

MEMORIA  
& BALANCE  
ANUAL  
2013



MEMORIA  
& BALANCE  
ANUAL  
**2013**

Porque creemos en ti,  
Hoy seguimos  
creciendo junto a ti



MEMORIA &  
BALANCE ANUAL

ÍNDICE

CAPÍTULO 1  
NUESTRA COOPERATIVA

CAPÍTULO 2  
GOBIERNO CORPORATIVO

CAPÍTULO 3  
ESTRATEGIA Y GESTIÓN

CAPÍTULO 4  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CAPÍTULO 5  
INFORMACIÓN GENERAL

CAPÍTULO 6  
ESTADOS FINANCIEROS, DICTAMEN DE LOS  
AUDITORES EXTERNOS, CERTIFICADO DE LA JUNTA  
DE VIGILANCIA Y PROPUESTA DEL CONSEJO  
DE ADMINISTRACIÓN



CAPÍTULO 1

# NUESTRA COOPERATIVA

“ *La cooperación es la convicción plena de que nadie puede llegar a la meta si no llegan todos* ”

*Richard Pauson*

# A PRINCIPALES INDICADORES DE CRECIMIENTO

Crecimiento en  
Créditos de Consumo

**20,3%**

Crecimiento en  
Depósitos a Plazo y  
Ahorros

**123%**

Crecimiento en cartera de  
Créditos Comerciales y Factoring

**43%**

Crecimiento  
en nuevos  
socios

**4,1%**

Crecimiento  
del Ingreso de la  
Operación

**31,2%**

Crecimiento  
en Activos

**32%**

Variación porcentual período 2013 vs 2012



B

## CARTA DEL PRESIDENTE

### ESTIMADOS SOCIOS Y SOCIAS:

*Tengo el agrado de presentar la Memoria Anual y los Estados Financieros de la Cooperativa Ahorrocoop, correspondiente al ejercicio comercial año 2013 y dar a conocer los resultados obtenidos, comentando los aspectos más significativos acontecidos durante este año.*

*En un año 2013 caracterizado a nivel mundial por los últimos rezagos de la crisis que afectó en años anteriores, con un Chile estable económicamente y enfrentando un proceso eleccionario, nuestra Cooperativa, como se esperaba, siguió sorteando los desafíos que le impone el marco regulatorio de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), a través del "Compendio de Normas Contables" que genera un escenario de grandes cambios y desafíos para nuestro sector.*

---

## PROYECCIONES ECONÓMICAS PARA EL AÑO 2014

Las proyecciones económicas del Banco Central para el año 2014 son en general positivas y aportan tranquilidad al desempeño de la economía para este año que comienza. El instituto emisor proyecta un crecimiento económico de 4% en el 2014, lo que confirma que la desaceleración experimentada en los últimos meses del año 2013, se mantendrá acotada, despejando temores de un freno mayor.

El consumo se moderará, considerando su extenso periodo de expansión. Es probable que el ritmo del gasto se atenúe, dadas las expectativas de un leve incremento en la tasa de desempleo para el 2014

## INDUSTRIA FINANCIERA

La actividad de la industria bancaria, medida por la variación real de las colocaciones, mostró un crecimiento en doce meses por sobre un 11,6%. Las colocaciones comerciales, que representan por sobre 62% de las colocaciones, tuvieron un crecimiento real en doce meses sobre 12% y las colocaciones de consumo alcanzaron un crecimiento aproximado del 12,5%, respecto al año anterior.

El Índice de Provisiones sobre colocaciones de la industria bancaria alcanzó un 2,4%, levemente superior al año anterior. Las colocaciones comerciales mostraron un Índice de Provisiones de 2,2% y en las colocaciones de consumo el índice alcanzó un 6,3%, inferior al año anterior.

Los resultados de la industria bancaria, acumulados a diciembre 2013, implicaron una rentabilidad anual del orden del 14,3% sobre el patrimonio, inferior al año anterior.

## PARTICIPACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA INDUSTRIA DEL CRÉDITO

A diciembre de 2013, las colocaciones en doce meses, de las cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), cayeron alrededor del 1% en términos reales.

Las Colocaciones de Consumo, que implican más del 70% de las Colocaciones, mostraron una disminución real de 6,3% en doce meses y las colocaciones comerciales a empresas en un 6,7%.

El Índice de Provisiones de Riesgo sobre la cartera de colocaciones es de un 7,3%, similar al año anterior.

Los coeficientes de provisiones fueron 8,6% para colocaciones de consumo y de 10,5% para colocaciones comerciales, que corresponden a préstamos a micro y pequeños empresarios.

Las colocaciones vencidas alcanzaron un índice de 2,1% levemente superior al año 2012.

La rentabilidad sobre el capital y reserva por el año 2013 es cercana al 6,5%, superior a la obtenida hace doce meses, la cual fue menos del 5%.

## MODIFICACIÓN A LA LEY GENERAL DE COOPERATIVA

Como es sabido, el Departamento de Cooperativas de Chile (DECOOP) presentó en el año 2012 una serie de modificaciones a la Ley General de Cooperativas, con el objeto de contar con una herramienta legal moderna y con mayores atribuciones en la fiscalización del sistema cooperativo chileno.

En el año 2013, Ahorrocoop ha sido un actor relevante, ya que ha participado en la Comisión Micro, Pequeña y Mediana Empresa de la Cámara de Diputados, Foro Empresarial Cooperativo, Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito y la Federación Chilena de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fecrecoop), para aportar el conocimiento que tenemos del sistema de Ahorro y Crédito con indicaciones a las modificaciones a la Ley General de Cooperativas presentadas por el Ejecutivo.

## NUEVAS NORMAS SBIF

Durante el mes de julio de 2013 la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), publicó en consulta pública las normas contables que corresponden a las normativas que regirá a las cooperativas de ahorro y crédito sujeta a su fiscalización. Dentro de los puntos más relevantes de la normativa, se destaca lo que corresponde a provisiones según pérdida esperada por tramo de mora y distingue entre exposiciones grupales e individuales, además de un tratamiento estándar para el uso de garantías como mitigador de riesgo y un tratamiento especial para los créditos con descuento por planilla.

En este mismo período, las Cooperativas supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), iniciaron un plan

de trabajo conjunto con el objetivo de adecuarse gradualmente al cumplimiento de estas normativas que empezaran a regir desde enero de 2015.

## ASOCIACIONES GREMIALES

A mediados del año 2013, nuestra Cooperativa pasó a formar parte de la Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en la que participan 6 de las 7 cooperativas supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), que representa a más de un millón de socios. A través de dicha Asociación se ha participado en mesas de trabajo, para analizar los efectos de nuevas normas que serán aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a partir del año 2015, respecto a nuevas normas contables internacionales IFRS y a nuevas metodología de provisión de riesgo de cartera, indicadas en el compendio de normas contables para las Cooperativas.

Asimismo, Ahorrocoop forma parte del FORO Empresarial Cooperativo, a partir del año 2013, integrado por las más importantes cooperativas del país de diferentes rubros, con el objeto de reforzar el quehacer de las cooperativas a la comunidad.

## GESTIÓN DE NUESTRA COOPERATIVA

El año 2013 fue un año de importantes cambios, que implicó rediseñar la estructura organizacional con el objeto de enfrentar y adecuarse a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Es así, que se creó la Subgerencia de Riesgo y se reestructuró el Área de Normalización y de Operaciones.

Durante el segundo semestre de este ejercicio financiero, se creó el departamento de Convenios Corporativos, con el objeto de entregar una atención integral a las empresas con descuento por planilla.

Con mucho orgullo, podemos indicar que nuestra Cooperativa creció en el año 2013, incrementando sus activos por sobre los 30.500 millones de pesos, equivalente al 31,9% respecto al año anterior, observándose un aumento en las colaciones de créditos del orden del 19%, siendo la única cooperativa que ha mostrado un crecimiento en sus operaciones crediticias, llegando a 24.500 millones a fines del año 2013.

Por otra parte, crecimos en depósitos a plazo y cuentas de ahorro por sobre 120% respecto al año 2012, ya que hemos puesto a disposición de

nuestros socios instrumentos de inversión y de ahorro a tasas muy favorables, por sobre lo que ofrece el mercado.

El déficit del ejercicio 2013, fue de 1.495 millones de pesos, inferior en un 9,5% respecto al año anterior, que se explica principalmente por el aumento del riesgo de cartera en la aplicación de nueva normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), relacionada con clasificación, provisiones adicionales de riesgo de cartera y exposición de cartera 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 planilla del sector público.

## CUOTAS DE PARTICIPACIÓN

Por muchos años la estructura de financiamiento de las cooperativas en general, era básicamente a través de las Cuotas de Participación, que corresponde al capital que aportan mes a mes los socios, por otro lado, las Cuotas de Participación se rigen por el compendio de Normas financieras del Banco Central de Chile, III.C.2.1, donde se limitan los giros y retiros de éstos a ingresos de nuevos depósitos, con el objeto de no descapitalizar a las cooperativas.

Durante el año 2012 y 2013, la Cooperativa tuvo una alta demanda por giros de Cuotas de Participación, motivado por varias razones, una por cambio de políticas crediticias con mayores restricciones, con el objeto de mejorar la calidad de cartera de crédito, lo que significó que socios que no calificaron a créditos, solicitaron giros de sus Cuotas de Participación, otra y de mayor impacto, sobre todo en regiones, fue el riesgo de contagio por la mala administración de cooperativas no fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), donde la comunidad tiene una percepción de quiebra del sistema cooperativo, lo cual hace que socios hagan efectivo sus requerimientos de Cuotas de Participación.

En este sentido, Ahorrocoop con mucho esfuerzo ha logrado mantener la confianza de sus asociados, mitigando el riesgo de imagen y de contagio, para lo cual creó un plan especial para resolver caso a caso las solicitudes de giros de nuestros socios, informando por todos los medios disponibles sobre el tratamiento de las Cuotas de Participación, ya que no se trata de una limitante de liquidez y de solvencia de nuestra Cooperativa, sino que la restricción viene del cumplimiento de la norma del Banco Central de Chile, señalada anteriormente.

En este aspecto, podemos indicar que Ahorrocoop ha levantado esta problemática de restricción de giros de Cuotas de Participación, en la Cámara de Diputados, en mesas de trabajo con Senadores de la República, en el Foro Empresarial Cooperativo, en la Federación de Cooperativas, en el Departamento de Cooperativas, en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en el propio Banco Central a través de la Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el objeto de dar a conocer a todos los actores del sistema, la necesidad de flexibilizar la normativa que nos afecta.

Así también, la Cooperativa ha puesto a disposición de sus socios instrumentos de ahorro distintos a las Cuotas de Participación, con tasas muy convenientes para nuestros asociados, Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo.

## SELLO SERNAC

Durante el año 2013, la Cooperativa continuó trabajando para obtener el Sello Sernac. El 13 de diciembre de 2013 se aprobó la tramitación del Sello Sernac, lo que significa que se ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), de acuerdo a la ley 20.555 y los respectivos reglamentos.

Cabe destacar que Ahorrocoop, a la fecha, es la única Cooperativa de Ahorro y Crédito en Chile que ha sido admitida formalmente por el SERNAC para acceder al otorgamiento del Sello, que permitirá garantizar a nuestros socios y mercado financiero la mayor transparencia en todas las operaciones.

## CERTIFICACIONES

Cabe destacar que durante este período continuamos certificados en dos normas internacionales, ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información como también continuamos certificados con el Sello Propyme.

## AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer muy sinceramente y hacer un reconocimiento especial a nuestros socios colaboradores, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerente General, Director Ejecutivo, Subgerentes, Asesores y Colaboradores, ya que gracias a su enorme compromiso y esfuerzo, la Cooperativa ha podido sortear las dificultades de este año 2013.

Junto al Consejo de Administración que represento, nos comprometemos a seguir trabajando arduamente para alcanzar los objetivos propuestos en los planes estratégicos para el año 2014 y siguientes, para retomar nuevamente la generación de rentabilidades de nuestra Cooperativa, que nos caracterizó durante décadas y así beneficiar a nuestros socios, equipos de trabajadores, sus familias y a la comunidad en general.

Estimados socios y socias, en virtud de lo establecido en los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración de Ahorrocoop, somete a consideración de la Junta General de Socios, la Memoria, el Balance General, Estado de Resultados, los informes de la Junta de Vigilancia y dictamen los Auditores Externos, correspondiente al ejercicio comercial finalizado al 31 de diciembre 2013.



Luis Salcedo Saavedra  
Presidente  
Consejo de Administración

C

# RESEÑA HISTÓRICA

## 1965

CONSTITUCIÓN DEL PRIMER DIRECTORIO DE AHORROCOOP

## 1974

APERTURA SUCURSAL TALCA

## 2004

APERTURA SUCURSAL CURICÓ

## 2006

APERTURA SUCURSAL LINARES

## 2007 2011

AHORROCOOP ES DISTINGUIDA COMO UNA DE LAS COOPERATIVAS MÁS SOLVENTE Y RENTABLE DEL SISTEMA COOPERATIVO EN CHILE.

## 2008

APERTURA SUCURSAL CONCEPCIÓN

## 2009

APERTURA SUCURSAL RANCAGUA

## 2010

EL TERREMOTO DEL 27F DESTRUYÓ LA SUCURSAL CURICÓ Y DAÑÓ LA SUCURSAL DE TALCA. POST TERREMOTO SE RECONSTRUYÓ LA SUCURSAL TALCA

## 2011

APERTURA SUCURSAL CHILLÁN  
OBTENCIÓN CERTIFICACIONES ISO 9001: 2008 E ISO 27001:2005  
INGRESO A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (SBIF)

## 2012

OBTENCIÓN SELLO PROPYME

## 2013

CERTIFICACIÓN SENDA  
INGRESO A LA ASOCIACIÓN DE COOPERATIVAS Y FORO COOPERATIVO DE CHILE.

# AHORROCOOP, UNA COOPERATIVA PIONERA

## PRIMEROS EN OBTENER EL SELLO PROPYME

Ahorrocoop fue y sigue siendo la Primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en el país que tiene el sello Pro pyme, lo que implica pagar a sus proveedores micro, pequeños y medianos empresarios en un plazo máximo de 30 días corridos. Este sello representa un compromiso real con los proveedores y una acción concreta de Responsabilidad Social Empresarial.

## PRIMEROS EN SUDAMÉRICA CON DOS CERTIFICACIONES SIMULTÁNEAS

Nuevamente y después de una exhaustiva revisión de las normas y procedimientos que velan por el correcto funcionamiento de los procesos de nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito, como también la seguridad en el resguardo y manejo de la información. Ahorrocoop por tercer año consecutivo ha mantenido las certificaciones ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001: 2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

## PRIMERA COOPERATIVA CERTIFICADA POR SENDA

El 22 de mayo de 2013, el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) certificó a Ahorrocoop como **“un espacio preventivo del consumo de drogas y alcohol”**. Posteriormente se formó el Equipo Preventivo Colaborador cuyo objetivo es instaurar una cultura preventiva a través de un plan de acción sistemático.



CAPÍTULO 2

# GOBIERNO CORPORATIVO

“ *Invertir en el ser humano significa básicamente, el mejoramiento de su calidad de vida, dando prioridad a la educación, la salud, la alimentación, la vivienda y el empleo* ”

# A CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



**Presidente**  
Luis Salcedo Saavedra



**Vicepresidenta**  
Elena Medina Osses



**Directora**  
Pilar Lora Romero



**Secretaria**  
Gladys Núñez Flores



**Director Ejecutivo**  
José Díaz Cruz

## DIRECTORES SUPLENTES

Ana Molina Troncoso  
Lucy Molina Troncoso  
Yolanda Boillot Ravest



**Directora**  
Isabel Dolmestch Urra

# B JUNTA DE VIGILANCIA

**Presidente**  
Mario Martínez Norambuena

**Integrantes**  
Eduardo Prieto Lorca  
Olga Pierrón Rodríguez

**Suplentes**  
Ximena Silva Medel  
Carlota Troncoso Tapia  
Carlos Heuitt Arroyo

# ADMINISTRACIÓN

**Gerente General**  
María Elena Tapia Moraga



**Subgerente de Riesgo**  
Claudio Poblete Jofré

**Jefe de Auditoría Interna**  
Rodrigo Sandoval Montecinos

**Subgerente de Operaciones y Tecnología de la Información**  
Francisco Ordoñez Díaz

**Subgerente Comercial**  
Ivan Ipinza Oberg

**Subgerente de Administración y Finanzas**  
Carlos Cáceres Valdés

## COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Comité de Crédito
- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgo
- Comité de Educación

## COMITÉS DE GERENCIA GENERAL

- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Seguridad de la Información y Operaciones
- Comité de Análisis y Desarrollo de Productos
- Comité de Responsabilidad Social Empresarial

## ESTRUCTURA

### JUNTA GENERAL DE SOCIOS

Es la máxima instancia corporativa, de acuerdo a la Ley General de Cooperativas, y representa al conjunto de sus miembros. Sus funciones principales son elegir al Consejo de Administración, aprobar la Memoria Anual, aprobar Estados Financieros y la Reforma de Estatutos.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de Ahorrocoop está compuesto por cinco Consejeros titulares y tres Consejeros suplentes. Es el órgano que define los lineamientos estratégicos de la Cooperativa y posee un rol clave en el Gobierno Corporativo. El Consejo de Administración sesiona en forma ordinaria una vez al mes.

El Consejo de Administración delega funciones y actividades a los Comités dependientes de éste. Lo que permite un análisis en profundidad de materias específicas, y proporciona al Consejo de Administración la información necesaria para la discusión y debate de las políticas y lineamientos generales que rigen los negocios de la Cooperativa.

### JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia se compone de tres miembros titulares y tres suplentes, elegidos en la Junta General de Socios, y su función principal es la fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la Cooperativa.

## GERENCIA GENERAL

La Gerencia General dirige y coordina todas las áreas de la Cooperativa velando por el cumplimiento normativo, estrategias y objetivos fijados por el Consejo de Administración.

Es designada por el Consejo de Administración y permanece en su cargo mientras el Consejo así lo determine.

Al igual que el Consejo de Administración, la Gerencia General delega ciertas funciones y actividades a comités dependientes de ella.

La Gerencia General dirige, coordina y controla el cumplimiento dado por el Consejo de Administración apoyándose principalmente en cuatro Subgerencias, las cuales son:

#### • SUBGERENCIA COMERCIAL:

Con más de un año de existencia, sus funciones principales son administrar y gestionar las líneas de negocio de la Cooperativa, Consumo, Comercial, Factoring y Captaciones. Además, los Departamentos de Marketing e Inteligencia de Negocios dependen de esta Subgerencia. Durante el año 2013 se creó el Departamento de Convenios, el cual busca abrir nuevos mercados, fidelizar y entregar un servicio de mejor calidad para los Convenios de Descuento por Planilla.

#### • SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:

Administra los recursos financieros y humanos de la Cooperativa, mediante una gestión alineada con los objetivos estratégicos de la organización. De esta Subgerencia dependen los departamentos de Personas, Administración, Finanzas, Mantenimiento y Logística.

#### • SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN:

La Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información es la encargada de proveer las herramientas necesarias para realizar los procesos de negocios, administrativos y operacionales de la Cooperativa, además debe velar por el cumplimiento de las políticas crediticias. De esta Subgerencia dependen los departamentos de Informática, Normas y Procedimientos, Servicio de Atención de Clientes, Call Center, Mesa Visado y Operaciones, este último se fortaleció el año 2013 a través de una reestructuración de este departamento.

#### • SUBGERENCIA DE RIESGO:

Fue creada el año 2013, tiene como función primordial la gestión integral de riesgos y ofrecer garantías en la continuidad del negocio; de esta Subgerencia dependen los departamentos de Riesgo, que incorpora Riesgo Crédito, Financiero, Operacional e Inteligencia de Riesgo y Normalización.

## C COMITÉS

### COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### • COMITÉ DE CRÉDITO

Su función es calificar, aprobar, rechazar o ratificar los créditos que se soliciten en Ahorrocoop, bajo las normas que para tal efecto ha determinado el Consejo de Administración de acuerdo al Reglamento de Políticas de Créditos y a las normas establecidas por el Banco Central de Chile.

El Comité de Crédito de Ahorrocoop está compuesto por dos directores, el Presidente y Vicepresidente del Consejo de Administración. Este comité cuenta con un comité operativo llamado Sub Comité de Crédito, el que está formado por las Subgerencias de Riesgo (Presidente del Sub Comité), Administración y Finanzas, Comercial y de Operaciones y Tecnología de la Información, siendo éste un ente capaz de interactuar con las operaciones que impliquen mayor riesgo dentro de la organización y reportarlas al Comité de Crédito. La periodicidad de este Sub Comité depende de las necesidades de Ahorrocoop.

#### • COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría de Ahorrocoop está compuesto por dos miembros del Consejo de Administración, la Gerencia, el Director Ejecutivo y el Jefe de Auditoría Interna.

Durante el año 2013, el Comité de Auditoría continuó con su importante rol en la supervisión de la eficacia del sistema de control interno, tomó conocimiento, aprobó y controló el desarrollo del plan anual de auditoría, reuniéndose mensualmente para analizar los resultados y recomendaciones de las auditorías internas, externas y de los organismos supervisores. Asimismo, analizó aquellos temas contingentes y nuevas normativas emitidas por los fiscalizadores. Además, fortaleció la función y la independencia del Departamento de Auditoría Interna, validando las atribuciones para el desarrollo de su trabajo. También revisó y actualizó el estatuto del Comité, fortaleciendo su marco de acción y mejorando el desarrollo de sus funciones. Todas las actividades de este Comité fueron reportadas mensualmente al Consejo de Administración, a través de su Presidente.

## • COMITÉ DE RIESGO

El Comité de Riesgo de Ahorrocoop está compuesto por dos miembros del Consejo de Administración, Gerencia General, Director Ejecutivo y el Subgerente de Riesgo.

Su función es elaborar y someter a consideración del Consejo de Administración las distintas políticas de riesgo de Ahorrocoop y la entrega de información para la toma de decisión respecto a la correcta administración de los riesgos, niveles de tolerancia y aceptación.

Durante el año 2013 se realizaron 3 sesiones del Comité de Riesgo, incorporando la participación de los distintos responsables de los riesgos de las distintas áreas del negocio, como por ejemplo Finanzas y Tecnología de la Información. Además de dar a conocer las propuestas de mitigadores en base al nivel de riesgo de los distintos nichos de mercado y el plan de trabajo de los Departamentos de Riesgo y Normalización.

Todas las actividades de este Comité fueron reportadas al Consejo de Administración, a través de su Presidente.

## • COMITÉ DE EDUCACIÓN

Este Comité está compuesto por dos integrantes designados por el Consejo de Administración y su función es coordinar y supervisar las acciones relacionadas con la educación y difusión de los principios y valores cooperativos.

Este Comité se reunió trimestralmente y tomó conocimiento de las acciones realizadas, correspondientes al trimestre, por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial en el contexto del proyecto aprobado para el presente año.

A partir del 2011 el rol del Comité de Educación incluye tomar conocimiento y velar por el cumplimiento de los programas y acciones del Proyecto Anual del Comité de Responsabilidad Social Empresarial de Ahorrocoop.

## COMITÉS DE GERENCIA GENERAL

### COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Su rol fundamental 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, diseñando estrategias para mantener una sana administración de la liquidez, y compatibilizar las estrategias del negocio con las estrategias de riesgo establecidas por el Directorio.

El Comité de Activos y Pasivos de Ahorrocoop está compuesto por el Director Ejecutivo, Gerencia General, Subgerente de Administración y Finanzas, Subgerente de Operaciones y Tecnología de la Información, Subgerente Comercial, Subgerente de Riesgo, Jefe de Planificación y Control de Gestión y Jefe de Finanzas.

Durante el año 2013, se realizaron catorce sesiones en la que se trataron diversos temas análisis y seguimientos de la evolución de las estrategias financieras, análisis de la industria de las Cooperativas, revisión al cumplimiento de los límites normativos e internos que mantiene la Cooperativa generando planes de acción para mejorar sus tendencias. Además se creó un plan de contingencia con el objeto de anticiparse a periodos de iliquidez y tomar las acciones pertinentes cuando corresponda, se actualizó el estatuto del Comité, con el objeto de mejorar su estructura y el desarrollo de sus funciones.

Todas las actividades desarrolladas por el Comité de Activos y Pasivos, fueron reportadas mensualmente al Consejo de Administración a través de la Gerencia General.

### COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIONES

La creación del Comité responde a la necesidad de asegurar que los activos de información que circulan a través de los sistemas informáticos y redes de comunicación de Ahorrocoop, se adecuen al cumplimiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad, para garantizar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que así lo requieran y ajustado a la Política de Seguridad de la Información autorizada por la Gerencia General y ratificada por el Directorio con fecha 09 de enero de 2010, y en conformidad con las normas internacionales de calidad ISO 9001:2008 y de Seguridad de la Información 27001:2005.

En este Comité participan activamente las distintas subgerencias relacionadas con el riesgo como son: Administración, Riesgo, Operaciones e Informática y Tecnología de la Información, junto con el Representante de la Dirección, Auditoría y el Director Ejecutivo de Ahorrocoop, coordinados por el Oficial de Seguridad de la Información.

Durante el año 2013, este Comité sesionó mensualmente identificando los distintos procesos y tareas que pudieran representar riesgos para la Cooperativa, tomando decisiones tendientes a mitigar los riesgos analizados, logrando así un entorno de trabajo que aseguró el correcto tratamiento de los procesos relacionados con la Información.

### COMITÉ DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

El comité de Análisis y Desarrollo de Productos está encargado de entregar lineamientos para la investigación, desarrollo, finanzas y mercadeo de los productos y servicios implementados, y por implementar en, Ahorrocoop.

Este Comité está compuesto por Subgerencias y Jefaturas de las principales áreas de la Cooperativa. Lo preside el Subgerente Comercial y depende de la Gerencia General.

Durante el año 2013, se reunió en cuatro ocasiones, instancias en las cuales se analizó y planificó la implementación de nuevos productos y servicios de Ahorrocoop. Además se reestructuró y actualizó el estatuto del Comité.

### COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Su objetivo es generar procesos y acciones que permitan mejorar la calidad de vida y lograr el bienestar de la sociedad con énfasis en la educación y prevención.

Este Comité esta formado por tres integrantes designados por Gerencia General que se reunieron cada dos meses.

En cada reunión se dejó constancia de las acciones programadas y realizadas en relación a los colaboradores, socios, comunidad y medio ambiente, de acuerdo al proyecto 2013 aprobado por el Comité de Educación.

CAPÍTULO 3

# ESTRATEGIA Y GESTION

“ *El cooperativismo no es un fin sino un medio; es un instrumento idóneo para que se encarnen en la vida económica y social unos ideales cuya bondad nadie puede discutir leal y noblemente* ”

# VISIÓN

*Ser una empresa líder de eficiencia y eficacia en la administración de ahorro, crédito y otros servicios financieros, en su mercado objetivo, diferenciándose por la excelencia del servicio al cliente y la administración del talento humano que colabora en la empresa.*

# MISIÓN

*Ofrecer 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.*

# PILARES ESTRATÉGICOS 2013

- *Compromiso con los socios y la comunidad.*
- *Un buen lugar de trabajo.*
- *Un servicio de calidad.*
- *Eficiencia en el uso de los recursos.*
- *Seguridad de la Información.*
- *Mejora continua.*

# GESTIÓN INSTITUCIONAL

## I. GESTIÓN SUBGERENCIA COMERCIAL

### CONSUMO

Ahorrocoop continuó el año 2013 un proceso de rápida transformación, en el que puso a prueba toda su energía y capacidad de adaptación para hacer frente a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y el Banco Central de Chile, en lo que respecta al tratamiento de las Cuotas de Participación y las mayores exigencias para el otorgamiento crediticio.

Esta transformación llevó a reformular desde el eslogan, hasta nuevas jefaturas en oficinas de importancia estratégica para la institución, pasando por la creación de nuevos departamentos y nuevas prácticas de acercamiento a actuales y nuevos socios por medio de las redes sociales, Smartphone, Internet, etc. para avanzar en las colocaciones y captaciones.

Todo el esfuerzo desplegado significó, en la línea de consumo, un aumento de saldo de 3.716 millones de pesos, lo que representa un crecimiento de 20,3% y un aumento en nuevos socios de 10.556, lo que representa 4,1% respecto al 2012, lo que da cuenta que Ahorrocoop posee un importante capital de marca y un espacio de crecimiento en las plazas donde opera y en las futuras donde pretende ganar participación de mercado y presencia.

Uno de los aspectos más importantes durante el año 2013 fue el permanente compromiso con los resultados de todos aquellos colaboradores que atienden a los socios, quienes día a día aportan su mejor esfuerzo en otorgar un servicio de calidad y ofrecer los productos y servicios que actualmente posee la Cooperativa.

### COMERCIAL Y FACTORING

Durante el año 2013 Ahorrocoop mostró un alto desempeño en colocaciones del área comercial, línea enfocada al mundo de los micro y pequeños empresarios, quienes aportan un 80% del empleo al país.

Esta línea de trabajo pasó a representar el 20% de las colocaciones totales de la Cooperativa, lo que deja a Ahorrocoop como un actor relevante de las cooperativas de ahorro y crédito en el sector del fomento productivo.

Sin embargo, en el segundo semestre del año 2013 Ahorrocoop bajó el ritmo de colocación de este segmento, tomando una actitud conservadora ante el nuevo modelo de provisiones de estos productos.

### INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

En el año 2013 se logró un importante crecimiento en lo que respecta a la forma de comunicarse con los actuales y futuros socios de la Cooperativa. Los principales focos de Inteligencia de Negocios fue la creación de puntos de contacto, la implementación de nuevas prácticas consistentes en envíos de SMS, Mailing, creación de campañas directas, lo que ha concluido en el desarrollo de nuestro modelo de CRM (Customer Relationship Management)

Los resultados alcanzados llegaron a significar un aporte importante tanto en la colocación como en la captación. Dentro de este ámbito, uno de los aspectos más destacables es el número de visitas realizadas a la página web, donde el crecimiento exponencial de visitas pusieron la marca Ahorrocoop en un lugar preferente respecto a las cooperativas de ahorro y créditos de similares características.

Como resultado de lo anteriormente señalado, este canal se transformó en un motor de generación de negocios a disposición de la red de oficinas como una contribución concreta, medible y cuantificable del aporte al giro del negocio, aportando sobre un 2% en el total de colocaciones y un 15% en captación.

Otro aporte importante, es que por medio de los canales implementados, Ahorrocoop comienza a ser conocida por las nuevas generaciones, que son activos usuarios de redes sociales y canales a distancia, en donde las cooperativas de ahorro y crédito no han logrado el nivel de posicionamiento como los bancos, retail y cajas de compensación, esto sin duda, ha logrado cautivar tanto a socios nuevos como actuales que han visto a Ahorrocoop en línea con los tiempos actuales.

### MARKETING

Esta importante área realizó un significativo aporte durante el ejercicio del año 2013, tomando como eje central el continuar posicionando la marca especialmente en la Región del Maule, donde se concentra un número importante de socios. Este posicionamiento consistió en apelar a valores emocionales propios del cooperativismo, los que se transmiten a través del nuevo eslogan "Cree en ti", que invita a los socios a creer en la Cooperativa y además indica que Ahorrocoop cree en cada uno de sus socios.

Este nuevo eslogan generó un acercamiento al mercado con más apoyo, confianza y respaldo. Este concepto fue acuñado por la organización y acompañó todas las iniciativas durante el año, como por ejemplo las campañas estacionales, la difusión de medios y las actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), entre otras.

Para reforzar la comunicación del nuevo eslogan se elaboró un Jingle, video corporativo y un Spot institucional, los cuales fueron difundidos en medios digitales, masivos y en cada acción de relacionamiento, generando una gran empatía hacia la Cooperativa, aportando al posicionamiento y a la construcción de marca.

### CONVENIOS

Durante el último trimestre del año 2013 se creó el Departamento de Convenios, cuyo objetivo principal es realizar una gestión integral al interior de las empresas e instituciones en convenios y además ser la principal área generadora de negocios al interior de la Cooperativa, orientando siempre su accionar en un marco de calidad de servicio a los habilitados y socios en general.

Esto se inserta en la estrategia comercial y corporativa, dentro de lo cual será este nicho de negocio el eje principal para el año 2014.

Durante este proceso, se han desarrollado acciones como la implementación de una política de crédito especial para este negocio y la conformación de un equipo de trabajo conformado por Ejecutivos Comerciales, que impulsarán en cada oficina el desarrollo comercial a través de esta línea de negocio.

### COMUNICACIÓN

En estos días la comunicación ya es un tema fundamental en el desarrollo de los negocios, las empresas y las instituciones, por eso el 2013 Ahorrocoop apostó por un cambio en toda su estrategia comunicacional, apelando a valores emocionales propios del cooperativismo, los que se transmiten a través del eslogan cree en ti, que invita a los socios a creer en la cooperativa y además indica que Ahorrocoop cree en cada uno de sus socios. En base a este concepto se desarrolló toda una línea comunicacional que se hizo presente en medios masivos, digitales y en cada acción de relacionamiento, generando una gran empatía hacia la cooperativa, aportando al posicionamiento y a la construcción de marca.





## NUEVOS SERVICIOS A LOS SOCIOS

### CANAL SMS

Según datos extraídos de la Subtel (Subsecretaría de Telecomunicaciones), Chile hoy cuenta con 24 millones de celulares, de los cuales el 30% son teléfonos inteligentes. Dado lo anterior y en línea con nuestros esfuerzos de alinearnos con las nuevas tendencias y comportamientos de la mayoría de los chilenos y en especial de nuestros socios.

El Departamento de Inteligencia de Negocios implementó en conjunto con una empresa externa una plataforma de comunicación bidireccional que apoyó la gestión comercial y fue un punto más de contacto para hacer frente a las solicitudes de nuestros socios. Cabe resaltar que gracias a este nuevo canal ingresaron a la Cooperativa más de mil millones de pesos en Depósitos a Plazo y se generaron aproximadamente doscientos millones de pesos en colocaciones de los últimos tres meses del año.

### CANAL WEB

Uno de los principales ejes durante el año 2013 del Área Comercial, ha sido mejorar la página web, de una plataforma convencional de comunicación e información a una plataforma generadora de negocios.

Es gracias a lo anterior y a los esfuerzos por mantener al tanto de las campañas a nuestros socios vía Mailing y Facebook que las visitas a la web tuvieron un aumento de un 466% en un año.

### CANAL REMOTO

Con el fin de hacer frente a las solicitudes de créditos que son recibidas por los distintos medios (remotos) que ofrece Ahorrocoop, durante el año 2013 el Departamento de Inteligencia de Negocios lideró la conformación de un área de generación de negocios denominado Canal Remoto, en el cual se da respuesta y evalúa las solicitudes entrantes dentro de las primeras 48 horas.

Cabe resaltar, que durante los últimos tres trimestres del año las colocaciones generadas por esta área superan los 400 millones de pesos, los cuales representan un 2,2% de las colocaciones totales de la Cooperativa.

### ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS

Durante el año 2013, el Departamento de Inteligencia de Negocios dio inicio al proyecto de Administración de Carteras, el cual tiene como finalidad asignar a cada Ejecutivo de Atención un número determinado de socios, con el fin de que éste sea la cara visible ante ellos frente a cualquier solicitud o consulta, lo que sin duda, logrará cambiar profundamente el estilo de atención existente en la Cooperativa, aumentando la personalización y por ende la rapidez del servicio. Cabe resaltar que este mencionado proyecto busca el desarrollo integral de nuestro modelo de CRM (Customer Relationship Management) el que sin duda, nos podrá ubicar sobre el estándar de atención dentro de la industria de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información es la encargada de proveer las herramientas de apoyo necesarias para realizar los procesos de negocios, administrativos y operacionales, usando la tecnología adecuada, permitiendo asegurar calidad y seguridad a los servicios ofrecidos a los clientes internos y externos, bajo un criterio de riesgos acotados y costos competitivos.

También veló por el cumplimiento de las políticas crediticias; gestionó la automatización de sistemas informáticos; mantuvo la Seguridad de la Información, la calidad de los procesos; prestó servicios operacionales a las distintas áreas del negocio; mantuvo la continuidad operacional y es contraparte operacional del Área Comercial en relación a las operaciones crediticias.

*Con estas directrices, la Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información durante el año 2013 trabajó en forma sostenida para apoyar todos los cambios internos y externos que afectaron a Ahorrocoop.*

*Este gran esfuerzo se enfocó en 5 grandes desafíos:*

- Mejorar los índices de eficiencia operacional
- Mantener acotado los riesgos operacionales
- Mantener la continuidad operacional del negocio
- Mantener la Seguridad de la Información
- Entregar un servicio eficiente y de calidad

Para lograr estos desafíos en forma equilibrada, la Subgerencia de Operaciones y TI, con el apoyo de la Alta Dirección, realizó acciones concretas, tales como:

- Mejoró la inversión en tecnología y recursos humanos, lo que contribuyó a entregar mejor servicio a todas las áreas de la organización. Todo basado en un plan de capacidad de inversión tecnológica (Capacity Planning), el cual permitió invertir en forma adecuada y alineado con el crecimiento de Ahorrocoop. El año 2013, la tecnología permitió apoyar en forma especial al área Comercial en su gestión, entregando herramientas de vanguardia e innovadoras, tales como el botón de pago a través de la página web institucional, que permita realizar pagos de créditos, depósitos en las cuentas de ahorro y Cuotas de Participación.
- También se trabajó fuertemente en mejorar y fortalecer los controles crediticios, para ello se robusteció la Mesa de Visado y el Departamento de Operaciones, con profesionales experimentados en evaluación de créditos, agregando tecnología de apoyo a los procesos del negocio, tal como un sistema de Biometría que permite a través de la huella digital del socio validar la identidad y obtener certificados previsionales (previamente autorizado por el socio), todo lo cual ha permitido mejorar la promesa de venta a los socios de Ahorrocoop.

- Otro aspecto fundamental desarrollado por la Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información durante el año 2013, fue trabajar en mejorar, fortalecer y automatizar los procesos internos agregando valor, a través de un programa de mejora de procesos a cargo del departamento de Normas y Procedimientos. Lo anterior se vio reflejado en la mejora de la calidad de los servicios entregados a todos los asociados.

- Durante el año 2013 la Gerencia General encomendó a la Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información mejorar la continuidad del negocio, lo que se logró realizando un programa de inversión, tales como; tener un sitio alternativo de proceso, donde Ahorrocoop cuenta con servidores y equipamiento que permiten continuar con la atención los socios, si el sitio principal de proceso es afectado por algún siniestro.

Otro aspecto necesario para mejorar la continuidad del negocio, fue la inversión en un plan de pruebas, cuyo objetivo fue llegar a niveles de continuidad superior a 95%, lo que permitió entregar un servicio continuo y oportuno a nuestros socios y a los clientes internos.

- En el ámbito de la Seguridad de la Información, se mejoraron las medidas de seguridad, invirtiendo en sistemas tecnológicos y en acciones de control, lo que permitió tener altos estándares de seguridad, todo ello avalado por la certificación internacional ISO 27001:2005 de Seguridad de la Información, para resguardar la Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad de la información de los Socios.

- Otro aspecto vital para Ahorrocoop es el Riesgo Operacional, y durante el año 2013 se realizaron acciones para seguir fortaleciendo la administración de estos riesgos, a través del análisis y mejoramiento de las matrices de riesgos, mejorando los procesos operacionales en la detección de amenazas y aplicación de controles, lo que permitió mitigar los Riesgos Operacionales.

El plan estratégico de la Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información apoyó a la gestión de Ahorrocoop, lo que permitió entregar un servicio a los socios de mayor calidad y seguridad, agregando valor a la gestión de la Cooperativa.

## CREACIÓN DE NUEVOS DEPARTAMENTOS

Durante el período 2013, se creó el Departamento de Atención a Clientes (SAC) que tiene por objetivo responder todos los reclamos de los socios, los que llegan por los distintos canales de la Cooperativa: organismos fiscalizadores, como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Departamento de Cooperativas (DECOOP) y otros; o canales directos como correos electrónicos, buzón de reclamo; o cualquier otro medio. Esto permitió dar una oportuna respuesta a las inquietudes y reclamos de los socios.

Durante el año 2013 la Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información trabajó para mantener vigente las certificaciones internacionales ISO, tanto 9001:2008 Gestión de la Calidad de la Información y 27001:2005 Gestión de la Seguridad de la Información. Para ello se realizaron varias actividades en conjunto con el Comité de Seguridad, tales como, revisiones mensuales de los eventos de seguridad y calidad que afectaron a Ahorrocoop, análisis de incidentes de seguridad y producto no conforme, los cuales fueron corregidos y mejorados en forma oportuna y eficiente.

PARA ENTREGAR UN SERVICIO DE CALIDAD Y SEGURIDAD LA SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y TI CUENTA CON LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS DE APOYO:



### INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

A este departamento le correspondió:

- Asegurar la satisfacción de los Clientes-Usuarios.
- Mejorar continuamente los niveles de Calidad (ISO 9001: 2008) y Seguridad de la Información (ISO 27001:2005) aceptados por la Dirección.
- Mantener la continuidad del servicio informático.
- Realizar todas las pruebas de recuperación de la información necesarias durante el año.
- Entregar tecnología y sistemas computacionales adecuados a Ahorrocoop.



### DEPARTAMENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Este departamento:

- Controló los procesos que se encuentran identificados y diseñados dentro de Ahorrocoop.
- Estableció un control de los recursos a utilizar dentro de cada proceso de Ahorrocoop para optimizar los costos.
- Mantuvo la matriz de control de los procesos críticos de Ahorrocoop.
- Implementó una matriz de gestión de informes de la Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información.
- Mejoró la matriz de riesgo operacional.



### SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

Respondió todos los reclamos, consultas e inquietudes de los socios de la Cooperativa ingresados por diversas vías, como son: correo electrónico, buzón de reclamos, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Departamento de Cooperativas (DECOOP), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) u otro organismo.



### DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MESA DE VISADO

Realizó las siguientes acciones:

- Definió y mantuvo controles para evaluación de créditos en las distintas fases (entrada y salida).
- Mitigó los riesgos operacionales dentro de Ahorrocoop.
- Planificó y administro costos operacionales.
- Creó estrategias de mejoramiento operacional.
- Cumplió con las exigencias establecidas en el Manual de Riesgo Crediticio.



### DEPARTAMENTO CALL CENTER

El Call Center realizó las siguientes funciones:

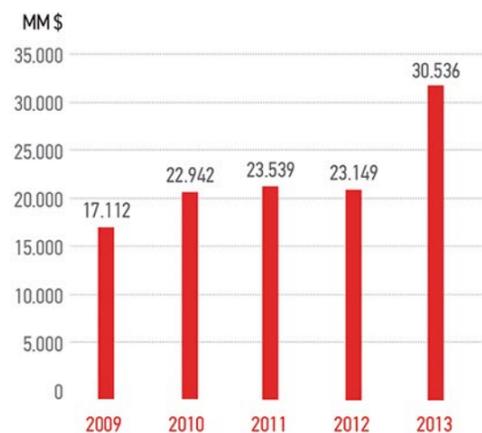
- Cumplió protocolos de atención de clientes-socios.
- Entregó servicios de calidad a los clientes internos y externos, usando tecnología adecuada, destinada a ayudar a la labor del área Comercial, Marketing, Cobranza y otras áreas de Ahorrocoop.
- Administró las llamadas entrantes y salientes de la oficina central y de las sucursales, con una mirada de calidad y mejora continua hacia nuestros clientes internos y externos.

Para el logro de las metas propuestas por cada departamento, la Subgerencia de Operaciones y Tecnología de la Información, contó con el apoyo de la Alta Dirección en lo relacionado a recursos financieros y humanos, lo que permitió realizar acciones concretas, tales como, agregar nuevos servidores, mejorar la arquitectura de HARDWARE y SOFTWARE, automatizar procesos, contar con nuevos profesionales, optimizar los sistemas computacionales, administrar los costos operacionales, mantener políticas y procedimientos actualizados, mantener las certificaciones ISO y mejorar controles operacionales.

## II. GESTIÓN FINANCIERA

### ACTIVOS DE LA COOPERATIVA

Los activos totales de la Cooperativa al año 2013, son superiores al periodo anterior, de 23.150 millones de pesos a 30.536 millones de pesos (32%)

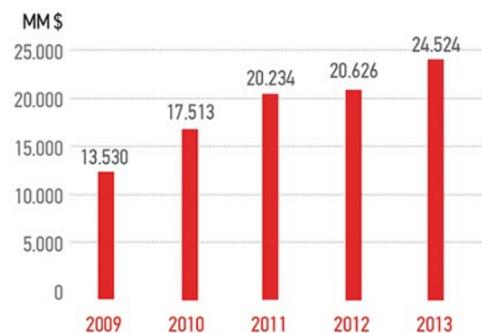


### ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO

Es importante destacar que el indicador de activos ponderados por riesgo es al 31 de diciembre 2013, es por sobre el 36%, porcentaje que supera con creces los niveles exigidos en la normativa aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, en tanto que los activos ponderados por riesgo ascienden por sobre los 29.500 millones de pesos.

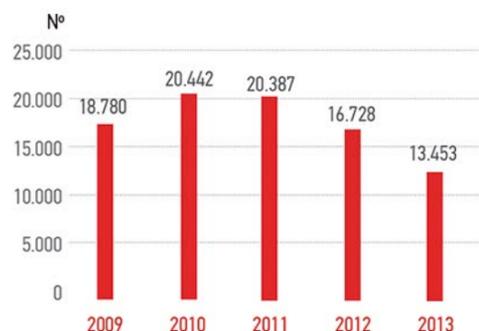
### CARTERA DE COLOCACIONES

La Cooperativa, durante el ejercicio comercial 2013, continuó atendiendo a sus asociados con créditos de consumos y comerciales. Las colocaciones aumentaron en un 18,9%, de 20.626 millones de pesos en el año 2012 a 24.524 millones de pesos para el ejercicio 2013, netas de Provisiones de Riesgo de Cartera. Los créditos comerciales a micros y pequeños empresarios mostraron un fuerte aumento de un 43%, de 3.105 millones de pesos a 4.438 millones de pesos a fines del 2013. Los Créditos de Consumo presentaron un aumento del 20,3% respecto del año anterior, derivado principalmente por una mayor colocación en el segmento de pagos directos y pagos automáticos de cuentas (PAC).



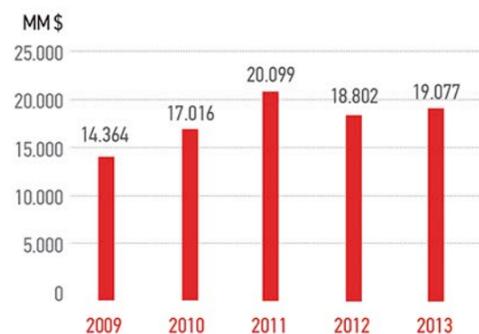
### NÚMERO DE OPERACIONES CREDITICIAS

Durante el año 2013, se otorgaron 13.453 servicios de préstamos, cifra inferior al periodo 2012, que fueron 16.728, un 19,6% inferior en operaciones crediticias, debido fundamentalmente a nuevas exigencias que se fueron incorporando en las evaluaciones de créditos de consumos, respecto a niveles de endeudamientos y niveles de riesgos de los solicitantes.



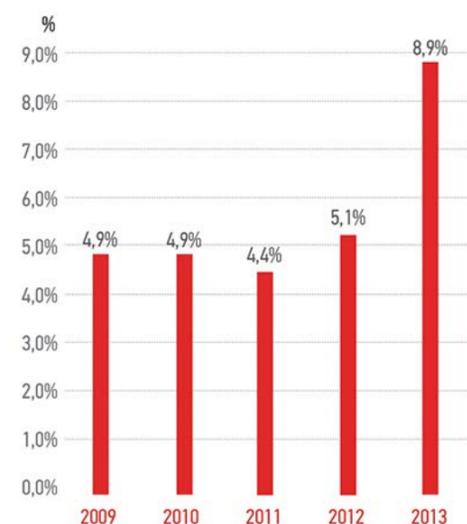
### MONTO DE CRÉDITOS:

Durante el año 2013, los créditos continuaron con un fuerte dinamismo y con una agresiva competencia de los distintos actores del mercado. La Cooperativa logró cerrar operaciones por sobre los 19.100 millones de pesos, un 1,5% superior al año 2012. El mayor crecimiento se logró en los créditos de consumo con un aumento del 24,7%, compensándose con una disminución en las colocaciones comerciales.



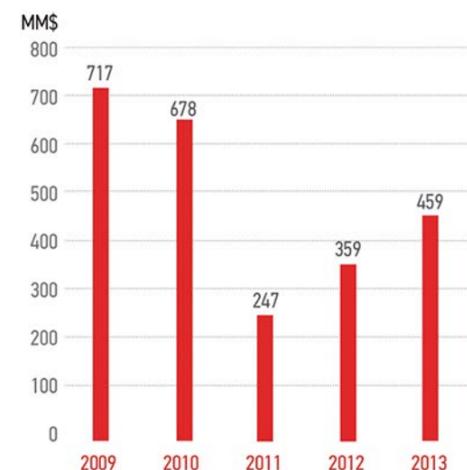
### CALIDAD DE LOS ACTIVOS

Respecto a la calidad de los activos, la Cooperativa al cierre del año 2013 presenta un índice de riesgo general de la cartera de un 8,9%. La Cooperativa presenta este índice de acuerdo a la norma del ex – capítulo 8-28 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), para los Créditos de Consumo (8,2%) y un mix entre morosidad y pérdida esperada para los Créditos Comerciales, clasificación individual (12,6%).



### 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 2013, presenta un saldo de 459 millones de pesos, un 27,7% superior al año anterior.



### CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO

Las provisiones por Colocaciones de Consumo y Activos Riesgosos ascienden a 1.820 millones de pesos al 31 de diciembre 2013, incluyen 398 millones de provisiones adicionales. Al 31 de diciembre del 2012, el monto de las provisiones ascendía a 1.043 millones de pesos.

CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO					
TRAMOS	DÍAS DE ATRASO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO EN MM\$	% DE PROVISIÓN	PROVISIÓN RIESGOS MM\$
A	0 DÍAS	12.179	15.975	0	-
B	1 A 30	3.044	3.616	1	36
B-	31 A 60	674	911	20	182
C	61 A 120	897	1.073	60	644
D	121 A 179	662	622	90	560
Otras Colocaciones					0
Provisión adicional					398
<b>TOTALES</b>		<b>17.468</b>	<b>22.253</b>		<b>1.820</b>

### CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES

Las provisiones por colocaciones comerciales ascienden a 583 millones de pesos al 31 de diciembre 2013, incluyen 45 millones de pesos en provisiones adicionales. El año anterior el monto de las provisiones ascendía a 67 millones de pesos.

CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS DE COMERCIALES					
TRAMOS	DÍAS DE ATRASO	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO EN MM\$	% DE PROVISIÓN	PROVISIÓN RIESGOS MM\$
A	0 DÍAS	204	1.896	0	5
B	1 A 30	68	767	1	2
B-	31 A 60	31	276	20	20
C	61 A 120	32	494	60	42
D	121 A 179	85	587	90	204
Factoring					265
Provisión adicional					45
<b>TOTALES</b>		<b>475</b>	<b>4.643</b>		<b>583</b>

### ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Al 31 de diciembre 2013, existen alrededor de 17.000 socios, con cerca de 17.500 Créditos de Consumo por un monto total de 22.100 millones de pesos, de los cuales 15.000 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 COMERCIALES				
TRAMOS DE DEUDA M\$	NÚMERO DE DEUDORES	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO EN MM\$	
0	50	879	890	29
51	200	2.083	2.197	262
201	500	3.526	3.763	1.297
501	1.000	3.612	3.810	2.756
1.001	2.000	3.522	3.638	5.051
2.001	3.000	1.360	1.374	3.271
3.001	5.000	1.086	1.096	4.496
5.001	10.000	594	598	3.860
<b>MÁS DE 10.000</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>1.175</b>

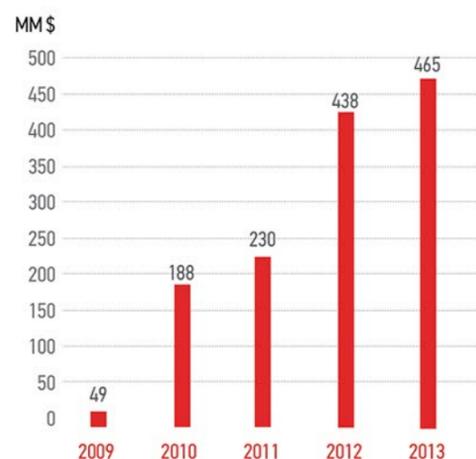
### ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES

Al 31 de diciembre 2013, existen 420 Créditos Comerciales por un monto total de 4.019 millones de pesos. Por concepto de Factoring 624 millones de pesos.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES				
TRAMOS DE DEUDA M\$	NÚMERO DE DEUDORES	NÚMERO DE CRÉDITOS	MONTO EN MM\$	
0	3.000	115	115	179
3.000	6.000	109	109	512
6.000	10.000	82	82	609
10.000	15.000	33	33	394
15.000	20.000	36	36	627
<b>MÁS DE 10.000</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>1.698</b>

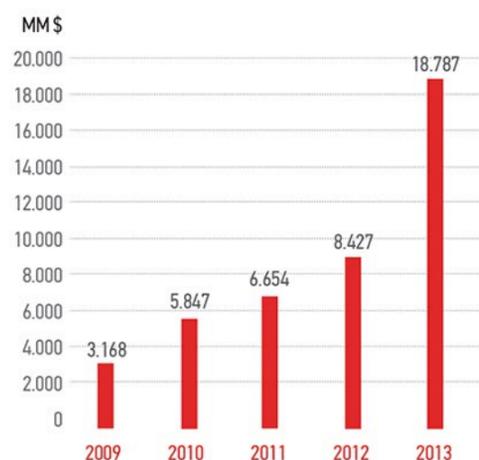
### RECUPERACIÓN CARTERA CASTIGADA

Durante el año 2013, se recuperó parte de Créditos Castigados en ejercicios anteriores, de 465 millones de pesos un 6,2% superior al período 2012, en el que se recuperaron 438 millones de pesos.



### DEPÓSITOS Y CAPTACIONES

Durante el ejercicio 2013, los Depósitos a Plazo y Captaciones en Cuentas de Ahorro, han aumentado desde 8.427 millones de pesos en 2012 a 18.787 millones de pesos, superior en un 123%, este tipo de instrumento ha sido una muy buena alternativa para nuestros socios inversionistas, ya que pueden optar a tasas superiores a las del Sistema Financiero.

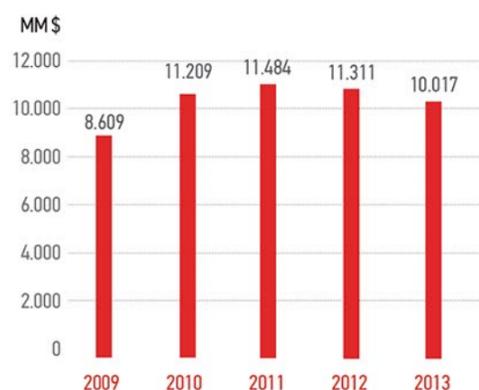


### CAPITAL PAGADO

El capital social de nuestros socios, que corresponde a las Cuotas de Participación al 31 de diciembre 2013, fue de 10.017 millones de pesos, inferior al año 2012 (11.311 millones de pesos).

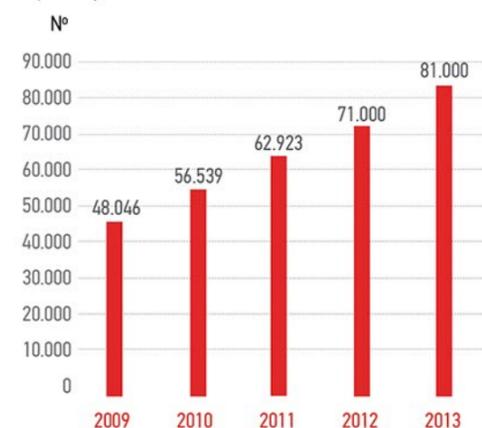
Durante el año 2013, se cursaron más de 4.380 millones de pesos de solicitudes de giros de Cuotas de Participación, en el mismo período ingresaron 3.200 millones de pesos de nuevos aportes en Cuotas de Participación.

Asimismo, al 31 de diciembre 2013, las Cuotas de Participación de todos nuestros asociados fueron reajustadas por el 100% de la variación de la U.F. en forma proporcional al tiempo de permanencia, que fue un 2,1%



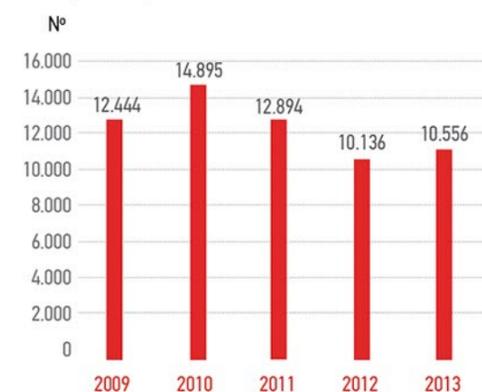
### CARTERA DE SOCIOS ACTIVOS

La Cartera de Socios ha ido evolucionando positivamente, al 31 de diciembre 2013, la Cooperativa cuenta con 81.000 socios, que hacen uso de todos los beneficios que le otorga Ahorrocoop entre las regiones de Coquimbo y la Araucanía.



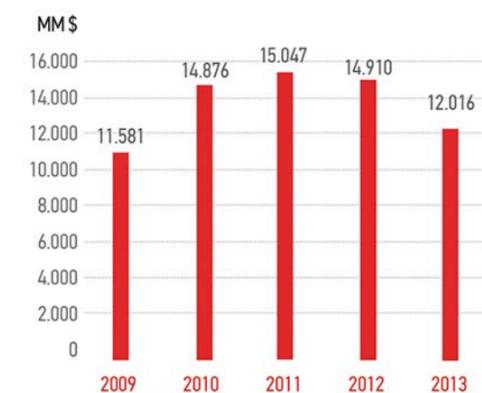
### NUEVOS SOCIOS

Durante el año 2013, ingresaron 10.556 nuevos socios a la Cooperativa, un 4,1% superior al ejercicio 2012.



### PATRIMONIO DE LA COOPERATIVA

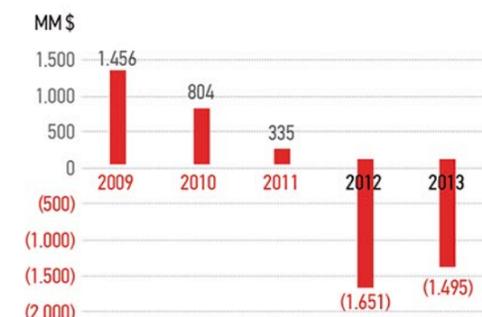
El patrimonio de Ahorrocoop, al 31 de diciembre de 2013, es de 12.016 millones de pesos, inferior al año anterior: (14.910 millones de pesos).



### RESULTADO DEL EJERCICIO FINANCIERO 2013

Al 31 de diciembre del 2013, el déficit del ejercicio fue de 1.495 millones de pesos, (Año 2012 déficit del ejercicio 1.651 millones de pesos), que se explica principalmente por el aumento de riesgo de cartera, (Ver nota 5 de los Estados Financieros)

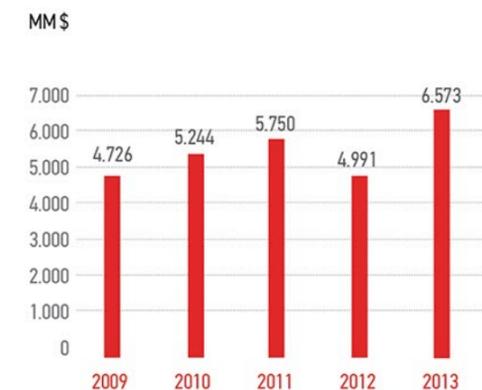
El aumento de riesgo de cartera, se explica principalmente por la aplicación de nuevas normativas de Clasificación, Provisiones Adicionales de Riesgo de Cartera (Ver nota 10 de los Estados Financieros) y exposición de carteras más riesgosas, como son los créditos por pagos directos y a través de pago 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 2.000 millones de pesos para cubrir este déficit, sin afectar las Cuotas de Participación de nuestros asociados.

### INGRESOS DE LA OPERACIÓN

Durante el ejercicio 2013, los Ingresos de la Operación fueron 6.573 millones de pesos, superior al año anterior en un 31,2%.



### RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSIÓN Y SOBRE EL PATRIMONIO

Los Activos de la Cooperativa obtuvieron al 31 de diciembre 2013, una rentabilidad negativa del 4,9% y el Patrimonio una rentabilidad negativa del 12,4%, respectivamente.

### III. GESTIÓN SUBGERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

La Subgerencia de Administración y Finanzas, es la encargada de administrar los recursos financieros y humanos de la Cooperativa, mediante una gestión alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

Sus principales objetivos son desarrollar estrategias que permitan gestionar en forma eficiente las actividades financieras, administrativas, contables, logísticas y de personas.

De esta Subgerencia depende el Departamento de Finanzas, cuyo principal objetivo es planificar y gestionar en forma eficiente todas las actividades financieras de la Cooperativa. Desde la obtención de una estructura de financiamiento que permita cumplir con los planes de crecimiento y expansión establecidos por la Cooperativa, hasta la posibilidad de asegurar la adecuada inversión de estos recursos.

También depende el Departamento de Administración, cuyo objetivo principal es gestionar todos los procesos administrativos y contables de la organización para entregar información clara, precisa y oportuna a todos nuestros clientes internos y externos. Además, gestionar las compras y existencias para un adecuado proceso administrativo y operacional, y mantiene los archivos de toda la documentación financiera y contable de la Cooperativa.

El Departamento de Logística y Mantenimiento, que depende de esta Subgerencia, es la encargada de proporcionar el apoyo logístico a todas las áreas de la Cooperativa, entregando un servicio de excelencia en la entrega de insumos y materiales necesarios para la gestión.

El Departamento de Personas tiene la responsabilidad de gestionar en forma integral y eficiente todos los procesos de desarrollo y cambio organizacional, con el objetivo de brindar un servicio de excelencia a los colaboradores a partir del desarrollo de sus competencias profesionales y la posibilidad de mejorar su calidad de vida.

Durante el año 2013, se generaron importantes reestructuraciones del área para así ajustarse a las exigencias de crecimiento de la Cooperativa, mejorando el servicio de los clientes internos y externos y la eficiencia operacional. Esta reestructuración consistió en cambios en las dependencias de los departamentos de logística y al Área de Administración y Finanzas, mientras que la gestión del Departamento de Normalización pasó a la Subgerencia de Riesgo.

### GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS

Durante el año 2013, el Departamento de Finanzas se enfocó principalmente en reestructurar sus fuentes de financiamiento para así mejorar la gestión de los riesgos financieros. Por lo cual, y considerada la baja rentabilidad obtenida al invertir en Cuotas de Participación, se promovió la apertura de Cuentas de Ahorro con las mejores tasas del mercado, y se mejoró la gestión de compra de Depósitos a Plazos mediante ejecutivos especializados en la materia. Esto llevó a un importante aumento en los saldos de Cuentas de Ahorro que en el año 2013 se vieron incrementados en un 44% respecto al año 2012 junto con los Depósitos a Plazo, que se vieron incrementados en más de un 440% respecto del año anterior. Por su parte, las Cuotas de Participación disminuyeron en un 13% respecto al año 2012, principalmente por el incremento de las solicitudes de giro y al bajo ingreso de capitales, lo que llevó a la Cooperativa implementar un plan de acción con el objeto de revertir esta situación.

También se han aumentado líneas de financiamiento con los principales bancos del país, de los cuales sólo se ha ocupado financiamiento en créditos hipotecarios que representan un 1.2% del total de las fuentes de financiamiento.

Importante también fue la activa participación de Finanzas en el Comité de Activo y Pasivo (CAPA), cuya función es establecer las políticas y procedimientos necesarios para medir, controlar y reportar los riesgos financieros y de mercado a los cuales está expuesta la Cooperativa.

### GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

El Departamento de Administración se encuentra en un período de adecuación que se enmarca en el proyecto de aplicación del nuevo Compendio de Normas Contables para Cooperativas, cuyo objetivo es aplicar las normas internacionales de información financieras IFRS, que se hará exigible a partir del año 2015.

Frente a estos requerimientos, emanan importantes desafíos respecto a la evaluación, diseño y soportes que repercuten en toda la organización a nivel contable, de sistemas, procesos, personas y otras áreas. Es por esto, que durante todo el 2013 el Departamento de Contabilidad ha liderado el plan de implementación del nuevo marco contable, que busca adoptar esta nueva normativa y tener un sistema sólido que permita cumplir con todas las exigencias de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Durante el 2013, y en conjunto con los asesores externos de este proyecto, se realizó un diagnóstico que buscaba realizar un análisis conceptual de las diferencias entre las PCGA y las IFRS, comparándolas con las políticas actuales de la Cooperativa. Además, y por instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, se desarrolló un **"Plan de Implementación del Nuevo Marco Contable Ahorrocoop"** que incluye la creación de políticas contables, el desarrollo sistémico del proyecto, las capacitaciones a todos los colaboradores y el análisis de los efectos en la implementación de este nuevo marco regulador. Durante el 2013, se cumplió íntegramente con lo planificado: se creó la Política Contable IFRS de Ahorrocoop, existen importantes avances en el desarrollo sistémico que soportará esta nueva normativa y se realizaron capacitaciones por más de 300 horas a todo el personal.

## GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAS

### DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

Nuestro crecimiento como Cooperativa conlleva grandes desafíos y responsabilidades, para lo cual se necesitó líderes capaces de generar planes de acción consistentes con la estrategia de la empresa, comprometidos con el desarrollo de sus equipos, a nivel profesional, interpersonal y valórico.

De este modo, asesoramos a todos los líderes de la organización en la gestión de sus equipos, facilitándoles herramientas que les permitieron ser mejores líderes y desarrollar mejores equipos.

### MODELO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Durante el 2013 se generaron cambios estructurales acordes con el crecimiento proyectado en el largo plazo, conjuntamente se modificaron los procesos de reclutamiento y selección y se mantuvo el desarrollo y actualización de procesos asociados a la gestión por competencias. También se actualizó el proceso de Assessment Center para la selección de cargos de Jefaturas.

### SELECCIÓN DE PERSONAL

Se destaca la actualización de los procesos de reclutamiento y selección, adecuándolos a los cambios generados a nivel estructural en la Cooperativa.

En el año 2013, se realizaron un total de 14 Assessment Center como parte del proceso de selección de Subgerencias y Jefaturas.

El crecimiento ha implicado incorporar -en el año 2013- a 105 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.

### DESARROLLO INTEGRAL

Para Ahorrocoop el desarrollo integral de todos sus colaboradores es fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

En el mismo período, el 100 % de los colaboradores fueron capacitados con un total de 2 mil 600 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 los colaboradores, lo que se mide a través de un seguimiento en el desempeño de su trabajo. Esto también significó que en 2013 un 5,6% de los trabajadores fueran promovidos en sus cargos.

A continuación, se muestra un cuadro resumen con datos significativos en relación a los colaboradores

TRAMOS	Nº COLABORADORES	Porcentaje Personal Femenino	Porcentaje Personal Masculino	Edad Promedio	Personal Contratado
2012	204	51%	49%	36	108
2013	240	55%	45%	37	105

AÑO	PORCENTAJE COLABORADORES CAPACITADOS	PROMOCIONES	HORAS DE CAPACITACIÓN
2012	100%	6,5%	2.200
2013	100%	5,6%	2.600

### COACHING ORGANIZACIONAL

El Coaching persigue promover cambios en las perspectivas de las personas y equipos que conforman una organización, mediante un aprendizaje efectivo a nivel cognitivo, emocional y corporal.

Se realizaron dos Coaching durante el año 2013 en los equipos comerciales de Linares y en el Área de Auditoría.

### DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

El Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje, permite recabar información relevante y fidedigna de las necesidades de formación de los colaboradores de la organización, favoreciendo su desarrollo y crecimiento, así como información relevante para la toma de decisiones estratégicas asociadas a la gestión de las personas, a partir de lo cual se pueden establecer propuestas de capacitación y formación para disminuir las brechas de aprendizaje y desarrollo de los colaboradores.

En agosto de 2013 se entregaron los resultados del proceso de DNA a cada Área y Departamento de la Cooperativa, en el cual se establecen las brechas técnicas y de gestión de cada uno de los colaboradores de la organización, junto con las alternativas de formación sugeridas.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Una de las herramientas más potentes de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias, es la Evaluación del Desempeño de los colaboradores, que no sólo implica su medición, sino los consiguientes procesos para el mejoramiento del trabajo de las personas, que permite desde criterios cuantitativos tomar mejores y más informadas decisiones. Es así, que durante el 2013 se dio inicio a este importante proyecto, que a su vez se relaciona con planes de formación, promoción, desvinculación e incentivos asociados, dependiendo del nivel de adecuación logrado en la Evaluación de Desempeño.

### SEMINARIO DE LIDERAZGO

La Cooperativa Ahorrocoop se encuentra en un proceso de constantes cambios y nuevos desafíos planteados por su crecimiento, mercado, organismos contralores, socios y colaboradores.

Se realizaron seminarios de liderazgo en ellos participaron Gerencia General y las Sub Gerencias de la Cooperativa, en los cuales, con una metodología teórica-práctica se les entregaron técnicas orientadas a desarrollar las habilidades de un liderazgo positivo basado en las experiencias y características personales.

### PROCESO DE INDUCCIÓN

Considerando la importancia que posee el Proceso de Inducción en el desarrollo organizacional, se estableció una metodología que permitió optimizar este proceso, en el contexto del Proyecto de Fortalecimiento del Proceso de Inducción, que tiene como principal objetivo: elaborar estrategias de apoyo y gestión de los procesos de Inducción llevados a cabo en la Cooperativa.

### PROYECTO SENDA

El proyecto "Trabajando con Calidad de Vida" está conformado por Ahorrocoop y El Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, SENDA, dirigido directamente al bienestar de nuestros colaboradores y su grupo familiar. El equipo multidisciplinario que lidera este proyecto, está conformado por un miembro del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, un colaborador del Área de Auditoría Interna y un equipo del Departamento de Personas y de monitores de SENDA.

El proyecto consiste principalmente en concientizar a los trabajadores respecto a la prevención de drogas y alcohol a través del desarrollo de diversas actividades que se realizaron durante el año 2013, como olimpiadas con hijos de colaboradores, talleres de liderazgo y calidad de vida, talleres de habilidades parentales, talleres de autoestima y un diagnóstico de la calidad de vida, obtenido a través de la aplicación de encuestas a los colaboradores.

Durante el año 2013, y con el objetivo de oficializar y dar a conocer el trabajo en conjunto de Ahorrocoop y del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), se efectuó el lanzamiento de la Política Preventiva del Consumo de Drogas y Alcohol y Calidad de Vida Laboral.

Dicha actividad estuvo liderada tanto por el Director de SENDA Región del Maule, como por el Equipo Preventivo Coordinador y Gerente General de Ahorrocoop.

Durante este acto se otorgó un reconocimiento a la Cooperativa, como agente de prevención frente al consumo de drogas y alcohol.

### SALUD OCUPACIONAL

Con el objeto de brindar una mayor seguridad en el trabajo y un ambiente saludable a nuestros colaboradores en el área de Salud Ocupacional, se realizó una importante gestión con el Comité Paritario, comenzando con la actualización del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad; realizando capacitaciones de primeros auxilios, ergonomía en el puesto de trabajo; inducción al Comité Paritario; y el diseño a nivel de toda la organización de los planes de evacuación. Además, se realizaron los simulacros respectivos en conjunto con la Mutual de Seguridad, todo esto enfocado en la prevención y el ensayo frente a emergencias.

Durante el año 2013 se realizaron también diversas gestiones en el área de Salud y Calidad de Vida a través de la gestión del Seguro Colectivo de Salud, Vida, Dental y Catastrófico; programas preventivos de vacunación para los colaboradores y sus grupos familiares; operativos oftalmológicos; y la publicación de afiches y boletines de información de auto cuidado en formato físico y en Intranet.

Por otra parte, en el ámbito de la Calidad de Vida se realizaron actividades recreativas tales como: celebración de aniversario con olimpiadas internas; celebración de fechas importantes; campeonatos de fútbol; clases de zumba y baile entretenido; talleres de manejo de estrés, talleres de yoga, entrega de manuales preventivos de calidad de vida; y otras actividades desarrolladas a través del Equipo Deportivo de Ahorrocoop.

### CAMBIOS TECNOLÓGICOS

Durante el año 2013 se desarrollaron diversos proyectos de mejoras tecnológicas con el objetivo de optimizar los procesos operacionales del Departamento de Personas, destacándose la implementación del Sistema Automatizado de Reclutamiento, el proyecto de selección a través del Portal Web, proyectos de automatización de los procesos administrativos y la digitalización de la documentación del Departamento de Personas.

“Lo más hermoso del trabajo en equipo es que siempre tienes a otros de tu lado.”

*Margaret Carty*



## IV. GESTIÓN SUBGERENCIA DE RIESGOS

*La creación de la Subgerencia de Riesgo, dentro de los hitos del ejercicio 2013, marcó una diferencia importante en el desarrollo de Ahorrocoop, ya que junto a las demás iniciativas estratégicas de la Cooperativa en la senda de las buenas prácticas, incorporó la cultura de Riesgo Integral como uno de los ejes fundamentales de su evolución futura.*

La Subgerencia de Riesgo nace dentro del proceso de modernización y mejora continua de Ahorrocoop, buscando crear un área que entregue una visión de gestión integral de riesgos; ofrezca garantías en la continuidad del negocio; genere el progreso a través de las mejores prácticas; y le permita responder en forma eficiente a los requerimientos y normativas que establece el regulador.

El proyecto desarrollado durante el año 2013 por la Subgerencia de Riesgo, consistió en definir una estructura adecuada a las necesidades de corto y largo plazo, estableciendo inicialmente la organización de dos áreas fundamentales en su quehacer: Normalización y Riesgo. Durante el segundo semestre de 2013, se formaron los equipos de trabajo, se evaluó en su globalidad la institución a través de la revisión de políticas, procedimiento y métodos de cálculo, estableciendo un marco de acción para cada área.

En la segunda mitad del año se revisaron las políticas; se estableció una planificación a largo plazo; se generaron modelos de riesgo financiero; y se potenció la Inteligencia de Riesgo como pilar fundamental en la toma de decisiones.

La Gestión de Riesgo Integral realizada por Ahorrocoop, se centró en el riesgo de los mercados financieros, para lo cual trató de minimizar los efectos potenciales adversos sobre el margen operacional y patrimonial. Es por lo anterior, que para Ahorrocoop los grandes tipos de riesgos que afectan las operaciones corresponden a Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional y Riesgo Financiero (Riesgo de Liquidez y Mercado).

### RIESGO DE CRÉDITO

El Riesgo de Crédito es uno de los más importantes en Ahorrocoop, ya que los ingresos son generados a través de la colocación de Crédito. Es de suma importancia que la probabilidad de incumplimiento por parte de los asociados se encuentre dentro del umbral de riesgo definido por la Cooperativa, con el objeto de no ver afectada la calidad de sus activos.

El Área de Riesgo de Crédito opera de forma independiente y es contraparte efectiva del Área Comercial en el otorgamiento de créditos. Su principal objetivo es administrar una correcta y eficiente relación de Riesgo – Retorno en las diferentes líneas de productos a los que tienen acceso nuestros asociados.

Durante el 2013 se modificaron las políticas de riesgo crédito en busca de adecuar la balanza entre el Área Comercial y Riesgo, considerando aspectos importantes como la colocación de calidad en una operación conjunta como un apoyo a la venta. Esto lleva consecuentemente a una disminución en los índices de riesgo de la cartera.

Para dar aún más apoyo al Área Comercial se cuenta con un sistema de scoring que permite tener beneficios como: medir el riesgo crediticio de un socio, apoyar en la toma de decisiones de otorgamiento de crédito, rapidez en la evaluación, estimar la probabilidad de pago, entre otros. Se espera durante el año 2014 realizar una recalibración del sistema de acuerdo a la movilidad del mercado y el comportamiento de la cartera de Ahorrocoop.

### INTELIGENCIA DE RIESGO

Durante el segundo semestre del año 2013 se integró con fuerza el concepto de Inteligencia de Riesgo, cuya labor corresponde al desarrollo de modelos, procesos y herramientas para efectuar evaluación, análisis, medición, control y seguimiento de indicadores. Es por ello, que su desarrollo futuro permitirá a Ahorrocoop orientar su toma de decisiones y su gestión hacia las buenas prácticas.

Actualmente, Ahorrocoop constituye provisiones en base al modelo propuesto por el ente regulador. Durante el segundo semestre del año 2013, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) lanzó a consulta pública el "Compendio de Normas Contables" que en su capítulo G1 propone una nueva metodología estándar para la determinación de riesgo de la cartera y provisión de la misma.

Esta nueva metodología estará en observaciones durante el año 2014 y comenzará a regir en enero de 2015, sin perjuicio de aquello, Ahorrocoop considerará pertinente mantener los niveles de riesgo de crédito acotados y medidos respecto a las características propias de nuestra cartera. Y en complemento a esto, redireccionar la estrategia comercial a nichos de mercados de menor riesgo.

### NORMALIZACIÓN

Normalización tiene un rol muy importante en la continuación del ciclo de los créditos, ya que ésta lleva a cabo los procesos de cobranza de los asociados en mora.

La gestión de cobranza se realizó a través de gestores internos y externos, y la estrategia aplicada por tipo de gestores es diferenciada por: producto, recaudación, niveles de morosidad y nivel de exposición.

El resultado de su gestión es medido a través del seguimiento de los índices de Productividad y Eficiencia.

Durante el ejercicio 2013 se reestructuró el área incorporando un Jefe Corporativo de Normalización, reorientando la gestión de cobranzas a través de procesos eficientes, cobranza continua y segmentada por tipo de gestor; asignación oportuna y mejora en los controles en todo el proceso, desde la mora temprana al castigo.

### RIESGO OPERACIONAL

El enfoque implementado por Ahorrocoop considera tres aspectos, cada uno de ellos orientados a fortalecer y administrar ámbitos específicos de riesgos inherentes a la operación diaria, que en conjunto o de forma independiente, tienen un objetivo común que es disponer de procesos, productos y servicios con altos niveles operacionales y bajos índices de riesgos, los que corresponden a:

- Riesgo Operacional
- Continuidad del Negocio
- Seguridad de la Información

El principal desafío fue lograr que este enfoque se materializara e incorporara en el quehacer diario de Ahorrocoop, a través de estrategias de comunicación que facilitaron la adopción de metodologías y buenas prácticas como parte de los procesos críticos del negocio.

Durante el año 2014 se ampliarán los alcances de las actuales tareas de riesgo operacional, teniendo como enfoque principal la disminución de pérdidas respecto a la identificación clara de riesgos en los procesos, con detalladas acciones de mitigación que permitirán la prevención temprana y las acciones correctivas necesarias para hacer los procesos más eficientes y rentables.

### RIESGO FINANCIERO

En el ámbito de los mercados financieros, donde se desarrollan las mediciones de exposición al Riesgo de Liquidez y Mercado, podemos mencionar como principales factores de riesgo los siguientes: variaciones no esperadas en las tasas de interés, posibilidad de insolvencia, posibilidad de aumento en la inflación, variaciones no esperadas en el tipo de cambio, iliquidez, volatilidad, descalce entre activos y pasivos, riesgo país y ciclos económicos y/o deterioro de la Cartera de Créditos otorgados por Ahorrocoop.

En este sentido, en el ejercicio 2013 se revisaron las políticas de Riesgo Financiero, estableciéndose un marco que permitió un adecuado manejo de la liquidez y de la exposición al riesgo de tasas, las cuales están orientadas a asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones en operaciones normales como en situaciones excepcionales, que complementan adecuadamente el funcionamiento del Comité de Activos y Pasivos (CAPA).

Dentro del marco de mejora continua de la organización, se desarrolló un modelo de Riesgo Financiero, el que estará operativo en su totalidad durante el segundo semestre del año 2014. Este modelo tendrá como objetivos:

- Control de Carácter Objetivo: Cálculo, análisis y determinación de planes de acción.
- Control Interno: orientado a la toma de decisiones y a la prevención temprana de riesgos financieros que se puede ver enfrentada la organización.

## V. GESTIÓN JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

### DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Durante el primer semestre del año anterior, se terminó con la implementación del Departamento de Planificación y Control de Gestión, cuyo objetivo principal es asegurar que la conducción de la gestión de Ahorrocoop, y sus resultados se orienten a los lineamientos estratégicos definidos por la Alta Administración.

En relación a la planificación, tuvo un rol importante en la confección del plan estratégico de Ahorrocoop, el cual contiene los lineamientos de todas las áreas que componen la Cooperativa, cuyos objetivos definidos fueron monitoreados mediante herramientas sistemáticas, capaces de identificar las desviaciones anticipadamente. Además, durante el segundo semestre, se coordinaron las reuniones de revisión y análisis de las principales acciones y proyectos en curso, en la cual participaron las jefaturas de primer nivel de la Cooperativa, junto a Gerencia General y Director Ejecutivo.

En el ámbito de Control de Gestión, continuó con el monitoreo y control de la gestión Comercial de la Cooperativa, centrándose en el cumplimiento de presupuestos tanto de colocaciones como captaciones. Sin duda, fue un ente generador de

informes de gestión, los cuales sirvieron como guía para la toma de decisiones de Gerencia General en relación directa a la mejora en la gestión de la Cooperativa. También desarrolló herramientas y procesos para el monitoreo integral y sistemático de las principales áreas que intervienen en la Cooperativa, con el fin de entregar alertas tempranas, de posibles desviaciones que afecten a los objetivos planteados.

La principal herramienta de control y visión estratégica que cuenta la Cooperativa, es el Cuadro de Mando Integral (CMI), el cual entrega una mirada integral del cumplimiento de la estrategia para la Alta Dirección. Con el objetivo de ampliar el alcance del CMI y adecuarlo al negocio actual de la Cooperativa, el Departamento de Planificación y Control de Gestión, durante el segundo semestre del año 2013, analizó y reestructuró, como primera etapa, la perspectiva financiera que mide los principales índices de liquidez y financiamiento de la Cooperativa. Se agregaron y readecuaron objetivos tanto internos como externos (legales), cuya información es utilizada mensualmente en el Comité de Activos y Pasivos (CAPA). Para el primer semestre el año 2014, está planificada la revisión e implementación del resto de las etapas que componen el CMI, Procesos, Clientes, Aprendizaje y Desarrollo.

La Jefatura del Departamento, en su rol de Representante de la Dirección del Sistema de Gestión Integrado (SGI), basado en las Normas ISO

9001:2008 e ISO 27001:2005, realizó una revisión gerencial al SGI, la cual se debe realizar anualmente y tiene como objetivo medir la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de una cantidad importante de objetivos de gestión, tanto de calidad, seguridad y desempeño de procesos. Como resultado de dicha revisión, en la cual participó Gerencia General, Director Ejecutivo y los principales actores que integran el Sistema, se identificaron fortalezas, mejoras y cambios al SGI, las cuales tienen directa relación con la mejora continua, foco principal de las Normas Internacionales ISO, y además requisito fundamental para la próxima auditoría de recertificación planificada para el mes enero 2014.

Es importante mencionar, que también el Departamento participó activamente en: Comité de Activos y Pasivos, Comité de Seguridad de la Información y Operaciones, Comité de Análisis de Productos y Comité de Normalización, todos dependientes de la Gerencia General.

A contar del año 2014, se ampliará la mirada de control, dándole un énfasis integral, con el fin de que todas las Jefaturas analicen el negocio estratégicamente, es decir, puedan intervenir anticipadamente en las variables que afectan la gestión global de la Cooperativa. En resumen, el Departamento de Planificación y Control de Gestión será el principal generador de información e informes de gestión, con el dinamismo necesario que requiera el negocio.

facilitará el reconocimiento y preferencia de todos los consumidores a la hora de elegir a Ahorrocoop como solución financiera.

Otra acción importante y en directa relación con la obtención del Sello SERNAC, fue la implementación del Departamento de Atención de Clientes (SAC), unidad de la Subgerencia de Operaciones, independiente del Área Comercial, encargada de resolver todo tipo de inquietudes, quejas y reclamos de todos los asociados.

Sin duda, un desafío importante para el año 2014, ya que todos los contratos de adhesión de la Cooperativa podrán incluir un timbre o Sello, el cual

## VI. GESTIÓN JEFATURA DE AUDITORÍA

### GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

En los últimos dos años, el Departamento de Auditoría Interna ha cambiado su estructura, creando nuevos programas de trabajo, ampliando el alcance de sus revisiones, cambiando la frecuencia de sus auditorías, reestructurando sus funciones y dando un enfoque de riesgo a sus auditorías.

En el año 2013 se centró en aplicar los nuevos programas de trabajo en cada una de sus auditorías, las que poseen un mayor alcance y mirada en riesgos, abarcando mayores y nuevos aspectos de revisión antes no abordados, y considerando las recomendaciones de los organismos supervisores.

### FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna es responsable de proveer análisis, evaluaciones, conclusiones, recomendaciones y otro tipo de información a la Dirección, Comité de Auditoría y Consejo de Administración.

Su dependencia es de carácter funcional, directamente del Comité de Auditoría, y de forma administrativa de la Gerencia General, lo que permitió realizar un trabajo independiente y objetivo, entregando recomendaciones que agregaron valor a la gestión de la Cooperativa.

Para consolidar la mejora en la gestión de las auditorías, el Departamento se apoyó en las herramientas tecnológicas ACL e ISOTOOLS, permitiendo automatizar las revisiones y registros.

### AUDITORÍAS

En el período 2013, el Departamento de Auditoría Interna desarrolló su trabajo en base a su Plan Anual de Auditoría, cumpliéndolo en su totalidad y a través del cual abarcó diversas revisiones a los procesos más importantes, departamentos y las sucursales a lo largo del país. El resultado de su trabajo fue presentado al Comité de Auditoría y a la Administración, periódicamente, e informando oportunamente al Consejo de Administración. Las desviaciones detectadas se informaron y se gestionaron para su mejora por cada auditado.

Dentro de las auditorías realizadas, también se consideran las auditorías al SGI (Sistema de Gestión Integrado) que contiene la certificación de las normas ISO 9001:2008 y 27001:2005, evaluando el cumplimiento de los requisitos para mantener las certificaciones. También se abarcó la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, midiendo el cumplimiento de la normativa por parte de la Cooperativa.

El cumplimiento del trabajo de auditoría se refleja de la siguiente forma:

- 13 Auditorías a las distintas sucursales, procesos y departamentos;
- 3 Auditorías al Sistema de Gestión Integrado;
- 68 Revisiones específicas y periódicas.

### DESARROLLO DE LOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA INTERNA

Para el Departamento de Auditoría Interna siempre ha sido importante el aprendizaje y perfeccionamiento continuo, es por esto que cada año se desarrolla un programa de capacitación de acuerdo al diagnóstico entregado por el Análisis de Necesidades de Aprendizaje DNA, realizado por un equipo de psicólogos y por las necesidades técnicas detectadas por la Jefatura del Departamento.

Durante el año 2013, se desarrolló un programa de capacitación para el equipo de Auditoría Interna, cumpliéndolo en un 100%, sumando un total de 347 horas de formación.



CAPÍTULO 4

# (RSE) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

“ El manejo sostenible de los recursos naturales y el mejoramiento en la calidad ambiental se constituyen en factores esenciales para el mantenimiento de la vida ”



“

*El compromiso de Ahorrocoop con los socios, colaboradores, comunidad y medio ambiente, se realizó durante el año 2013 de acuerdo a la programación del Comité de RSE 2013, cuyo eje central fue el mejoramiento de la calidad de vida de todos aquellos que se relacionan directa o indirectamente con Ahorrocoop.*

*Las acciones relacionadas con de los colaboradores se realizaron en conjunto con el Departamento de Personas y comprendió actividades de formación y crecimiento personal.*

”

# COMPROMISO CON LOS SOCIOS Y LA COMUNIDAD

La educación, formación e información es uno de los principios universales del cooperativismo que Ahorrocoop ha llevado a la práctica con la realización de talleres de capacitación a nuestros socios y la comunidad.

## TALLERES REALIZADOS DURANTE EL AÑO 2013

### TALLER PARA EMPRENDEDORES

Esta capacitación fue entregada a socios y comunidad en las sucursales de Linares y Concepción, con la asistencia y participación activa de emprendedores que agradecieron este tipo de iniciativas. Sus relatores fueron destacados profesionales de nuestra cooperativa.

### TALLER DE EDUCACIÓN PREVISIONAL

Dirigido a colaboradores, socios y comunidad de Talca y Concepción. Su objetivo fue capacitar sobre los beneficios, derechos y obligaciones, modelo de funcionamiento del sistema y de la reforma previsional, formando conciencia de la importancia del ahorro previsional. Esta capacitación se realizó en el contexto del Proyecto "Las Cooperativas piensan en tu futuro, coticemos juntos" liderado por la Federación Chilena de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECRECOOP).

### TALLER DE FINANZAS PERSONALES

Dada la conciencia del endeudamiento de la mayoría de los chilenos se continuó entregando esta capacitación como una forma de ayudar a optimizar los recursos familiares. En Curicó se dictó en dos ocasiones con una activa participación de los asistentes. Para complementar esta capacitación, se distribuyeron en todas las sucursales trípticos con información práctica para el manejo de las finanzas personales.

### TALLER SOCIEDAD, ESCUELA Y EDUCACIÓN

Esta conferencia-taller fue realizada a solicitud de los profesores y autoridades educacionales de la comuna de Ránquil, contando con la asistencia de casi la totalidad de los profesores de la comuna, que agradecieron la oportunidad de asistir a esta capacitación en un lugar cercano a su trabajo.

## PREMIOS DE EXCELENCIA ACADÉMICA PARA SOCIOS ALUMNOS

### PREMIOS PARA SOCIOS ALUMNOS DE ENSEÑANZA BÁSICA Y ENSEÑANZA MEDIA

Ahorrocoop premia la constancia de los socios alumnos que mes a mes depositan en cuotas de participación y además son alumnos de excelencia en Enseñanza Básica y Media.

Durante el 2013 fueron premiados 20 Socios Alumnos de Enseñanza Básica y 8 que cursaban Enseñanza Media, todos ellos con depósitos mensuales en cuotas de participación y un promedio igual o superior a 6,5.

### PREMIO DE EXCELENCIA ACADÉMICA P.S.U.

También la Cooperativa premió a los Socios Alumnos que rindieron la Prueba de Selección Universitaria durante el año académico 2012 y que cumplieron con los requisitos establecidos en las bases.

En el presente año fue obtenido por un socio alumno de la sucursal de Santiago y un Socio Alumno de Curicó, cada uno de los cuales recibió la suma de \$ 500.000.

# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

El futuro del país son los niños, por lo tanto, entre las acciones realizadas durante el 2013, se destaca el apoyo a los pequeños más vulnerables a través de una educación preventiva y ayuda a instituciones que trabajan con niños y niñas con un alto índice de vulnerabilidad.

## APADRINAMIENTO DE ESCUELAS

### ESCUELAS APADRINADAS 2013

Las escuelas que continuaron apadrinadas durante este período fueron Huallilén en Rancagua, Viña Purísima en Talca, San Antonio en Linares y Konrad Adenauer en Concepción. Durante el presente año se apadrinaron dos nuevos establecimientos educacionales con un alto índice de vulnerabilidad: la Escuela Aguas Negras, ubicada en Curicó, con 210 alumnos de Pre Kinder a 8º Año Básico; en Chillán se apadrinó la Escuela Libertador General Bernardo O'Higgins, con una matrícula de 624 alumnos desde Pre Kinder a 8º Año Básico incluidos cursos de integración.

### CHARLAS PREVENTIVAS

En el contexto de la alianza estratégica con la Policía de Investigaciones de Chile, desde hace una década, se dictaron charlas preventivas sobre autocuidado frente al abuso sexual infantil, drogadicción, bullying y grooming; resultaron beneficiados 1.632 alumnos durante este año.

### PREMIACIÓN EN ESCUELAS APADRINADAS

Como padrinos, Ahorrocoop, está presente desde el inicio del año escolar y en todas las fechas significativas para los alumnos, también en la premiación de fin de año. Es así como durante el 2013 se premió el mejor promedio de cada curso, lo que dio un total de 75 alumnos considerando las 6 escuelas apadrinadas. Además, se otorgaron 12 premios especiales a aquellos alumnos que aparte de tener un buen rendimiento se destacaron por sus valores.

## APOYANDO A NIÑOS VULNERABLES

Otras acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de la sociedad apoyando a niños con alta vulnerabilidad fueron:

### APADRINAMIENTO HOGAR DE ACOGIDA SANTA CLARA DE ASÍS

Se continuó apadrinando el Hogar de Acogida Santa Clara de Asís, ubicado en la ciudad de Santiago, que recibe y cuida a niños con VIH desde su nacimiento, sin embargo, mantienen el nexo con las familias a través de visitas y actividades de integración familiar, en las que Ahorrocoop ha tenido una destacada participación, manifestando un compromiso permanente con esta institución única en Chile que acoge a niños con VIH.

### ORQUESTA SINFÓNICA INFANTIL AHORROCOOP

En la escuela de integración Konrad Adenauer de Lota, se continuó implementando la Orquesta Sinfónica Infantil Ahorrocoop, que permite a los niños expresarse a través de la música y también se siguió apoyando el Taller de Arte, que es otra forma de expresión de los niños de esta escuela.

### APADRINAMIENTO ESCUELA DE FÚTBOL

Ahorrocoop durante este año continuó apadrinando la Escuela de Fútbol Talca Sur, aportando implementos deportivos que les permitieron entrenar y participar en los campeonatos infantiles. El deporte permite desarrollar en estos niños valores como responsabilidad, honestidad, solidaridad, ayuda mutua, compromiso, entre otros.



## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

*El cuidado del medio ambiente es tarea de todos, por esto, en Ahorrocoop se realizaron acciones orientadas a crear conciencia sobre la necesidad de minimizar el deterioro de los recursos naturales.*

*En este ejercicio financiero se trabajó este tema con todos los que de una u otra forma se relacionan con Ahorrocoop.*

### ESCUELAS APADRINADAS Y MEDIO AMBIENTE

En las escuelas apadrinadas se desarrollaron varias actividades orientadas al cuidado del medio ambiente entre las que se destaca un concurso de afiches denominado "Cuidemos el Medio Ambiente con Ahorrocoop". Los afiches seleccionados se exponen en todas las sucursales en lo que se denomina Exposición Itinerante.

Otra de las acciones en las escuelas apadrinadas fue la plantación de árboles nativos durante el Mes Internacional del Medio Ambiente.

### EDUCACIÓN AMBIENTAL

En todas las sucursales, en el módulo de informaciones, se puso a disposición de los socios y comunidad un tríptico sobre recursos naturales, ahorro energético y gestión de residuos.

### COLABORADORES CUIDAN EL MEDIO AMBIENTE

A nivel corporativo se realizaron varias acciones con el objetivo de ahorrar recursos tan importantes, como la energía eléctrica y el agua, para lo cual se mantienen señaléticas en los lugares adecuados, incentivando el buen uso de estos recursos.

Como una forma de minimizar el impacto ambiental que significa la tala de árboles que se requieren para confeccionar el papel, se continuó reciclando el papel blanco, para lo cual se trituró y entregó a los centros de reciclaje durante todo el año.





CAPÍTULO 5

# INFORMACIÓN GENERAL

“ Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas ”

*Madre Teresa de Calcuta*

## A. RAZÓN SOCIAL:

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Financieros Ahorrocoop  
Diego Portales Limitada.

## B. RUT:

81.836.800-3

## D. TELÉFONO:

6003600020

## C. DOMICILIO:

**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

## E. PAGINA WEB:

[www.ahorrocoop.cl](http://www.ahorrocoop.cl)



CAPÍTULO 6

# ESTADOS FINANCIEROS, DICTAMEN DE LOS AUDITORES EXTERNOS, CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA Y PROPUESTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

“ Ninguno de nosotros es más importante  
que el resto de nosotros ”

*Ray Kroc*

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA

ESTADOS FINANCIEROS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012

### CONTENIDO

Informe de los Auditores Independientes Balances Generales  
Estados de Resultados  
Estados de Flujos de Efectivo  
Notas a los Estados Financieros

### Abreviaturas utilizadas

UF: Unidad de Fomento  
I.P.C.: Índice de Precios al Consumidor  
MM\$: Millones de pesos chilenos  
\$: Pesos chilenos

### BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012 (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS MM\$)

	2013 MM\$	2012 MM\$
<b>ACTIVOS</b>		
<b>DISPONIBLES</b>		
<b>COLOCACIONES</b> (NOTA 5 Y 7)	<b>1.020,1</b>	<b>269,1</b>
Préstamos comerciales	4.437,5	3.105,3
Préstamos de consumo	21.976,6	18.261,1
Otras colocaciones vigentes	53,9	10,2
Cartera vencida	458,9	359,4
<b>Total colocaciones</b>	<b>26.926,9</b>	<b>21.736,0</b>
Provisión sobre colocaciones	(2.402,8)	(1.110,5)
<b>Total colocaciones netas</b>	<b>24.524,1</b>	<b>20.625,5</b>
<b>INVERSIONES</b> (NOTA 8)		
Inversiones financieras	2.704,0	922,5
<b>Total inversiones</b>	<b>2.704,0</b>	<b>922,5</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b> (NOTA 9)	<b>74,4</b>	<b>162,7</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>		
Activo fijo físico	1.409,3	1.168,8
Inversiones en sociedades	803,7	-
<b>Total activo fijo</b>	<b>2.213,0</b>	<b>1.168,8</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>30.535,6</b>	<b>23.148,6</b>

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

**BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012**  
**(CIFRAS EN MILLONES DE PESOS MM\$)**

	2013 MM\$	2012 MM\$
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>DEPÓSITO, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES</b> (NOTA 11)		
Depósitos y captaciones	18.787,0	8.428,6
Otras obligaciones a la vista o a plazo	670,7	478,0
<b>Total depósito, captaciones y otras obligaciones</b>	<b>19.457,7</b>	<b>8.906,6</b>
<b>PRESTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS</b> (NOTA 12)	<b>372,1</b>	<b>430,7</b>
<b>OTRAS PROVISIONES</b> (NOTA 10)	<b>185,2</b>	<b>549,6</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>20.015,0</b>	<b>9.886,9</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b> (NOTA 6)		
Capital y reservas	12.016,0	14.913,6
Remanente del ejercicio	(1.495,4)	(1.651,9)
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>10.520,6</b>	<b>13.261,7</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>30.535,6</b>	<b>23.148,6</b>

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

**ESTADOS DE RESULTADOS**  
**PERÍODOS COMPRENDIDOS ENTRE EL 1 DE ENERO Y 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012**  
**(CIFRAS EN MILLONES DE PESOS MM\$)**

	2013 MM\$	2012 MM\$
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
Ingresos por intereses y reajustes	4.415,3	3.299,3
Ingresos por inversiones	207,1	152,7
Otros ingresos de operación	1.951,0	1.540,3
<b>Total ingresos de operación</b> (NOTA 18)	<b>6.573,4</b>	<b>4.992,3</b>
<b>Menos</b>		
Gastos por intereses y reajustes	(982,6)	(586,4)
<b>Margen Bruto</b>	<b>5.590,8</b>	<b>4.405,9</b>
Remuneraciones y gastos del personal	(2.976,6)	(2.207,8)
Gastos de administración y otros	(1.264,9)	(1.302,0)
Depreciaciones y amortizaciones	(129,0)	(165,9)
<b>Margen Neto</b>	<b>1.220,1</b>	<b>730,2</b>
Provisiones sobre activos riesgosos	(3.004,6)	(2.546,4)
Recuperación de colocaciones castigadas	465,0	437,9
<b>Resultado Operacional</b>	<b>(1.319,5)</b>	<b>(1.378,3)</b>
<b>RESULTADOS NO OPERACIONALES</b>		
Ingresos no operacionales	93,4	23,2
Gastos no operacionales	(0,1)	(0,1)
Corrección monetaria (fluctuación de valores)	(269,2)	(296,7)
<b>Resultado antes de impuesto</b>	<b>(1.495,4)</b>	<b>(1.651,9)</b>
Impuesto a la renta	—	—
<b>Remanente del ejercicio</b>	<b>(1.495,4)</b>	<b>(1.651,9)</b>

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

## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS POR LOS PERÍODOS COMPRENDIDOS ENTRE EL 1 DE ENERO Y 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012 (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS MM\$)

	2013 MM\$	2012 MM\$
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN</b>		
(Déficit) remanente del ejercicio	(1.495,4)	(1.651,9)
<b>Cargos (Abonos) que no significan movimientos de efectivos</b>		
Depreciaciones y amortizaciones	129,0	165,9
Provisiones sobre activos riesgosos	3.004,6	2.546,4
Corrección monetaria	269,2	296,7
Variación neta de intereses, reajustes y comisiones	88,6	(128,4)
<b>Flujo Operacional</b>	<b>1.996,0</b>	<b>1.228,7</b>
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
(Aumento) Disminución neta de colocaciones	(7.453,8)	(3.690,5)
(Aumento) Disminución neta de inversiones	(1.824,7)	504,4
Compras de activos fijos	(1.173,2)	(95,3)
(Aumento) Disminución neta de otros activos y pasivos	(100,7)	104,3
<b>Flujo Inversiones</b>	<b>(10.552,4)</b>	<b>(3.177,1)</b>
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
Aumento (Disminución) de depósitos y captaciones	10.393,0	1.931,9
Aumento (Disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo	206,3	(284,0)
Aumento (Disminución) de otros pasivos de corto plazo	(49,0)	268,5
Aumento Capital	3.157,0	4.446,9
Disminuciones de capital	(4.384,5)	(4.647,8)
<b>Flujo Financiamiento</b>	<b>9.322,8</b>	<b>1.715,5</b>
<b>FLUJO NETO TOTAL POSITIVO (NEGATIVO) DEL EJERCICIO</b>	<b>766,4</b>	<b>(232,9)</b>
Efecto inflación sobre el efectivo	(15,4)	16,3
<b>Saldo inicial del efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>269,1</b>	<b>485,7</b>
<b>Saldo final del efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>1.020,1</b>	<b>269,1</b>

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

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012 (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS MM\$)

### 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 88.800 socios (71.000 socios en el ejercicio 2012) en siete oficinas, ubicadas en las ciudades de Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción.

### A. GENERAL

Los estados financieros por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2013 y 2012, 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 2013, se presentan actualizados de acuerdo a la variación del Índice de Precio al Consumidor (IPC), que experimentó una variación del 2,4% para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2013 (2,1% en el 2012). La aplicación de este mecanismo de ajuste significó un cargo neto a resultados ascendente a MM\$ 269,2 (cargo neto de MM\$ 296,7 para el período anterior) (Nota 4).

### NOTA 2 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

#### 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:

	2013 \$	2012 \$
Unidad de Fomento	23.309,56	22.840,75

### 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 Icecoop y Fecrecoop se presentan actualizados al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

### 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 2013 y 2012, las provisiones exigidas para cubrir los riesgos de pérdida de la cartera de colocaciones, han sido constituidas de acuerdo a las normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, según lo dispuesto en el ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas para la cartera de consumo y el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas para la cartera comercial. 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 2012 se presentan actualizados en un 2,4%.

**NOTA 3 CAMBIOS CONTABLES**

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2013, 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:	2013 MM\$	2012 MM\$
Activos fijos	28,2	26,4
Otros activos	3,7	-
Pasivos	(8,5)	(11,7)
Patrimonio	(292,6)	(311,4)
<b>Cargo neto a resultado</b>	<b>(269,2)</b>	<b>(296,7)</b>
<b>Saldo cuenta corrección monetaria</b>	<b>(269,2)</b>	<b>(296,7)</b>

**NOTA 5 PROVISIONES**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Cooperativa mantiene provisiones por MM\$ 2.402,8 (MM\$ 1.110,5 para el ejercicio anterior), establecidas para cubrir eventuales pérdidas por activos riesgosos.

El movimiento registrado durante los ejercicios 2013 y 2012 en las provisiones se resume como sigue:

	Provisiones de Colocaciones MM\$
Saldos al 01.01.2012	899,9
(-) Aplicación de provisiones	(1.923,2)
(-) Liberación de provisiones	(96,6)
(+) Provisiones constituidas	2.204,4
<b>Saldos al 31.12.2012</b>	<b>1.084,5</b>
Saldo al 31 de diciembre de 2012 actualizado para fines comparativos	<b>1.110,5</b>
Saldos al 01.01.2013	1.084,5
(-) Aplicación de provisiones	(2.050,4)
(-) Liberación de provisiones	(15,2)
(+) Provisiones constituidas	2.940,9
(+) Provisiones adicionales	443,0
<b>Saldos al 31.12.2013</b>	<b>2.402,8</b>

Las provisiones determinadas al cierre del ejercicio 2013, según lo indicado en el cuadro anterior, han sido calculadas de acuerdo a las normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, según lo dispuesto en el ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas para la cartera de consumo y el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas, para la cartera comercial. Se mantienen provisiones adicionales de Riesgo de Cartera ascendente a MM\$ 443,0, que incluyen un incremento por un monto de MM\$ 72 respecto al ejercicio 2012, las cuales fueron registradas en julio de 2013 basado en instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Según se indica en Nota 10 a los estados financieros al 31 de diciembre de 2013, esta provisión ha sido reclasificada al rubro Provisión sobre Colocaciones y están destinadas a cubrir el riesgo de mora externa, leverage y colocaciones renegociadas.

**NOTA 6 PATRIMONIO**

A. A continuación se resume el movimiento de las cuentas de capital y reservas durante los ejercicios 2013 y 2012 expresados en moneda histórica.

Conceptos	Capital MM\$	Reservas Legales MM\$	Reserva artículo 6º transitorio Ley 19.832 MM\$	Remanente (déficit) del ejercicio MM\$	Totales MM\$
Saldos al 31 diciembre de 2011	10.983,2	3.227,5	180,4	320,1	14.711,2
Aportes recibidos de socios	4.342,7	-	-	-	4.342,7
Devoluciones de aportes	(4.538,8)	-	-	-	(4.538,8)
Distribución del remanente 2011 a cuentas de capital y reservas	-	64,9	-	(64,9)	-
Distribución del remanente 2011 para pago de interés y dividendos al capital	-	-	-	(255,2)	(255,2)
Revalorización capital año 2011 Resolución Nº 513	261,2	39,1	3,9	-	304,2
(Déficit) del ejercicio	-	-	-	(1.613,2)	(1.613,2)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2012</b>	<b>11.048,3</b>	<b>3.331,5</b>	<b>184,3</b>	<b>(1.613,2)</b>	<b>12.950,9</b>
<b>Saldos actualizados al 31.12.2012</b>	<b>11.313,5</b>	<b>3.411,5</b>	<b>188,7</b>	<b>(1.651,9)</b>	<b>13.261,7</b>
Saldos al 31 diciembre de 2012	11.048,3	3.331,5	184,3	(1.613,2)	12.950,9
Aportes recibidos de socios	3.157,0	-	-	-	3.157,0
Devoluciones de aportes	(4.384,5)	-	-	-	(4.384,5)
Distribución del déficit del ejercicio 2012 b)	-	(1.613,2)	-	1.613,2	-
Revalorización capital año 2012 Resolución Nº 513	196,4	86,9	9,3	-	292,6
(Déficit) del ejercicio	-	-	-	(1.495,4)	(1.495,4)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2013</b>	<b>10.017,2</b>	<b>1.805,2</b>	<b>193,6</b>	<b>(1.495,4)</b>	<b>10.520,6</b>

B. Según acta de la Junta General Ordinaria de Socios celebrada el 09 de marzo del 2013, se acordó rebajar el déficit obtenido del ejercicio comercial 2012, de MM\$1.613,2 de las Reservas Legales que mantiene la Cooperativa.

C. Al 31 de diciembre del 2013, el patrimonio neto total de Ahorrocoop Ltda. alcanza a MM\$ 10.520,6 monto equivalente a esa fecha a 451.343 Unidades de Fomento. Al 31 de diciembre del 2012, el patrimonio neto total fue de MM\$ 13.261,7, monto equivalente a 568.938 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. Al 31 de diciembre del 2013, el déficit del ejercicio fue de MM\$ 1.495,4, (Año 2012 déficit del ejercicio MM\$ 1.651,9), que se explica principalmente por el aumento de riesgo de cartera (Ver Nota 5). 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 planillas del sector público.

**NOTA 7 COLOCACIONES**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2013 y 2012, 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:

	2013 MM\$	2012 MM\$
Préstamos de consumo a menos de 12 meses	8,776,1	2,322,4
Préstamos de consumo a más de 12 meses	13,200,5	15,938,7
<b>Total préstamos de consumo</b>	<b>21.976,6</b>	<b>18.261,1</b>
Préstamos comerciales menos de 12 meses	1,965,2	791,9
Préstamos comerciales a más de 12 meses	2,472,3	2,313,4
<b>Total préstamos comerciales</b>	<b>4.437,5</b>	<b>3.105,3</b>
<b>Total otras colocaciones vigentes</b>	<b>53,9</b>	<b>10,2</b>
<b>Totales</b>	<b>26.468,0</b>	<b>21.376,6</b>

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 MM\$ 458,9 al cierre del ejercicio 2013 (MM\$ 359,4 en el ejercicio anterior).

La Cooperativa mantiene por provisión de cartera riesgosa la suma de MM\$ 2.402,8 al 31 de diciembre del 2013 (MM\$ 1.110,5 en el ejercicio anterior). La provisión de colocaciones se realiza de conformidad con las disposiciones contenidas en el ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas para la Cartera de Consumo y el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas para la Cartera Comercial, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

**NOTA 8 INVERSIONES FINANCIERAS**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es la siguiente:

	2013 MM\$	2012 MM\$
<b>Aportes en otras instituciones:</b>		
Aportes en Icecoop	0,4	0,4
Aportes en Fecrecoop	0,1	0,1
<b>Total aportes en otras instituciones:</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>
<b>Inversiones en instrumentos financieros:</b>		
Depósitos a plazo	8,5	8,3
Fondos mutuos	2,695,0	913,7
<b>Total inversiones en instrumentos financieros:</b>	<b>2.703,5</b>	<b>922,0</b>
<b>Totales</b>	<b>2.704,0</b>	<b>922,5</b>

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 2013 y 2012.

**NOTA 9 OTROS ACTIVOS**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es la siguiente:

	2013 MM\$	2012 MM\$
Cuentas Personales	1,3	73,6
Arriendo y gastos anticipados	53,0	52,0
Cuentas y capacitación por recuperar	20,1	37,1
<b>Totales</b>	<b>74,4</b>	<b>162,7</b>

**NOTA 10 OTRAS PROVISIONES**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es la siguiente:

	2013 MM\$	2012 MM\$
Provisión de vacaciones del personal	136,4	111,4
Provisión facturas por recibir	30,8	32,6
Provisión gastos asamblea de socios y balance	18,0	25,6
Provisión adicional de riesgo cartera (1)	-	380,0
<b>Totales</b>	<b>185,2</b>	<b>549,6</b>

(1) Con fecha 20 de julio de 2012, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras solicitó el registro de provisiones adicionales por MM\$ 380,0, destinados a cubrir el riesgo de mora externa, leverage y renegociados. En el ejercicio 2013, esta provisión se reclasificó en el rubro provisiones sobre colocaciones.

**NOTA 11 DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es la siguiente:

	2013 MM\$	2012 MM\$
Depósitos a plazo	9,420,8	1,774,4
Cuentas de ahorro a la vista	2,1	16,3
Cuentas de ahorro con giro diferido	9,364,2	6,637,9
Retenciones del personal	68,7	56,9
Operaciones pendientes	68,6	72,6
Excedentes por pagar	35,2	36,3
Otras obligaciones	498,1	312,2
<b>Totales</b>	<b>19.457,7</b>	<b>8.906,6</b>

**NOTA 1.2 PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es la siguiente:

Entidad Financiera	Corto Plazo MM\$	Largo Plazo MM\$	Total 2013 MM\$	Total 2012 MM\$
Banco BCI 1	34,7	105,4	140,1	171,1
Banco BCI 2	28,4	203,6	232,0	259,6
<b>Totales</b>	<b>63,1</b>	<b>309,0</b>	<b>372,1</b>	<b>430,7</b>

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 N° 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 1.3 CONTINGENCIAS, COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES**

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

Tipo de Seguros	Montoasegurado	
	2013 U.F.	2012 U.F.
Seguro de directores y gerente	3.000	3.000
Seguro de incendio	53.598	48.073
Seguro de robo	9.742	9.742
Equipos electrónicos	12.460	11.552

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 del 2013, mantiene un valor libro neto de MM\$ 875,7. El saldo insoluto del crédito otorgado, asciende al 31 de diciembre de 2013 a la suma de MM\$ 372,1 (Nota 1.2).

**NOTA 1.4 GASTOS DE CUERPOS COLEGIADOS**

Durante el ejercicio 2013 se han registrado MM\$ 111,0 (MM\$ 104,4 para el año 2012) 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 1.5 IMPUESTO A LA RENTA**

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

**NOTA 1.6 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 2013 y 2012, son los siguientes:

	2013 MM\$	2012 MM\$
Terrenos	317,6	182
Bienes inmuebles	1.170,8	1.214,0
Muebles, útiles e instalaciones	238,7	202,7
Equipos computacionales	222,7	206,0
Software	101,2	89,5
Instalaciones	99,9	94,1
<b>Sub-Totales</b>	<b>2.150,9</b>	<b>1.824,5</b>
Menos: Depreciación acumulada	(741,6)	(655,7)
<b>Totales</b>	<b>1.409,3</b>	<b>1.168,8</b>

**NOTA 1.7 INVERSIONES EN SOCIEDADES**

Al 31 de Diciembre del 2013, la Cooperativa mantiene inversiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CAPUAL Ltda. Por un monto de MM\$ 803,7. Esta inversión, corresponde a aportes de cuotas de participación realizadas con fecha 17 de octubre del 2013 por un monto de MM\$ 502,5 y un aporte realizado con fecha 11 de noviembre del 2013 por un monto de MM\$ 301,2.

  
MARÍA ELENA TAPIA MORAGA  
Gerente General

**NOTA 1.8 OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2013 y 2012, es la siguiente:

	2013 MM\$	2012 MM\$
Recuperación gastos administración		
Préstamos	1.411,7	1.106,1
Incorporación socios	4,2	2,5
Administración por recaudación seguros sobre créditos	535,1	431,7
<b>Totales</b>	<b>1.951,0</b>	<b>1.540,3</b>

**NOTA 1.9 HECHOS POSTERIORES**

Entre el 31 de diciembre de 2013 y la fecha de preparación de los presentes estados financieros (10 de Enero de 2014), no han existido hechos que los pudieran afectar significativamente.

  
CARLOS CÁCERES VALDÉS  
Contador



Tel: +562 2729 5000  
Fax: +562 2729 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 generales al 31 de diciembre de 2013 y 2012 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.



### *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 2013 y 2012 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.

### *Otros asuntos*

Con fecha 23 de octubre de 2013, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras informó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, que el compendio de Normas Contables para Cooperativas se harán obligatorias a contar del ejercicio 2015.

La Cooperativa a partir del 1 de enero de 2014, adoptará como principios de contabilidad generalmente aceptados vigentes en Chile, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Heraldo HetzVorpahl

BDO Auditores & Consultores

Santiago, 10 de enero de 2014

## CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

### CONTIENE:

- Carta a los señores socios
- Certificado

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 2013, 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 2013, la cooperativa continuó con el desarrollo de sus operaciones crediticias y acción social para toda la comunidad y socios de esta cooperativa. A partir del 16 de diciembre 2011, Ahorrocoop quedó oficialmente sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras – SBIF-, por contar con un Patrimonio superior a las 400.000 Unidades de Fomento.

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 2013, tuvimos un proceso 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 2013 y recomendamos su aprobación de la Junta General de Socios.

MARIO MARTINEZ NORAMBUENA  
PRESIDENTE

EDUARDO PRIETO LORCA  
SECRETARIO

OLGA PIERRON RODRIGUEZ  
DIRECTOR

FEBRERO, 2014

## 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 2013 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

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 2013

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

MARIO MARTÍNEZ NORAMBUENA  
PRESIDENTE

EDUARDO PRIETO LORCA  
SECRETARIO

OLGA PIERRON RODRÍGUEZ  
DIRECTOR

FEBRERO, 2014

## PROPUESTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración propone a la Junta General de Socios, rebajar el déficit obtenido del ejercicio comercial 2013, de 1.495 millones de pesos, el cual se explica en la nota a los estados financieros N° 6, letra d); de la Reserva legal que mantiene la cooperativa por 2.000 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 2,1% sobre su permanencia.

El patrimonio de la Cooperativa queda al 31 de Diciembre del 2013 en 10.521 millones de pesos respecto a 13.262 millones de pesos en el 2012; lo que significa que el Patrimonio ha disminuido en un 20,7% respecto al año anterior.

Con la propuesta anterior, la cooperativa queda con un patrimonio en Unidades de Fomento al 31 de diciembre 2013, como sigue:

PATRIMONIO DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL DÉFICIT AL 31 DE DICIEMBRE 2013	2012		
	M\$	M.U.F.	M.U.F.
Patrimonio Neto antes de aplicación del déficit	12.016	515,5	637,6
Menos: Déficit ejercicio 2013	(1.495)	(64,2)	(70,6)
Patrimonio neto después de la aplicación del déficit ejercicio 2013	10.521	451,3	567,0
Valor de la Unidad de Fomento 31.12.2013	\$ 23.309,56		

Con dicho patrimonio, una vez aprobado por la Junta General de Socios, de aproximadamente de 451,3 mil Unidades de Fomento.

*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, de los Ejecutivos y de todos ustedes, ya que con el esfuerzo de todos lograremos nuevamente resultados positivos.*

*Muchas gracias.*

MEMORIA  
& BALANCE  
ANUAL  
**2013**





 **6003600020** | [www.ahorrocoop.cl](http://www.ahorrocoop.cl)



*Escanea el código, descubre todos nuestros productos y solicita el que más te acomode.  
Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su Cooperativa o en [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)*