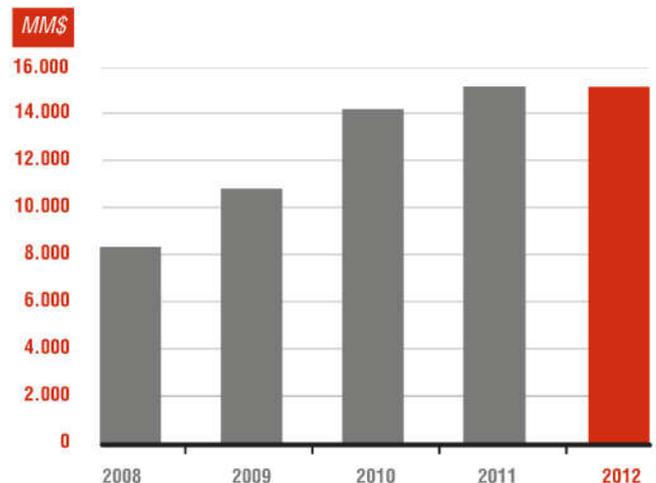
Nuevos Socios

Durante el año 2012, ingresaron 10.136 nuevos socios a la Cooperativa, un 21,4% menor al ejercicio 2011.



Patrimonio Bruto de la Cooperativa

El patrimonio bruto de Ahorrocoop Ltda., al 31 de diciembre de 2012 es de 14.711 millones de pesos, similar al año anterior.



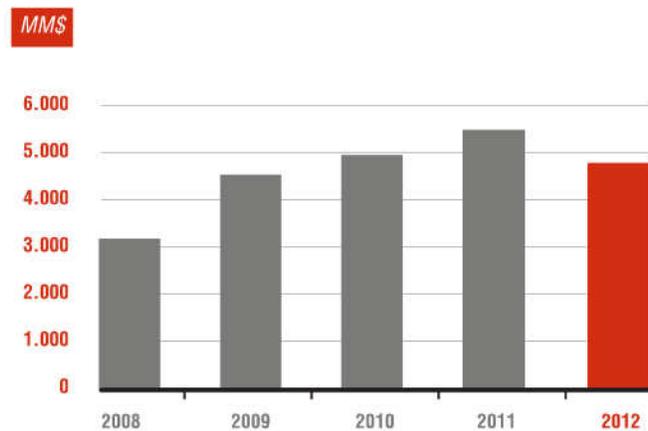
Resultado del Ejercicio Financiero 2012

Al 31 de diciembre del 2012, el déficit del ejercicio fue de M\$ 1.613.156 (Año 2011 remanente del ejercicio fue de M\$ 326.856), que se explica principalmente por el aumento de riesgo de cartera (Ver nota 5 de los Estados Financieros) y menor ingreso operacional por bajas de colocaciones de consumo. El aumento de riesgo cartera, se explica principalmente por la aplicación de nuevas normativas de clasificación, provisiones adicionales de riesgo cartera (Ver nota 10 de los Estados Financieros) y exposición de carteras más riesgosas como son los créditos por pagos directos y a través de pago automático de cuentas (PAC), que se vieron incrementadas debido al aumento en las restricciones del descuento por planillas del sector público.

La Cooperativa mantiene reservas por sobre 3.500 millones de pesos para cubrir este déficit, sin afectar las Cuotas de Participación de los asociados.

Ingresos de la Operación

Durante el ejercicio 2012, los ingresos de la operación fueron 4.875 millones de pesos, inferior al año anterior en un 13,2%.



Rentabilidad Sobre la Inversión y Sobre el Patrimonio

Los activos de la Cooperativa obtuvieron al 31 de diciembre 2012, una rentabilidad negativa del 7,1%, y el patrimonio una rentabilidad negativa del 11,1% respectivamente.

Gestión de Auditoría Interna

En este año de grandes cambios, el Departamento de Auditoría Interna diseñó una reestructuración importante, con un nuevo enfoque basado en riesgos de procesos, ampliando además el alcance de sus revisiones. Estas mejoras se comenzaron a implementar paulatinamente bajo esta nueva metodología.

Con el objeto de mejorar la gestión de auditoría, se incorporaron dos nuevas herramientas tecnológicas:

- *Software ACL*, gestor y programador de datos que permite desarrollar, indagar y establecer conclusiones sobre posibles hallazgos en la información.
- *Software IsoTools*, que funciona como soporte para seguimiento y trazabilidad de reportes, informes y evidencias.

Auditorías de Gestión

El Departamento de Auditoría Interna realizó auditorías a todas las sucursales y departamentos que forman parte de Ahorrocoop Ltda., entregando recomendaciones a la Administración, de un modo independiente y objetivo, sobre la gestión y mejora de los procesos, para lograr así la mantención de un adecuado sistema de control sobre éstos.

Dentro de las auditorías de gestión, se abarcó el SGI (Sistema de Gestión Integrado), sistema compuesto por las normas internacionales ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. Estas auditorías involucraron revisiones periódicas al cumplimiento de los requisitos de ambas normas y a la medición del funcionamiento de los procedimientos operativos

y transversales. Todas las recomendaciones entregadas recibieron seguimiento por parte del Departamento, incluyéndose las otorgadas por la empresa certificadora internacional IRAM. Se auditó también el cumplimiento de la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en relación a la política, los procedimientos y las normativas externas existentes. Para ello, se realizaron auditorías trimestrales, las cuales abarcaron el proceso de envío de reportes exigidos por la UAF (Unidad de Análisis Financiero).

Auditorías de Riesgos

Debido a la necesidad demandante de los tiempos actuales, donde el riesgo es un actor presente en la labor diaria de esta organización, el Departamento de Auditoría Interna actualizó su enfoque, ampliando su alcance en las auditorías desde el concepto de riesgo, su probabilidad de ocurrencia y el probable impacto negativo a los procesos de negocio.

Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Para la mantención de la certificación de las Normas ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001: 2005 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, es fundamental que el Sistema de Gestión Integrado que alinea ambas normas, continúe vigente, para ello se han realizado un número importantes de mejoras, entre las cuales podemos destacar:

- **Potenciar el Plan de Continuidad del Negocio**, para asegurar la continuidad operacional ante situaciones extremas y del debido resguardo y seguridad de la información de la Cooperativa.

• Gestión Institucional

· **Potenciar el Comité de Seguridad de la Información y Operaciones:** se integraron nuevos profesionales representantes de las distintas áreas de Ahorrocoop Ltda., más el Oficial de Seguridad y Representante de la Dirección, cuya función principal es velar por el cumplimiento de regulaciones de seguridad y operaciones implementadas en la Cooperativa.

· **Potenciar el Rol del Oficial de Seguridad:** con el objeto de potenciar la función del Oficial de Seguridad se definieron nuevos roles para éste, el cual tiene como propósito principal, reportar incidentes de seguridad que atenten contra la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información de Ahorrocoop Ltda.

· **Concientización al Personal:** la sensibilización a todos los colaboradores que componen la Cooperativa, es fundamental para mantener el Sistema de Gestión Integrado (SGI). Por medio del Representante de la Dirección y Oficial de Seguridad se visitaron todas las oficinas a lo largo del país, capacitando y evaluando a los colaboradores en temas de calidad y seguridad de la información.

· **Revisión por la Dirección:** cumpliendo lo requerido por ambas normas, este año se revisó nuevamente el Sistema de Gestión Integrado (SGI), cuyos resultados fueron satisfactorios los cuales dan seguridad a la Alta Dirección de su continuidad y efectividad.

Fidelización de Clientes

A partir de la necesidad de generar un vínculo más cercano con los socios y colaboradores de la Cooperativa, Ahorrocoop Ltda., implementó durante este año, el Proyecto de Fidelización, el cual se centró en el desarrollo personal de los participantes.

Este Proyecto se desarrolló, a través de la red de sucursales a nivel nacional, realizándose sesiones de relajación de Yoga y Meditación. Además se desarrolló el Programa de Bienestar, cuyo objetivo fue equilibrar cuatro niveles de bienestar en base a lo físico, mental, espiritual y emocional.

Las actividades realizadas fueron muy bien evaluadas por los socios y colaboradores.

Dentro de este contexto, con la finalidad de entregar herramientas que permitan mejorar la calidad de vida, se hizo entrega a todos los participantes de dos Manuales: un Manual de Estilo de Vida Saludable y un Manual de los cuatro niveles de bienestar, junto a un CD de Relajación Guiada y otro de CD de Mantras.



Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial de Ahorrocoop Ltda., reafirmó su compromiso con la sociedad y el medio ambiente, manteniendo una serie de programas y beneficios orientados a mejorar la calidad de vida de los socios, colaboradores y sociedad en general. Además se desarrollaron actividades enfocadas a la protección del medio ambiente, creando conciencia de su importancia en los niños de las escuelas apadrinadas y también colaboradores de la Cooperativa.

Capacitación para los socios

Como una forma de promover el desarrollo de los socios, se realizaron capacitaciones en las diferentes sucursales, dictadas por destacados profesionales, las que fueron muy bien recibidos y evaluados por los socios asistentes. Estas capacitaciones se desarrollaron a través de los siguientes talleres:

Taller de Finanzas Personales

Este taller se realizó en base al Módulo de Planificación Financiera, que tiene como objetivo entregar al socio las herramientas necesarias para organizar sus finanzas de tal modo que pueda ahorrar. Fue realizado en las ciudades de: Talca, Linares, Chillán y Concepción.

Taller Administración del Tiempo

Su principal objetivo fue aprender a utilizar el tiempo en forma óptima en el trabajo, el hogar y familiar. Se realizó en la Sucursal de Linares y fue muy bien acogido y evaluado.

Taller para Emprendedores

Esta actividad educativa se realizó en el Instituto Guillermo Subercaseux de la ciudad de Rancagua y se orientó a los micro y pequeños empresarios, para lo cual se contó con docentes con gran experiencia de este mismo Instituto.

Apadrinamiento de Escuelas

Durante el año 2012, se continuó con la

implementación del programa de apadrinamiento de escuelas con niños vulnerables, cuyo principal objetivo es el mejoramiento de la sociedad, a través del apoyo sostenido y sistemático a escuelas con niños en situación de riesgo social, desarrollando una labor de educación preventiva, con énfasis en la drogadicción, abuso sexual infantil y bullying.

Para el logro de este objetivo se continuaron los ciclos de charlas periódicas realizadas desde hace varios años, sobre los temas mencionados, en el contexto de los convenios de colaboración mutua firmados con los Jefes Nacionales y de las Regiones Sexta, Séptima y Octava de la Policía de Investigaciones de Chile, PDI.

Las charlas fueron complementadas con material escrito y audiovisual preparado por la PDI y auspiciado por Ahorrocoop Ltda. Para el tema de prevención del abuso sexual infantil tratado en Pre básica se trabajó con teatrillo de títeres lo que fue muy atractivo para los pequeños.

El universo de alumnos beneficiados con estas charlas fue de 1.384 niños, cada uno de los cuales participó a lo menos en 2 charlas.

La Cooperativa, a través de la Gerencia General y sus Jefaturas Comerciales, estuvo presente en las escuelas apadrinadas en todas las fechas significativas para los niños, como inicio del año escolar, día del alumno, aniversario, licenciatura y premiación de fin de año. También se hizo aportes con materiales escolares de acuerdo a las necesidades de las escuelas.



• Gestión Institucional

Premiación

Conscientes de la necesidad de incentivar el estudio, se premió a los niños de las escuelas apadrinadas, que mejoraron sustantivamente su rendimiento, en la prueba nacional SIMCE.

También, al finalizar el año, se otorgó un premio especial a los alumnos de mejor rendimiento de cada escuela apadrinada y también se entregaron obsequios a los mejores alumnos de cada curso.

Tanto o más importante que el rendimiento académico, son los valores personales, razón por la cual Ahorrocoop Ltda., entregó a cinco niños el "PREMIO AHORROCOOP ALUMNO DESTACADO", los cuales fueron elegidos por el Consejo de Profesores de cada escuela apadrinada.

Durante el presente año las escuelas apadrinadas fueron:

- **Huallilén** en Rancagua
- **Esperanza** en Talca
- **Viña Purísima** en Talca
- **San Antonio** en Linares
- **Konrad Adenauer** en Concepción (Lota)

Premios de Excelencia Académica

Este programa está orientado a premiar a los socios alumnos con un buen rendimiento académico de la Enseñanza Básica y Media, que además ahorren en forma sistemática. Estos premios se promueven en todas las sucursales a través de afiches y en la Web.

Además, por segundo año consecutivo, como una forma de apoyar a los socios alumnos que tienen buen rendimiento y también ahorran mes a mes y postulan a seguir Estudios Superiores, se entregará en enero 2013 el premio de Excelencia Académica PSU, según las bases publicadas en la página Web.

Otros Apadrinamientos

Hogar de Acogida Santa Clara de Asís

Durante el presente año se continuó apadrinando este Hogar de Acogida que realiza una importante labor humanitaria con niños con VIH, desde su nacimiento. Además la Cooperativa apoya en el programa de integración de estos niños con sus familias.

Entre otras colaboraciones se entregó el aporte consistente en insumos para aseo quirúrgico y contribución económica para la realización de dos actividades de integración familiar, fiesta Aniversario y celebración de la Navidad.

Escuela de Fútbol Talca Sur

Ahorrocoop Ltda., también promueve el deporte y recreación, con fecha 22 de abril 2012, apadrinó esta escuela de fútbol de niños en situación de vulnerabilidad, incentivando valores a través del deporte, como compañerismo, lealtad, responsabilidad, respeto, amistad, vida sana, lo que significa alejarlos de las malas compañías, las drogas y la delincuencia.



Capítulo

6



Futuro

"Estas capacitaciones me han servido mucho para mi desarrollo personal"

"Soy socia desde hace aproximadamente tres años, antes estuve en otra cooperativa pero no era igual la atención. Acá la misma ejecutiva que me contactó en un principio es la que hasta hoy me llama para invitarme a las capacitaciones. He asistido a talleres de Yoga y a una capacitación sobre finanzas personales, la cual me pareció excelente, solo un poco corta, podría repetirse. Estas capacitaciones me han servido mucho para mi desarrollo personal. Ahorrocoop me hace sentir importante, siento que me toman en cuenta, lo que genera un lazo, un sentimiento de pertenencia que no se genera en otras entidades financieras".

Dorka Villarroel Torres
Ejecutiva,
Linares



Normativa IFRS

Ahorrocoop Ltda., conciente de los cambios e innovaciones relacionados al área contable, principalmente lo referente a la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para la preparación de los Estados Financieros, y considerando las exigencias del organismo contralor, se encuentra desarrollando un plan de implementación del nuevo marco contable que adopte las normativas de la NIIF. Para esto, se ha conformado un equipo multidisciplinario con especialistas en la materia y asesores externos, que tiene como objetivo la convergencia a la adopción de estas normativas contables.

El proyecto tiene por finalidad revisar, identificar y analizar aquellos aspectos relevantes que deben ser aplicados durante el año 2014, realizar la implementación definitiva de esta nueva metodología de contabilización, de acuerdo a las instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Este proyecto permitirá a Ahorrocoop Ltda., estar al día con las exigencias del mercado y de los entes reguladores, además agregará valor a sus informes financieros, ya que se presentarán de forma detallada los diferentes hechos económicos, que darán origen a sus saldos, entregando mayor transparencia en la información ofrecida.

Expansión y Crecimiento

Ahorrocoop Ltda., tiene proyectada una expansión geográfica en aquellos lugares donde la Cooperativa no tiene presencia, una profundización en la oferta para los segmentos de consumo, micro y pequeñas empresas, y crecimiento en la cartera.

Históricamente Ahorrocoop Ltda., ha respondido a la demanda de personas naturales por mayor consumo, sin embargo en este último tiempo ha entendido la importancia de las micro y pequeñas empresas para la economía nacional y por tal razón ha desarrollado una oferta atractiva que permite aportar financiamiento al fomento productivo, ya que este segmento representa el 80% del empleo del país.

Capítulo

7



Estados Financieros, Dictamen de los Auditores Externos y Certificado de la Junta de Vigilancia

"El proceso de obtención del crédito destacó por su rapidez, calidad de servicio y cercanía"

"Conocí la Cooperativa Ahorrocoop cuando por razones de trabajo asistí a la Fiesta del Camarón de Ñiquén y visité su stand, allí recibí información sobre el Crédito Automotriz. Luego visité la oficina, me hice socio y sin moverme de mi escritorio una ejecutiva me gestionó un crédito para renovar mi auto, lo que además de facilitar mi trabajo ha contribuido a poder viajar sin problemas con mi familia. El proceso de obtención del crédito destacó por su rapidez, calidad de servicio y cercanía, la ejecutiva me entregó diversas alternativas de pago, opté por el PAC que se me descuenta de mi cuenta corriente. En resumen puedo decir que estoy en un 100% conforme".

Raúl Godoy Soto
Director Departamento de Turismo,
Chillán



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA**

**BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011
(Cifras en miles de pesos M\$)**

		2012	2011
		M\$	M\$
ACTIVOS			
DISPONIBLES		262.770	474.282
COLOCACIONES	(Nota 5 y 7)		
Préstamos Comerciales		3.032.546	1.218.757
Préstamos de Consumo		17.833.105	19.052.412
Otras colocaciones Vigentes		10.041	164.443
Cartera vencida		350.943	241.475
Total Colocaciones		21.226.635	20.677.087
Provisión sobre colocaciones		(1.084.476)	(918.810)
Total colocaciones netas		20.142.159	19.758.277
INVERSIONES	(Nota 8)		
Inversiones financieras		900.872	1.417.487
Total Inversiones		900.872	1.417.487
OTROS ACTIVOS	(Nota 9)	158.845	126.742
ACTIVO FIJO	(Nota 16)		
Activo fijo físico		1.141.438	1.210.445
Total Activo Fijo		1.141.438	1.210.445
TOTAL ACTIVOS		22.606.084	22.987.233

Las notas adjuntas N° 1 a la N° 19, forman parte integral de estos estados financieros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA

BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011
(Cifras en miles de pesos M\$)

		2012	2011
		M\$	M\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES	(Nota 11)		
Depósitos y captaciones		8.231.040	6.497.687
Otras obligaciones a la vista o a plazo		466.837	756.838
Total Depósitos, Captaciones y Otras Obligaciones		8.697.877	7.254.525
PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	(Nota 12)	420.579	471.958
OTRAS PROVISIONES	(Nota 10)	536.709	240.541
TOTAL PASIVOS		9.655.165	7.967.024
PATRIMONIO NETO	(Nota 6)		
Capital		11.048.252	11.213.803
Reservas		3.515.823	3.479.550
(Déficit) remanente del ejercicio		(1.613.156)	326.856
Total patrimonio neto		12.950.919	15.020.209
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		22.606.084	22.987.233

Las notas adjuntas N° 1 a la N° 19, forman parte integral de estos estados financieros.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA**

ESTADOS DE RESULTADOS

**Por los períodos comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2012 y 2011
(Cifras en miles de pesos M\$)**

	2012	2011
	M\$	M\$
ESTADOS DE RESULTADOS		
Ingresos por intereses y reajustes	3.221.965	3.272.057
Ingresos por inversiones	149.122	152.027
Otros ingresos de operación	(Nota 17) 1.504.224	2.190.557
Total Ingresos de Operación	4.875.311	5.614.641
Menos		
Gastos por intereses y reajustes	(572.700)	(534.148)
Margen Bruto	4.302.611	5.080.493
Remuneraciones y gastos del personal	(2.156.013)	(1.919.522)
Gastos de Administración y otros	(1.271.481)	(1.154.292)
Depreciaciones y amortizaciones	(162.030)	(149.928)
Margen Neto	713.087	1.856.751
Provisiones sobre activos riesgosos	(Nota 5) (2.486.692)	(1.258.457)
Recuperación de colocaciones castigadas	427.667	224.798
Resultado Operacional	(1.345.938)	823.092
RESULTADOS NO OPERACIONALES		
Ingresos no operacionales	22.648	32.776
Gastos no operacionales	(84)	(85)
Corrección monetaria (fluctuación de valores)	(Nota 4) (289.782)	(528.927)
Resultado antes de impuesto	(1.613.156)	326.856
Impuesto a la renta	-	-
(Déficit) remanente del ejercicio	(1.613.156)	326.856

Las notas adjuntas N° 1 a la N° 19, forman parte integral de estos estados financieros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS

Por los períodos comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2012 y 2011
(Cifras en miles de pesos M\$)

	2012 M\$	2011 M\$
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN		
(Déficit) remanente del ejercicio	(1.613.156)	326.856
Cargos (Abonos) que no significan movimientos de efectivo		
Depreciaciones y amortizaciones	162.030	149.928
Provisiones sobre activos riesgosos	2.486.692	1.258.457
Corrección monetaria	289.782	528.927
Variación neta de intereses, reajustes y comisiones	(125.485)	(59.147)
Flujo Operacional	1.199.863	2.205.021
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
(Aumento) Disminución neta de colocaciones	(3.603.996)	(5.428.429)
(Aumento) Disminución neta de inversiones	492.579	1.956.599
Compras de activos fijos	(93.023)	(416.352)
(Aumento) Disminución neta de otros activos y pasivos	101.797	214.913
Flujo de Inversiones	(3.102.643)	(3.673.269)
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Aumento (Disminución) de depósitos y captaciones	1.886.602	1.023.294
Aumento (Disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo	(277.315)	210.423
Aumento (Disminución) de otros pasivos de corto plazo	262.167	(67.111)
Aumento Capital	4.342.708	5.101.557
Disminuciones del capital	(4.538.841)	(4.838.499)
Flujo de Financiamiento	1.675.321	1.429.664
FLUJO NETO TOTAL POSITIVO (NEGATIVO) DEL EJERCICIO	(227.459)	(38.584)
Efecto inflación sobre el efectivo	15.945	(30.466)
Saldo inicial del efectivo y efectivo equivalente	474.284	543.334
Saldo final del efectivo y efectivo equivalente	262.770	474.284

Las notas adjuntas N° 1 a la N° 19, forman parte integral de estos estados financieros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011

(Cifras en miles de pesos M\$)

NOTA 1 CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Ante el Ministerio de Economía, se constituye en la ciudad de Santiago, con fecha 01 de julio de 1965 la "Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Financieros Ahorrocoop Diego Portales Limitada", pudiendo también usar la sigla "Ahorrocoop Ltda.". El objeto de la Cooperativa es dar a sus asociados condiciones favorables a sus intereses, dando solución a las necesidades personales, familiares o de trabajo.

La Cooperativa Ahorrocoop Ltda., cuenta en la actualidad con aproximadamente 71.000 socios (63.000 socios en el ejercicio 2011) en siete oficinas, ubicadas en las ciudades de Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción.

NOTA 2 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) General

Los estados financieros por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2012 y 2011, han sido preparados de acuerdo con normas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y a principios contables generalmente aceptados en Chile.

b) Intereses y reajustes

Las colocaciones se presentan con sus intereses devengados al cierre de cada ejercicio (Nota 7). Sin embargo, en el caso de las colocaciones vencidas se ha seguido el criterio prudencial de suspender el devengo de intereses.

Las obligaciones se presentan con sus intereses y reajustes devengados hasta la fecha de cierre de cada ejercicio.

c) Corrección monetaria (fluctuación de valores)

El patrimonio, activos y pasivos no monetarios al 31 de diciembre del 2012, se presentan actualizados de acuerdo a la variación del Índice de Precio al Consumidor (IPC), que experimentó una variación del 2,1% para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2012 (3,9% en el 2011). La aplicación de este mecanismo de ajuste significó un cargo neto a resultados ascendente a M\$ 289.782 (cargo neto de M\$ 528.927 para el período anterior) (Nota 4).

• Estados Financieros

d) Bases de conversión

Los activos y pasivos en Unidades de Fomento, se presentan en moneda nacional a los tipos de cambio vigentes al cierre de cada ejercicio:

	2012 \$	2011 \$
Unidad de Fomento	<u>22.840,75</u>	<u>22.294,03</u>

e) Inversiones financieras (Nota 8)

Las inversiones en instrumentos financieros se presentan al valor de adquisición más sus respectivos reajustes e intereses devengados. Las inversiones en fondos mutuos se presentan al valor cuota al cierre de cada ejercicio.

Los aportes efectuados en Iccoop y Fecrecoop se presentan actualizados al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

f) Activo fijo físico

El activo fijo se presenta valorizado al costo corregido monetariamente y neto de depreciaciones calculadas linealmente sobre la base de los años de vida útil de los respectivos bienes (Nota 16).

g) Provisiones por activos riesgosos

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, las provisiones exigidas para cubrir los riesgos de pérdida de la cartera de colocaciones, han sido constituidas de acuerdo a las normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, según lo dispuesto en el ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas.

No se han constituido provisiones sobre la cartera de inversiones financieras, por no existir riesgos de pérdidas que las puedan afectar.

h) Vacaciones del personal

El costo anual de las vacaciones del personal, se reconocen sobre base devengada de acuerdo a lo establecido en el Boletín Técnico N° 47 del Colegio de Contadores de Chile A. G.

i) Estado de flujo de efectivo

Para efectos de la preparación del estado de flujo de efectivo de acuerdo a lo señalado en el Boletín Técnico N° 65 del Colegio de Contadores de Chile A. G., la Cooperativa ha considerado como "efectivo" y "efectivo equivalente" los saldos de caja y bancos.

j) Saldos del ejercicio anterior

Con el objeto de facilitar un mejor análisis a las cifras de los presentes estados financieros, los saldos correspondientes al año 2011 se presentan actualizados en un 2,1%.

NOTA 3 CAMBIOS CONTABLES

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012, no existen cambios en los principios de contabilidad generalmente aceptados, los cuales fueron aplicados uniformemente respecto del ejercicio anterior.

NOTA 4 CORRECCIÓN MONETARIA (FLUCTUACIÓN DE VALORES)

Actualización de:	2012 M\$	2011 M\$
Activos fijo	25.786	40.612
Otros activos	10	(124)
Pasivos	(11.437)	(18.428)
Patrimonio	(304.141)	(550.987)
Cargo neto a resultados	(289.782)	(528.927)
Saldo cuenta Corrección Monetaria	(289.782)	(528.927)

NOTA 5 PROVISIONES

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, la Cooperativa mantiene provisiones por M\$ 1.084.476 (M\$ 918.810 para el año anterior), establecidas para cubrir eventuales pérdidas por activos riesgosos.

El movimiento registrado durante los ejercicios 2012 y 2011 en las provisiones se resume como sigue:

	Provisiones de Colocaciones M\$
Saldos al 01.01.2011	829.707
(-) Aplicación de provisiones	(1.446.261)
(-) Liberación de provisiones	(218.146)
(+)Provisiones constituidas	1.451.452
(+)Provisiones RAN 8-28	283.160
Saldos al 31.12.2011	899.912
Saldo al 31 de diciembre de 2011 actualizado para fines comparativos	918.810
Saldos al 01.01.2012	899.912
(-) Aplicación de provisiones	(1.923.214)
(-) Liberación de provisiones	(96.618)
(+)Provisiones constituidas	2.204.396
Saldos al 31.12.2012	1.084.476

Las provisiones determinadas según lo indicado en el cuadro anterior, han sido calculadas de acuerdo a la Norma del ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

• Estados Financieros

NOTA 6 PATRIMONIO

- a) A continuación se resume el movimiento de las cuentas de capital y reservas durante los ejercicios 2012 y 2011, expresados en moneda histórica.

Conceptos	Capital M\$	Reservas Legales M\$	Reserva Artículo 6° Transitorio Ley 19.832 M\$	Remanente (déficit) del Ejercicio M\$	Total M\$
Saldos al 31 de diciembre de 2010	10.315.510	3.200.480	173.679	740.004	14.429.673
Aportes recibidos de socios	5.002.556	-	-	-	5.002.556
Devoluciones de aportes	(4.738.981)	-	-	-	(4.738.981)
Distribución del remanente 2011 a cuentas de capital y reservas	-	181.401	-	(181.401)	-
Distribución del remanente 2011 para pago de interés al capital	-	-	-	(558.603)	(558.603)
Ajuste a reservas por provisiones constituidas con efecto al 31 de diciembre de 2011, de acuerdo a RAN 8-28	-	(283.160)	-	-	(283.160)
Revalorización capital año 2011 Resolución N° 513	404.072	128.810	6.773	-	539.655
Remanente del ejercicio	-	-	-	320.133	320.133
Saldos al 31 de diciembre de 2011	10.983.157	3.227.531	180.452	320.133	14.711.273
Saldos actualizados al 31.12.2011	11.213.803	3.295.309	184.241	326.856	15.020.209
Saldos al 31 diciembre de 2011	10.983.157	3.227.531	180.452	320.133	14.711.273
Aportes recibidos de socios	4.342.708	-	-	-	4.342.708
Devoluciones de aportes	(4.538.841)	-	-	-	(4.538.841)
Distribución del remanente 2011 a cuentas de capital y reservas	-	64.927	-	(64.927)	-
Distribución del remanente 2011 para pago de interés y al capital	-	-	-	(255.206)	(255.206)
Revalorización capital año 2011 Resolución N° 513	261.228	39.041	3.872	-	304.141
(Déficit) del ejercicio	-	-	-	(1.613.156)	(1.613.156)
Saldos al 31 de diciembre de 2012	11.048.252	3.331.499	184.324	(1.613.156)	12.950.919

- b) Según acta de la Junta General Ordinaria de Socios celebrada el 03 de marzo del 2012, se acordó distribuir el remanente del año 2011 de acuerdo a lo siguiente:

Conceptos	M\$	%
Fondos de Reserva Legal	64.927	20,28
Distribución de Excedentes abonado a cuenta por pagar	255.206	79,72
Totales	320.133	100

- c) Al 31 de diciembre del 2012, el patrimonio neto total de Ahorrocoop Ltda., alcanza a M\$ 12.950.919, monto equivalente a esa fecha a 567.009 Unidades de Fomento. Al 31 de diciembre del 2011, el patrimonio neto total fue de M\$ 15.020.209, monto equivalente a 657.606 Unidades de Fomento. Según el artículo 87 de la Ley General de Cooperativas, "las Cooperativas de ahorro y crédito cuyo patrimonio exceda las 400.000 unidades de fomento, quedarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto de las operaciones económicas que realicen en cumplimiento de su objeto".
- d) Con Fecha 16 de diciembre del 2011, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a través de carta N° oficio 15.618 notificó que a partir de esa fecha, la Cooperativa queda bajo la fiscalización y control de esa Superintendencia respecto de las operaciones económicas que realice en cumplimiento de su objetivo
- e) En el ejercicio 2011, la Administración adoptó las disposiciones contenidas en el ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de acuerdo a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. El efecto de este cambio resultó en un incremento en las provisiones sobre las colocaciones por M\$ 126.638, la cual fue reconocida en los resultados del año terminado al 31 de diciembre el 2011.
- f) Al 31 de diciembre del 2012, el déficit del ejercicio fue de M\$ 1.613.156, (Año 2011 remanente del ejercicio M\$ 326.856), que se explica principalmente por el aumento de riesgo de cartera (Ver nota 5) y menor ingreso operacional por bajas de colocaciones de consumo. El aumento de riesgo cartera, se explica principalmente por la aplicación de nuevas normativas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras relacionadas con: clasificación, provisiones adicionales de riesgo cartera (Ver nota 10) y exposición de carteras más riesgosas como son los créditos por pagos directos y a través de pago automático de cuentas que se vieron incrementadas debido al aumento en las restricciones del descuento por planilla del sector público.

NOTA 7 COLOCACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, agrupados según sus plazos remanentes, según lo instruye el nuevo manual de cuentas dictado por el Departamento de Cooperativas y valorizadas según lo descrito en Nota N° 2 b) es la siguiente:

	2012 M\$	2011 M\$
Préstamos de consumo a menos de 12 meses	2.267.934	8.496.178
Préstamos de consumo a más de 12 meses	15.565.171	10.556.234
Total préstamos de consumo	17.833.105	19.052.412
Préstamos comerciales menos de 12 meses	773.371	747.820
Préstamos comerciales a más de 12 meses	2.259.175	470.937
Total préstamos comerciales	3.032.546	1.218.757
Total otras colocaciones vigentes	10.041	164.443
Totales	20.875.692	20.435.612

• Estados Financieros

Se consideran sólo los créditos efectivos vigentes al cierre de ambos ejercicios. Por consiguiente, se excluyen los créditos traspasados a cartera vencida que ascienden a M\$ 350.943 al cierre del ejercicio 2012 (M\$ 241.475 en el ejercicio anterior).

La Cooperativa mantiene por provisión de cartera riesgosa la suma de M\$ 1.084.476 al 31 de diciembre del 2012 (M\$ 918.810 en el ejercicio anterior). La provisión de colocaciones se realiza de conformidad con las disposiciones contenidas en la ex RAN 8-28 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

NOTA 8 INVERSIONES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es la siguiente:

	<u>2012</u> M\$	<u>2011</u> M\$
Aportes en otras instituciones:		
Aportes en Icecoop	380	380
Aportes en Fecrecoop	83	83
Total aportes en otras instituciones:	463	463
Inversiones en instrumentos financieros:		
Depósitos a plazo	8.108	740.590
Fondos Mutuos	892.301	676.434
Total inversiones en instrumentos financieros:	900.409	1.417.024
Totales	900.872	1.417.487

Las inversiones correspondientes a fondos mutuos se presentan valorizadas al valor cuota de cierre de cada ejercicio.

Las inversiones correspondientes a depósitos a plazo se presentan al valor de adquisición más sus reajustes e intereses devengados.

Los aportes efectuados en Icecoop y Fecrecoop se presentan actualizados al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

NOTA 9 OTROS ACTIVOS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es la siguiente:

	<u>2012</u> M\$	<u>2011</u> M\$
Cuentas por cobrar al personal	71.848	77.822
Arriendo y gastos anticipados	50.740	37.891
Cuentas y capacitación por recuperar	36.257	11.029
Totales	158.845	126.742

NOTA 10 OTRAS PROVISIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es la siguiente:

	2012 M\$	2011 M\$
Provisión de vacaciones del personal	108.832	114.499
Provisión facturas por recibir	31.877	79.076
Provisión gastos asamblea de socios y balance	25.000	36.756
Provisión bonos de incentivo del personal	-	10.210
Provisión adicional de riesgo cartera (1)	371.000	-
Totales	536.709	240.541

(1) Con fecha 20 de julio de 2012, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras solicitó el registro de provisiones adicionales por M\$ 371.000, destinados a cubrir el riesgo de mora externa, leverage y renegociados.

NOTA 11 DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es la siguiente:

	2012 M\$	2011 M\$
Depósitos a plazo	1.732.797	1.559.947
Cuentas de ahorro a la vista	15.901	11.075
Cuentas de ahorro con giro diferido	6.482.342	4.926.665
Retenciones del personal	55.556	85.375
Operaciones pendientes	70.935	60.268
Excedentes por pagar	35.428	363.207
Otras obligaciones	304.918	247.988
Totales	8.697.877	7.254.525

NOTA 12 PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es la siguiente:

Entidad Financiera	Corto Plazo M\$	Largo Plazo M\$	Total 2012 M\$	Total 2011 M\$
Banco BCI 1	29.799	137.328	167.127	194.807
Banco BCI 2	26.206	227.246	253.452	277.151
Totales	56.005	364.574	420.579	471.958

• Estados Financieros

El préstamo obtenido en el Banco BCI 1, corresponde a un crédito hipotecario solicitado para financiar la remodelación y ampliación, correspondiente al inmueble ubicado en 5 Oriente 1421 de Talca.

El préstamo obtenido en el Banco BCI 2, corresponde a un crédito hipotecario solicitado para financiar la remodelación y ampliación, correspondiente al lado norte del inmueble ubicado en 5 Oriente N° 1421 de Talca.

NOTA 13 CONTINGENCIAS, COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

La Cooperativa mantiene en cuentas de orden los siguientes saldos relacionados con compromisos o con responsabilidades propias del giro:

Tipo de Seguros	Monto asegurado	
	2012 UF	2011 UF
Seguro de Directores y Gerente	3.000	3.000
Seguro de Incendio	48.073	9.500
Seguro de Robo	9.742	7.236
Equipos Electrónicos	11.552	2.104

Según consta en Escritura Pública de fecha 01 de febrero de 2008, se constituyó hipoteca a favor del Banco BCI, sobre bien inmueble ubicado en la ciudad de Talca, calle 5 Oriente N° 1421. En el ejercicio 2011, y luego de una retasación por la reparación y remodelación del mismo inmueble, se aumentó el valor de la hipoteca para garantizar el total de los créditos otorgados por el Banco BCI. Este activo, al 31 de diciembre de 2012, mantiene un valor libro neto de M\$ 907.676. El saldo insoluto del crédito otorgado, asciende al 31 de diciembre de 2012 a la suma de M\$ 420.579 (Nota 12).

NOTA 14 GASTOS DE CUERPOS COLEGIADOS

Durante el ejercicio 2012 se han registrado M\$ 101.924 (M\$ 82.106 para el año 2011) con cargo a resultado por concepto de dietas de los señores Consejeros, Comité de Crédito, Junta de Vigilancia, Comité de Auditoría y Comité de Educación.

NOTA 15 IMPUESTO A LA RENTA

De acuerdo al artículo 56 de la Ley General de Cooperativas, la Cooperativa no está afecta al impuesto a la renta por sus operaciones con los socios.

NOTA 16 ACTIVO FIJO

Estos activos se mantienen valorizados según lo descrito en Nota N° 2 f). Los principales bienes incluidos en este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, son los siguientes:

	2012 M\$	2011 M\$
Terreno	17.812	17.812
Bienes inmuebles	1.185.544	1.179.348
Muebles, útiles e instalaciones	197.976	157.691
Equipos computacionales	201.164	182.325
Software	87.384	80.607
Instalaciones	91.869	71.554
Sub-Totales	1.781.749	1.689.337
Menos:		
Depreciación acumulada	(640.311)	(478.892)
Totales	1.141.438	1.210.445

NOTA 17 OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2012 y 2011, es la siguiente:

	2012 M\$	2011 M\$
Recuperación gastos administración préstamos	1.080.167	1.591.069
Incorporación socios	2.423	2.863
Administración por recaudación seguros sobre créditos	421.634	596.625
Totales	1.504.224	2.190.557

NOTA 18 HECHOS RELEVANTES

A contar del 16 de diciembre de 2011, la Cooperativa se encuentra sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, identificada bajo el código N° 676.

NOTA 19 HECHOS POSTERIORES

Entre el 31 de diciembre de 2012 y la fecha de preparación de los presentes estados financieros (11 de Enero de 2013), no han existido hechos que los pudieran afectar significativamente.



MARIA ELENA TAPIA MORAGA
GERENTE GENERAL



CARLOS CÁCERES VALDÉS
CONTADOR



Tel: +562 729 5000
Fax: +562 729 5095
www.bdo.cl

Av. Vitacura 5093, Piso 3 - Vitacura
Santiago - CHILE
Postcode: 7630281

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Señores
Accionistas y Directores
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, que comprenden los balances al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los correspondientes estados de resultados 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 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Chile y Normas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. 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 en las circunstancias, pero sin 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.

BDO Auditores & Consultores Ltda., una sociedad Chilena de responsabilidad limitada, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas. BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.



Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Chile y Normas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Énfasis en un asunto

Como se analiza en la Nota 18 a los estados financieros, A contar del 16 de diciembre de 2011, la Cooperativa se encuentra sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, identificada bajo el código N° 676. No se modifica nuestra opinión con respecto a este asunto.



Heraldo Hetz Vorpahl

BDO Auditores & Consultores

Santiago, 11 de enero de 2013

• Certificado de la Junta de Vigilancia

**Señores
Socios de Ahorrocoop Ltda.
Presente**

Esta Junta de Vigilancia ha actuado de acuerdo con el mandato de la Junta General de Socios celebrada en el mes de marzo del año 2012, y con las atribuciones que le otorga el Estatuto social de Ahorrocoop Ltda., Ley General de Cooperativas y su reglamento.

Durante el ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2012, la Cooperativa continuó con el desarrollo de sus operaciones crediticias y acción social para toda la comunidad y sus socios. Asimismo, a partir del 16 de diciembre 2011, Ahorrocoop Ltda., quedó oficialmente sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Esta **Junta de Vigilancia**, otorga un reconocimiento por las labores realizadas, a los señores Consejeros, Gerencia General y a todo el personal que trabaja en esta Cooperativa, quienes han demostrado un alto profesionalismo y experiencia considerando que el año 2012, tuvimos la amenaza de la crisis financiera mundial y también de fuertes cambios en la estructura organizacional interna de la Cooperativa para enfrentar las nuevas exigencias y mantenerse en un mercado altamente competitivo.

Finalmente, adjuntamos **CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA**, en el cual hemos aprobado los estados financieros de Ahorrocoop Ltda., por el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2012 y recomendamos su aprobación de la Junta General de Socios.



MARIO MARTINEZ NORAMBUENA
Presidente



EDUARDO PRIETO LORCA
Secretario



OLGA PIERRON RODRIGUEZ
Director

Enero 2013.

CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

La **Junta de Vigilancia de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda.**, de acuerdo a las atribuciones establecidas en los Estatutos Sociales, Ley General y su Reglamento y a la Resolución Exenta N° 58 artículo 12, publicada en el Diario Oficial de fecha 3 de febrero de 2009, certifica que:

a) Hemos examinado el Balance General, Estado de Resultados, e Inventario por el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del 2012 y hemos constatado fielmente su realización y consistencia en los siguientes temas de interés para los socios, los que han sido visado y revisados por todos los miembros de esta Junta de Vigilancia:

- i. Arqueos de cajas
- ii. Conciliaciones bancarias
- iii. Inventarios de documentos valorizados
- iv. Inventarios de materiales
- v. Inventarios de bienes de activos
- vi. Otros análisis de cuentas de activos y pasivos

b) Hemos examinado todas las actas de Juntas de Socios y de reuniones del Consejo de Administración, todos los registros contables y los correspondientes antecedentes proporcionados por la Administración de la Cooperativa, los que se encuentran al día y no se observan violaciones de ninguna naturaleza.

Por otra parte, no conocemos la existencia de cuentas, operaciones o convenios significativos que no estén razonablemente contabilizados en los registros que respaldan los Estados Financieros.

Asimismo, desconocemos la existencia de irregularidades implicando al Consejo de Administración, a Gerencia, a Asesores o a Empleados que desempeñen roles de importancia en la Cooperativa y de ninguna violación o posibles violaciones a leyes o reglamentaciones cuyos efectos deberían ser considerados para su exposición en los Estados Financieros o como base para registrar una pérdida contingente para el ejercicio 2012.

En consecuencia, hemos aprobado dichos estados financieros y recomendamos su aprobación de la Junta General de Socios.



MARIO MARTINEZ NORAMBUENA
Presidente



OLGA PIERRON RODRIGUEZ
Director



EDUARDO PRIETO LORCA
Secretario

Enero 2013.

Capítulo

8



Propuesta del Consejo
de Administración

"Es un beneficio para nuestros asociados, pues les permite ahorrar y obtener créditos"

"Tomé contacto con Ahorrocoop a través de un dirigente de Chillán que era socio. Me hice socio y de ahí nace la idea de apoyarnos mutuamente. Durante el año 2012 Ahorrocoop tuvo una destacada participación en las Segundas Olimpiadas Regionales que congregaron alrededor de 200 funcionarios municipales, aportando una nota de alegría. Considero que Ahorrocoop es un beneficio para nuestros asociados, pues les permite ahorrar y en caso de emergencia obtener un crédito. Ahorrocoop ha sido un aliado estratégico con la entrega de un servicio más cercano y personalizado. Espero que la alianza continúe y que el año 2013 se consideren otras actividades en beneficio de la comunidad, como lo es hoy la Orquesta Infantil Ahorrocoop de la escuela Konrad Adenauer de Lota".

Víctor Concha Aliaga
Presidente de Ferfum Bío Bío,
Concepción.



El Consejo de Administración propone a la Junta General de socios, rebajar el déficit obtenido del ejercicio comercial 2012, de 1.613 millones de pesos, el cual se explica en la nota a los estados financieros N° 6, letra f); de la Reserva legal que mantiene la Cooperativa por más de 3.500 millones de pesos, sin afectar las Cuotas de Participación de todos nuestros asociados, las que incluyen un reajuste del 100% de la variación de la Unidad de Fomento del 2,4% sobre su permanencia.

El patrimonio de la Cooperativa queda al 31 de diciembre del 2012 en 12.951 millones de pesos respecto a 15.020 millones de pesos en el 2011; lo que significa que el patrimonio ha disminuido en un 13,8% respecto al año anterior.

Con la propuesta anterior, la Cooperativa queda con un patrimonio en Unidades de Fomento al 31 de diciembre 2012, como sigue:

Patrimonio después de la aplicación del deficit al 31 de diciembre de 2012			2011
	M\$	M.U.F.	M.U.F.
Patrimonio Neto antes de la aplicación del deficit Menos: déficit ejercicio 2012	14.564.075 (1.613.156)	637,6 (70,6)	657,6
Patrimonio neto despues de la aplicación del déficit ejercicio 2012	12.950.919	567,0	657,6
Valor de la unidad de fomento 31.12.2012	22.840,75		

Dicho patrimonio, una vez aprobado por la Junta General de Socios, queda en aproximadamente, 567 mil Unidades de Fomento.

Agradecimientos:

Finalmente, deseo agradecer a nombre del Consejo de Administración, muy sinceramente, a nuestros trabajadores por su lealtad y esfuerzo en el cumplimiento de las tareas diarias; asimismo, agradecer la colaboración y participación recibida de la Junta de Vigilancia, del Comité de Créditos, del Comité de Educación, del Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, de la Gerencia, equipo de colaboradores y de los socios, ya que con el esfuerzo de todos, lograremos revertir los resultados de este ejercicio financiero.

MUCHAS GRACIAS.



AHORROCOOP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Piensa en lo que más quieres...



■ **Santiago**
Matías Cousiño 82 Piso 9

■ **Rancagua**
Gamero 686

■ **Curicó**
Argomedo 232

■ **Talca**
5 oriente 1421

■ **Linares**
Independencia 109

■ **Chillán**
Constitución 482

■ **Concepción**
Serrano 760



600 360020

www.ahorrocoop.cl