

MEMORIA &  
BALANCE ANUAL  
2015





MEMORIA &  
BALANCE ANUAL  
2015



JUNTO A NUESTROS SOCIOS

# INDICE

**CAPÍTULO 1**  
IDENTIFICACIÓN DE AHORROCOOP

**CAPÍTULO 2**  
CARTA DEL PRESIDENTE

**CAPÍTULO 3**  
ROL SOCIAL DE AHORROCOOP

**CAPÍTULO 4**  
GOBIERNO CORPORATIVO

**CAPÍTULO 5**  
GESTIÓN INSTITUCIONAL

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



JUNTO A NUESTROS SOCIOS



CAPÍTULO 1  
IDENTIFICACIÓN  
DE AHORROCOOP



# HISTORIA

Ahorrocoop Ltda., es una cooperativa abierta de Ahorro y Crédito, que obtuvo su autorización legal con fecha 1 de julio de 1965 (publicado en el Diario Oficial el 26 de julio de 1965).

Tiene 50 años de vida, actualmente con sucursales en Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción que actúan como centros de difusión y expansión de sus servicios financieros entre la región de Valparaíso y la Araucanía, cuenta con más de 50 mil socios activos.





# VISIÓN

Ser una cooperativa líder en 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 Cooperativa.

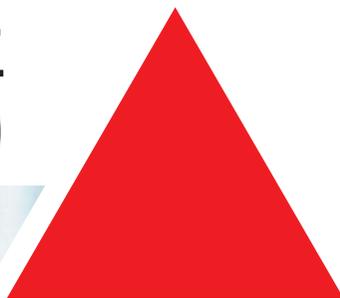
# MISIÓN

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

# NUESTROS VALORES

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

# MODELO DE NEGOCIO



El modelo de negocio de Ahorrocoop Ltda., tiene como eje central a sus socios, quienes proveen financiamiento por medio de las Cuotas de Participación, las que se rigen por las normativas del Banco Central de Chile (Cap.III.C.2-1), y a partir de enero 2016, se incorpora esta norma en la Ley General de Cooperativas, donde se limitan los giros a nuevos ingresos, con el objeto de no descapitalizar a estas instituciones, las Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo, estos dos últimos con garantía estatal.

Con los flujos de financiamiento, se generan los servicios de crédito para los mismos socios, que pertenecen al segmento de socios de menores ingresos, quienes pueden satisfacer sus necesidades optando, de acuerdo a las políticas internas de Ahorrocoop, a créditos de consumo, comerciales y factoring, estos dos últimos orientados a los socios micro y pequeños empresarios. Los productos crediticios generan ingresos que permiten financiar los costos de financiamiento y los gastos de la estructura de apoyo a la gestión comercial.

Los canales de distribución son a través de siete oficinas ubicadas en Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción, además ejecutivos en terreno, convenios con empresas con descuento por planilla del sector público, privado y Web.

El modelo tiene una propuesta de valor orientada a mejorar la calidad de vida de los socios, inclusión de personas sin acceso a la banca, ofreciendo una atención cercana y personalizada, transacciones rápidas y confiables, Cuentas de Ahorro sin cobro de comisiones por mantención, productos de inversión con atractivas tasas de interés, productos de seguros voluntarios orientados al crédito y las personas entre otros.

# INFORMACIÓN GENERAL

## Razón Social:

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

## RUT:

81.836.800-3

## Domicilio:

### Santiago:

Matías Cousiño 82  
Piso 9

### Talca:

5 Oriente 1421

### Linares:

Independencia 109

### Chillán:

Constitución 482

## Teléfono:

6003600020

## Página Web:

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

**Rancagua:**  
Gamero 686

**Curicó:**  
Edificio Merced 255  
Block 1 Oficina 21-22

**Concepción:**  
Serrano 760



JUNTO A NUESTROS SOCIOS



CAPÍTULO 2  
CARTA DEL  
PRESIDENTE



**Estimados Socios y Socias:**

*El año 2015, se caracterizó por la gradual recuperación de la Cooperativa, debido principalmente a un estricto control y seguimiento de la reformulación del plan estratégico orientado al otorgamiento de créditos a través del descuento por planilla; incorporado en el Plan de Adecuación entregado a la SBIF a fines del año 2014; esto requirió de todas nuestras capacidades y compromisos para superar en un 74% los resultados negativos del ejercicio 2014, que fue uno de los años más difíciles que ha tenido Ahorrocoop en toda su vigencia.*

---



## CONTEXTO EXTERNO:

En el último tiempo la economía chilena presenta un escenario externo complejo, donde China, ha empezado con un proceso de desaceleración estructural que ha generado importantes caídas en los precios de los commodities. Especialmente, el cobre, la principal exportación, ha experimentado una constante tendencia a la baja, lo que ha impactado el ritmo de crecimiento del PIB.

A este escenario, se agrega la constante apreciación del dólar a escala global, derivada de la consolidación de la mayor fortaleza relativa de EE.UU y del inicio del proceso de normalización monetaria por parte de la FED. Este fenómeno es el principal responsable que la inflación no haya cedido terreno ante un débil crecimiento de la economía.

El crecimiento de la economía chilena se estima entre el 2% y 2,1% muy por debajo de la meta proyectada para el año 2015. El pesimismo de los expertos económicos, estiman que las bajas proyecciones de crecimiento se extenderán al 2017.

Por otra parte, se suma la incertidumbre para los años 2016 y siguientes de los efectos de las reformas que se están analizando en el Congreso.

Es importante destacar, que con fecha 6 de enero recién pasado, fue promulgada en el Diario Oficial la Ley N° 20.881, que reformuló la Ley General de Cooperativas, entre otras modificaciones, las más relevantes son las siguientes:

1. Posibilidad de aumentar el descuento por planilla de un 15% a un 25% a los socios que se rijan por el Estatuto Administrativo. Lo mismo se permite respecto de pensionados (vejez, sobrevivencia u orfandad), sean del sector público o privado.
2. Para las Cooperativas con un patrimonio igual o superior a 400 mil UF, la ley permite constituir o tener participación en sociedades filiales, al igual que los bancos e instituciones financieras, equiparando al sector con la competencia.
3. Voluntariedad de constitución de reserva legal para las cooperativas supervisadas por la SBIF.
4. Se introduce una norma de equidad de género en la composición de los órganos colegiados de las Cooperativas. Siempre que la inscripción de candidatos y candidatas lo permita, el porcentaje que represente cada género entre los asociados deberá verse reflejado proporcionalmente en el órgano colegiado respectivo, con un plazo de tres años para implementarlo desde la promulgación de la ley.
5. Los fondos de la Reserva del Art. 6° transitorio, se deberá traspasar al Fondo de Reserva Legal.

6. Se elimina para las Cooperativas de Ahorro y Crédito la obligación de tener invertido el 10% de su patrimonio en activos e instrumentos de fácil liquidación.

7. El Plazo de adecuación de los estatutos sociales para las cooperativas de importancia económica, será de tres años desde la entrada en vigencia de la Ley.

8. Por último, se incorporó en la Ley la normativa sobre el tratamiento de las Cuotas de Participación, dejando un tema sensible para nuestros socios, regido por el marco legal.

## CONTEXTO INTERNO:

Después de un difícil ejercicio 2014, podemos indicar con mucho orgullo que el proceso de recuperación ha sido conforme a lo planificado para el año 2015, si bien se obtuvieron resultados negativos, éstos fueron un 74% menos que el año anterior y a fines del último trimestre del 2015 se generaron resultados mensuales positivos, tal como ya se indicó, producto del control y seguimiento de las estrategias establecidas por la alta dirección.

En este contexto, la cartera de socios aumentó en un 6,1% llegando al cierre del 2015, a más de 52.370 socios, lo que implica que ingresaron 4.127 nuevos socios durante el año 2015.

En este ejercicio financiero del año 2015, los activos totales de la Cooperativa aumentaron en un 1,2% respecto al año anterior, alcanzando a 28.433 millones de pesos. El principal activo de Ahorrocoop Ltda., es su cartera de colocaciones que en el año 2015 presentó un aumento importante que llegó al 8,2%, totalizando más de 22 mil millones de pesos netos de provisiones por riesgo de cartera; siendo más del 90% de esta cartera en créditos de consumo, otorgados mayoritariamente a través del canal de descuentos por planillas, con aproximadamente 12.500 créditos.

Es importante destacar, la extraordinaria mejoría que mostró el comportamiento del riesgo de cartera, bajando de un índice del 11,8% en el 2014 a un 8,4% para fines del año 2015; no obstante que, hemos avanzado en la incorporación de nuevas variables en la metodología de determinar el riesgo de la cartera de colocaciones de la Cooperativa, hoy aplicamos las instrucciones del capítulo 7-10 del Compendio de Normas Financieras emitidas por la SBIF.

Respecto a los depósitos en Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo presentaron un aumento de un 5,4% respecto del ejercicio anterior, cerrando en 22 mil 665 millones de pesos, gracias a la confianza de nuestros socios inversionistas y a la mayor rentabilidad que la Cooperativa le otorga a estos instrumentos de inversión.

Es importante destacar que la recuperación de los créditos castigados aumentó un 25,6% respecto al ejercicio 2014, obteniendo ingresos cercanos a 930 millones de pesos en el año 2015.

## CARTA DEL PRESIDENTE

La Cooperativa continúa arduamente trabajando en la implementación de las normas contables internacionales, IFRS.

Para el año 2016, se continuará con un estricto control y seguimiento de los planes estratégicos de la Cooperativa, con el objeto de ir generando resultados positivos para nuestros socios.

### PLAN DE ADECUACIÓN

Tal como ya se ha indicado, el Consejo de Administración, teniendo en consideración los resultados de la Cooperativa, aprobó e implementó un plan de adecuación tendiente a revertir la situación financiera de Ahorrocoop, considerando un importante cambio en la estrategia comercial, reducción de gastos de apoyo operacional, fortaleciendo el área de riesgo, normalización, control de gestión, entre otros, mejoramiento en los índices de eficiencia y además desarrolló programas de capacitación sobre cooperativismo y educación financiera a los asociados.

Respecto al cambio en la estrategia de negocio, puedo destacar la orientación de la mayoría de los créditos al descuento por planilla a través de convenios con instituciones públicas y privadas, llegando a un stock al cierre del ejercicio del 83% de la cartera, que comparada con el 67% del año anterior, implica un gran avance, lo cual mejora la calidad de la cartera de colocaciones y reduce el riesgo de no pago, ya que al cierre del ejercicio, los stock de cartera pago directo y PAC disminuyeron de un 33% a un 17%.

### OPTIMIZACIÓN DE LOS GASTOS DE OPERACIÓN O DE APOYO AL GIRO

Durante el año 2015 se continuó con el plan de reducción de gastos fijos, sin poner en riesgo la continuidad operativa del negocio de la Cooperativa, la que consideró una baja importante en los gastos del Consejo de Administración, en la planilla de remuneración en todas las áreas de la Cooperativa y ajustes en algunos beneficios del personal. Además, en cuanto al plan de apoyo de gastos operacionales, se realizó un proceso de reducción en el ámbito de Recursos Humanos y de Administración.

### INTEGRACIÓN DE LOS SOCIOS A LA CULTURA DEL COOPERATIVISMO

En el transcurso del año 2015, se continuó con el programa para internalizar en los socios, los principios y valores del cooperativismo a través de talleres periódicos tanto a antiguos y nuevos socios, con énfasis en el sentido de pertenencia y la responsabilidad que esto implica, como el cumplimiento oportuno en el pago de los créditos y la capitalización mensual en Cuotas de Participación. Son los socios quienes hacen grande la Cooperativa al integrar a su grupo familiar y su círculo social.

Señores socios y socias, el Consejo de Administración que presido tiene la más amplia convicción en que las medidas adoptadas desde el ejercicio 2014, han dado los resultados que hemos planificado para sacar adelante a nuestra Cooperativa y esperamos que las nuevas acciones implementadas sean valoradas por todos nuestros socios, permitiendo a Ahorrocoop fortalecer su presencia en la prestación de servicios de ahorro, crédito y beneficios, para aquellos sectores excluidos por el sistema financiero, tal como lo ha realizado por más de 50 años.

### CUOTAS DE PARTICIPACIÓN

Como se ha indicado en reiteradas oportunidades, por muchos años la estructura de financiamiento de las Cooperativas en general, es 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, Cap. III. C.2-1; y a partir de enero 2016, se incorpora esta norma en la Ley General de Cooperativas, donde se limitan los giros a nuevos ingresos, con el objeto de no descapitalizar a estas instituciones.

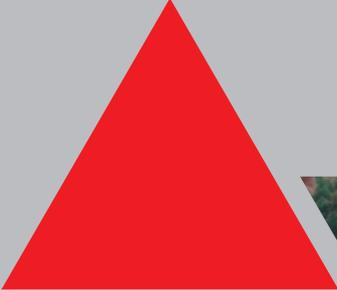
Cabe destacar que durante el año 2015 la Cooperativa tuvo una importante demanda de giros de Cuotas de Participación, por un monto mayor que los ingresos percibidos por este concepto, lo que generó un mayor tiempo de espera. Por esta razón, se continuó concientizando a los asociados sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones de Capitalización mensual en Cuotas de Participación, como también el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

### AGRADECIMIENTO

Por último y junto con presentar a consideración de los socios y socias la Memoria Anual y los estados financieros de la cooperativa Ahorrocoop Ltda., correspondiente al ejercicio comercial concluido al 31 de diciembre 2015, deseo agradecer muy sinceramente y hacer un reconocimiento especial a nuestros socios colaboradores, socios en general, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerente General, Director Ejecutivo, Sub Gerentes y a todos los colaboradores, ya que gracias a su enorme esfuerzo y compromiso tenemos la convicción de haber superado la difícil situación financiera que atravesó la institución. Asimismo, quiero agradecer a todos nuestros asesores, depositantes, proveedores, organismos públicos, habilitados de convenios y a la comunidad en general, por su apoyo y confianza que nos han entregado en estos 50 años de existencia.



**LUIS SALCEDO SAAVEDRA**  
Presidente del Consejo de Administración



## “AHORROCOOP, UNA COOPERATIVA QUE SE PREOCUPA DE LOS NIÑOS”.

*Desde que soy socio de Ahorrocoop he recibido el apoyo de la cooperativa al motivar a mis hijos a ser buenos alumnos desde la enseñanza básica hasta la enseñanza media a través de los premios de Excelencia Académica que han obtenido a través de los años, incentivo que despierta en los niños el espíritu de superación y la constancia en los estudios, es así como mi hija está terminando su carrera universitaria con excelentes notas. Por otra parte otro de mis hijos va por el mismo camino de esfuerzo y superación tan importante para personas de trabajo como mi familia.*

*Ahorrocoop, hace extensiva su apoyo a los niños de colegios vulnerables apadrinando escuelas en las que coordina charlas preventivas sobre temas vigentes como el bullying y el consumo de drogas, entre otros males que aquejan a nuestra sociedad.*

**Alejandro Jara Neira**  
Socio de Sucursal Talca





JUNTO A NUESTROS SOCIOS



CAPÍTULO 3  
GOBIERNO  
CORPORATIVO

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



**PRESIDENTE**  
LUIS SALCEDO SAAVEDRA



**VICEPRESIDENTA**  
ELENA MEDINA OSSES



**SECRETARIA**  
ISABEL DOLMESTCH URRRA



**DIRECTORA**  
PILAR LORA ROMERO



**DIRECTORA**  
XIMENA SILVA MEDEL



**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



**DIRECTOR EJECUTIVO**

JOSÉ DÍAZ CRUZ

**DIRECTORES SUPLENTE**

CARLOS HEUITT ARROYO  
MARÍA AMPUERO ESPINOZA  
YOLANDA BOILLOT RAVEST

**JUNTA DE  
VIGILANCIA**

**PRESIDENTE**

MARIO MARTÍNEZ NORAMBUENA

**INTEGRANTE**

EDUARDO PRIETO LORCA

**SECRETARIO**

LEONEL QUIROZ SOLIS

**SUPLENTE**

MARTA VALENZUELA ATENAS

MARIO CARTES NÚÑEZ

CARLOTA TRONCOSO TAPIA

ADMINISTRACIÓN



**GERENTE GENERAL**

MARÍA ELENA TAPIA MORAGA



- 1 SUBGERENTE DE OPERACIONES Y TI**  
FRANCISCO ORDOÑEZ DÍAZ
- 2 SUBGERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
CARLOS CÁCERES VALDÉS
- 3 JEFE DE RIESGO DE CRÉDITO**  
SERGIO ROJAS QUINTEROS
- 4 JEFE DE AUDITORÍA INTERNA**  
RODRIGO SANDOVAL MONTECINOS
- 5 SUBGERENTE COMERCIAL**  
VÍCTOR RAMIREZ VÁSQUEZ
- 6 JEFE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**  
PABLO SALAS IBARRA

## ESTRUCTURA

### **JUNTA GENERAL DE SOCIOS**

La Junta General de Socios es la máxima instancia Corporativa, de acuerdo a la Ley General de Cooperativas, representa al conjunto de sus miembros; sus funciones principales son elegir al Consejo de Administración, aprobar la Memoria Anual, los estados financieros, reforma de estatutos, entre otras.

### **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 a lo menos una vez al mes.

El Consejo de Administración, delega parte de sus 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 el negocio 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, su función principal es la fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la Cooperativa, de acuerdo a las normas vigentes y Ley General de Cooperativa.

### **GERENCIA GENERAL**

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

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

## COMITÉS

### **COMITÉS DEPENDIENTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

#### **COMITÉ DE AUDITORÍA**

El Comité de Auditoría de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda, está integrado por el Presidente y Vice presidenta del Consejo de Administración, Gerencia, Director Ejecutivo y Jefe de Auditoría Interna. Lleva en funcionamiento más de 6 años, tiene como rol principal la Supervisión de la eficacia del control Interno de Ahorrocoop Ltda.

Durante el año 2015 el Comité de Auditoría sesionó mensualmente y abarcó materias relacionadas a gestión de auditorías, tanto internas como externas; cambios normativos; gestión de reportes a reguladores; avances de proyectos contables (IFRS); aspectos de riesgo de crédito y operacional; análisis de estados financieros, entre otros. Cada sesión del Comité fue reportada al Consejo de Administración por su Presidente.

#### **COMITÉ DE CRÉDITO**

El Comité de Crédito de Ahorrocoop, está formado por dos miembros del Consejo, tiene la función de calificar, aprobar, rechazar o ratificar los créditos solicitados, de acuerdo a las normas, que para tal efecto, ha determinado el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración, de acuerdo a sus facultades establecidas en el Título IX, Artículo 69, letra B del Comité de Crédito, delegó parte de sus atribuciones en la Administración y en un Subcomité de Crédito.

#### **COMITÉ DE RIESGO**

El Comité de Riesgo de Ahorrocoop, está compuesto por dos miembros del Consejo de Administración, Gerencia General, Director Ejecutivo y el Jefe de Riesgo Crédito. Las actividades de este Comité son reportadas al Consejo de Administración a través de su Presidente.

El principal objetivo de este Comité, 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 decisiones respecto a la correcta administración de los riesgos, niveles de tolerancia y aceptación.



Durante el año 2015, el foco del Comité estuvo puesto en las nuevas políticas de Riesgo de Crédito, nuevos modelos de Seguimiento y Control de cartera, además de la nueva Metodología de Provisiones, en línea con el plan de adecuación y las exigencias de la autoridad reguladora. Mismo énfasis se otorgó a la revisión de materias de Riesgo financiero, Riesgo Operacional, de Seguridad de la Información y particularmente a la gestión del área de Cobranzas. Para la revisión de cada una de estas materias, se invitó en forma regular a los responsables de cada área.

### **COMITÉ DE EDUCACIÓN**

El Comité de Educación, durante este ejercicio, coordinó y supervisó las acciones orientadas a la educación, formación e información de los socios y la comunidad, con énfasis en los principios y valores cooperativos.

Además, este Comité aprobó el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial 2015 y supervisó periódicamente las acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los programas.

Este Comité de Educación está formado por dos integrantes designados por el Consejo de Administración y se reúnen trimestralmente.

### **COMITÉS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA GENERAL**

#### **COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS**

El objetivo principal del Comité de Activos y Pasivos es medir y controlar los riesgos financieros y de mercado, diseñando estrategias para un manejo adecuado de la liquidez de la Cooperativa, compatibilizando los lineamientos estratégicos del negocio con las directrices de la administración del riesgo y rentabilidad establecidos por el Consejo de Administración. En este sentido, el Comité evaluó el desempeño de la gestión de los activos y pasivos, la planeación del crecimiento y la estructura del Balance de la Cooperativa.

Este Comité de Activos y Pasivos de Ahorrocoop está compuesto por los principales Ejecutivos de la Cooperativa.

En el año 2015 se realizaron doce sesiones en las que se trataron diversos temas, tales como, Informes coyunturales, análisis y seguimiento de las estrategias financieras, análisis vertical de los Estados Financieros, estructura global de financiamiento, análisis del sector cooperativista, revisiones del cumplimiento de los límites normativos e internos, seguimiento de acuerdos, supervisión y análisis de la gestión de captaciones y cuotas de participación, y demás materias que tienen relación con el cumplimiento de las funciones del Comité.

Se reporta al Consejo de Administración a través de la Gerencia General.

### **COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIONES**

Este Comité fue creado al alero de las certificaciones ISO 9001:2008 de Gestión de Calidad e ISO 27001:2005 de Seguridad de la Información, obtenidas en enero de 2010. Está compuesto por las principales áreas relacionadas con el ámbito del tratamiento de la Información, tiene la responsabilidad de velar por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y además de asegurar que la calidad del servicio se ajuste a los parámetros de la normas correspondientes, consiguiendo por tal vía, un correcto y más eficiente tratamiento de la información hacia los socios. Ambas normas son auditadas regularmente por una entidad certificadora externa e independiente, la que año a año ha ratificado el cumplimiento de la Cooperativa dentro del marco regulatorio internacional para la entrega de los certificados. Este Comité reporta directamente a Gerencia General.

### **COMITÉ DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE PRODUCTOS**

Este Comité durante el 2015, entregó los principales lineamientos para optimizar la gestión comercial de la Cooperativa y de este modo contribuir con el cumplimiento de los objetivos Corporativos

Durante el año 2015 se realizaron 16 reuniones en una de las cuales se reestructuró y actualizó el Estatuto del Comité, se analizaron nuevos productos y servicios, los cuales buscaron agregar valor en la calidad del servicio.

### **COMITÉ DE NORMALIZACIÓN**

Este comité se creó el año 2014, su objetivo es analizar, aprobar o rechazar materias de normalización, ofrecer y otorgar soluciones a aquellos asociados que presentan problemas en su cumplimiento.

El Comité de normalización se reunió a lo menos una vez al mes durante el año 2015, en donde todas las decisiones tomadas quedaron registradas en las Actas de dicho comité.

Este comité lo conforman los principales ejecutivos de la Cooperativa.

### **COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Este Comité está integrado por tres personas designados por Gerencia General y sus reuniones son bimensuales.

El Programa Anual del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, estableció y realizó acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de socios, colaboradores y comunidad en general, con énfasis en la educación y prevención.

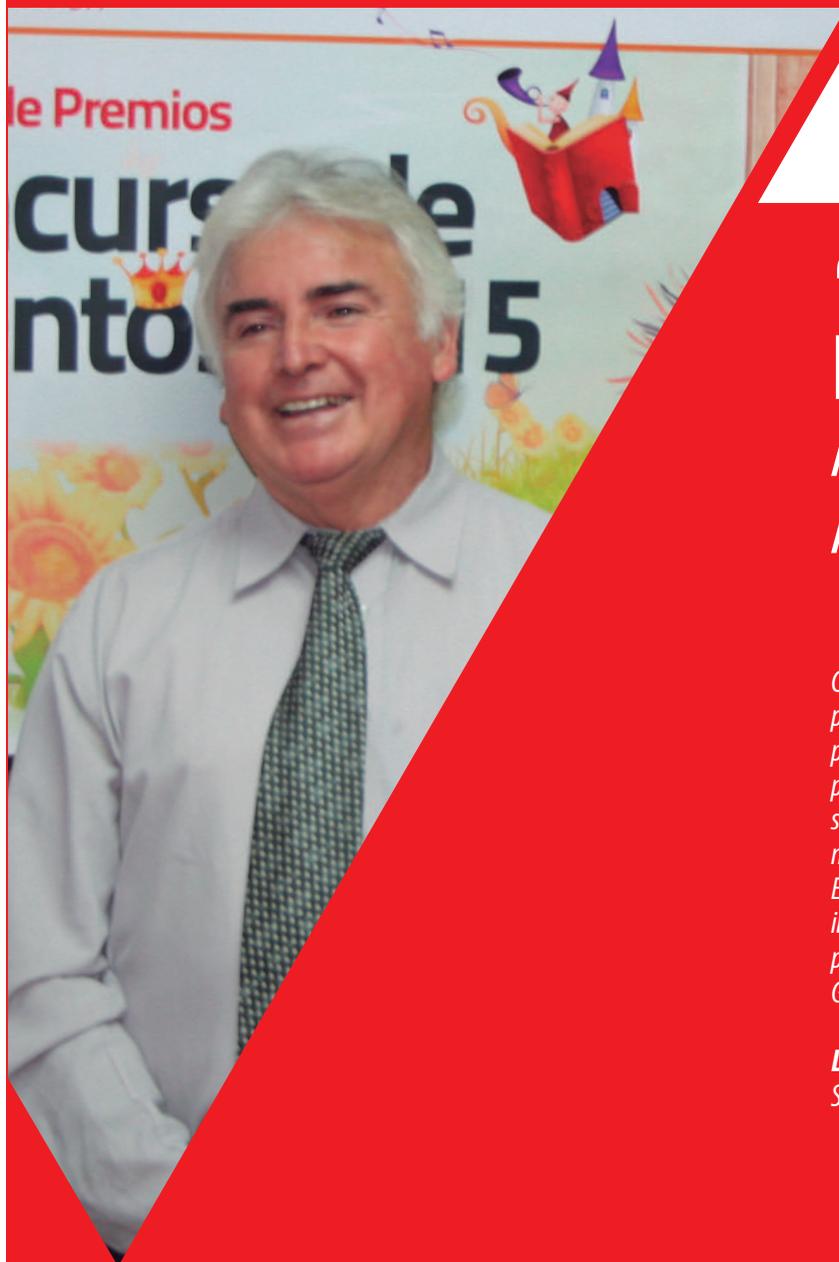
El desarrollo del Programa es comunicado periódicamente al Comité de Educación quién evalúa y hace las observaciones que estima pertinentes.



JUNTO A NUESTROS SOCIOS



CAPÍTULO 4  
ROL SOCIAL DE  
AHORROCOOP



“ME SIENTO UNA PERSONA INTEGRAL AL SER SOCIO DE AHORROCOOP”.

*Como socio he podido acceder a los beneficios que otorga la Cooperativa, pero además me ha permitido desarrollar mi parte artística creativa al poder participar en el Concurso de Cuentos que año a año permite a personas como yo, que tenemos inquietudes literarias con contenido social que ansiamos dar a conocer y disponemos de pocos canales que nos permiten externalizar estas inquietudes.*

*El ser ganador del primer lugar del Concurso de Cuentos 2015 me dio el impulso para continuar con mi hobby de plasmar por escrito mis pensamientos y sentimientos.*

*Gracias Ahorrocoop.*

**Luis Mardones Mancilla**

*Socio de Santiago.*



Durante este año 2015, el rol social de Ahorrocoop puso especial énfasis en la capacitación de los socios, realizando talleres de Educación Cooperativa semanales, con el objetivo de internalizar los principios y valores del sistema cooperativo, como también los deberes y derechos de los socios.

## COMPROMISO CON LOS SOCIOS

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial durante el año 2015 acorde a su objetivo general, mantiene como eje central mejorar la calidad de vida de socios y comunidad con énfasis en la educación y prevención.

Por otra parte desarrolló acciones orientadas al bienestar de los colaboradores y a la protección del medio ambiente.

Uno de los principios más importantes del cooperativismo es la educación, formación e información de los socios, es por esto, que Ahorrocoop de manera sistemática realiza talleres orientados a informar y capacitar a los socios.

### TALLER DE EDUCACIÓN COOPERATIVA

En todas las sucursales en forma periódica se realizaron talleres sobre Educación Cooperativa para los socios nuevos y antiguos, con énfasis en los derechos y deberes que conlleva formar parte de una Cooperativa.

Durante este año, 4.493 socios de todas las sucursales fueron beneficiados con charlas sobre Educación Cooperativa

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

Durante el año Académico 2015 fueron premiados 28 socios alumnos de los cuales 14 son de Enseñanza Básica y 14 de Enseñanza Media.

Todos ellos mensualmente depositaron en Cuotas de Participación y obtuvieron un promedio de notas igual o superior a 6,5; ambos requisitos para postular a estos premios.

### CONCURSO DE CUENTOS

Con motivo del aniversario N° 50 se invitó a los socios a participar en el “Concurso de Cuentos Ahorrocoop”, participaron numerosos socios en la categoría adultos que comprendía a mayores de 18 años, en la categoría jóvenes desde los 12 a los 17 años la participación fue menor.

.En general los cuentos fueron de muy buen nivel y con un enfoque valórico digno de destacar. Los ganadores de los primeros lugares correspondieron a socios de Santiago, Curicó, Talca y Linares.





## BENEFICIOS

### FOTALECIMIENTO DE LAZOS

Durante el 2015 se continuó realizando actividades sociales de integración con las empresas con descuento por planilla como por ejemplo:

**Celebración del Día de la Madre**, en esta ocasión se obsequiaron regalos a las socias y se invitó en todas las sucursales a un grupo de socias madres a compartir una cena de fraternidad.

**Celebración Día del Trabajador**, Ahorrocoop se hizo presente en más de 100 empresas para llevar un saludo a los socios y socias, junto con ello obsequio tortas y Merchandising.

**Celebración Día del Padre**, durante este día se obsequiaron atractivos regalos a los padres que visitaron la Cooperativa, como también aquellos pertenecientes a empresas en convenio.

**Talleres de Yoga**, durante el año 2015, la Cooperativa realizó atractivos Talleres de Yoga a socios y socias de las oficinas de Talca y Santiago, quienes pudieron abrir una ventana al descanso y la relajación, aliviando tensiones musculares y emocionales.

**Atención Oftalmológica gratuita**, a través de una alianza estratégica con Rotter & Krauss, en la ciudad de Rancagua se realizó un operativo oftalmológico gratuito para aquellos socios de empresas en convenio.

**Celebración de Fiestas Patrias**, durante el mes de Septiembre se realizaron actividades deportivas con las empresas con descuento por planilla y se distribuyeron volantes en todas las sucursales con motivo de las Fiestas Patrias.

**Cumpleaños de los Socios**, este año se saludó a todos los socios el día de su cumpleaños a través de mail, SMS o tarjetas, tratando de llegar al mayor número de socios en esta importante fecha.

**Misa Socios Fallecidos**, cada año, la primera semana de noviembre, Ahorrocoop, recuerda a los socios que han partido, celebrando Misas en cada una de las ciudades donde Ahorrocoop tiene presencia. Las Iglesias y los horarios se informaron a través de la Web de Ahorrocoop.

**Cuota Mortuoria**, los socios de Ahorrocoop, en caso de fallecimiento, su familia recibe una cuota mortuoria equivalente al doble del saldo de sus Cuotas de Participación con un tope de 7 UF. Este beneficio es sin costo para el socio. Durante este año 58 familias hicieron uso de este beneficio.



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Ahorrocoop ha orientado las acciones de Responsabilidad Social Empresarial hacia la comunidad en la persona de los niños para lo cual desde hace varios años apadrina escuelas en sectores rurales y también en zonas urbanas marginales, el factor común es la vulnerabilidad de estos niños.

### ESCUELAS APADRINADAS DURANTE EL AÑO 2015

Durante el presente año se continuó apadrinando la escuela Aguas Negras de Curicó, Viña Purísima de Talca, Aurelio Lamas de Linares, General Bernardo O'Higgins de Chillán y Konrad Adenauer de Lota.

Entre las actividades desarrolladas en las escuelas apadrinadas destacan:

#### CHARLAS PREVENTIVAS

Desde hace más de una década Ahorrocoop mantienen convenios de colaboración mutua con la Policía de Investigaciones de Chile, es en ese contexto que personal policial altamente capacitado dictan charlas preventivas en las escuelas apadrinadas sobre temas tan importantes y actuales como abuso sexual infantil, drogadicción, bullying y grooming.

Cada escuela es beneficiada por a lo menos con cuatro charlas en el año, lo que significa que cada uno de los niños recibe a lo menos dos charlas cada año.

Durante este año, 971 niños de escuelas apadrinadas fueron beneficiados con Charlas Preventivas.

#### TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El objetivo de estos talleres es incentivar en los niños el ahorro en el más amplio sentido de la palabra, creando conciencia en la importancia de ser a futuro un consumidor responsable y además un adulto que cuide y proteja el medio ambiente.

Estos talleres, adaptados para niños, se realizaron en todas las escuelas apadrinadas y también en otras escuelas que lo solicitaron, el total de beneficiados con estos talleres fueron 188 niños.





### PREMIACIÓN A LOS ALUMNOS DESTACADOS DE ESCUELAS APADRINADAS

Ahorrocoop premió a los alumnos de Kinder a 8º Año Básico, que obtuvieron el primer lugar en sus respectivos cursos. También se entregó un premio especial al alumno(a) que obtuvo el mejor promedio de su escuela.

En cada una de las escuelas apadrinadas, se otorgó un segundo premio especial denominado “Ahorrocoop Alumno Destacado” que obtiene el alumno(a) que durante el año sobresalió por su buen comportamiento y sus valores, como responsabilidad, respeto, ayuda mutua, solidaridad, entre otros.

### APOYANDO A NIÑOS VULNERABLES

APADRINAMIENTO HOGAR DE ACOGIDA SANTA CLARA DE ASÍS.

Ahorrocoop mantiene un contacto permanente con el hogar de acogida Santa Clara de Asís, única entidad en Chile que sirve de hogar sustituto para niños y niñas con VIH, desde su nacimiento hasta los 15 años, está a cargo de las Hermanas Franciscanas Misioneras y voluntariado que les entregan cuidado y mucha dedicación.

Actualmente atienden 58 niños de diferentes edades, muchos de los cuales asisten a la escuela cercana al Hogar ubicada en plena Vega Central.

Como una forma de integrar y mantener cercana a la familia de estos niños, el Hogar realizan diversas actividades de integración entre las que se destacan la celebración del Aniversario y Navidad, ocasiones en las que Ahorrocoop tiene una destacada participación conscientes de la gran labor social que realizan con los insuficientes recursos con los que cuentan.



### COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Estamos viviendo un importante cambio climático que se manifiesta cada día producto del calentamiento global del planeta en que vivimos, lo anteriormente expuesto ha motivado a la Cooperativa Ahorrocoop a desarrollar diversos programas orientados a la defensa y protección del medio ambiente.



### MEDIO AMBIENTE Y ESCUELAS APADRINADAS.

Los niños son los más perjudicados con el deterioro del entorno natural que les toca vivir, por esto, Ahorrocoop continuó desarrollando programas orientados a la protección y mejoramiento del medio ambiente natural, plantando árboles nativos en sus escuelas, la participación en el Concurso de Afiches “Cuidemos el Medio Ambiente con Ahorrocoop”.

Los afiches premiados son distribuidos en las sucursales y exhibidos en los expositores ubicados en todas las oficinas, estos afiches se van rotando cada dos meses.

### MEDIO AMBIENTE Y SOCIEDAD.

Ahorrocoop promueve el cuidado del medio ambiente a través de trípticos que se encuentran disponibles en los expositores de todas las oficinas y que motivan el cuidado de la vida y estilos de vida saludable.

### MEDIO AMBIENTE Y COLABORADORES.

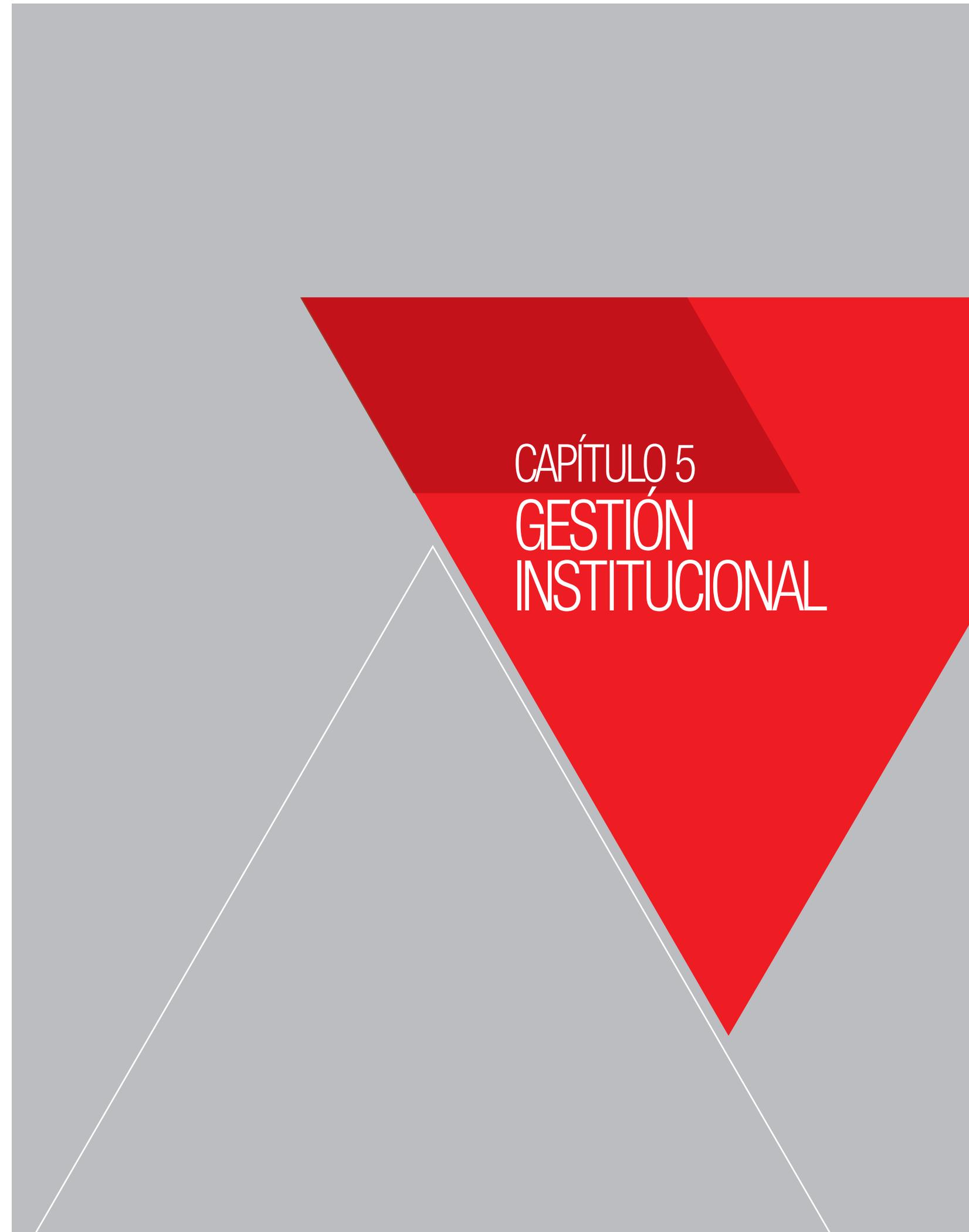
Cada día se deteriora más el medio ambiente lo que se manifiesta en el alto índice de la radiación solar y la disminución de los recursos hídricos, es por esto que Ahorrocoop continuó con una campaña para optimizar el uso del agua y energía eléctrica, a través de señalética en lugares adecuados.

Por otra parte se continuó reciclando el papel blanco en todas las oficinas de Ahorrocoop.





JUNTO A NUESTROS SOCIOS



CAPÍTULO 5  
GESTIÓN  
INSTITUCIONAL

# PRINCIPALES INDICADORES DE CRECIMIENTO

(VARIACIÓN PORCENTUAL PERÍODO 2015-2014)

48%

Crecimiento en Venta de Crédito de Consumo

64%

Crecimiento de Venta por Convenio

16%

Crecimiento en stock de Crédito de Consumo

29%

Crecimiento en stock de Depósitos a Plazo

26%

Crecimiento en la Recuperación de Castigo

11%

Disminución en los Gastos Operacionales

24%

Mejora en la eficiencia

45%

Mejora de Cartera

74%

Mejora en los estados de resultados



## PILARES, ESTRATÉGICOS

- Compromiso con los socios y comunidad
- Mejorar la calidad de vida de los socios
- Un servicio cercano y de calidad
- Un buen lugar de trabajo
- Eficiencia en el uso de los recursos
- Seguridad de la información
- Mejora continua



## GESTIÓN COMERCIAL

Durante este ejercicio, la Administración reestructuró el área comercial con el objeto de incrementar la productividad de los canales de distribución, agregar valor a la relación con los socios, y orientar el crecimiento y desarrollo comercial hacia los segmentos de bajo riesgo, conforme el plan de adecuación preparado por la Gerencia General, aprobado por el Consejo de Administración y comprometido con la SBIF.

Lo anterior permitió que el stock de colocaciones de consumo creciera un 15,9% respecto del año anterior y el stock de colocaciones netas se vieran incrementadas en un 8,2%. El número de créditos otorgados se incrementó en un 24,8% respecto del año 2014- Todo lo anterior se traduce en un incremento de ventas de un 48% de los cuales el 90% fue a través del canal descuento por planilla entre el período 2014 - 2015.

Se han incorporado productos de protección a las personas, los que se suman a los ya existentes y que van en la dirección de agregar valor a los socios, se han modificado procesos crediticios con el objeto de hacer realidad nuestra promesa de servicio y así poder entregar nuestros productos y servicios en la oportunidad, cantidad y calidad que los socios requieren.

También en este mismo período, se dio énfasis a reactivar y aperturar nuevos convenios, lo que permitió mejorar la calidad de la cartera de crédito de consumo y el índice de riesgo respectivo.

## GESTIÓN DE MARKETING

Durante este periodo, se orientaron las acciones a seguir fidelizando, posicionar la marca y la generación de demanda de productos financieros, a través de acciones de marketing directo, relacionamiento, publicidad masiva y digital.

Dentro de las actividades de relacionamiento que se realizaron, fueron la presencia en aniversario en empresas con convenio de Descuento por Planilla, Saludos de Cumpleaños, mensaje de bienvenida a nuevos socios, cena y desayuno con socios, celebración del día del padre, madre, profesor y del trabajador, operativo oftalmológico gratuito y búsqueda de descuento en casas comerciales.

Con la finalidad de generar demanda de productos financieros, se realizaron campañas segmentadas de créditos de consumo, seguros, ahorro y Depósitos a Plazo, los cuales se comunicaron a



través de SMS, mail, correo tradicional, web de Ahorrocoop, Google Adwords, ficheros en empresas con convenio, folletería, gigantografía, oficinas, radio y prensa escrita.

En relación al posicionamiento, las acciones fueron orientadas a posicionarnos como una Cooperativa cercana, donde el servicio es su principal herramienta y los socios su principal capital

## GESTIÓN DE RIESGO

### RIESGO DE CREDITO

La Gestión de Riesgo de Crédito, durante el ejercicio de 2015, ha continuado centrada en mejorar los indicadores de Riesgo de la cartera crediticia, consecuente con los lineamientos estratégicos de la Cooperativa y altas exigencias del organismo contralor. Para llevar a cabo lo anterior, se mantiene la labor de robustecer, con mejora permanente, las políticas de Admisión y modelos de Seguimiento de Cartera y de evaluación y calificación de Convenios, que constituyen la columna vertebral del Plan de Negocios de la institución.

Como resultado de las medidas anteriores, la cartera deteriorada está experimentando un proceso de recambio, que consiste en el reemplazo de segmentos de mal cumplimiento por socios de mejor calidad y perfil de pago. Esta planificación nos permitirá continuar bajando los índices de riesgo en forma significativa, en particular el índice de riesgo de consumo, el que durante todo el año 2015 se mantuvo por debajo de los indicadores de la industria de Cooperativas supervisadas por la SBIF.

Consecuente con la gestión prudencial de los riesgos, asociados al crecimiento de las colocaciones de la Cooperativa, se ha implementado al cierre del ejercicio una nueva Metodología de Provisiones que, además de ser más compleja y exigente, cumple plenamente con los objetivos estratégico planteados por la Alta Dirección y los estándares de la normativa vigente.

### RIESGO OPERACIONAL

Durante este período se trabajaron los aspectos más importantes del riesgo operacional, es decir, especial atención a errores humanos o en sistemas (levantamiento de incidentes operacionales y de seguridad de la información) y fallas o deficiencias en los procesos. Es en este último punto donde se dio mayor enfoque, identificando riesgos de distintos procesos fundamentales como los asociados a los procesos más importantes del negocio: como los crediticios, de captaciones, de normalización, de gestión de riesgo, de convenios, entre otros. Todos estos, con sus respectivos planes de mitigación, los que ayudan a la disminución de riesgos y hace el

proceso más eficiente y rentable, de la mano con los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

El riesgo operacional es una parte importante del Comité de Seguridad de la Información y del Comité de Riesgo, demostrando la importancia que tiene la gestión de riesgo dentro de la organización, en especial, respecto a la mejora continua de los procesos e identificación de incidentes operacionales y de seguridad de la información. Lo que lleva a que este 2015 haya sido un buen año desde el punto de vista de riesgo operacional y un gran desafío para el año que viene.

### INTELIGENCIA DE RIESGO

El área de Inteligencia de Riesgo ha tenido un rol de significativa importancia durante el ejercicio, con su aporte en el diseño y desarrollo de nuevas metodologías, reportes de seguimiento y modelos de Riesgo. Estas herramientas han contribuido de forma importante a la consecución de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

### RIESGO FINANCIERO

La administración del riesgo financiero desarrollado por la Cooperativa se apoya principalmente en el conocimiento del negocio y la experiencia aportada por el equipo a cargo. Sus políticas y estrategias se establecen en función de las estrategias del negocio, orientadas hacia el futuro de la Cooperativa, observando el entorno económico actual y sus proyecciones.

La principal función del área de riesgo financiero durante el 2015, fue dar a conocer las posiciones de liquidez de la Cooperativa, mostrando un horizonte de apertura para el análisis de estas posiciones. Para el desarrollo de estos análisis, se utilizó un modelo interno de riesgo financiero, el cual consideró las restricciones normativas estipuladas en el Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, además de alertas definidas como límites internos, con un horizonte de un año.

Las conclusiones de los análisis se presentaron todos los meses en el Comité de Riesgo, donde se analizaron y se tomaron resoluciones al respecto.

## GESTIÓN DE NORMALIZACIÓN

El Departamento de Normalización en su constante búsqueda de ser un área eficiente en base a la calidad del trabajo realizado, por medio de la mejora continua de los procesos internos, que finalmente se traducen en beneficios operativos y económicos para la Cooperativa.

## GESTIÓN DE OPERACIONES Y TI

Este 2015 ha sido un año de importantes esfuerzos y decisiones para Ahorrocoop y en particular para las Subgerencia de Operaciones y TI, la cual, junto a sus colaboradores ha entregado lo mejor de sí, realizando un trabajo sostenido enfocado en la Misión y Visión de la Cooperativa y alineada con las directrices entregadas por la Alta dirección.

Con estos lineamientos se obtuvo importantes logros:

- Los procesos del negocio.
- Los indicadores de gestión.
- Actualización de la plataforma tecnológica.
- La mejora de los sistemas informáticos.
- Las certificaciones de seguridad de la información (27001:2005 Gestión de la Seguridad de la información) y calidad (9001:2008 Gestión de la Calidad de la información).
- La metodología de evaluación, análisis y gestión de los Riesgos Operacionales.
- La continuidad operacional.
- La evaluación crediticia como contraparte Operacional del área comercial en relación a las operaciones crediticias.

El foco de este año al igual que los anteriores se centró en 6 pilares fundamentales orientados a:

- Continuar mejorando los costos Operativos del área.
- Continuar manteniendo acotados los riesgos operacionales.
- La Continuidad operacional del negocio.
- La seguridad de la información.
- La entrega de un servicio eficiente y de calidad.
- Continuar mejorando el levantamiento y evaluación de Procesos.

Para cumplir todos los desafíos en relación a la situación actual, la Subgerencia de Operaciones y TI, con el apoyo de la Alta Dirección, realizó las siguientes acciones:

- Mejoró los sistemas computacionales, invertir en potenciar los servidores, aumentar la velocidad en las Redes de comunicaciones, mejorar los costos operacionales y tecnológicos.

Desarrolló proyectos estratégicos que permiten controlar, monitorear y mejorar la recuperación de la cartera en sus distintas fases de cobranza.

Así también, se incorpora empresa externa de cobranza para la gestión de recuperación castigo y vigente en Oficina Santiago que permitió optimizar los recursos para la gestión.

Se incorporó además el Departamento de Planillas, con el objetivo de centralizar cuentas por cobrar a través de sus distintos canales de recaudación, en una sola unidad (Departamento de Normalización).

Asimismo con una serie de acciones realizadas durante el año como campañas de recuperación de castigo, segmentación de cartera por tramos de morosidad, depuración de casos inubicables, con la finalidad de aumentar la eficacia y optimizando los recursos de la cobranza. Se logró aumentar en un 26% la recuperación de castigo y disminuir el impacto en resultado en un 45% en comparación con el ejercicio del año 2014.



- También se trabajó fuertemente en mejorar y fortalecer los controles Operacionales, para ello se amplió el alcance de revisión y control de los aspectos operativos, no solo centrándose en las operaciones crediticias, sino que también en los capitales, Depósitos a Plazo e incorporación de socios.

- Durante este año, se trabajó en mejorar y automatizar los procesos crediticios, aplicando mejoras en el flujo, disminución de costo y finalmente automatizando gran parte del proceso, lo que aporta valor al negocio y mejora la promesa de venta a nuestros asociados.

- Durante este año se mantuvo la continuidad Operacional del Negocio, en niveles por sobre el 95%, lo que se logró con el apoyo de la Alta Dirección, entregando los recursos necesarios para invertir en mejoras tecnológicas, como así también en un plan de pruebas exigente que permitió saber la efectividad de los controles y la inversión realizada.

- En el ámbito de la seguridad, se invirtió en nuevos controles, como también en licencias antivirus (permite disminuir los riesgos de contagio de éstos), lo que permitió mejorar los estándares de seguridad, lo que aportó para seguir certificados internacionalmente en ISO 27001:2005 de Seguridad de la Información, para resguardar la Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad de la información de los Socios.

- Uno de los aspectos más relevante fue continuar mejorando el análisis de procesos y los riesgos Operacionales asociados a éstos.

Para entregar un servicio de calidad y seguridad, la Subgerencia de Operaciones y TI cuenta con los siguientes departamentos de apoyo:

## **INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**

Durante este periodo dedicó sus esfuerzos a Mejorar la plataforma WEB, entregando herramientas para una atención de calidad en terreno por parte de los ejecutivos Comerciales, como también una plataforma de cobranza con altos estándares tecnológicos, permitiendo el acceso controlado de los estudios de abogados y cobradores a distancia. Otra materia de la que se preocupó este departamento es la continuidad Operacional, para ello realizó pruebas de continuidad y recuperación de desastres, las cuales fueron exitosas. También puso gran énfasis en mantener las certificaciones internacionales ISO 9001 Calidad de la Información, como así también ISO 27001 Seguridad de la información, lo que permite entregar un servicio acorde a las exigencias actuales de los socios y de todos los colaboradores de Ahorrocoop. Otro aspecto fundamental en este departamento, es continuar entregando un mejor servicio a los Clientes-usuarios

(colaboradores Internos), facilitando Tecnologías y Sistemas computacionales necesarios para el desarrollo de las estrategias de Ahorrocoop.

## **DEPARTAMENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Durante este periodo el Departamento de Normas y Procedimientos puso énfasis en un trabajo colaborativo en conjunto con todos los departamentos de la Cooperativa, levantando y mejorando los procesos (Estratégicos, Fundamentales y de Soporte), los flujos y procedimientos asociados. También se trabajó fuertemente en capacitar a los colaboradores en relación a los procesos y los riesgos asociados a éstos.

Otro aspecto importante que realizó este Departamento fue la participación en dos proyectos de suma relevancia para Ahorrocoop, donde cumplió un rol fundamental;

- Proyecto de Mejora en el Proceso de Evaluación crediticia.
- Proyecto de Automatización de los Archivos Normativos.

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALL CENTER**

Durante este periodo el Departamento entrego una mejora constante en la atención al socio, ex socio y organismos contralores, tanto en las inquietudes, consulta, o reclamos recepcionadas a través de la página web de la Cooperativa, correo electrónico, buzón de reclamos, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), División de Asociatividad y Economía Social (DAES), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) u otro organismo fiscalizador, lo que permitió entregar respuestas rápidas y efectivas, cumpliendo los plazos exigidos, tanto los internos como externos.

También se trabajó atendiendo todas las inquietudes y solicitudes de los socios realizadas a través del canal telefónico (Call Center), administrando todas las llamadas de entrada y salida, como también, entregando un servicio de apoyo a los distintos departamentos, en especial a los Departamentos Comercial y Normalización.

## **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MESA DE VISADO**

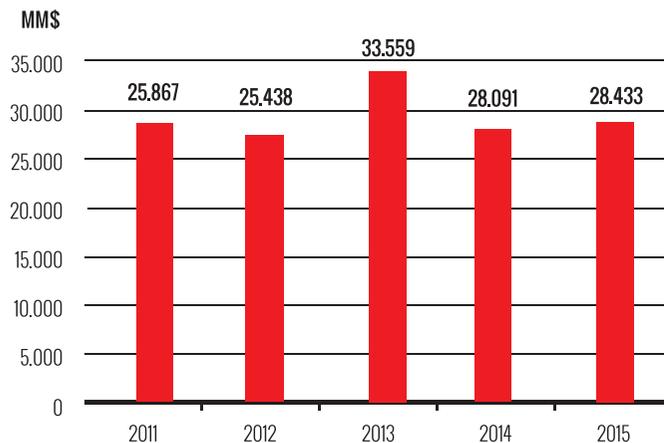
Durante este periodo este departamento se enfocó en el proceso de revisión crediticia, donde disminuyó los costos (menos impresiones), tiempo de revisión (bajo un 32% el tiempo de revisión). Esto se logró realizando un análisis del flujo del proceso en conjunto con Normas y Procedimiento e Informática, logrando automatizar en forma importante las tareas de revisión.

También se fortaleció el proceso de revisión y cumplimiento de las operaciones crediticias, siendo el primer control, que permite que cada crédito cumpla en forma y fondo con las exigencias de las políticas y procedimientos establecidos.

# GESTIÓN FINANCIERA

## ACTIVOS DE LA COOPERATIVA

Los activos totales de la cooperativa al año 2015, son superiores al periodo anterior, de 28.091 millones de pesos a 28.433 millones de pesos (+1,2%)



## ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO

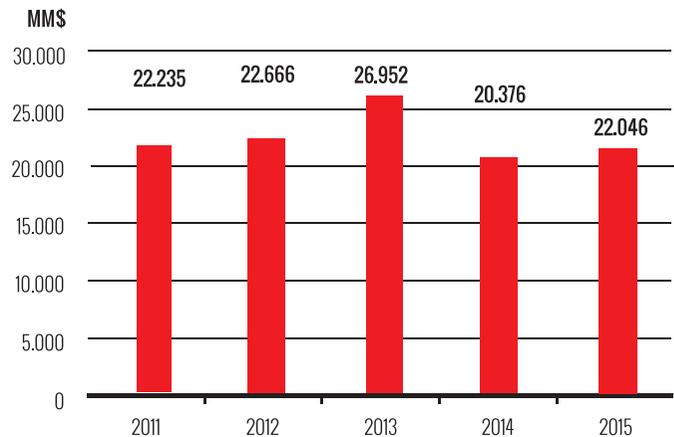
Es importante destacar, que el indicador de activos ponderados por riesgo es al 31 de diciembre 2015, esta por sobre el 18%, porcentaje que supera con creces los niveles exigidos en la normativa aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, en tanto que los activos ponderados por riesgo ascienden por sobre los 25.785 millones de pesos.

## CARTERA DE COLOCACIONES

La Cooperativa, durante el ejercicio comercial 2015, continuó con la estrategia del negocio, orientada principalmente a los créditos descuentos por planilla, de acuerdo con el plan de adecuación elaborado por la Cooperativa. Los créditos comerciales a micros y pequeños empresarios mostraron una caída de un 34,1% pasando de 3.482 millones de pesos a 2.294 millones de pesos a fines del 2015.

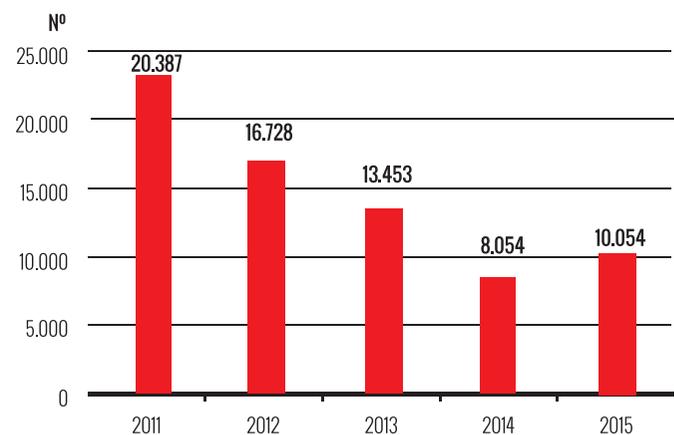
El stock de crédito de consumo presentó un aumento del 15,9% respecto del año anterior, debido al cambio de la estrategia comercial de colocar créditos por descuentos por planilla para mitigar los riesgos de la cartera.

A continuación se presenta la evolución de la cartera de colocaciones netas totales de la Cooperativa, se observa un aumento importante del 8,2% respecto del año anterior.



## NÚMERO DE OPERACIONES CREDITICIAS

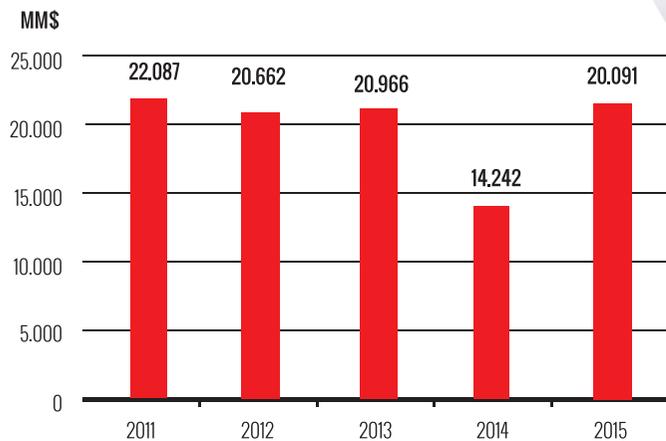
Durante el año 2015, fueron otorgados 10.054 servicios de préstamos, cifra superior al periodo 2014, que fueron 8.054 lo que representa un incremento de un 24,8% en las operaciones crediticias, debido fundamentalmente a la estrategia de otorgar créditos de consumos en aquellos convenios descuentos por planilla que tenga un retorno aceptable en los niveles de riesgos permitido por la Cooperativa.





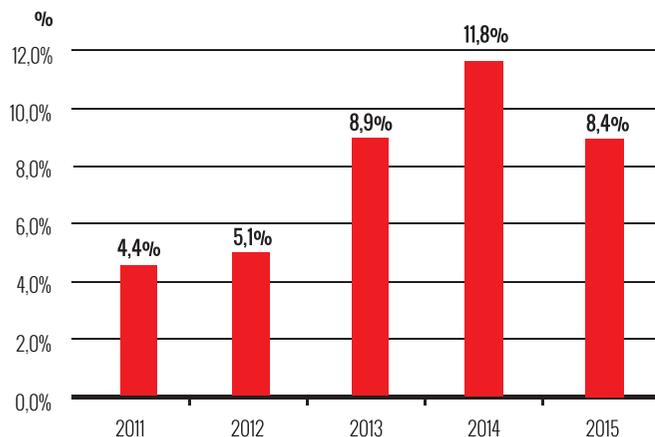
## MONTO DE CRÉDITOS

Durante el año 2015, los créditos continuaron con una agresiva competencia de los distintos actores del mercado. La Cooperativa logró cerrar operaciones por sobre los 20.091 millones de pesos, un 41,1% superior al año 2014.



## CALIDAD DE LOS ACTIVOS

Respecto a la calidad de los activos, la Cooperativa al cierre del año 2015, presentó un índice de riesgo general de la cartera de un 8,37%. La Cooperativa presenta este índice de acuerdo a la norma del Capítulo 7-10 de SBIF, para los créditos de consumo 6,6%, y para los créditos comerciales y factoring 24,8%



### PROVISIÓN DE RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Las provisiones por colocaciones de consumo y activos riesgosos ascienden a 2.014 millones de pesos al 31 de diciembre 2015, que comparado con los 2.729 millones de pesos al 31 de diciembre de 2014, implica una disminución de un 26,2%

### 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 90 días, al 31 de diciembre de 2015, presenta un saldo de 1.569 millones de pesos 17,8% inferior al año anterior.

### ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Al 31 de diciembre 2015, existen alrededor de 11.339 socios, con cerca de 13.000 créditos de consumo por un monto total de 21.708 millones de pesos, de los cuales 9.587 socios se encuentran en los tramos de deudas entre 0 y tres millones de pesos, de acuerdo con la siguiente estructura:

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO				
TRAMOS DEUDA M\$		NUMERO DE DEUDORES	NÚMEROS DE CRÉDITOS	MONTOS EN MMS
-	50	1.046	1.069	39
51	200	1.159	1.319	158
201	500	1.874	2.267	791
501	1.000	2.398	3.005	2.100
1.001	2.000	2.322	2.634	3.735
2.001	3.000	788	838	2.010
3.001	5.000	1.001	1.057	4.271
5.001	10.000	613	668	4.381
MÁS DE 10.000		87	92	1.253
OTRAS COLOCACIONES		51	52	11

### ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES

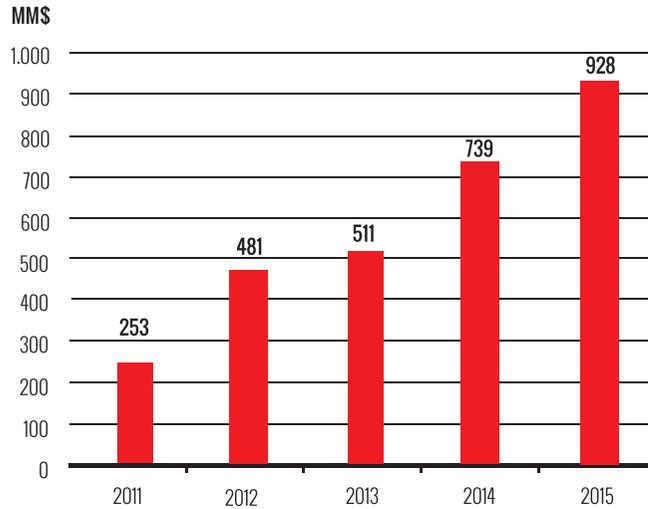
Al 31 de diciembre 2015, existen 419 créditos comerciales por un monto total de 1.919 millones de pesos, por concepto de Factoring son 375 millones de pesos.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES				
TRAMOS DEUDA M\$		NUMERO DE DEUDORES	NÚMEROS DE CRÉDITOS	MONTOS EN MMS
-	3.000	107	115	165
3.000	6.000	102	117	520
6.000	10.000	51	53	400
10.000	15.000	28	35	430
15.000	20.000	28	29	513
MÁS DE 20.000		26	30	1.081
FACTORING		10	40	373



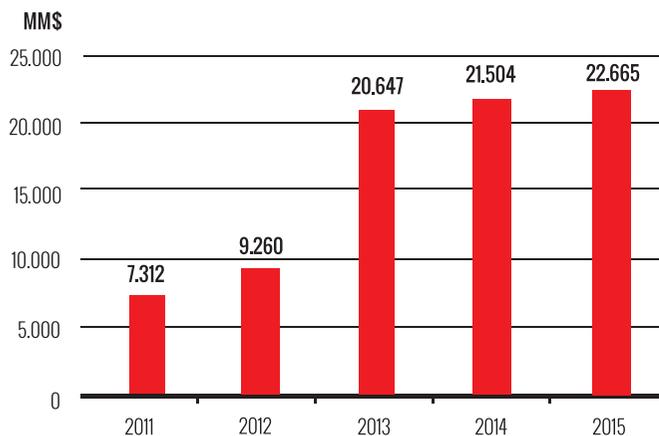
### RECUPERACIÓN CARTERA CASTIGADA

Durante el año 2015, se recuperó parte de créditos castigados en ejercicios anteriores de 928 millones de pesos un 25,6% superior al periodo 2014 que se recuperaron 739 millones de pesos.



### DEPÓSITOS Y CAPTACIONES

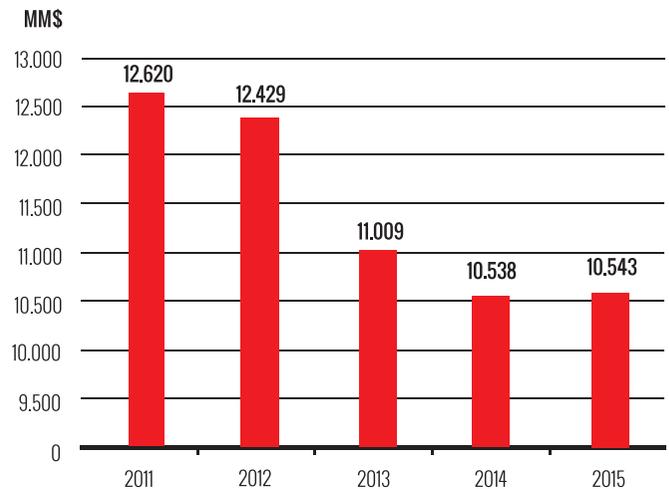
Durante el ejercicio 2015, los depósitos a plazo y captaciones en cuentas de ahorro, aumentaron desde 21.504 millones de pesos en 2014 a 22.665 millones de pesos, superior en un 5,4%, este tipo de instrumento ha sido una muy buena alternativa para nuestros socios inversionistas, ya que pueden optar a tasa superiores al sistema financiero.



### CAPITAL PAGADO

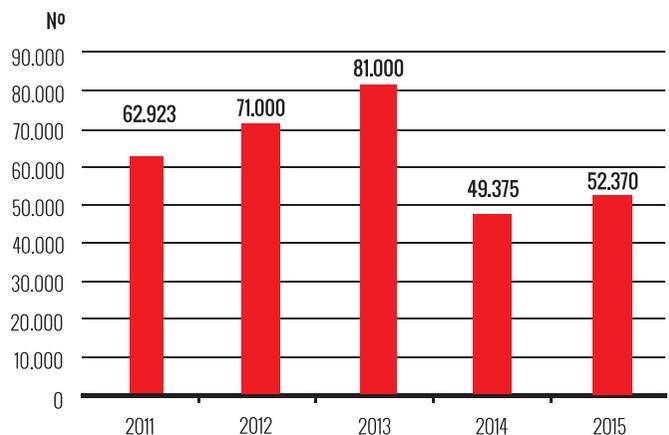
El capital social de nuestros socios, que corresponde a las Cuotas de Participación al 31 de diciembre 2015, fue de 10.543 millones de pesos, levemente superior al año 2014 (10.538 millones de pesos). Durante el año 2015, se cursaron más de 1.320 millones de pesos en giros de Cuotas de Participación, en el mismo periodo ingresaron 1.345 millones de pesos de nuevos aportes en Cuotas de Participación actualizadas.

Asimismo, al 31 de diciembre 2015, 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 4,1%.



### CARTERA DE SOCIOS ACTIVOS

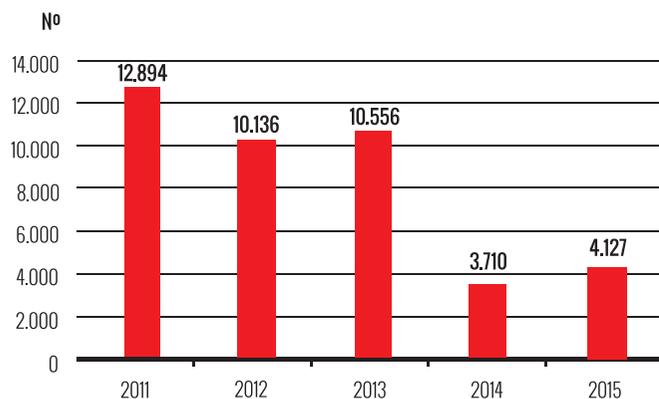
La cartera de socios al 31 de diciembre 2015, es de 52.370 socios que hicieron uso de todos los beneficios que le otorga Ahorrocoop entre las regiones de Coquimbo y la Araucanía.



## GESTIÓN INSTITUCIONAL

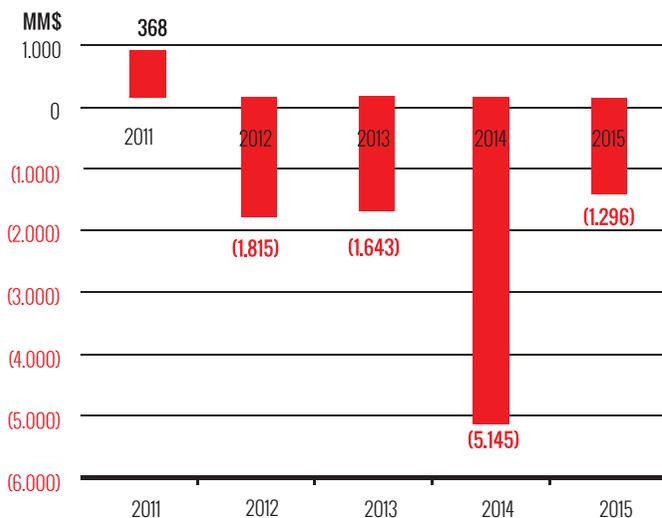
### NUEVOS SOCIOS

Durante el años 2015, ingresaron 4.127 nuevos socios a la Cooperativa, un 11,2% superior al ejercicio 2014..



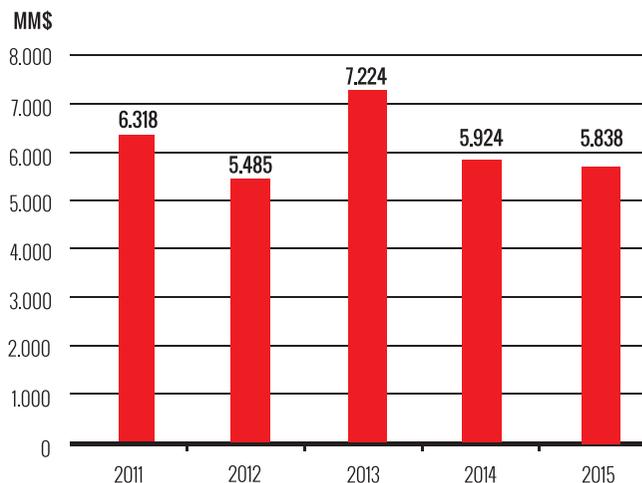
### RESULTADO DEL EJERCICIO FINANCIERO 2015

Al 31 de diciembre del 2015, el déficit del ejercicio fue de 1.296 millones de pesos (Año 2014 déficit del ejercicio 5.145 millones de pesos), que comparado al año de ejercicio 2014, representa un 74,8% de mejora.



### INGRESOS DE LA OPERACIÓN

Durante el ejercicio 2015, los ingresos de la operación fueron 5.838 millones de pesos, inferior al año anterior en un 1,5%.





## GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El área de Administración y Finanzas, es el área encargada de administrar y gestionar todos los recursos humanos, financieros y materiales de la Cooperativa. Su misión es ser un apoyo estratégico para la organización entregando el soporte necesario para cumplir los objetivos trazados por la alta dirección, a través de un servicio de excelencia tanto para los clientes internos como externos. Las principales responsabilidades están centradas en obtener fuentes de financiamiento adecuadas para cumplir con las proyecciones de inversión, crecimiento y expansión de la Cooperativa, mantener colaboradores motivados, competentes y comprometidos con la organización, lograr mantener un adecuado ambiente laboral, registrar y mantener toda la información relacionada con los hechos económicos, y proporcionar los recursos materiales a la organización. Del área de Administración y Finanzas dependen los Departamentos de Personas, Finanzas, Contabilidad, Logística y Mantención.

### DEPARTAMENTO DE FINANZAS

En el año 2015, los esfuerzos del Departamento de Finanzas se enfocaron fundamentalmente en colocar a disposición de la Cooperativa, las fuentes de financiamiento necesarias para dar sustento a lo planificado para el año 2015 a un menor costo de fondo que buscaba mejorar la rentabilidad de la Cooperativa. Fue así como al cierre del 2015, el costo de financiamiento logró bajar en 16% respecto al año 2014, y los stock de Depósitos y Captaciones, principal fuente de financiamiento de la Cooperativa, subieron en un 5,4%, respecto al año 2014, cerrando a diciembre de 2015 en MM\$ 22.665.

Las Cuentas de Ahorro de la Cooperativa, han mantenido sus ventajas competitivas con el resto del mercado, ofreciendo las mejores tasas y sin cobro de comisiones por mantención. Durante el año 2015, se abrieron más de 1.280 Libretas de Ahorro y al cierre del 2015 mantiene un saldo cercano a los MM\$ 10.000, menor en un 8,5% respecto al año 2014.

Los Depósitos a Plazo tuvieron un crecimiento sobre el 22% respecto al año anterior, cerrando el año 2015 con un stock de MM\$ 12.668. Esto se explica principalmente por la gestión focalizada y políticas de incentivos de tasas que promueven la inversión a largo plazo y diversificación de las mismas.

Durante el año 2015, se continuó reforzando el plan de acción de Cuotas de Participación, buscando revertir la baja capitalización de los socios. Esto permitió estabilizar el ingreso de capital y bajar el número de egreso de capital de los socios. Dicho plan, se complementó con actividades tendientes a revertir la baja capitalización de los socios, tales como, premios e incentivos para aquellos socios que capitalizan mensualmente y aquellos socios que aumentan su capitalización mensual, campañas de educación a los socios en relación al modelo cooperativo y una mayor inversión en publicidad que busca internalizar el concepto de Cuotas de Participación a todos los socios.

Otro aspecto fundamental en la gestión del Departamento de Finanzas durante el año 2015, es la activa participación en el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), comité que es liderado precisamente por esta área y que se reúne a lo menos una vez al mes. Dicho comité tiene como propósito principal medir, controlar e informar los riesgos financieros y de mercado, diseñar estrategias para su manejo, evaluar el desempeño de la gestión de los activos y pasivos, la planeación del crecimiento y la estructura del balance y supervisar la correcta ejecución de la gestión global de todos los productos que componen la estructura de financiamiento.

Además, durante el año 2015, se actualizaron y profundizaron las políticas de finanzas, riesgo de liquidez y contingencias que constituyen el marco de gestión y control del riesgo financiero.

### DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Durante el año 2015 el Departamento de Contabilidad se encauzó en el desarrollo de proyectos destinados al cumplimiento de las normativas vigentes y a la mejora de los sistemas de información existentes.

Con fecha 19 de agosto de 2015 la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras emitió la Circular N° 162, formalizando el “Compendio de Normas Contables para Cooperativas”, normas legalmente impartidas a las que deben atenerse todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por esta Superintendencia, dando a conocer además que dichas normas regirán a partir del año 2017. Este proceso de convergencia, a las actuales normas contables repercuten en toda la organización respecto a la evaluación, diseño y soporte a nivel contable, de sistemas de información, procesos y personas. El Departamento de Contabilidad creó el Proyecto de Implementación de las normas contables el cual está conformado por un equipo multidisciplinario con representantes de todas las áreas con el objeto de implementar estas normas de acuerdo a las estipulaciones del nuevo marco contable.

Otro de los proyectos importantes liderado por el Departamento de Contabilidad en el año 2015, es el proyecto de automatización de archivos normativos, que tiene por objetivo la creación y mejora de los procesos de generación, validación y envío de la información exigida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

En cuanto a los sistemas de información, el Departamento de Administración continuó en la senda de la mejora constante, contribuyendo en el perfeccionamiento de los distintos procesos relacionados al área, creando nuevas codificaciones para mejorar el control de partidas contables y optimizar las validaciones existentes.

En relación a la capacitación de los colaboradores del departamento de Administración, durante el año 2015, se realizó, Curso de Diseño y Redacción de Informes Técnicos, Curso de Administración del Tiempo, Curso de Nueva Metodología Provisión de Riesgo de Cartera y Diplomado Introducción e Implementación NIIF, adquiriendo así nuevas herramientas para el desarrollo de las labores propias del área.

## GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAS

### **DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO**

En el año 2015 se continuó con los lineamientos estratégicos del Departamento de Personas, destacando las exigencias de cumplimiento de los objetivos comerciales, buscando la mejora en la eficiencia de las personas en pro de los resultados de la Cooperativa. Esto significó, entre otras cosas, reestructurar las Áreas-Departamentos de la Cooperativa y disminuir su capacidad instalada, lo que también ha afectado al Departamento de Personas, el cual se ha reestructurado en torno a los procesos administrativos, con el objetivo de llevar a cabo adecuadamente los procesos de desarrollo organizacional asociados a: Reclutamiento, selección, Inducción y Calidad de vida.

Durante el año 2015 continuaron los cambios estructurales en la organización, de estos cambios se destacan los procesos de reingeniería del departamento de Convenios, Comercial, Riesgo y Normalización.

Además, se destaca durante el año 2015 la automatización del proceso de Evaluación de desempeño, el cual permite realizar las evaluaciones de desempeño a través de una interfaz simple y de fácil comprensión para el usuario.

### 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.

Durante el año 2015 se realizó un Coaching organizacional sobre Trabajo en equipo y Planificación Estratégica a la Alta Dirección de la Cooperativa.

### COACHING INDIVIDUAL

Este coaching permite responder a las inquietudes del cambio, generando un espacio de reflexión respecto a los cambios individuales (transformacionales) que permitan mayor fluidez a los procesos de inducción, desarrollo y transformación organizacional. Se podrá alinear de esta forma a nivel vivencial, las estrategias y políticas de la Cooperativa y del área, con las prácticas laborales cotidianas. Esto permitirá, por ende, potenciar habilidades en el plano del liderazgo situacional (comunicación, planificación estratégica, motivación, técnicas de liderazgo, etc.) El año 2015, se realizó un proceso de Coaching individual con las Sub Gerencias de la Cooperativa, el cual continuará durante el año 2016.

Además, durante el año 2015, se realizó un proceso de Coaching con los equipos del departamento de Normalización.

### 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. Esta tiene por objetivo medir el desempeño de cada colaborador, estableciendo brechas, a partir de las cuales, se pueden construir programas de aprendizaje y desarrollo efectivos, que permitan contar con colaboradores de alto desempeño (alta eficiencia y eficacia en sus cargos), adaptados a la cultura de la organización y alineados a los objetivos de la misma, lo cual genera un mejor clima –dependiendo de los indicadores y competencias a evaluar– y mayor productividad, lo que se refleja en una mayor rentabilidad.

Durante el año 2015, se diseñaron los modelos de automatización para generar una evaluación online de desempeño. Ésta integró a todos los colaboradores que deben ser evaluados por cada jefatura, junto con todos los elementos a ser evaluados y los formatos de planes de mejora.

Esta herramienta, permite establecer de manera automática el nivel de adecuación de acuerdo a lo esperado para el cargo, su posición e indicadores generales a nivel de organización, comparación a nivel cualitativo y cuantitativo, así como posibilidades de promoción de acuerdo a su adecuación a nivel de otros cargos si su desempeño es superior a lo esperado.

### SELECCIÓN DE PERSONAL

Durante el año 2015, se incorporó a 61 profesionales, los cuales fueron seleccionados a través de rigurosos y potentes procesos de selección. Además, como una manera de generar oportunidades a los nuevos profesionales y permitir la integración de ellos al campo laboral, Ahorrocoop Ltda. otorgó la posibilidad a más de 25 alumnos en práctica provenientes de distintos liceos, institutos y universidades de las localidades en las cuales Ahorrocoop posee sucursales a realizar su práctica laboral en las diversas áreas de la Cooperativa.

Se diseñaron y desarrollaron procesos de Assessment Center Colectivos e Individuales para cargos de Sub Gerencia y Jefatura, los cuales demostraron una alta efectividad, ya que los colaboradores seleccionados lograron un alto desempeño en sus cargos.

### DESARROLLO INTEGRAL

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

La formación es clave para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, a través de un mapeo y un buen diagnóstico organizacional, con base en los objetivos estratégicos de la organización en los cuales se consideran objetivos al corto y largo plazo se elaboraron los planes de capacitaciones anuales para los colaboradores realizando una gestión eficiente.

En el año 2015, el 100% de los colaboradores fueron capacitados con un total de 4.200 horas de formación en competencias de gestión, personal y competencias técnicas lo cual ha generado un impacto significativo en el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores que se mide a través de un seguimiento en el desempeño de su trabajo, y que también ha significado que más del 8 % de los colaboradores hayan sido promovidos en sus cargos.

### SALUD OCUPACIONAL

La gestión realizada por el Comité Paritario de Higiene y seguridad durante el año 2015 se basó en promover la seguridad y salud ocupacional de todos los colaboradores de la Cooperativa. Durante el año 2015, se han gestionado nuevas mejoras en el ámbito de seguridad ocupacional, como por ejemplo; la implementación de equipos de emergencia tales como, alarmas para todas nuestras sucursales, implementación de sillas de ruedas y camillas con el fin de mantener equipos para enfrentar posibles emergencias en el lugar de trabajo.

Se trabajó directamente y de la mano con organismos administradores en los diseños e implementación de planes de acción y programas de trabajo para mejorar las condiciones y acciones de seguridad. Implementando medidas tales como; listas de chequeo, programas de trabajo e instructivos de información preventiva.

Entre los objetivos de gestión y trabajo del CPHS, es promover la seguridad e inculcar la prevención de riesgos en cada área de trabajo, es por esta razón que se realizaron diversos cursos cerrados y capacitaciones para los colaboradores de la empresa. Durante el año 2015 se comenzó a elaborar el proyecto para aplicar dentro de la Cooperativa la encuesta de Riesgos Psicosociales la cual permite identificar la presencia y nivel de exposición a los riesgos psicosociales.



### GESTIONES EN CALIDAD DE VIDA Y SALUD OCUPACIONAL

En el año 2015 se realizaron 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, 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, celebración de fechas importantes,

campeonatos de futbol, talleres de manejo de stress, talleres de yoga kundalini y yoga pausa y diversas actividades recreativas a través del club deportivo de Ahorrocoop.

### CAMBIOS TECNOLÓGICOS

Entre los proyectos tecnológicos en desarrollo se realizaron importantes avances, por ejemplo, mejoras en formato y funcionamiento de control de asistencia, mejoras y automatizaciones a los procesos de remuneraciones, termino del proyecto de automatización de procesos administrativos de RRHH, previred, entre otros.

### DATOS RELEVANTES



## GESTIÓN PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Durante el año 2015, el Departamento de Planificación y Control de Gestión robusteció un modelo de seguimiento que se centra en las principales variables que afectan e intervienen al negocio, con el fin orientar la gestión de la Cooperativa a los lineamientos estratégicos definidos por la Alta Administración.

En el ámbito de la planificación, a fines del primer semestre del año 2015, tuvo un rol fundamental en el análisis y posterior reformulación

del Plan de Adecuación que confeccionó Ahorrocoop Ltda., durante el 2014, para mejorar los resultados financieros para los próximos tres años. Cabe mencionar que adicionalmente desde marzo 2015 a la fecha, la Jefatura del Departamento fue el encargada de consolidar y junto al equipo de seguimiento, presentar mensualmente el estado de avance de las acciones y estados financieros a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Respecto al control de gestión, como se mencionó anteriormente se robustecieron los informes de seguimiento, con el fin de entregar reportes con información relevante y de forma oportuna para la toma de decisiones ante posibles desviaciones. Como desafío para el próximo año es consolidar un modelo de control que permita ampliar el alcance de medición con el fin de monitorear la calidad del desempeño basado en los procesos que intervienen en el negocio de la Cooperativa.

Adicionalmente es importante mencionar que el Departamento de Planificación y Control de Gestión participó activamente en los Comités que dependen directamente de la Gerencia General como: Comité de Activos y Pasivos (CAPA), Comité de Seguridad de la Información y Operaciones, Comité de Análisis de Productos y Beneficios, Comité de Normalización.

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, también fue el responsable de:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantención de los procesos necesarios para el funcionamiento del SGI.
- Informar a Gerencia General sobre el desempeño del SGI y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar la toma de conciencia de los requisitos de los clientes-usuarios en todos los niveles de la Cooperativa.

Las acciones descritas en el párrafo anterior, fueron un pilar fundamental para la mantención del Sistema de Gestión Integrado, que fue auditado y certificado en marzo 2015 por la Empresa Certificadora de origen argentino IRAM.

En el mismo ámbito de las responsabilidades dentro del SGI, la Jefatura del Departamento realizó una revisión de carácter anual, que se encuentra planificada para el primer trimestre del 2016, mediante la cual se debe verificar la efectividad del SGI principalmente a través de la medición de indicadores y análisis de determinados requisitos propios de las Normas ISO 9001:2008 e ISO 27001:2005. Dicha revisión será requisito de entrada para la próxima auditoría externa proyectada para mediados del primer semestre del año 2016.

## GESTIÓN DE AUDITORÍA

La Auditoría Interna se define como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida, para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Lo anterior se consigue con un enfoque sistemático y disciplinado, que evalúa y ayuda a mejorar la eficacia de los procesos en relación a gobierno, gestión de riesgos y control (GRC).

Para cumplir con lo anterior, durante el año 2015, se aplicó el modelo de trabajo basado en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPP), implementado desde el año 2014. Este modelo es una guía estándar para el desempeño eficiente y eficaz de la profesión, mediante un marco normativo de mejores prácticas, que permite realizar un trabajo sobre bases éticas y profesionales. Con esto se ha logrado fortalecer la gestión de Auditoría interna, entregando un mejor servicio a la organización respecto a la evaluación de los procesos y sus riesgos.

Dentro de este marco de gestión, existen 3 factores críticos de éxito para el Área, que permiten el logro de su Visión y Misión; en éstos, se realizaron diversas iniciativas para obtener mejoras. Ellos son:

- Posicionamiento de la función: se aplicaron las Normas Internacionales, usadas como guías para el rediseño de los procedimientos internos y desarrollo de auditorías con enfoque en procesos y riesgos; además, se realizaron una serie de charlas al interior de la Cooperativa, dando a conocer esta nueva metodología, para que los auditados comprendan el rol de auditoría interna y conozcan cómo se les auditará en base a este nuevo enfoque.
- Competencias del personal: con el objeto de reforzar los conocimientos de los colaboradores del área, se tomaron capacitaciones en diversas materias como gestión de riesgos, gestión de procesos, técnicas de auditoría, normas internacionales ISO, entre otras. Como complemento, se visitaron distintas instituciones financieras para conocer nuevas experiencias y formas de trabajo en diversas materias, sumando un total de 127 horas de formación.
- Procesos de Auditoría Interna: durante el año 2015 se pusieron en práctica los nuevos procedimientos del Área de Auditoría Interna, cuyo desempeño fue supervisado por la jefatura del área y evaluado en forma independiente por profesionales externos especialistas en la materia.

Respecto al Plan Anual del trabajo de esta área, se efectuaron 11 auditorías a procesos y a sucursales, 2 al Sistema de Gestión Integrado (Normas ISO 9001 y 27001), y 10 revisiones específicas a distintos ámbitos.



**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO





JUNTO A NUESTROS SOCIOS



CAPÍTULO 6  
ESTADOS  
FINANCIEROS



## “ AHORROCOOP ME PERMITIÓ CUMPLIR MI SUEÑO” .

*Ahorrocoop me permitió cumplir mi sueño.*

*El oportuno crédito que me otorgó la Cooperativa me permitió iniciar un pequeño taller de costura en mi casa y así poder cuidar de mi hijo que necesita una atención permanente.*

*Desde que soy socia de Ahorrocoop la siento cercana y familiar, acogida como persona, escuchada y comprendida, se que puedo encontrar una rápida solución frente a un imprevisto financiero.*

*Espero que nunca cambie su cálida atención.*

**María Elizabeth Padilla**

*Socia de Chillán*

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA

## Estados Financieros Al 31 de Diciembre de 2015 y 2014

### 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 2015 Y 2014**

(cifras en millones de pesos MM\$)

	<b>2015</b> <b>MM\$</b>	<b>2014</b> <b>MM\$</b>
<b>ACTIVOS</b>		
<b>DISPONIBLES</b>	<b>2.648,3</b>	<b>3.589,6</b>
<b>COLOCACIONES</b> (Nota 5 y 7)		
Préstamos Comerciales	884,8	2.268,0
Préstamos de Consumo	21.548,9	18.915,9
Otras colocaciones Vigentes	56,3	13,6
Cartera vencida	1.569,4	1.907,5
<b>Total Colocaciones</b>	<b>24.059,4</b>	<b>23.105,0</b>
Provisión sobre colocaciones	(2.014,3)	(2.729,4)
<b>Total colocaciones netas</b>	<b>22.045,1</b>	<b>20.375,6</b>
<b>INVERSIONES</b> (Nota 8)		
Inversiones financieras	1.201,3	1.618,8
<b>Total Inversiones</b>	<b>1.201,3</b>	<b>1.618,8</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b> (Nota 9)	<b>535,6</b>	<b>451,1</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>		
<b>Activo fijo físico</b> (Nota 16)	1.120,1	1.173,3
Inversiones en sociedades (Nota 17)	882,6	882,6
<b>Total Activo Fijo</b>	<b>2.002,7</b>	<b>2.055,9</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>28.433,0</b>	<b>28.091,0</b>

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



**BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Cifras en Millones de Pesos MMS)

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
	<b>MM\$</b>	<b>MM\$</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		
<b>DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES</b> (Nota 11)		
Depósitos y captaciones	22.665,0	21.109,1
Otras obligaciones a la vista o a plazo	468,7	394,9
<b>Total Depósitos, Captaciones y otras Obligaciones</b>	<b>23.133,7</b>	<b>21.504,0</b>
<b>PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS</b> (Nota 12)	<b>346,4</b>	<b>450,5</b>
<b>OTROS PASIVOS</b> (Nota 10)	<b>210,1</b>	<b>122,3</b>
<b>PROVISIONES VOLUNTARIAS</b>		
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>23.690,2</b>	<b>22.076,8</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b> (Nota 6)		
Capital	10.542,8	10.538,1
Reservas	80,5	620,9
Pérdida Acumulada	(4.584,8)	-
Remanente (Déficit) del año	(1.295,7)	(5.144,8)
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>4.742,8</b>	<b>6.014,2</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>28.433,0</b>	<b>28.091,0</b>

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

## ESTADOS DE RESULTADOS

### Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2015 y 2014

(Cifras en millones de pesos MMS)

	2015 MMS	2014 MMS
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
Ingresos por intereses y reajustes	3.628,3	4.288,8
Ingresos por inversiones	189,2	245,6
Otros ingresos de operación	2.020,9	1.389,8
<b>Total ingresos de Operación</b>	<b>5.838,4</b>	<b>5.924,2</b>
<b>Menos</b>		
Gastos por Intereses y reajustes	(1.537,1)	(1.688,5)
<b>Margen Bruto</b>	<b>4.301,3</b>	<b>4.235,7</b>
Remuneraciones y gastos del personal	(2.625,4)	(3.044,9)
Gastos de Administración y otros	(924,7)	(1.081,7)
Depreciaciones y amortizaciones	(99,6)	(114,3)
<b>Margen Neto</b>	<b>651,6</b>	<b>(5,2)</b>
Provisiones sobre activos riesgosos	(2.878,0)	(5.480,5)
Recuperación de colocaciones castigadas	928,4	739,1
<b>Resultado Operacional</b>	<b>(1.298,0)</b>	<b>(4.746,6)</b>
<b>RESULTADOS NO OPERACIONALES</b>		
Ingresos no operacionales	156,8	113,8
Corrección monetaria (fluctuación de valores)	(154,5)	(512,0)
<b>Resultado antes de impuesto</b>	<b>(1.295,7)</b>	<b>(5.144,8)</b>
Impuesto a la renta	-	-
<b>Remanente del ejercicio</b>	<b>(1.295,7)</b>	<b>(5.144,8)</b>

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



**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS**  
**Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014**  
(Cifras en millones de pesos MMS)

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
	<b>MMS</b>	<b>MMS</b>
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN</b>		
<b>Déficit del ejercicio</b>	<b>(1.295,7)</b>	<b>(5.144,8)</b>
<b>Cargos (Abonos) que no significan movimientos de efectivo</b>		
Depreciaciones y amortizaciones	99,6	114,3
Provisiones sobre activos riesgosos	2.878,0	5.480,6
Corrección monetaria	154,5	512,0
Variación neta de intereses, reajustes y comisiones	365,0	27,7
<b>Flujo Operacional</b>	<b>2.201,4</b>	<b>989,8</b>
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Aumento (Disminución) neta de colocaciones	(5.660,6)	(223,1)
Aumento (Disminución) neta de inversiones	363,7	1.224,6
Compras de activos fijos	(46,4)	(68,7)
Aumento (Disminución) neta de otros activos y pasivos	(9,1)	(456,6)
<b>Flujo de Inversiones</b>	<b>(5.352,4)</b>	<b>476,2</b>
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
Aumento (Disminución) de depósitos y captaciones	2.141,0	1.650,4
Aumento (Disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo	90,3	(310,5)
Aumento (Disminución) de otros pasivos de corto plazo	(88,6)	65,7
Aumento Capital	1.345,1	1.725,0
Disminuciones del capital	(1.321,6)	(2.120,4)
<b>Flujo de Financiamiento</b>	<b>2.166,2</b>	<b>1.010,2</b>
<b>FLUJO NETO TOTAL POSITIVO (NEGATIVO) DEL EJERCICIO</b>	<b>(984,8)</b>	<b>2.476,2</b>
<b>Efecto inflación sobre el efectivo</b>	<b>43,2</b>	<b>(6,7)</b>
<b>Saldo inicial del efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>3.589,9</b>	<b>1.120,4</b>
<b>Saldo final del efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>2.648,3</b>	<b>3.589,9</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 2015 Y 2014

(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 52.000 socios en siete oficinas, ubicadas en las ciudades de Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción.

## NOTA 2 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

### A) GENERAL

Los estados financieros por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, 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.

La Cooperativa adoptará las Normas Internacionales de Información Financiera a contar del 1 de enero de 2017.

### 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 2015, se presentan actualizados de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), que experimentó una variación del 3,9% para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015 (5,7% en el 2014). La aplicación de este mecanismo de ajuste significó un cargo neto a resultados descendente a MM\$ 154,5 (cargo neto de MM\$ 512,0 para el ejercicio anterior) (Nota 4).

### 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:

	2015 S	2014 S
Unidad de Fomento	25.629,09	24.627,10

### 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 2015 y 2014.

### F) ACTIVO FÍSICO FIJO

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 2015, 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 Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas. Al 31 de Diciembre 2014, 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 reconoce 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 2014 se presentan actualizados en un 3,9%.

## NOTA 3 CAMBIOS CONTABLES

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2015, no existen cambios en los principios de contabilidad generalmente aceptados, los cuales fueron aplicados uniformemente respecto del ejercicio anterior.

## NOTA 4 CORRECCIÓN MONETARIA (FLUCTUACION DE VALORES)

<b>Actualización de:</b>	2015 MMS	2014 MMS
Activos fijo	55,4	85,8
Otros activos inversiones	24,8	47,6
Pasivos hipotecarios	(8,1)	(21,8)
Patrimonio	(226,6)	(623,6)
<b>Cargo neto a resultados</b>	<b>(154,5)</b>	<b>(512,0)</b>
<b>Saldo cuenta corrección monetaria</b>	<b>(154,5)</b>	<b>(512,0)</b>

## NOTA 5 PROVISIONES

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la Cooperativa mantiene provisiones por MM\$ 2.014,3 (MM\$ 2.729,4 para el ejercicio anterior), establecidas para cubrir eventuales pérdidas por activos riesgosos.

El movimiento registrado durante los ejercicios 2015 y 2014 en las provisiones se resume como sigue:

	<b>Provisiones de Colocaciones MMS</b>
<b>Saldos al 01.01.2014</b>	<b>2.402,8</b>
(-) Aplicación de provisiones	(5.050,7)
(-) Liberación de provisiones	(221,1)
(+) Provisiones constituidas	5.568,0
(+) Provisiones Adicionales	(72,0)
<b>Saldos al 31.12.2014</b>	<b>2.627,0</b>
Saldo al 31 de diciembre de 2014 actualizado para fines comparativos	<b>2.729,4</b>
Saldos al 01.01.2015	2.627,0
(-) Aplicación de provisiones	(3.490,7)
(-) Liberación de provisiones	(383,0)
(+) Provisiones constituidas	3.261,0
(+) Provisiones Adicionales	-
<b>Saldos al 31.12.2015</b>	<b>2.014,3</b>

Las provisiones determinadas al cierre del ejercicio 2015, han sido calculadas de acuerdo a las normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, según lo dispuesto en el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas. Las provisiones determinadas al cierre del ejercicio 2014, 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.

## NOTA 6 PATRIMONIO

a) A continuación se resume el movimiento de las cuentas de capital y reservas durante los ejercicios 2015 y 2014 expresados en moneda histórica.

Conceptos	Capital	Reservas Legales	Reserva Artículo 6º Transitorio Ley 19.832	Pérdidas acumuladas	Remanente (déficit) del ejercicio	Totales
	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS
Saldos al 31 diciembre de 2013	10.017,2	1.805,2	193,6	-	(1.495,4)	10.520,6
Aportes recibidos de socios	1.660,3	-	-	-	-	1.660,3
Devoluciones de aportes	(2.040,9)	-	-	-	-	(2.040,9)
Distribución del déficit del ejercicio 2013 b)	-	(1.495,4)	-	-	1.495,4	-
Revalorización capital año 2014 Resolución N° 513	505,9	83,2	11,1	-	-	600,2
(Déficit) del ejercicio	-	-	-	-	(4.951,7)	(4.951,7)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2014</b>	<b>10.142,5</b>	<b>393,0</b>	<b>204,7</b>	-	<b>(4.951,7)</b>	<b>5.788,5</b>
<b>Saldos actualizados al 31,12,2014</b>	<b>10.538,1</b>	<b>408,3</b>	<b>212,6</b>	-	<b>(5.144,8)</b>	<b>6.014,2</b>
Saldos al 31 diciembre de 2014	10.142,5	393,0	204,7	(4.951,7)	-	5.788,5
Aportes recibidos de socios	1.345,1	-	-	-	-	1.345,1
Devoluciones de aportes	(1.321,7)	-	-	-	-	(1.321,7)
Distribución del déficit del ejercicio 2014 b)	-	(393,0)	(127,2)	520,2	-	-
Revalorización capital año 2015 Resolución N° 513	376,9	-	3,0	(153,3)	-	226,6
(Déficit) del ejercicio	-	-	-	-	(1.295,7)	(1.295,7)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2015</b>	<b>10.542,8</b>	-	<b>80,5</b>	<b>(4.584,8)</b>	<b>(1.295,7)</b>	<b>4.742,8</b>

b) Según acta de la Junta General Ordinaria de Socios celebrada el 25 de Abril el 2015, se acordó absorber la totalidad de la Reserva Legal que mantiene la Cooperativa de MM\$ 393.0 para el déficit obtenido del ejercicio 2014. Con fecha 10 de Junio del 2015, el Consejo de Administración acordó absorber parte de la pérdida al 31 de diciembre 2014 con fondos ingresados en Reserva Artículo 6º Transitorio con posterioridad al 31 de diciembre del 2014.

c) Al 31 de diciembre del 2015, el patrimonio neto total de Ahorrocoop Ltda., alcanza a MM\$ 4.742,8 monto equivalente a esa fecha a 185.056 Unidades de Fomento. Al 31 de diciembre del 2014, el patrimonio neto total fue de MM\$ 5.788,5, monto equivalente a 235.049 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) Situación Operacional: Al 31 de diciembre del 2015, el déficit del ejercicio fue de MM\$ 1.295,7, menor en un 74,8% respecto al déficit del ejercicio al 31 de diciembre del 2014 que cerró en MM\$ 5.144,8. Lo anterior, se explica principalmente a un aumento de los otros ingresos de operación, un menor gasto por intereses y reajustes, menor gasto de apoyo operacional y un menor gasto en las provisiones sobre activos riesgosos debido a la mejora en la calidad de la cartera. La mejora en los resultados del año 2015, se deben al cumplimiento del plan de adecuación presentado por el Directorio en el año 2014, que fue liderado por la Gerencia General y en las que destaca un cambio en las estrategias comerciales, fortalecimiento de las áreas de riesgo, normalización y control de gestión, mejorar los índices de eficiencia y programas de capacitación cooperativa.

La Administración de la Cooperativa proyecta para el año 2016, seguir con las estrategias establecidas en el plan de adecuación, enfocado en los créditos de consumo, con un adecuado control de los riesgos de crédito, buscando la eficiencia en los procesos y mejorar el conocimiento del modelo de negocio de la Cooperativa.



## NOTA 7 COLOCACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, agrupados según sus plazos remanentes, valorizadas según lo descrito en Nota N° 2 b) es la siguiente:

	2015 MMS	2014 MMS
Préstamos de consumo a menos de 12 meses	10.175,1	7.394,8
Préstamos de consumo a más de 12 meses	11.373,8	11.521,1
<b>Total préstamos de consumo</b>	<b>21.548,9</b>	<b>18.915,9</b>
Préstamos comerciales menos de 12 meses	704,3	581,3
Préstamos comerciales a más de 12 meses	180,5	1.686,7
<b>Total préstamos comerciales</b>	<b>884,8</b>	<b>2.268,0</b>
<b>Total otras colocaciones vigentes</b>	<b>56,3</b>	<b>13,6</b>
<b>Totales</b>	<b>22.490,0</b>	<b>21.197,5</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\$ 1.569,4 al cierre del ejercicio 2015 (MM\$ 1.907,5 en el ejercicio anterior).

La Cooperativa mantiene por provisión de cartera riesgosa la suma de MM\$ 2.014,3 al 31 de diciembre del 2015 (MM\$ 2.729,4 en el ejercicio anterior). La provisión de colocaciones se realiza de conformidad con las disposiciones contenidas en el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

## NOTA 8 INVERSIONES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	2015 MMS	2014 MMS
<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>		
Fondos Mutuos	1.200,8	1.618,3
<b>Total inversiones en instrumentos financieros:</b>	<b>1.200,8</b>	<b>1.618,3</b>
<b>Totales</b>	<b>1.201,3</b>	<b>1.618,8</b>

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

Los aportes efectuados en Icecoop y Fecrecoop se presentan actualizados al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

## NOTA 9 OTROS ACTIVOS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	2015 MMS	2014 MMS
Cuentas por cobrar al personal	1,1	1,7
Arriendo y gastos anticipados	183,8	99,3
Cuentas y capacitación por recuperar	21,9	21,3
Otros activos disponible para la venta	328,8	328,8
<b>Totales</b>	<b>535,6</b>	<b>451,1</b>

## NOTA 10 OTRAS PROVISIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	2015 MM\$	2014 MM\$
Provisión de vacaciones del personal	160,6	104,0
Provisión facturas por recibir	49,5	18,3
<b>Totales</b>	<b>210,1</b>	<b>122,3</b>

## NOTA 11 DEPOSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	2015 MMS	2014 MMS
Depósitos a plazo	12.668,5	10.189,4
Cuentas de ahorro a la vista	0,2	0,2
Cuentas de ahorro con giro diferido	9.996,4	10.919,5
Retenciones del personal	54,8	53,2
Operaciones pendientes	36,5	77,6
Excedentes por pagar	5,2	36,7
Otras obligaciones	372,1	227,4
<b>Totales</b>	<b>23.133,7</b>	<b>21.504,0</b>

## NOTA 12 PRESTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

Entidad Financiera	Corto Plazo MMS	Largo Plazo MMS	Total 2015 MMS	Total 2014 MMS
Banco BCI 1	73,9	198,8	272,7	342,2
Banco BCI 2	33,8	39,9	73,7	108,3
<b>Totales</b>	<b>107,7</b>	<b>238,7</b>	<b>346,4</b>	<b>450,5</b>

El préstamo obtenido en el Banco BCI 1, corresponde a créditos hipotecarios solicitados 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 la compra de activo destinado para la venta (Ver nota 9).

## NOTA 13 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	Monto asegurado	
	2015 U.F.	2014 U.F.
Seguro de incendio	42.794	53.598
Seguro de robo	7.307	9.742
Equipos electrónicos	5.000	12.460

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 2015, mantiene un valor libro neto de MM\$ 897,6. El saldo insoluto del crédito otorgado, asciende al 31 de diciembre de 2015 a la suma de MM\$ 346,1 (Nota 12).



## NOTA 14 GASTOS DE CUERPOS COLEGIADOS

Durante el ejercicio 2015 se han registrado MM\$ 64,9 (MM\$ 97,9 para el año 2014) con cargo a resultado por concepto de dietas de los señores Consejeros, Comité de Crédito, Junta de Vigilancia, Comité de Auditoría, y Comité de Educación.

## NOTA 15 IMPUESTO A LA RENTA

De acuerdo al artículo 49° de la Ley General de Cooperativas, la Cooperativa no está afecta al impuesto a la renta por sus operaciones con los socios.

## NOTA 16 ACTIVO FIJO

Estos activos se mantienen valorizados según lo descrito en Nota N° 2 f). Los principales bienes incluidos en este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, son los siguientes:

	2015 MMS	2014 MMS
Terrenos	20,0	20,0
Bienes inmuebles	1.297,8	1.297,6
Muebles, útiles e instalaciones	280,0	278,6
Equipos computacionales	276,5	265,1
Software	148,9	115,4
Instalaciones	125,4	125,2
<b>Sub-Totales</b>	<b>2.148,6</b>	<b>2.101,9</b>
Menos: Depreciación acumulada	(1.028,5)	(928,6)
<b>Totales</b>	<b>1.120,1</b>	<b>1.173,3</b>

  
MARIA ELENA TAPIA MORAGA  
Gerente General

## NOTA 17 INVERSIONES EN SOCIEDADES

Al 31 de Diciembre del 2015, la Cooperativa mantiene inversiones en la Cooperativa de ahorro y crédito CAPUAL Ltda. por un monto de MM\$ 882,6. (al 31 de Diciembre del 2014 un monto de MM\$ 882,6).

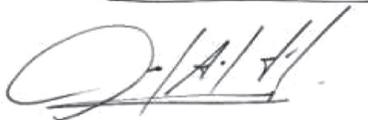
## NOTA 18 OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	2015 MMS	2014 MMS
Recuperación gastos administración préstamos y mantenciones	1.231,6	894,7
Incorporación socios	2,3	2,4
Administración por recaudación seguros sobre créditos	787,0	492,7
<b>Totales</b>	<b>2.020,9</b>	<b>1.389,8</b>

## NOTA 19 HECHOS POSTERIORES

Entre el 31 de diciembre de 2015 y la fecha de preparación de los presentes estados financieros (15 de Enero de 2016), no han ocurrido hechos que los pudiesen afectar significativamente.



CARLOS CACERES VALDES  
Contador



## 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 2015 y 2014 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 2015 y 2014 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**

- a) Los estados financieros al 31 de diciembre de 2015, presentan un déficit del ejercicio en el Estado de resultados de MM\$ 1.296. Según se indica en Nota 6 d), la Administración de la Cooperativa espera continuar con la mejora de sus resultados mediante la implementación de las estrategias establecidas en el plan de adecuación.
- b) Con fecha 19 de agosto de 2015, 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 2017.
- c) Según se indica en Nota 2 a los estados financieros, la Cooperativa a partir del 1 de enero de 2017, adoptará como principios de contabilidad generalmente aceptados vigentes en Chile, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Heraldo Hetz Vorpahl

BDO Auditores & Consultores Ltda.

Santiago, 15 de enero de 2016

## CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

**Señores**  
**Socios de Ahorrocoop Ltda.**  
Presente

Esta Junta de Vigilancia ha actuado de acuerdo con el mandato de la Junta General de Socios celebrada en el mes de abril del año 2015, y con las atribuciones que le otorga el Estatuto social de Ahorrocoop Ltda., Ley General de Cooperativas y su reglamento.

En el ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2015, fue de adecuación y recuperación controlando permanentemente la modificación a la estrategia comercial del negocio, orientada, principalmente al descuento por planilla de sus servicios de créditos, lo que ha significado poner mitigadores en el riesgo de la cartera de consumo, como asimismo, se efectuaron mejoras a las áreas de riesgo, normalización y control de gestión para mejorar los índices de eficiencia.

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, al 31 de diciembre 2015, el patrimonio neto total de Ahorrocoop equivale a 185 mil Unidades de Fomento.

Esta **Junta de Vigilancia**, otorga un reconocimiento a la alta dirección y a todo el personal que trabaja en esta Institución, por el esfuerzo en la implementación del plan de adecuación presentado a la SBIF en octubre 2014, para revertir los resultados de la cooperativa.

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 2015 y recomendamos su aprobación de la Junta General de Socios.



**MARIO MARTINEZ NORAMBUENA**  
Presidente



**EDUARDO PRIETO LORCA**  
Director



**LEONEL QUIROZ SOLIS**  
Secretario

ENERO, 2016



## 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° 1.321 artículo 62, publicada en el diario Oficial de fecha 11 de junio de 2014, 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 2015 y hemos constatado fielmente su realización y consistencia en los siguientes temas de interés para los socios, los que han sido visado y revisados por todos los miembros de esta Junta de Vigilancia:

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

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

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

Asimismo, desconocemos la existencia de irregularidades implicando al Consejo de Administración, a Gerencia, a Asesores o a empleados que desempeñen roles de importancia en la Cooperativa, y de ninguna violación o posibles violaciones a leyes o reglamentaciones cuyos efectos deberían ser considerados para su exposición en los Estados Financieros o como base para registrar una pérdida contingente para el ejercicio 2015.

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

**MARIO MARTINEZ NORAMBUENA**  
Presidente

**EDUARDO PRIETO LORCA**  
Director

**LEONEL QUIROZ SOLIS**  
Secretario

ENERO, 2016

## PROPOSICIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración propone a la Junta General de socios, agregar el déficit obtenido del ejercicio comercial 2015, de 1.296 millones de pesos; el cual se explica en la nota a los estados financieros N° 6, letra d); al déficit acumulado del ejercicio 2014; 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 4,1% sobre su permanencia, registrándose el déficit neto de 5.881 millones de pesos en Reserva Déficit acumulado.

El patrimonio de la Cooperativa queda al 31 de Diciembre del 2015 en 185 mil Unidades de Fomento, respecto a las 235,1 mil Unidades de Fomento en el 2014; lo que significa que el Patrimonio ha disminuido en un 21,3% respecto al año anterior.

Con la propuesta anterior, la cooperativa queda con un patrimonio en Unidades de Fomento al 31 de diciembre 2015, como sigue:

PATRIMONIO DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL DÉFICIT AL 31 DE DICIEMBRE 2015			2014
	MMS	M.U.F.	M.U.F.
Capital pagado	10.543	411,4	411,8
Reserva artículo 6° transitorio Ley 19.832	81	3,1	8,3
Menos Déficit acumulado	(4.585)	(178,9)	(185,1)
Aplicación déficit al 31-12-2015	(1.296)	(50,6)	
Reserva déficit ejercicio 2015	(5.881)	(229,5)	(185,1)
Patrimonio neto después de la aplicación del déficit ejercicio 2015	4.743	185,0	235,1
Valor de la unidad de Fomento 31.12.2015	\$ 25.629,09		

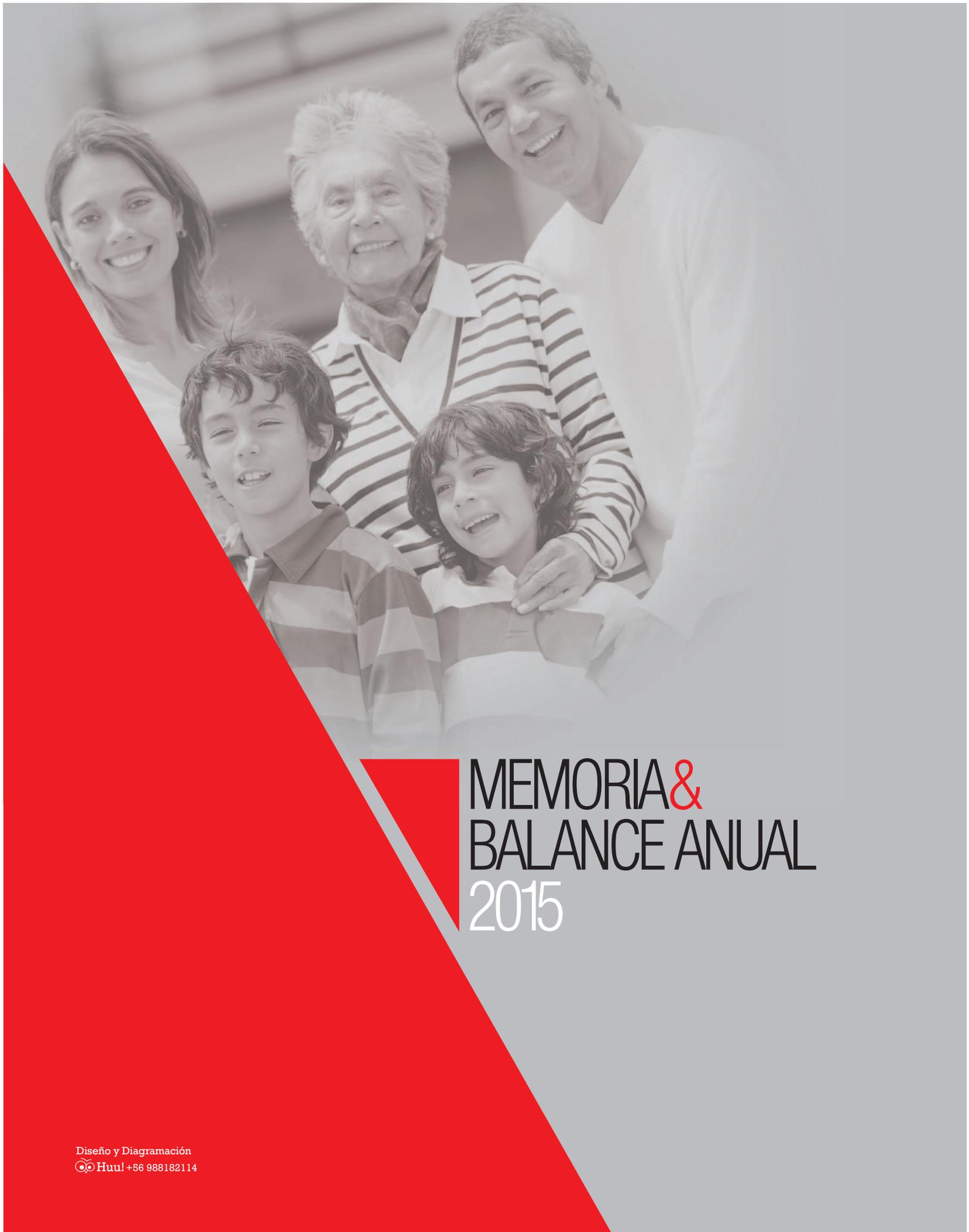
Con dicho patrimonio, una vez aprobado por la Junta General de Socios, de aproximadamente de 185 mil Unidades de Fomento.



## AGRADECIMIENTOS

Finalmente, deseo agradecer a nombre del Consejo de Administración, muy sinceramente, a nuestros trabajadores por su lealtad y esfuerzo en el cumplimiento de las tareas diarias; asimismo, agradecer la colaboración y participación recibida de la Junta de Vigilancia, del Comité de Créditos, del Comité de Educación, del Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, de la Gerencia, de los Ejecutivos y de todos ustedes, ya que con el esfuerzo de todos hemos logrado cumplir con el plan de adecuación presentado por el Consejo de Administración y mejorar el resultado del año 2015 en un 74,8% respecto del ejercicio anterior.

Muchas gracias.



MEMORIA &  
BALANCE ANUAL  
2015



AHORROCOOP

**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

50 AÑOS



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



Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su Cooperativa o en [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)