



2019 | Memoria
& Balance
Anual

2019 | Memoria
& Balance
Anual

INDICE

CAPÍTULO 1
NUESTRA COOPERATIVA

CAPÍTULO 2
CARTA DEL PRESIDENTE

CAPÍTULO 3
GOBIERNO CORPORATIVO

CAPÍTULO 4
ROL SOCIAL DE AHORROCOOP

CAPÍTULO 5
GESTIÓN INSTITUCIONAL

CAPÍTULO 6
CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA
Y PROPUESTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CAPÍTULO 7
ESTADOS FINANCIEROS





CAPÍTULO 1

NUESTRA COOPERATIVA





LÍNEA DEL TIEMPO

1965

Constitución del Primer directorio de Ahorrocoop.

1974

Apertura Sucursal Talca

2004

Apertura sucursal Curicó

2006

Apertura sucursal Linares

**2007
2011**

Ahorrocoop es distinguida como una de las Cooperativas más solvente y rentable del sistema cooperativo en Chile

2008

Apertura sucursal Concepción

2009

Apertura sucursal Rancagua

2010

El terremoto del 27 de Febrero destruyó la sucursal de Curicó y dañó la sucursal de Talca, post terremoto se reconstruyó la sucursal de Talca y se cambió de ubicación la sucursal de Curicó.

2011

Apertura sucursal de Chillán, obtención certificaciones ISO 9001:2008 e ISO 27001:2005, Ingreso a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)

2012

Obtención sello Propyme

2013

Certificación SENDA, ingreso a la Asociación de Cooperativas y Foro Cooperativo de Chile.

2014

Plan de Adecuación

2016

Modificación Ley General de Cooperativas

2017

Aplicación IFRS y Recertificación en las Normas ISO: 9001:2015 e ISO 27001:2013

2018

Certificación ISO/IEC 20000-1:2015 Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.

2019

Certificación en Modelo de Prevención de Delitos



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, Ahorros y Depósitos a Plazo, estos dos últimos con garantía estatal.

Las Cuotas de Participación se rigen según lo establecido en los Estatutos Sociales de Ahorrocoop, Título II del Capital Social y de las Cuotas de Participación; Ley General de Cooperativas N°20.881; y en lo referido en el N°1 del Capítulo III.C.2 del compendio de normas financieras del Banco Central de Chile, donde se limitan los giros a nuevos ingresos, con el objeto de no descapitalizar a estas instituciones.

Con los flujos de financiamiento, se generan los servicios de crédito para los mismos socios, que pertenecen al segmento 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, web y convenios con empresas con descuento por planilla del sector público y privado

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 comisión y mantención, productos de inversión con atractivas tasas de interés, productos de seguros voluntarios orientados al crédito y las personas entre otros.



PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

- Rentabilidad
- Crecimiento Sustentable
- Eficiencia
- Excelencia en el Servicio
- Desarrollo del talento humano
- Mejorar la calidad de vida de los socios



PRINCIPALES FORTALEZAS COMPETITIVAS

- Cercanía con los socios e Instituciones en convenio
- Rapidez en las transacciones comerciales
- Soluciones Crediticias, Ahorro e Inversión y otros beneficios.
- Transparencia
- Certificaciones Internacionales ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e ISO 20000-1:2015 que garantizan un servicio de calidad y Seguridad de la Información.
- Certificación Sello Pro Pyme por 8 años consecutivos.



LOGROS Y RECONOCIMIENTOS 2019

Certificación Modelo de Prevención de Delitos

En el marco del fortalecimiento del Gobierno Corporativo y en la constante búsqueda de las mejores prácticas, Ahorrocoop Ltda., trabajó por más de 6 meses para implementar un Modelo de Prevención de Delitos, trabajo que fue finalizado en el mes de abril 2019.

La certificación del Modelo de Prevención de Delitos va en directo beneficio de los Socios, Colaboradores, Directorio y Comunidad en general, puesto que obliga a la Cooperativa a un actuar transparente y apegado a la normativa legal vigente, respecto del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, cohecho con funcionario público nacional o extranjero, receptación, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, y administración desleal entre otros.

Ahorrocoop, precursora en promover la seguridad de la información

En la última década, distintas organizaciones a nivel mundial enfrentan una amenaza que cada vez se hace más fuerte: el Ciberataque.

Bajo este escenario, la ciberseguridad se ha convertido en un aspecto relevante en la operación de una empresa para proteger su información frente al cibercrimen. Sin embargo, Ahorrocoop dio ese paso mucho antes e impulsó la seguridad de la información de manera más integral

Así fue que el año 2010, obtuvo la certificación en tres normas internacionales: la ISO 9001 de Sistema de Gestión de Calidad y la ISO 27001 de Seguridad de la Información e ISO 20000-1 Gestión de Servicio Ti, convirtiéndose en la primera cooperativa de ahorro y crédito en Sudamérica que obtiene tres certificaciones internacionales.

Ahorrocoop, reconocida como pionera en la adhesión al sello ProPyme

Ahorrocoop se enorgullece en informar que ya se cumplen siete años desde que recibió, de manos del Presidente de la República, el Sello ProPyme, el cual se otorga a las empresas que voluntariamente cumplen con pagar a sus proveedores, micro, pequeños y medianos empresarios, en un plazo máximo 30 días corridos.

La obtención del sello se encuentra en línea con la Responsabilidad Social Empresarial que forma parte de la gestión de Ahorrocoop Ltda., orientada a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los socios y la comunidad.

INFORMACIÓN GENERAL

RAZÓN SOCIAL

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

RUT

81.836.800-3

DOMICILIOS



RANCAGUA
Gamero 686

CURICÓ
Edificio Merced 237
Block 1

CONCEPCIÓN
Serrano 760

SANTIAGO
Matías Cousiño 82
Piso 9

TALCA
5 Oriente 1421

LINARES
Independencia 109

CHILLÁN
Constitución 482



TELÉFONO
6003600020



PÁGINA WEB
www.ahorrocoop.cl

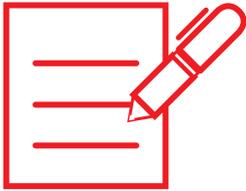


CAPÍTULO 2

CARTA DEL PRESIDENTE







Estimados socios y socias:

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los estatutos sociales, tengo el agrado de poner a disposición, la memoria del ejercicio comercial comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2019, los estados financieros, dictamen de los auditores externos, informe de la Junta de Vigilancia y de la gestión exitosa obtenida por la Cooperativa, durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre 2019.

En esta cuenta de la gestión anual de nuestra cooperativa, quiero compartir con ustedes, excelentes noticias y destacar los siguientes logros:

1. Hemos obtenido un resultado positivo de 2.112 millones de pesos, que rebajarán las pérdidas acumuladas de los ejercicios anteriores, de acuerdo a la Ley General de Cooperativas, se estima que para el ejercicio 2020, se absolverán la totalidad de las pérdidas de ejercicios anteriores.

2. Un “tercer lugar”, en el ranking de generación de remanentes, entre las siete cooperativas que se encuentran bajo la supervisión de la Comisión para el Mercado Financiero CMF, ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

3. La certificación en las normas ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001: 2013 Sistema de Seguridad de la Información y Norma ISO 20000-1:2015 Gestión de Servicios de Tecnología de la Información.

Es importante señalar, que Ahorrocoop es la única Cooperativa de Ahorro y Crédito en Sudamérica con tres Certificaciones Internacionales de forma integrada, las cuales permiten entregar un servicio seguro y de calidad.

4. Durante el mes de abril del año 2019, la Cooperativa Ahorrocoop obtuvo una nueva certificación respecto a tener un modelo

de Prevención de Delitos de la Ley 20.393 y sus modificaciones, con el objeto de poner mitigadores y prevenir los delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo, cohecho, entre otros; nombrando de acuerdo a la ley al Encargado de la Prevención de Delitos (EPD).

5. Ahorrocoop Ltda., ha sido certificada con el Sello Propyme, desde el año 2013, reconocimiento que se da a las instituciones que voluntariamente cumplen con pagar a sus proveedores, micro, pequeños y medianos empresarios, en un plazo máximo 30 días corridos y de esta forma contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y aporta al desarrollo de economía del país.

6. Destacar que Ahorrocoop Ltda., atiende en la actualidad a más de 62.500 socios, que hacen usos de los distintos productos, beneficios y servicios financieros; con el objeto de que nuestros asociados conozcan el modelo de negocios y sus beneficios. Ahorrocoop Ltda., ha desarrollado actividades de Educación cooperativa tanto para socios como para la comunidad en general. En este mismo contexto, Ahorrocoop Ltda., ha efectuado charlas de Educación Financiera para otorgar un mayor conocimiento sobre los servicios financieros existente en el mercado y así tomar las decisiones de endeudamiento informados y de manera responsables.

7. Señalar, que hemos continuado con los programas de Responsabilidad Social Empresarial, sustentados en 4 pilares: compromiso con los socios, comunidad, (escuelas e instituciones apadrinadas), colaboradores y medio ambiente.

8. Brindar un servicio de calidad, oportuno, cercano y transparente a los socios, poniendo énfasis en la gestión de procesos, en los riesgos operacionales, controles operativos, metodología para administrar y gestionar los proyectos.

CONTEXTO EXTERNO

- Situación económica del país

Durante el año 2019, la economía chilena, creció cercano al 1%, muy por debajo de las estimaciones de los analistas, y por diversas razones externas, guerra comercial entre grandes potencias mundiales y que ha afectado la economía en conjunto los acontecimientos internos en el último tiempo en el país.

Se prevé que durante el año 2020 factores externos internacionales puedan influir en la economía, debido a que los especialistas indican un menor crecimiento, el que fluiría entre 0% a 0,5%.

- Crisis social

Como es de público conocimiento, a partir del 18 de octubre, comienza la ciudadanía a manifestar distintas demandas sociales, pendiente por décadas; el día 15 de noviembre, fue propuesto por un acuerdo entre la mayoría de los partidos políticos chilenos, tras un mes de protestas en todo el país, para llamar a un plebiscito será un referéndum convocado en Chile para el 26 de abril de 2020, con el objeto de determinar si la ciudadanía está de acuerdo o no, con iniciar un proceso constituyente para generar una nueva Constitución, y determinar el mecanismo para dicho proceso.

- Coronavirus

A fines del año 2019, aparece en Asia un virus, llamado Coronavirus, expandiéndose al resto del mundo en los primeros meses del año 2020, Chile no estaba exento de esta pandemia como fue declarada por OMS.

Aún no se ha hecho público las consecuencias que podría tener una pandemia, no sólo a nivel económico en general, sino en nuestro sistemas financiero, fundamentalmente en la banca, como garante de la transmisión de políticas monetaria y crediticias de un gobierno o banco central al resto de la economía. Desde el estallido social, los bancos se han vuelto más restrictivos a la hora de otorgar préstamos bancarios, ya sea de consumo o hipotecarios y eso tiene efectos en el corto y mediano plazo en la economía del país. Por esta razón, la cooperativa ha aprovechado las ventajas naturales, para atender a nuestros asociados.

- La ley de insolvencia y Reemprendimiento, N°20.720

La Ley N°20.720 entró en vigencia el año 2014, modernizando el sistema concursal vigente hasta esa fecha, estableciendo nuevos mecanismos para que tanto las personas jurídicas como las naturales puedan extinguir o repactar por mandato legal sus deudas.

La Ley 20.720 crea la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, que apoya y supervisa los procedimientos concursales entregando seguridad y orden, tanto para las personas como

para los acreedores, al supervigilar la legalidad de los procedimientos sujetos a su competencia como lo son la renegociación y la liquidación de pasivos.

Durante el año 2019, se acogieron 20 socios con deudas vigentes por un total de 76 millones de pesos y 32 socios por un total 100 millones de pesos con deudas castigadas.

Ahorrocoop Ltda., continuará haciendo todos los esfuerzos necesarios para recuperar los créditos que presentan morosidades por diversas razones.

Como Cooperativa, otorgaremos todas las facilidades a aquellos socios que tengan la intención de pagar, y que transitoriamente se encuentren en una situación compleja, debido a la situación actual que vive el país y no puedan cumplir con sus compromisos, haciendo planes de pago con el objeto que se pongan al día con sus obligaciones.

- Competencia.

El año 2019 fue un año muy desafiante para la Cooperativa, tenemos en competencia, un actor dominante del mercado que posee más del 80%, a esto le sumamos las tradicionales acciones que realiza la competencia para ganar participación en el segmento de socios de bajo riesgo, donde participa activamente Cooperativa Ahorrocoop Ltda., más aún cuando hoy debemos agregar una arremetida de las Cajas de Compensación y Asignación Familiar, que ha realizado gestiones a nivel de organismos fiscalizadores, con el objeto de que la norma sea interpretada a su favor, con el consiguiente desmedro para las Cooperativa y sin lugar a dudas, la crisis social vivida en el último trimestre.

Para hacer frente a lo indicado anteriormente, Cooperativa Ahorrocoop Ltda., ha redoblado sus esfuerzos comerciales, orientados a profundizar sus atributos de cercanía, rapidez y oportunidad en llevar la oferta de productos crediticios, de inversión y beneficios, con lo cual ha logrado hacer frente a la competencia y convertirse en un real apoyo a nuestros miles de socios.

Es importante destacar, que producto de las acciones descritas en el párrafo anterior, Cooperativa Ahorrocoop Ltda., logró incrementar su participación de mercado, de crédito de consumo, pasando del 2,9% al año 2018 a un 3,1% el año 2019.

- Relación con los socios y la comunidad:

En relación con nuestros socios, ha sido a través de reuniones de información sobre la marcha de la cooperativa y con varios encuentros con la comunidad a través de Charlas de Educación financiera, y un apartado especial con los riesgos emergentes de la ciberseguridad, asimismo se ha cumplido con el programa de apoyo y charlas en las escuelas apadrinadas y cumplimiento a las actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

GESTION CORPORATIVA

- Crecimiento

Durante el ejercicio 2019, Ahorrocoop Ltda. creció en un 18,4% en su inversión total, siendo su cartera de colocaciones su principal activo con un crecimiento real del 16,1% respecto al año 2018.

Es un tremendo orgullo indicar que los últimos 5 años hemos crecido por sobre el 79%

Este crecimiento fue financiado por captaciones de nuestros propios asociados, principalmente con Depósitos a plazos con vencimiento sobre un año, con un incremento de un 15,2% en relación al año anterior y 64,1% en los últimos 5 años.

Asimismo, los resultados finales brutos para el ejercicio 2019 fueron de una utilidad de 2.112 millones de pesos, superior en un 27,2% sobre el año anterior de 1.661 millones de pesos de utilidad, sin incluir la distribución de la valorización de las cuotas de participación que se registran en el patrimonio, tendencia que esperamos continúe en los próximos años

- Ventas

Los ingresos de la operación, que incluye intereses por colocaciones e ingresos por administración de seguros, durante el año 2019 fueron 11.165, millones de pesos, un 13,1% superior al ejercicio anterior, y 85,8% en los últimos 5 años; por otra parte, el costo asociado al financiamiento de las operaciones crediticias alcanzó en el año 2019 a 2.482 millones de pesos, lo que significó un aumento de un 5,9% respecto al año 2018 y un 56,9% en los últimos 5 años, siendo más eficiente en el uso de los recursos.

- Recuperación de créditos castigados

La recuperación de castigos por los distintos medios de pagos, fue levemente inferior, durante el ejercicio 2019 se recuperaron créditos por un total de 887 millones de pesos, respecto a los 908 millones de pesos del año 2018.

- Composición de la cartera

Al 31 de diciembre 2019 existen socios, con 15.858 créditos de consumo por un monto total de 42.370 millones de pesos, de los cuales 13.331 operaciones se encuentran en los tramos de deudas menores a cinco millones de pesos.

Cabe destacar, que al cierre del ejercicio financiero 2019, el 92,8% de la cartera total de créditos de consumo (14.251 socios deudores con 39.309 millones de pesos) se encuentran totalmente al día en sus obligaciones.

Asimismo, se ha dado fiel cumplimiento a la estrategia comercial de orientar las colocaciones de consumo a través de convenios públicos y privados, y el 94,1% de la cartera se encuentra por esta vía.

PROYECCIONES PARA LOS PRÓXIMOS EJERCICIOS

Estimados socios y socias, Ahorrocoop Ltda., continuará desplegando todos sus esfuerzos por recuperar en los próximos ejercicios los resultados negativos de los años anteriores. Para el año 2020, tenemos proyectado un resultado positivo de aproximadamente 2.400 millones de pesos, que sin dudas irán a disminuir por completo de las pérdidas acumuladas, estimándose resuelta esta situación coyuntural para fines del año 2020.

AGRADECIMIENTOS

Señores Socios y Socias, el Consejo de Administración que presido tiene la más amplia convicción en que las medidas adoptadas en los periodos anteriores en la recuperación de la Cooperativa, han ido en la dirección correcta, ya que en el ejercicio 2019 termina con un aumento en el remanente de más 27,2% respecto al año 2018 y haremos nuestros máximos esfuerzos que nos llevarán hacia la recuperación de nuestra Cooperativa en el breve plazo y que serán valorados por todos nuestros socios ahorrantes y deudores, permitiendo a Ahorrocoop fortalecer su presencia en mercado de servicios financieros en aquellos sectores excluidos por el sistema bancario, tal como lo ha realizado en más de 5 décadas.

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 2019, deseo agradecer muy sinceramente y hacer un reconocimiento especial a nuestros socios colaboradores, socios en general, Consejo de Administración, miembros de la Junta de Vigilancia, Gerente General, Director Ejecutivo, Sub Gerentes y a todos los colaboradores y asesores, ya que gracias a su enorme esfuerzo y compromiso se ha logrado en este ejercicio financiero obtener resultados positivos por sobre los 2.112 millones de pesos, superior al alcanzado en el ejercicio anterior de 1.661 millones de pesos.

Por último, quiero agradecer a todos nuestros socios, que prefieren nuestros productos de créditos e inversión, Proveedores, Organismos Públicos, Habilitados de convenios y a la comunidad en general, por su apoyo y confianza que nos han entregado en estos 54 años de existencia.

Muchas gracias.



LUIS SALCEDO SAAVEDRA
Presidente del Consejo de Administración

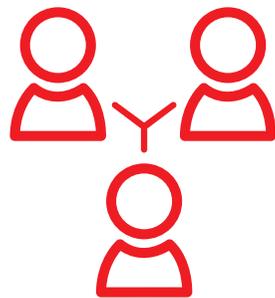


CAPÍTULO 3

GOBIERNO CORPORATIVO



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



- 1 PRESIDENTE**
LUIS SALCEDO SAAVEDRA
- 2 VICEPRESIDENTA**
ELENA MEDINA OSSES
- 3 SECRETARIA**
ISABEL DOLMESTCH URRRA
- 4 DIRECTORA**
XIMENA SILVA MEDEL
- 5 DIRECTORA**
PILAR LORA ROMERO



DIRECTORES SUPLENTES

CARLOS HEUITT ARROYO
MARÍA AMPARO ESPINOZA
YOLANDA BOILLOT RAVEST

JUNTA DE VIGILANCIA

PRESIDENTE

MARIO MARTÍNEZ NORAMBUENA

INTEGRANTE

EDUARDO PRIETO LORCA

SECRETARIO

LEONEL QUIROZ SOLIS

SUPLENTES

MARTA VALENZUELA ATENAS
MARIO CARTES NÚÑEZ
CARLOTA TRONCOSO TAPIA

DIRECTOR EJECUTIVO

JOSÉ DÍAZ CRUZ



ADMINISTRACIÓN



GERENTE GENERAL
MARÍA ELENA TAPIA MORAGA

SUBGERENTE COMERCIAL
VÍCTOR RAMÍREZ VÁSQUEZ



**SUBGERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS**
CARLOS CÁCERES VALDÉS



SUBGERENTE DE OPERACIONES Y TI
FRANCISCO ORDOÑEZ DÍAZ



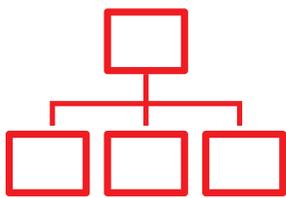
**SUBGERENTE
DE RIESGO DE CRÉDITO
Y NORMALIZACIÓN**
SERGIO ROJAS QUINTEROS



**JEFE DE PLANIFICACIÓN Y
CONTROL DE GESTIÓN**
PABLO SALAS IBARRA



JEFE DE AUDITORÍA INTERNA
RODRIGO SANDOVAL MONTECINOS



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; y 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, proporciona una estructura para el establecimiento de objetivos por parte de la organización, determina los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento. 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, y 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

Compuesto por dos integrantes del Consejo de Administración; el Presidente y la Vice Presidenta, el Director Ejecutivo del Consejo, la Gerente General y el Jefe de Auditoría Interna, tiene como principal objetivo velar que los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la Cooperativa funcionen, así como de vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica.

Este Comité ha reforzado y respaldado la función de Auditoría Interna, así como su independencia de la Administración, siendo también el vínculo y coordinador de las tareas de auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también el nexo entre éstos y el Consejo de Administración.

Dentro de las principales funciones ejercidas durante el año 2019 se encuentran:

- Informarse de la efectividad y confiabilidad de los sistemas y procedimientos de control interno de la Cooperativa.
- Analizar y monitorear los planes de acción emanados del informe de la visita del organismo regulador CMF.
- Realizar análisis del estado de cumplimiento de los compromisos asumidos para la resolución de las observaciones detectadas en las auditorías.
- Analizar los informes, su contenido, procedimientos y alcance de las revisiones de los auditores externos.
- Invitar a determinadas Sub Gerencias y Jefaturas a participar de sus sesiones para analizar temas de interés.
- Supervisar la gestión de Auditoría Interna.
- Sesionar mensualmente y reportar al Consejo de Administración en la misma periodicidad.

COMITÉ DE CRÉDITO

El Comité de Crédito está integrado por las máximas autoridades del Gobierno corporativo, como lo son el presidente y la vice presidenta del Consejo de Administración. La principal función y atribución del Comité consiste en controlar que las solicitudes de préstamos cumplan con los reglamentos, manuales y normas aprobadas por el Consejo de Administración, pudiendo observar o reparar las solicitudes que no cumplan con estas normas.

COMITÉ DE RIESGO

En el Comité de Riesgo, que forma parte del Gobierno corporativo, se evalúan todas las materias relativas a todo tipo de riesgo, como lo son el riesgo de crédito, riesgo operacional y riesgo financiero entre otros como riesgo de imagen y reputacional. Los miembros del Comité lo integran el presidente del Consejo de Administración y dos directores, junto a la Gerente General y representantes de las diversas áreas de Riesgo.

En esta instancia se discuten y autorizan las políticas de crédito, metodologías de evaluación de cartera y modelos de seguimiento, en cuanto a riesgo crediticio.

El Comité de Riesgo dedica especial interés a la gestión Riesgo Operacional y Ciberseguridad, junto a la revisión de reportes y controles de la función de cumplimiento.

En esta instancia también se revisa el Riesgo Financiero y de Liquidez, además del Gestión de Normalización y Cobranza de los créditos incumplidos, en donde se revisan los indicadores de recupero, castigos y gestiones judiciales.

Las materias y resoluciones del Comité de Riesgo son reportadas directamente por los directores miembros, al Consejo de administración para su conocimiento o sanción definitiva, dependiendo de la materia analizada y propósito de los estudios o propuestas sometidas a consideración.

COMITÉ DE EDUCACIÓN

El Comité de Educación está formado por tres integrantes designados por el Consejo de Administración de acuerdo a los estatutos sociales de la Cooperativa, su objetivo es promover y fomentar la educación Cooperativa y Financiera con los asociados y comunidad, como también velar por una mejor calidad de vida de estos.

Este Comité tiene por misión revisar y aprobar el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial de cada año, controlando las acciones orientadas al logro de los objetivos de los programas del mencionado Plan Estratégico.

COMITÉS DEPENDIENTES DE GERENCIA GENERAL

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

El Comité de Activos y Pasivos de Ahorrocoop Ltda., es un órgano asesor de la Gerencia General y del Consejo de Administración. Tiene injerencia en el establecimiento de objetivos y lineamientos en la gestión de activos y pasivos y en la administración eficiente y eficaz de la liquidez, solvencia, rentabilidad y riesgos de la Cooperativa.

Este comité, en concreto, tiene como propósitos primordiales, 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 de la Cooperativa, supervisar y monitorear la correcta ejecución de la gestión global de todos los productos que componen la estructura de financiamiento, así como sus respectivos niveles de riesgo. Además, coordina con las diferentes unidades de la Cooperativa, la comprensión y aplicación de las políticas relacionadas al riesgo de liquidez, posición de liquidez actual, proyectada, estrategias y fuentes de financiamiento establecidas.

El Comité de Activos y Pasivos de Ahorrocoop Ltda., está compuesto por los principales ejecutivos de la Cooperativa, reporta mensualmente al Consejo de Administración a través de la Gerencia General y sesiona mensualmente.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIONES

Este Comité tiene como eje principal los siguientes aspectos: Velar por la seguridad de la información de nuestros socios y sus operaciones; mantener gestionados y mitigados los riesgos operacionales y tecnológicos; velar por la mantención de la continuidad del negocio mediante pruebas a los sistemas y sus soportes; y potenciar la Ciberseguridad para el resguardo de la Cooperativa y sus socios.

Para llevar a cabo el cumplimiento de estos aspectos, este Comité está conformado por altos ejecutivos de la Cooperativa y personal especializado en la materia, como el Oficial de Seguridad de la Información, quien controla que estos puntos se lleven a cabo. A su vez, este Comité reporta al Consejo de Administración a través de la Gerencia General.

Durante el año 2019 se dio especial hincapié en la ciberseguridad y de cómo afectó al sistema financiero nacional y que repercusio-

nes ha tenido en nuestra Cooperativa, con la finalidad de tener una gestión que nos permita enfrentar las amenazas tecnológicas de buena manera.

Este Comité mantiene una importante vigilancia sobre cualquier tipo de incidente de seguridad o potencial incidente que pueda ocurrir, donde se analizan las correcciones y acciones correctivas propias de cada proceso, lo que finalmente desencadenó en una disminución de estos eventos y en mejoras importantes en los procesos que dan soporte a las operaciones de la Cooperativa.

COMITÉ DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

Este Comité es el ente rector de la relación de la Cooperativa con los socios, vela por hacer efectivo en sus productos, servicios y beneficios la oferta de valor que Ahorrocoop Ltda., hace a sus socios, para lo cual analiza la creación y/o modificación de productos, procedimientos, servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa.

Sus principales ejes de acción son la oportunidad y calidad para construir la oferta de valor de Cooperativa Ahorrocoop Ltda., y la forma en que se relaciona con los Socios y la Comunidad.

COMITÉ DE PROYECTOS Y PROCESOS

Un gran hito ocurrido en el periodo 2019 fue la creación del Comité de proyectos y procesos, el cual tiene la responsabilidad de asegurar una adecuada administración y gestión de proyectos, por medio del control y seguimiento de estos en todas sus fases. También este comité vela por la integración de procesos con elementos de índole estratégica, táctica y operativa, aplicando modelos, metodología y buenas prácticas que han contribuido a mejorar los cimientos y pilares que soportan la estrategia de la Cooperativa, también permitiendo la adecuada gestión de riesgos a los proyectos y procesos. Todo lo anterior ha permitido tener información relevante para tener mayor conocimiento y tomar decisiones más asertivas y exitosas para beneficiar a los socios.

COMITÉ DE NORMALIZACIÓN

El Comité de Normalización es la instancia en la que participan representantes de las principales áreas de la Cooperativa y que depende directamente de la Gerencia General. Entre sus funciones se destacan:

- Resolución de casos complejos mediante renegociaciones o prorrogas.

- Seguimiento permanente de la morosidad por diversos factores
- Seguimiento del avance en la gestión mensual del área de Normalización, con sus principales indicadores.
- Revisión y seguimiento de los convenios descuento por planilla, en particular los convenios deteriorados.
- Seguimiento de la gestión de cobranza judicial
- Soluciones específicas para socios afectados por el contexto socio - económico

Durante el ejercicio se han perfeccionado los procesos y procedimientos, a lo que se suma el desarrollo de indicadores que permitirán contar con una gestión oportuna y más efectiva.

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial está integrado por tres personas designadas por Gerencia General. Este Comité planificó y ejecutó acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de socios, colaboradores, comunidad y escuelas apadrinadas, con énfasis en la educación y prevención.



CAPÍTULO 4

ROL SOCIAL





ROL SOCIAL DE AHORROCOOP

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial durante el año 2019 puso énfasis en acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los socios, colaboradores y comunidad con foco en la educación, además de la protección y cuidado del medio ambiente.

COMPROMISO CON LOS SOCIOS

De acuerdo al modelo de negocio de Ahorrocoop, los socios son el pilar fundamental de la Cooperativa, por tal razón, las acciones y actividades que desarrolla, tienen por objeto mejorar la calidad de vida a los socios y brindar un servicio de excelencia a través de soluciones de financiamiento, inversión, ahorro y beneficios tanto económicos como sociales, para lo cual, se realizan los mejores esfuerzos para que estas acciones lleguen en forma oportuna, concreta y de manera transparente a los socios, privilegiando la cercanía y acompañamiento en esta relación.

CHARLAS DE EDUCACIÓN COOPERATIVA

Durante el año 2019, cerca de mil socios se vieron beneficiados con las charlas de Educación Cooperativa, las que se realizaron en todas las sucursales del país. Es que la educación es parte importante del modelo cooperativo, ya que permite mantener informados a los socios.

PREMIOS DE EXCELENCIA ACADÉMICA PARA SOCIOS ALUMNOS DE ENSEÑANZA BÁSICA, MEDIA Y PSU

En todas las oficinas de Ahorrocoop se realizó la ceremonia de los Premios de Excelencia Académica a los socios alumnos, e hijos de colaboradores. Muy emocionados los menores recibieron su reconocimiento por su buen rendimiento académico ya sea en Enseñanza Básica, Media y PSU.

CONCURSO DE CUENTOS

En el marco del aniversario número 54 de la Cooperativa, se realizó nuevamente el Concurso de Cuentos Ahorrocoop 2019, dirigido a los colaboradores y sus familias. El concurso estaba dividido en las categorías estudiantes y mayores de edad. La respuesta fue muy positiva por parte de los colaboradores, ya que agradecieron este espacio para exteriorizar los sentimientos difíciles de plantear en una conversación cualquiera, ya que la escritura brinda un mundo de posibilidades para conectarse con aquellas emociones difíciles de transmitir.

FIDELIZANDO

Durante este periodo se continuó fortaleciendo la fidelización de los socios a través de diferentes actividades y celebraciones en fechas significativas, como mencionar el día del profesor, asistente de la educación, día del padre, día de la madre, día de la mujer, día del trabajador, aniversarios de empresas en conve- nio, etc.

SALUDOS DE CUMPLEAÑOS

Para Ahorrocoop el saludo de Cumpleaños es muy importante ya que permite a la Cooperativa expresar un gesto de reconocimiento a sus socios y esta tradición es muy valorada por ellos. En el año 2019 se enviaron estos saludos por diferentes medios como: Tarjetas de Cumpleaños y Correos Electrónicos.

CELEBRACIÓN DE FIESTAS PATRIAS

Con el objeto de cultivar las tradiciones de Chile, la Cooperativa Ahorrocoop durante el mes de septiembre obsequió volantines y premió las presentaciones folklóricas y deportivas de los niños y niñas de las escuelas apadrinadas.

RECORDANDO A SOCIOS FALLECIDOS

Como es tradición, la Cooperativa Ahorrocoop, continuó recordando durante la primera semana de Noviembre a sus socios fallecidos, en solemnes ceremonias religiosas, denomina- das “Misa Aniversario de Socios Fallecidos”, en distintas ciuda- des a nivel nacional.





COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

El compromiso de Ahorrocoop con la sociedad se materializa en el apoyo a Los niños más vulnerables de las escuelas apadrinadas ubicadas en sectores rurales y en zonas urbanas marginales.

• ESCUELAS APADRINADAS

- R.P. Antonio Trdan Arko de Graneros
- Escuela Polivalente Japón de Curicó
- Escuela Viña Purísima de Talca
- Escuela Guarilihue Alto de Coelemu
- Escuela Konrad Adenauer de Lota

CHARLAS DE EDUCACIÓN PREVENTIVA

Durante el año 2019 se continuó con el programa de charlas preventivas, que se dictaron en las escuelas apadrinadas cuya característica de éstas es la vulnerabilidad. Las temáticas abordadas fueron abuso sexual, drogadicción, bullying, grooming y cyberbullying.

PREMIACIÓN A LOS ALUMNOS DE ESCUELAS APADRINADAS

Al finalizar el año escolar 2019, la Cooperativa Ahorrocoop, visitó las escuelas apadrinadas e hicieron entrega de los Premios de Excelencia Académica establecidos para incentivar y motivar a los niños que con esfuerzo han obtenido un buen rendimiento manifestado en su promedio anual (1° a 8° año), entregando además un premio especial al mejor promedio de primer ciclo y al de segundo ciclo.

Por otra parte, en cada una de las escuelas apadrinadas se entregó un premio especial denominado "Premio Ahorrocoop Alumno Destacado". Esta distinción es para el alumno(a) que durante el año se distinguió por sus valores como solidaridad, responsabilidad, honestidad, equidad, respeto, igualdad, entre otros.



APOYANDO A LA INCLUSIÓN

HOGAR SANTA CLARA UNA HERMOSA LABOR

Una de las tantas instituciones que apadrina Ahorrocoop es el Hogar Santa Clara, fundación que acoge a menores con VIH hasta los 15 años. Actualmente atienden a 60 niños y niñas que como bien dicen “no decidieron tener Sida”.

Además como todo hogar tiene múltiples necesidades que requieren ser resueltas, por eso la Cooperativa los apoya en la celebración del aniversario, fiesta de navidad, además les aporta guantes quirúrgicos para el área de enfermería.

Una importante labor que se realiza como parte de la Responsabilidad Social Empresarial, en donde la Ahorrocoop está preocupada por dar un sello especial e ir en ayuda de quienes más lo necesitan.

AHORROCOOP ESTÁ CON ESPACIO DOWN

El Centro Cultural, Artístico y Desarrollo Social Espacio Down, reúne a padres y madres con hijas e hijos con Síndrome de Down. Lleva cuatro años y medio atendiendo a 15 niños (as) de forma directa, y un total de 40 menores de forma indirecta.

Ante esta gran labor Ahorrocoop los apadrinó implementando una sala de kinesiología, en la cual los menores pueden potenciar sus habilidades ofreciéndoles un servicio integral.

FUNDACIÓN DEBRA: TODO POR LOS NIÑOS

Fundación Debra atiende a más de 200 niños (as) con Epidermolisis Bulosa o Piel de Cristal, ellos no sólo se preocupan de la atención médica y psicológica sino que también tienen un área de investigación para mejorar el diagnóstico, pronóstico y terapia de los menores.

Como una potente labor, Ahorrocoop apoya con cremas reparadoras y cicatrizantes para los niños con piel de cristal.

AHORROCOOP APADRINA A ESCUELA QUE ATIENDE NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

La Escuela Bernardo O’Higgins, recibe a 26 alumnos que requieren necesidades educativas especiales. Está ubicada en el sector de Gumera, perteneciente a la Comuna de Yerbos Buenas. En este pequeño establecimiento se trabaja diariamente en potenciar habilidades para que en un futuro todos puedan tener acceso al mundo laboral.

Con este objetivo la Cooperativa Ahorrocoop les entregó implementación para su taller de repostería; un horno semi industrial, mesones de acero inoxidable, refrigerador y lava plato.



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Ahorrocoop consciente del deterioro del medio ambiente que se manifiesta en el calentamiento global del planeta, ha desarrollado varias acciones orientadas a contribuir al cuidado y protección del medio ambiente.



ESCUELAS APADRINADAS Y MEDIO AMBIENTE

Para las Escuelas apadrinadas se realizaron la plantación de árboles nativos, además de la instalación de basureros ecológicos.

MEDIO AMBIENTE Y COLABORADORES

El calentamiento global y la disminución de los recursos hídricos es una realidad que afecta a todos, es por esto que los colaboradores de Ahorrocoop continuaron con la campaña de optimizar el uso del agua y la energía eléctrica en todas las oficinas de la Cooperativa. Además el uso racional del papel blanco y reciclando el papel de documentos en desuso.

HIJOS DE COLABORADORES Y MEDIOAMBIENTE

Los niños son el futuro, por lo tanto Ahorrocoop, realizó para los hijos de Colaboradores de Ahorrocoop, diversas actividades orientadas a crear conciencia sobre la necesidad de cuidar y proteger el planeta, entre las que destaca un concurso de afiches "Cuidemos el medio ambiente con Ahorrocoop".







CAPÍTULO 5

GESTIÓN INSTITUCIONAL





PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS DEL AÑO 2019



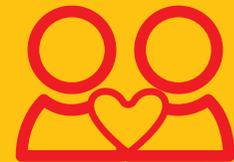


Venta de Créditos de Consumo	MM \$34.582
Porcentaje de Stock Créditos por Planilla	94%
Índice de Eficiencia	56,6%
Utilidad	MM \$2.112
Stock Créditos de Consumo	MM \$42.370
Stock de Créditos Comerciales y Factoring	MM \$796
Total de Activos	MM \$50.811
Stock Captaciones (ahorros y depósitos a plazo)	MM \$39.693
Nuevos Socios	3.200
Cartera de Socios	62.087





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

El 2019 representó un importante desafío para la gestión comercial de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda., esto, ya que la competencia es cada vez está más intensa – considerando que existe un actor dominante en el mercado de las cooperativas–, la incorporación de nuevos actores y el cambio de estrategias de otros competidores, ha hecho que sea cada vez más complejo desarrollar la actividad, si a lo anterior le sumamos la arremetida de las Cajas de Compensación y Asignación Familiar, ya no sólo es la competencia por servicio, sino que también haciendo gestiones con entes fiscalizadores para que la legislación sea interpretada en desmedro de las cooperativas, también afectó la situación país del último trimestre.

Lo anterior, llevó a la Cooperativa Ahorrocoop a generar acciones lideradas por la Gerencia General orientadas a incrementar la cercanía a los socios y continuar con la estrategia ser un apoyo para los socios, contribuir a generarles una mejor calidad de vida y buscar alternativas que permitieran sortear las dificultades indicadas en el párrafo anterior y continuar en la senda de incrementar las colocaciones en forma rentable, a través de aumentar la participación en segmentos de bajo riesgo, donde las colocaciones de créditos de consumo se vieron incrementadas en un 12% respecto del año anterior, junto a esto y considerando el incremento en la eficiencia de los canales de venta entre otras acciones, permitió un incremento de la utilidad en más de un 27% respecto del año anterior.

GESTIÓN DE MARKETING

Su principal foco es la relación con los socios, la comunidad, la imagen y marca de la Cooperativa velando porque se materialice la oferta de valor y promesa de servicio a los socios.

Lo anterior, se logra principalmente a través de marketing directo, relacionamiento, publicidad masiva y digital.

El año 2019 se concretó el data warehouse para administrar en forma robusta la relación de los socios en convenio y a través del data mining, se logró mejorar la relación con los socios, ofreciendo productos de ahorro y crédito en forma más eficiente y oportuna, que se tradujo en más de un 30% de la colocación de créditos de consumo.

Durante el año 2019, se inició el proyecto del desarrollo de una nueva página Web para Ahorrocoop, la cual permitirá a los usuarios tener una relación más fluida, completa y que agregue valor a través de una plataforma tecnológica de vanguardia e interactiva.

GESTIÓN DE RIESGO

Como ha sido la tendencia en los últimos ejercicios, la Cooperativa presentó un fuerte incremento en el nivel de ventas de su producto principal, créditos de consumo bajo modalidad de descuento por planilla, acompañado de una baja en la tasa de riesgo de este producto desde 3,7% en diciembre de 2018 a 3,4% en diciembre de 2019.

Las colocaciones de los créditos de consumo representan el 98,2% del total de la cartera y dentro de esta cartera los créditos de consumo descuento por planilla representan el 94,1%.

El índice global de riesgo, incluyendo la cartera comercial y de factoring, se ha mantenido en 5,3%.

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO E INTELIGENCIA DE RIESGO

En un contexto económico de menor crecimiento, durante el ejercicio de 2019 la Cooperativa ha logrado aumentar sus colocaciones en base a su estrategia y modelo de negocios, que se concentra básicamente en el otorgamiento de créditos de consumo bajo la modalidad de descuento por planilla. El riesgo de la cartera se mantiene controlado y es así como la tasa de riesgo de la cartera de consumo, que representa el 98,2% del total de colocaciones, se ha mantenido en 4,88%. El índice de riesgo global, incluyendo la cartera comercial y de factoring, sigue posicionado en 5,26%. Ambos indicadores se han mantenido, por largo tiempo, por debajo del índice de riesgo de parte importante de la competencia relevante, fiscalizada por la CMF.

Las políticas de concentración de cartera, políticas de crédito rigurosas y seguimiento de convenios, han contribuido para mantener los indicadores de riesgo controlados en un escenario complejo y competitivo.

En materia de Inteligencia de Riesgo se ha intensificado la elaboración de campañas, de apoyo a la gestión comercial, para abordar el mercado objetivo y de interés para la Cooperativa. El nuevo desafío que se presenta, de cara al 2020, consiste en la consolidación de esta actividad con el robustecimiento de los procesos y automatización de los mismos, con reportes de gestión y seguimiento para las áreas comerciales y de riesgo.

GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

La gestión de riesgo operacional es un eje fundamental que da dirección a la toma oportuna de decisiones de la Cooperativa, donde se destacan los enfoques en la gestión de riesgos de los procesos críticos de la Cooperativa, Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información.

Durante el año 2019 se implementó el proyecto de Gestión de Riesgo Operacional (SiGRO) que logró empoderar a los dueños de procesos con la gestión de sus riesgos. Este proyecto comenzó con la implementación voluntaria de normas internacionales especializadas en la materia, como lo son las normas ISO 31000:2018 de gestión de riesgo y la norma ISO 31010:2018 de metodologías de riesgo. Con esto se determinaron aspectos específicos con el análisis de contexto y partes interesadas de los procesos críticos de la Cooperativa, lo que llevo a una temprana y preventiva identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos.

Gracias al apoyo de las certificaciones ISO 27001:2013 de seguridad de la información, ISO 9001:2015 de calidad e ISO 20000-1:2015 de gestión de servicios tecnológicos, la Cooperativa, durante el año 2019, tuvo un gran desempeño en materias asociadas a la seguridad de la información, continuidad de negocio, calidad de servicio y ciberseguridad.

Un aspecto importante a destacar dentro del ámbito de acción del Departamento de Riesgo Operacional, fue la obtención de la certificación del Modelo de Prevención de Delitos de la ley 20.393 en Abril de 2019, lo que lleva a la Cooperativa a mantener mayores estándares de protección para sí misma y sus socios. Se implementaron medidas de control, canales de denuncia, supervisión de actividades, entre otros.

Se planifica para el año 2020 fortalecer las funciones asociadas al Modelo de Prevención de Delitos (ley 20.393), colocando mayor énfasis en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (ley 19.913).

GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO

La administración del Riesgo Financiero desarrollado por la Cooperativa Ahorrocoop Ltda., se apoya en lo que ha denominado Marco de Gestión del Riesgo Financiero, el cual se sustenta en cinco pilares estratégicos fundamentales, coordinados y con la debida interacción; el Rol del Consejo de Administración, las Políticas, el Establecimientos de Límites, los Sistemas de Vigilancia y los Controles Operativos, los cuales buscan Identificar, Cuantificar, Limitar y Controlar el Riesgo Financiero. Su rol fundamental es gestionar los riesgos financieros asociados a la intermediación financiera.

En este enfoque integral participa activamente el Comité de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), que aprueba y monitorea las estrategias de tasas de interés, liquidez, coberturas y posiciones frente a estrategias y políticas de financiamiento, en donde participan los depósitos a plazo, las cuentas de ahorro y la mantención de activos libres de riesgo.

Dicho enfoque se materializa en la Cooperativa a través de cuatro etapas que consisten en establecer un proceso de Gestión del Riesgo Financiero (Planificar), implementar el proceso de Gestión del Riesgo Financiero (Hacer), supervisar y revisar el proceso de Gestión del Riesgo Financiero (Verificar) y mantener y mejorar el proceso de Gestión del Riesgo Financiero (Actuar).

Sus funciones se establecen en función del cumplimiento de los objetivos estratégicos y del negocio, con una perspectiva de largo plazo, tomando en cuenta el entorno económico actual y sus proyecciones y por otro lado, la correspondiente mitigación de los riesgos financieros asociados a dichas actividades en resguardo de la Cooperativa.

La principal función del área de Riesgo Financiero durante el año 2019, fue dar a conocer periódicamente las posiciones de liquidez de la Cooperativa adoptadas a lo largo del ejercicio contable, la gestión de las tasas de interés, los riesgos de mercado y la gestión de las operaciones de tesorería. Para el desarrollo de estas evaluaciones y análisis, se utilizó un modelo interno de medición del riesgo financiero, el cual considera las restricciones normativas determinadas en el Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, además de alertas definidas como límites internos con un horizonte de tiempo de un año.

Las mediciones y conclusiones de estos análisis se presentan todos los meses en el Comité de Riesgos, donde se analizan y se acuerdan resoluciones al respecto.

GESTIÓN DE RIESGO TECNOLÓGICO Y CYBERSEGURIDAD

Cada día los adelantos tecnológicos relacionado con la conectividad e internet de las cosas ha provocado mejorar los servicios a los socios de la cooperativa. Servicio que tienen relación con mirar el negocio financiero en forma distinta y futurista, pensando los que valoran y necesitan los socios de Ahorrocoop, para facilitar su vida, entregando un valor agregado al modelo cooperativo.

Lo anterior no está exento de riesgos, al conectarse en el ciberespacio es posible que agentes externos puedan acceder a la información privada, contagiar con virus a las empresas o modificación información relevante para personas.

Para Ahorrocoop la seguridad de la información, (donde está inserta la Ciberseguridad) es prioritaria y un factor fundamental para asegurar que los socios tengan a buen resguardo su información. Por tal motivo se han realizado acciones muy importantes para minimizar este tipo de riesgo.

1. Certificación norma internación ISO 27001:2013 Seguridad de la información
2. Capacitación nacional e internacional a los colaboradores en relación a seguridad y ciberseguridad
3. Inversión en hardware y software para minimizar los riesgos de accesos no autorizados a la información
4. Comité de Seguridad de la Información, que analiza mensualmente este tipo de riesgos.

Todas las medidas indicadas han permitido que la probabilidad de ocurrencia en relación a riesgos de seguridad sea baja, manteniendo la información de los socios con altos estándares de seguridad.

GESTIÓN DE NORMALIZACIÓN

La gestión de Normalización durante el ejercicio de 2019 se focalizó en el logro de las metas de las principales partidas que impactan el gasto en riesgo, en particular la contención de castigos y la morosidad. En la función de recuperación de cartera castigada se puso énfasis en campañas especiales, dado el mercado objetivo que aborda la Cooperativa, que es intrínsecamente complejo, sumado el contexto económico y social, que impacta en el último trimestre del año.

En cuanto al proceso de recaudación, actividad gravitante para la Cooperativa, dada su estrategia comercial concentrada en créditos de consumo con descuento por planilla, se continúa avanzando el diseño de una solución integral de nueva estructura funcional, procesos y procedimientos automatizados. El objetivo el perfeccionar y agilizar la actividad que se desarrolla en esta unidad, con gestión propia que reporte a las diversas áreas con las que interactúa.

En relación a la recuperación de Castigo, durante el ejercicio de 2019 se perfeccionó la gestión de recuperación, en cuanto a asignación de cartera por Oficinas y a los abogados que gestionan la cobranza judicial.

Por tratarse de un modelo Cooperativo, la intencionalidad de la recuperación va acompañada de búsqueda de soluciones integrales para los deudores que han sido afectados por variables del entorno o de la industria a la que pertenecen.



GESTIÓN DE OPERACIONES Y TI

El área de Operaciones y TI es la encargada de gestionar los procesos, automatización de sistemas informáticos, mantener la seguridad de la información, mantener la calidad de los servicios informáticos y operacionales, mantener acotados los riesgos operativos del área, mantener acotados los riesgos tecnológicos de la Cooperativa, mantener la continuidad operacional y tecnológica, Controlar los proyectos y ser la primera línea de defensa en el control operativo del área comercial, con el objetivo de entregar un servicio de calidad y seguridad, optimizando los costos y permitiendo mejorar la cadena de valor.

Durante el año 2019 los esfuerzos de enfocaron en mejorar los procesos, la innovación tecnológica, los modelos de trabajos basados en buenas prácticas y el levantamiento de proyectos, como también, no se descuidó la gestión de la seguridad, ciberseguridad, calidad, servicios y la gestión de riesgos del área, todo lo anterior contando con el fiel compromiso de todos sus colaboradores, que aportaron a lograr los objetivos de la cooperativa.

Lo anterior para robustecer las bases que soportan el negocio actual, con una visión de futuro, debido a los constantes cambios tecnológicos que provocan que los socios exijan productos y servicios rápidos y seguros, con tecnología de punta. Para lograr estas nuevas exigencias tener buenos cimientos, pero además, es importante visionar la nuevas formas de generar negocios, entregando productos y servicios a los socios del futuro, con una estrategia clara que involucre a todos los eslabones de la cadena de valor de Ahorrocoop Ltda. (Colaboradores, tecnología, procesos, riesgos y servicios).

Algunos hitos importantes

- Se mantienen certificaciones internacionales ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 27001:2013: Seguridad de la Información, ISO 20000-1 Gestión de los servicios TI, permitiendo entregar y mantener los servicios a niveles exigidos por la Cooperativa, permitiendo la satisfacción de los clientes internos y externos.
- Mejorar controles a través de la creación de tableros de indicadores de los distintos departamentos para mejorar la gestión y los riesgos operacionales.
- Mejorar los modelos para levantar proyectos y procesos que aportan valor al negocio.
- Invertir en tecnología para mejorar la seguridad y Ciberseguridad
- Mejorar los sistemas tecnológicos para entregar un servicio a los clientes internos y socios.
- Mejorar los sistemas de comunicación entregando teléfonos inteligentes a la fuerza de venta para entregar un servicio cercano y rápido
- Mantener la continuidad Operacional del Negocio, en niveles por sobre el 97%.
- Inversión en software y hardware modernos para los clientes internos
- Por último, pero no menos importante se continuó por la senda de la mejora de los riesgos Tecnológicos, destinando recursos y personal idóneo para el mejoramiento de éstos.

Los objetivos se alcanzaron debido a una planificación detallada, basada en 8 pilares fundamentales

- Mejorar los índices de eficiencia operacional
- Mantener acotado los riesgos operacionales
- Mantener la continuidad operacional del negocio
- Mantener la seguridad de la información
- Entregar un servicio de calidad
- Mejorar levantamiento y evaluación de procesos y proyectos
- Mejorar en tecnología
- Mejorar las negociaciones con los proveedores.

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

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

Que durante este periodo dedicó sus esfuerzos a mantener la continuidad operacional, mantuvo las certificaciones internacionales de las normas ISO lo que ha permitido entregar un servicio acorde a las exigencias actuales de los asociados y del personal de Ahorrocoop. Se concentró en entregar un servicio satisfactorio a los colaboradores Internos lo cual se ve reflejado en nivel de cumplimiento de peticiones superior al 95%.

DEPARTAMENTO DE PROCESOS

Durante el periodo 2019, el departamento trabajó sobre los procesos críticos del negocio en forma integrada a los focos estratégicos de la Cooperativa y riesgos asociados, esto por medio del proyecto gestión integral e integrada de procesos, proyecto sistema integrado de gestión de riesgo operacional y el proyecto inteligencia de negocio. Lo anterior, generó mejoras en el esquema general de procesos de la Cooperativa, disponibilidad de procesos (flujogramas) por medio de plataformas web, mejoras en la comunicación interna, mejoras por medio de la integración de procesos a indicadores de desempeño, control y riesgo, los cuales se encuentran en proceso de automatización.

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS

Durante el periodo 2019, el departamento dio un fuerte énfasis en ampliar las tipologías de proyectos, incorporando en su cartera la administración y estandarización de proyectos de Servicios TI, proyectos asociados a Gestión de Procesos y proyectos transversales. A su vez, se incorpora la aplicación de metodologías ágiles de proyectos, permitiendo mejorar los plazos de entrega de proyectos, mejoras en la comunicación y coordinación con los diferentes actores intervinientes en los proyectos, reducción de incidencias e incremento en la calidad de los entregables.

Finalmente, el departamento cumple un rol fundamental en la participación del Comité de Proyectos y Procesos, permitiendo de esta forma mejorar la comunicación y toma de decisiones en proyectos de índole estratégico.



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

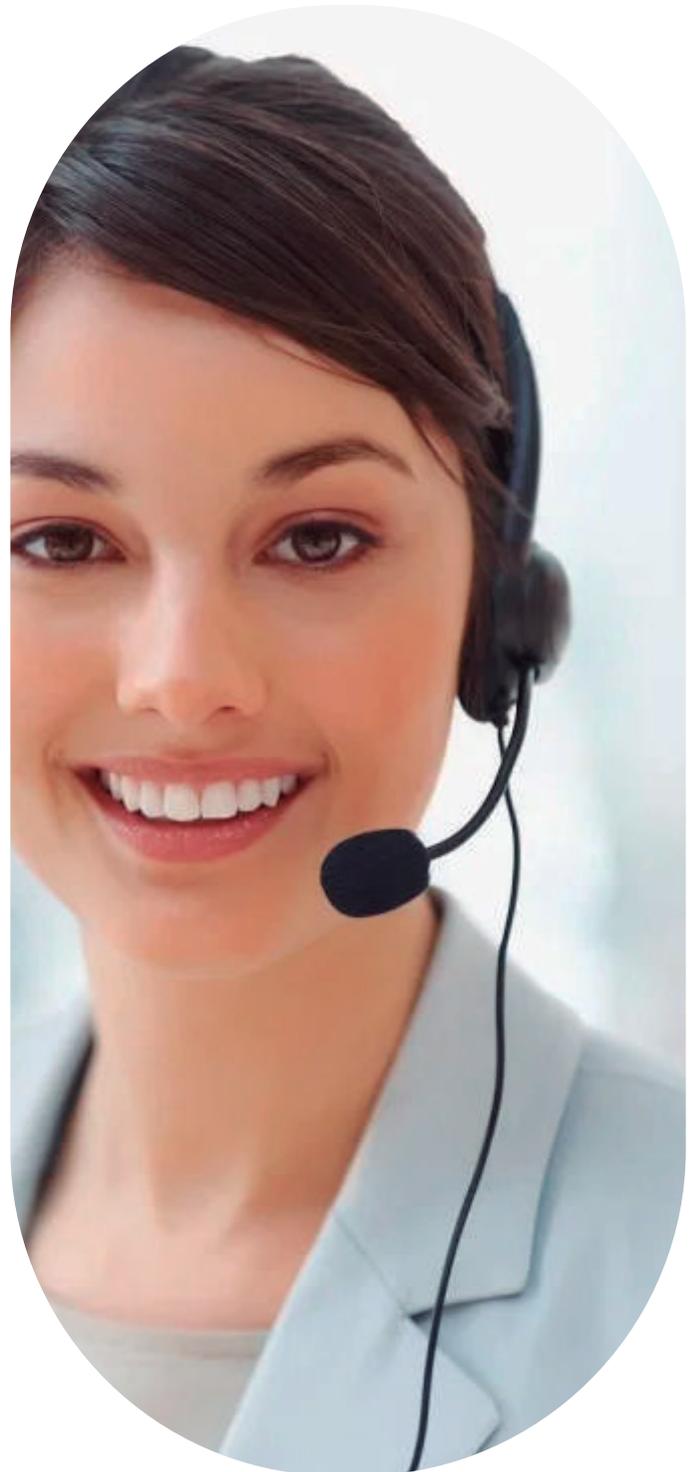
Brindó soluciones oportunas a los requerimientos de los socios y de las entidades que fiscalizan a la cooperativa, respondiendo los reclamos y solicitudes a través de distintos canales de comunicación, tales como, mail, buzón de mensajería presencial, mensajería web y vías oficiales de comunicación con entidades gubernamentales; División de Asociatividad Financiera (DAES), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y Comisión para el Mercado Financiero (CMF)). Esto se logró a través de la pronta acción del equipo de colaboradores, quienes responden según niveles exigidos.

DEPARTAMENTO CALL CENTER

El Centro de Llamadas de Ahorrocoop Ltda., se distinguió por la prontitud de su respuesta y el elevado índice de resolución a las inquietudes de los socios, que durante el último periodo se realizaron 40.000 gestiones desarrolladas por el equipo de trabajo. La labor del Departamento en materia de atención y solución de inquietudes del público general, ha demostrado un desempeño de altos estándares de satisfacción.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MESA DE VISADO

Durante este periodo, el departamento mejoró los controles e indicadores, por medio de la automatización en tiempo real (tablero de comandos con índices operacionales, control y de gestión), lo que permitió optimizar el tiempo de revisión agregando valor a la estrategia de servicio de la cooperativa.

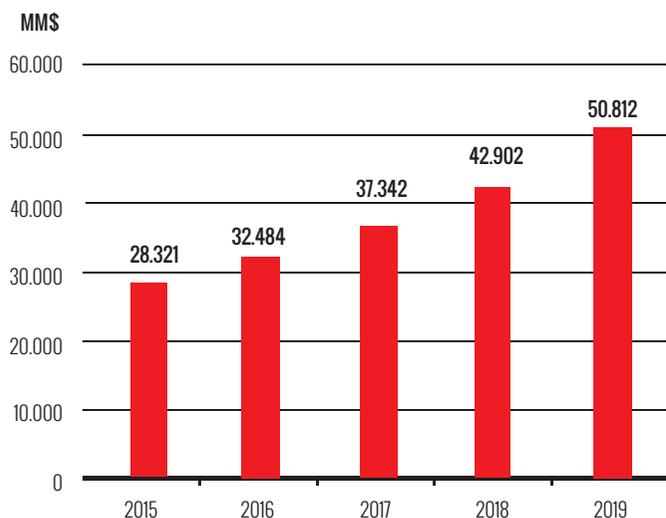


GESTIÓN FINANCIERA

ACTIVOS DE LA COOPERATIVA

Los activos totales de la cooperativa al año 2019, son superiores en un 18,4% respecto al periodo anterior, de 42.902 millones de pesos a 50.812 millones de pesos.

TOTAL ACTIVOS



ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO

Es importante destacar, que el indicador del Patrimonio efectivo respecto a los activos ponderados por riesgo al 31 de diciembre 2019, está por sobre el 19,2%, porcentaje que supera los niveles exigidos en la normativa aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, en tanto que los activos ponderados por riesgo ascienden a 44.880 millones de pesos.

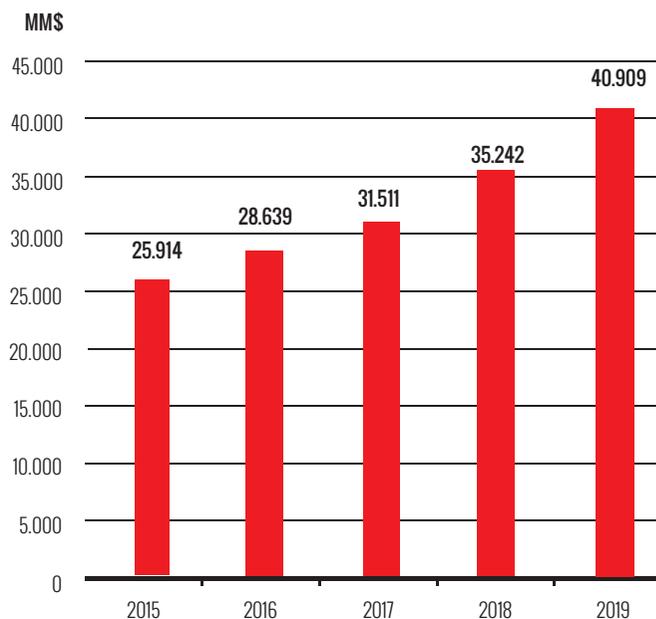
CARTERAS DE COLOCACIONES

La Cooperativa, durante el ejercicio 2019, continuó con la estrategia del negocio, orientada principalmente a los créditos descuentos por planilla, de acuerdo con el plan elaborado por la Administración. La cartera de colocaciones neta, aumentó 16,1%. Los créditos comerciales a micros y pequeños empresarios mostraron una caída de un 13,8% pasando de 897 millones de pesos a 773 millones de pesos a fines del 2019.

La cartera de créditos de consumo presentó un aumento del 16,8% 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.

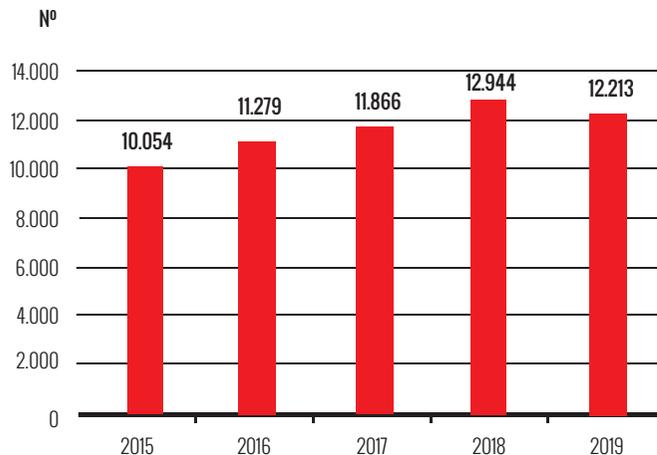
A continuación, observando la evolución de la cartera de colocaciones netas totales de la cooperativa, se observa un aumento importante del 18,1% respecto del año anterior.

CARTERA DE COLOCACIONES NETAS



NÚMERO DE OPERACIONES CREDITICIAS

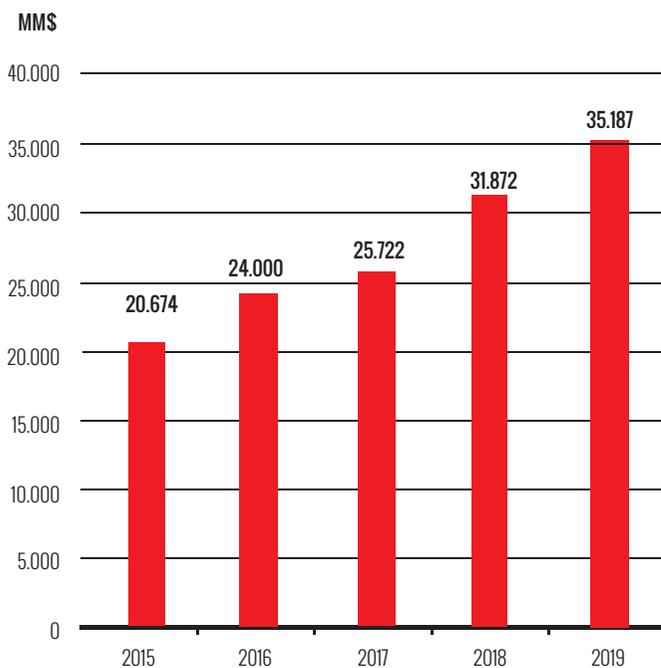
Durante el año 2019, fueron otorgados servicios de préstamos, cifra inferior al periodo 2018, (12.944), lo que representa una disminución de un 5,6% en número de operaciones crediticias.



MONTO DE CRÉDITOS

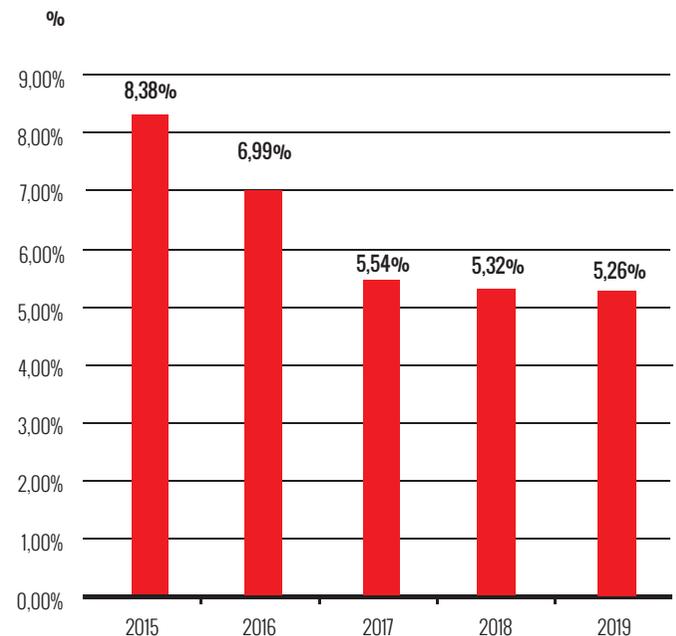
En este periodo, la Cooperativa logró cerrar operaciones por sobre los 35.187 millones de pesos, un 10,4% superior al año 2018, no obstante, de la agresiva competencia de los distintos actores del mercado financiero

MONTO DE COLOCACIONES ANUALES



CALIDAD DE LOS ACTIVOS

Respecto a la calidad de los activos, la Cooperativa al cierre del año 2019, presentó un índice de riesgo general de la cartera de un 5,26%. Este índice es determinado de acuerdo Compendio de Normas Contables para Cooperativas emitido por la CMF, para los créditos de consumo un 4,9%, y para los créditos comerciales y factoring un 23,9%.



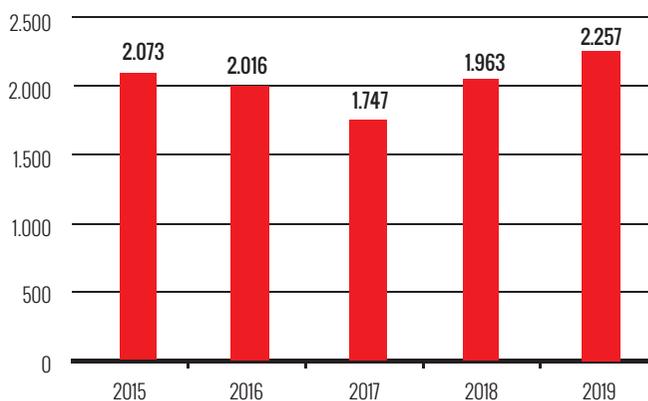


PROVISIÓN DE RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Las provisiones por colocaciones de consumo y activos riesgosos, determinado de acuerdo Compendio de Normas Contables para Cooperativas emitido por la CMF, ascienden a 2.257 millones de pesos al 31 de diciembre 2019, comparado con los 1.963 millones de pesos al 31 de diciembre de 2018, implica un aumento de un 15%

PROVISIÓN POR RIESGO DE CARTERA

MMS



ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Al 31 de diciembre 2019, existen de 15.858 socios, con 17.071 créditos de consumo por un monto total de 42.370 millones de pesos, de los cuales 13.331 socios se encuentran en los tramos de deudas menores a cinco millones de pesos, de acuerdo con la siguiente estructura:

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

TRAMOS DEUDA M\$		DEUDORES	CRÉDITOS	MMS	PORCENTAJE
0	200	764	922	107	0%
201	500	1.331	1.634	575	1%
501	1.000	2.351	2.743	2.016	5%
1.001	2.000	4.791	5.129	7.409	17%
2.001	3.000	1.827	1.901	4.689	11%
3.001	5.000	2.267	2.315	8.937	21%
5.001	10.000	2.089	2.050	13.716	32%
MÁS DE 10.000		438	377	4.921	12%
TOTAL GENERAL		15.858	17.071	42.370	100%

Cabe destacar, que al cierre del ejercicio financiero 2019, 14.251 socios deudores con 39.309 millones de pesos, que representan el 92,8% de la cartera total de créditos de consumo, se encuentran totalmente al día en sus obligaciones, como se observa en el cuadro siguiente.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO (MORA)					
TRAMOS MORA		NUMERO DE DEUDORES	NÚMEROS DE CRÉDITOS	MONTOS EN MM\$	PORCENTAJE
AL DÍA		12.963	14.028	36.513	86,2%
1	29	1.288	1.0366	2.796	6,6%
30	59	684	723	1.525	3,6%
60	89	431	442	647	1,5%
90	119	167	172	328	0,8%
120	149	134	199	334	0,8%
150	179	191	141	227	0,5%
TOTAL GENERAL		15.858	17.071	42.370	100,0%

A continuación, se presenta la estructura de los créditos comerciales al 31 de diciembre 2019

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES					
TRAMOS DEUDA M\$		DEUDORES	CRÉDITOS	MM\$	PORCENTAJE
0	3.000	22	22	33	4%
3.000	6.000	19	22	93	12%
6.000	10.000	20	21	156	20%
10.000	15.000	6	11	119	15%
15.000	20.000	5	3	51	7%
MÁS DE 20.000		11	10	320	41%
TOTAL GENERAL		83	89	773	100%

RECUPERACIÓN CARTERA CASTIGADA

Durante el año 2019, se recuperó parte de créditos castigados en ejercicios anteriores de 887 millones de pesos levemente inferior al periodo 2018 (908 millones de pesos).

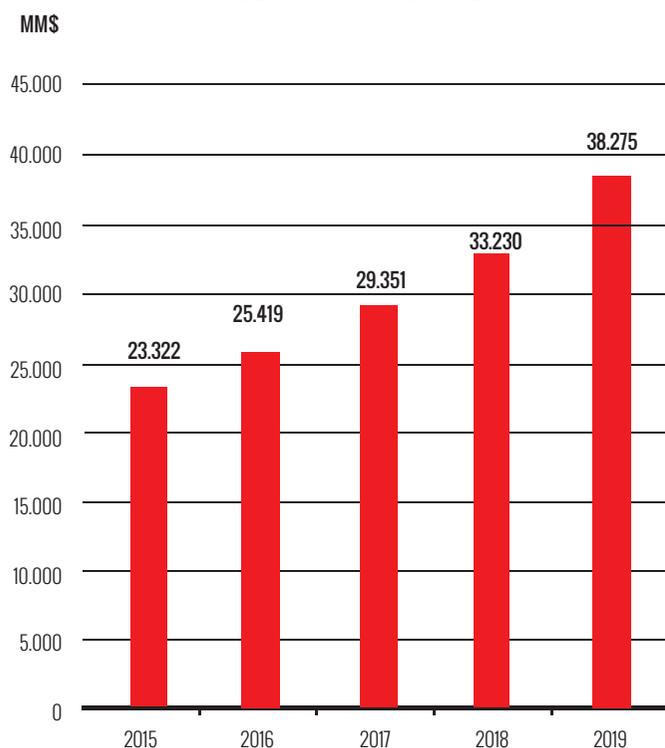


DEPÓSITOS Y CAPTACIONES

En este periodo 2019, los depósitos a plazo y captaciones en cuentas de ahorro, aumentaron desde 32.230 millones de pesos en 2018 a 38.275 millones de pesos, superior en un 15,2%. Este tipo de instrumento de inversión, ha sido una muy buena alternativa para nuestros socios inversionistas, ya que pueden optar a tasa superiores al sistema financiero.



DEPÓSITOS Y CAPTACIONES



CAPITAL PAGADO

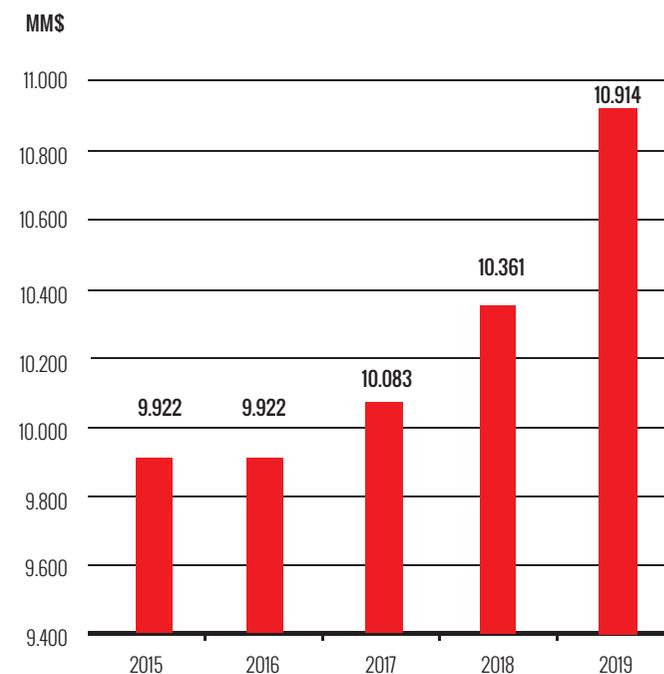
El capital social de nuestros socios, que corresponde a las Cuotas de Participación al 31 de diciembre 2019, fue de 10.914 millones de pesos, 5,3% superior al año 2018 (10.361 millones de pesos).

Durante el año 2019, se cursaron más de 1.550 millones de pesos en giros de Cuotas de Participación, en el mismo periodo ingresaron 1.830 millones de pesos de nuevos aportes en Cuotas de Participación actualizadas.

Asimismo, al 31 de diciembre del 2018, 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, fue un 2,7%.

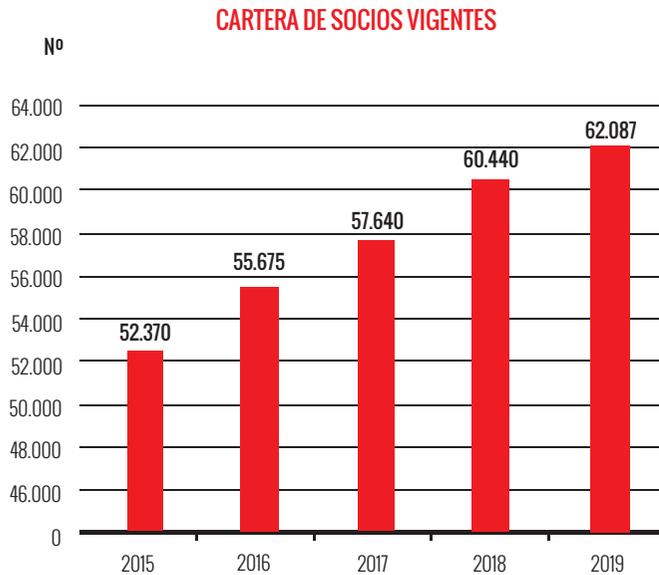
Con mucha satisfacción se indica que la administración de cuotas de participación de giros pendientes, fue terminado exitosamente los primeros meses del año 2019.

CAPITAL PAGADO



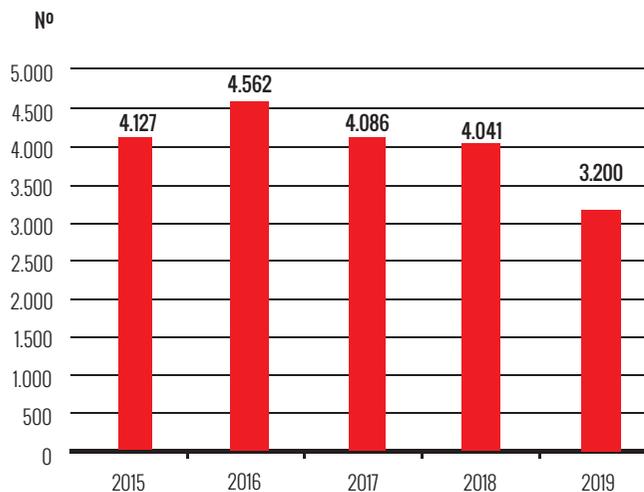
CARTERA DE SOCIOS ACTIVOS

La cartera de socios al 31 de diciembre 2019, es de 62.087 socios que hicieron uso de todos los beneficios que otorga la cooperativa.



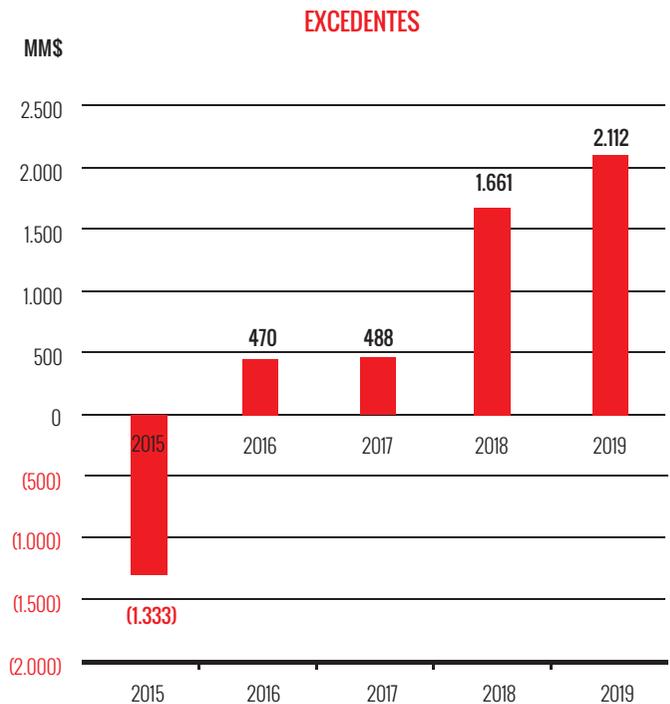
NUEVOS SOCIOS

Durante el año 2019, ingresaron 3.200 nuevos socios a la Cooperativa, inferior al ejercicio 2018.



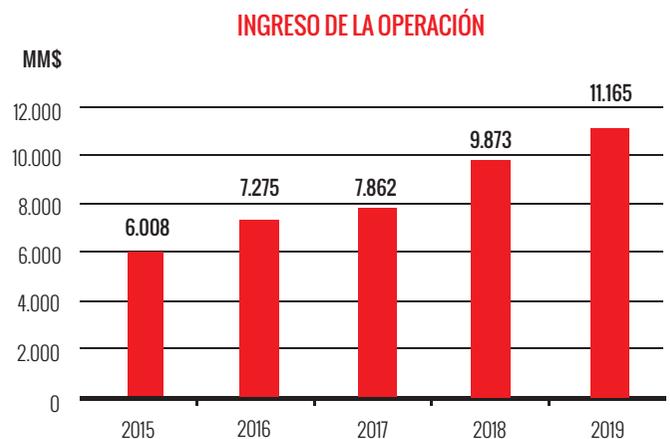
RESULTADO BRUTO DEL EJERCICIO FINANCIERO 2019

Al 31 de diciembre del 2019, el remanente del ejercicio fue de 2.112 millones de pesos, superior al año 2018, que fue de 1.661 millones de pesos); sin considerar la valorización de las cuotas de Participación que se registra directamente en el Patrimonio; representa un 27,2% de mejora en el resultado del ejercicio financiero 2019. Este remanente se destinará para cubrir pérdidas acumuladas.



INGRESOS DE LA OPERACIÓN

Durante el ejercicio 2019, los ingresos de la operación fueron 11.165 millones de pesos, superior al año anterior en un 13,1%.



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 administración, a través de un servicio de excelencia tanto para los clientes internos como externos. Las principales responsabilidades están centradas en:

- a) Obtener fuentes de financiamiento adecuadas para cumplir con las proyecciones de inversión, crecimiento y expansión de la Cooperativa,
- b) Mantener colaboradores motivados, competentes y comprometidos con la organización,
- c) Lograr un adecuado ambiente laboral,
- d) Registrar y mantener toda la información relacionada con los hechos económicos, y
- e) Proporcionar los recursos materiales a la organización.

Del área de Administración y Finanzas dependen los Departamentos de Finanzas, Administración, Logística - Mantención y Seguridad, y Departamento de Personas, con quienes se gestionan las estrategias establecidas por el área.

Para el Área de Administración y Finanzas, el año 2019, estuvo enfocado principalmente a seguir mejorando el marco de gestión financiera y gestión de apoyo de sus departamentos, con el objetivo de ser más eficientes sus procesos, y con esto, mejorar la rentabilidad y tener un crecimiento sustentable de la Cooperativa. En el 2019, se trabajó fuertemente en el fortalecimiento y actualización de los procesos estratégicos de Gestión Financiera, Administración de Personas y Gestión de Reportes Regulatorios.

DEPARTAMENTO DE FINANZAS

A lo largo del año 2019, el Departamento de Finanzas, al igual que el año anterior, orientó su accionar principalmente a gestionar y darle sustentabilidad a la liquidez, solvencia, rentabilidad y a la administración del riesgo financiero en la Cooperativa, variables clave a través de las cuales la Cooperativa soporta su operación. Estos focos tienen como finalidad -entre otras cosas- mantener el posicionamiento de la Cooperativa en un sector cada vez más competitivo y concentrado.

En relación a la liquidez, los esfuerzos se han enfocado en disponer de los fondos en la magnitud requerida y en los tiempos adecuados, de tal forma de disponer de los recursos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones comprometidas. Respecto a la solvencia, se ha puesto especial atención al indicador de solvencia, el cual debe mantenerse dentro los límites normativos e internos establecidos. Por otra parte, el departa-

mento ha direccionado también su labor, en mejorar la rentabilidad de la Cooperativa, trabajando para ello en dos aspectos esenciales, (a) El margen de contribución institucional, (b) optimización de las tasas de interés de uso y fuentes de financiamiento.

La sustentabilidad de la Cooperativa como modelo de negocio en el largo plazo, ha sido otra de las preocupaciones principales del área, plantear una estructura de financiamiento adecuada para los activos, que se adapte a las particularidades propias de la Cooperativa, y que principalmente se haga cargo del riesgo (financiero) y de la rentabilidad de una forma armónica y coherente, constituye una materia de especial interés para este departamento.

Durante el año 2019, los socios han seguido confiando en la Cooperativa y en su equipo directivo, lo que se ve reflejado en los aumentos de los flujos de financiamiento efectuados a través de nuestros productos de captaciones por los mismos socios, lo que nos ha permitido afrontar el crecimiento de la Cooperativa. Para los depósitos a plazo, se mantuvieron las estrategias comerciales respecto de incentivar la inversión a largo plazo y la diversificación de las mismas, aun cuando los intereses pagados se situaron en promedios menores a los proyectados producto de los ajustes de precio de mercado. La herramienta sistémica implementada a principios del año 2018, ha sido de gran ayuda para racionalizar las compras de depósitos a plazo, permitiendo mejorar los calces entre operaciones activas y pasivas y, por consiguiente, optimizar la necesidad de efectivo en caja. Los stocks de depósitos a plazo en el año 2019 se incrementaron en un 13% respecto al stock con el que se finalizó el 2018.

En lo que respecta a las cuentas de ahorro, estas han mantenido sus atributos diferenciadores, es decir, sin cobro de comisiones por mantención y una de las tasas más competitivas del mercado, lo que permitió un crecimiento 18% en su stock. Las cuentas de ahorro presentan interesantes perspectivas de crecimiento, debido a sus atributos de valor distintivos, razón por la cual, desde el segundo semestre del año 2019 se han materializado una serie de acciones e incentivos a los equipos comerciales como una forma de potenciar e impulsar este producto de captación y aumentar su participación en la fuente de financiamiento de la Cooperativa.

Respecto al capital, el inicio del año 2019 marcó un importante hito en la Cooperativa: se terminó con la lista de solicitudes pendientes de giros de cuotas de participación. Esto ratifica aún más la confianza de los socios en la Cooperativa, ya que, en el año 2019, los giros de solicitudes de cuotas de participación mantienen plazos acotados. En este mismo sentido, se ha continuado reforzando y fomentando los principios que dieron origen al plan de acción de Cuotas de Participación, que busca revertir la baja capitalización de los socios. Esto ha permitido

umentar los ingresos de capital y contener los egresos del mismo. Dicho plan, contiene acciones concretas encaminadas a revertir la baja capitalización de los socios tales como, campañas de educación y concientización a los socios sobre el modelo cooperativo, entrega de beneficios y productos asociados a la capitalización mensual periódica de cuotas de participación y creación de incentivos a las áreas comerciales para promover el aumento de ingreso de capitales lo que, junto a la utilidad del ejercicio, ha permitido mejorar en el tiempo los índices de solvencia, lo que es consecuente con la mirada de largo plazo que inspira a la Cooperativa.

Otro aspecto sustantivo en la gestión del Departamento de Finanzas no solo del año que termina, sino que desde hace ya bastante tiempo, es la activa participación que asume en el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), comité liderado precisamente por esta área y que se reúne a lo menos una vez al mes en donde se informan, analizan y controlan los riesgos financieros y de mercado.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

El Departamento de Administración, durante el año 2019 orientó sus esfuerzos al desarrollo de proyectos enfocados en mejorar los procesos del marco de gestión del departamento.

Los principales proyectos, se basan en la aplicación del nuevo Compendio de Normas Contables para Cooperativas, en donde el Departamento de Administración, lideró el cambio de plataforma del sistema contable para la implementación del nuevo sistema basado en las normas IFRS. Durante el año 2019, se siguió con las mejoras de esta plataforma, principalmente en la automatización de reportes financieros, funcionalidades del sistema contable y automatización de reportes para la generación de notas a los estados financieros. En este mismo ámbito, se hicieron obligatorios nuevos archivos normativos, creados por el organismo contralor, los que llegaron a sumarse, o a reemplazar los archivos enviados hasta ese entonces (20 archivos), actualmente la Cooperativa debe remitir semanal, mensual o trimestralmente, según corresponda, un total de 30 reportes, que deben ser enviados a la CMF, cargándolos en sus aplicaciones destinadas para tal efecto. En este mismo sentido, en el año 2019, se dio por finalizado el proyecto de Gestión de Archivos Normativos (GAN) que tenía como objetivo diseñar un marco de gestión de todos los archivos normativos solicitados por la CMF. Se crearon las políticas y procedimientos asociados a todo el proceso de archivos normativos, se asignaron roles y responsabilidades, se generaron procesos automáticos de generación, validación y envíos de los archivos normativos, se reestructuraron bases de datos, se crearon matrices de interface y controles en todas las fases del proceso. Con todo esto, se logró crear una estructura robusta que tiene por objetivo disminuir el número de reprocesos y errores al mínimo y crear un proceso de mejora continúa

relacionada con las exigencias en el envío de información a la CMF.

También durante el año 2019, el Departamento de Administración en conjunto con el Departamento de TI, desarrollaron el proyecto de actualización del sistema contable a plataforma VB.Net., proyecto que tenía por objetivo, optimizar el proceso a una plataforma computacional más moderna y robusta, disminuir los incidentes de seguridad relacionados con procesos de alta demanda de recursos, mejorar la usabilidad y el diseño del sistema contable y en definitiva, contar con un sistema contable mucho más eficiente acorde a las necesidades actuales de la Cooperativa.

Posteriormente, durante el segundo semestre de 2019, el Departamento de Administración realizó levantamiento del Proyecto de Activo Fijo, destinado a la automatización de la gestión de los bienes tangibles e intangibles, adquiridos por Ahorrocoop Ltda., desde su compra hasta que son dados de baja.

Este proyecto abarcó todas las áreas, departamentos y sucursales de la Cooperativa e implicó la contratación de asesores externos expertos en la gestión de activos fijos, quienes realizaron un importante aporte en cuanto a la confección de procedimientos y toma de inventario de todas las sucursales, apoyando el trabajo de la analista contable a cargo de la organización y ejecución del proyecto.

Finalmente, y por parte de la gestión de proveedores, podemos destacar que la Cooperativa durante el año 2019, y por octavo año consecutivo, ha mantenido la certificación del Sello Pro Pyme, que reconoce el compromiso de la Cooperativa con los proveedores de menor tamaño, en pagar sus facturas antes de 30 días.

DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA, MANTENCIÓN Y SEGURIDAD

Durante el año 2019, el Departamento de Mantenimiento, Logística y Seguridad, siguió aportando con sus servicios, los cuales buscan mantener una adecuada continuidad operativa, seguridad de las personas y seguridad perimetral, además de mantener los materiales, estructuras y existencias necesarias para un correcto proceso operacional de todas las sucursales de la Cooperativa. Durante el 2019, se realizaron una serie de mejoras estructurales a las distintas sucursales con el objeto de entregar un ambiente adecuado y seguro tanto para los colaboradores como para los socios, se realizaron mejoras estructurales de seguridad, se ajustó el mobiliario en base normativas ergonómica con apoyo de la ACHS, se realizaron mejoras en tecnologías de cámaras de seguridad, y se actualizaron documentos relacionados con riesgos de seguridad de las personas y estructurales.

DEPARTAMENTO DE PERSONAS

Las personas siguen siendo uno de los pilares estratégicos de la Cooperativa, es por esto, que el Departamento de Personas, ha tenido la responsabilidad de liderar y administrar todos los procesos relacionados con los colaboradores de la Cooperativa.

Dentro de los principales propósitos del Departamento, está el desarrollo de las personas, que se realiza mediante la detección y fortalecimiento de capacidades, talentos y habilidades, lo que sin duda, contribuye de manera notoria en la calidad del servicio entregado a los clientes internos y externos de Ahorrocoop, es por esto, que se ha continuado capacitando a todo los colaboradores de la Cooperativa en los siguientes niveles: Inducción, Capacitación Preventiva, Capacitación Correctiva y Capacitación para el Desarrollo.

A lo largo de 2019, se realizaron diversos procesos de reclutamiento selección e inducción, lo que permitió la contratación de 36 nuevos profesionales, los cuales se integraron a las diferentes áreas de la Cooperativa.

Durante el año 2019, se potenció el rol del Comité Paritario de Orden, Higiene y Seguridad, mediante la contratación de un experto en prevención de riesgos, quien trabajó en conjunto con el organismo administrador, lo que permitió realizar diversos tipos de capacitación on-line y presencial que van en directo beneficio de la seguridad psicosocial de todos los colaboradores.

La calidad de vida en el trabajo es un concepto complejo, puesto que existen muchos factores involucrados, sin embargo el conciliar la vida familiar y la vida laboral, hace posible tener colaboradores más motivados, alegres y comprometidos, por eso, se aplicó nuevamente la encuesta de clima organizacional, con el fin de investigar como éste se encuentra a nivel nacional, detectando diversas situaciones y solicitudes según la percepción de cada colaborador y así poder realizar las intervenciones pertinentes.

Se realizaron actividades con foco en el bienestar de los colaboradores y familias, dentro de este contexto, se efectuaron operativos de vacunación y oftalmológico, igualmente actividades con fines recreacionales, que tienen por objetivo el desarrollo integral de los colaboradores, entre estas actividades se encuentran premiación concurso de afiches, concurso cuentos, premios de excelencia académica (PSU-enseñanza básica y media), invitación al cine familiar, celebración día de la madre, del padre, del trabajador, celebración de fiestas patrias y aniversario de la Cooperativa, fin de año, etc..

Se siguió trabajando con el proyecto de Sistema Integrado de Gestión de Personas, que tiene como objetivo la automatización de todos los procesos y gestión del Departamento. Este sistema permitirá contar con información actualizada y segura para todos los usuarios interesados, mejorar el control y la eficiencia en los procesos del Departamento.



GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

El objetivo principal del departamento de Planificación y Control de Gestión es asegurar la conducción de la Cooperativa de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la Alta Administración, para ello, al igual que el periodo anterior, el monitoreo del desempeño de la gestión tuvo un especial énfasis en las variables claves que afectan al negocio mediante un estricto modelo de control y seguimiento.

Respecto a la planificación estratégica, en su rol de coordinación general, se realizó una proyección de resultados para los próximos tres años, considerando el escenario macroeconómico del país y además cumplir con las exigencias necesarias para devolver la confianza a los socios con resultados positivos, que se han logrado obtener en los últimos tres periodos.

En relación al control de la gestión, se realizó un seguimiento integral, mediante el cual diariamente se emitieron informes con el fin de comunicar tempranamente posibles desviaciones que pudieran afectar en contra los presupuestos proyectados y a la vez solicitar planes de acción a los diversos responsables.

Es importante mencionar la participación activa en diversos comités; Comité de Educación, Comité de Activos y Pasivos (CAPA), Comité de Análisis de Productos y Beneficios, Comité de Proyectos y Procesos y como representante de Gerencia General en el Comité de Seguridad de la Información.

La Jefatura del Departamento, en su rol de Representante de la Dirección del Sistema de Gestión Integrado (SGI), basado en las Normas ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e ISO 20000-1, también fue el responsable de:

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

GESTIÓN DE AUDITORÍA

En el año 2019, cumpliendo su rol de tercera línea de defensa en la gestión de los riesgos, auditoría interna puso especial énfasis en materias de relevancia dentro de Ahorrocoop Ltda., entre las materias revisadas se encuentran:

- Riesgo de Crédito.



- Ciberseguridad.
- Continuidad de negocio.
- Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Seguridad de la Información y Servicios Informáticos).
- Prevención de lavado de activos.
- Sucursales.

Durante este año, el departamento de auditoría interna realizó una serie de actividades que le permitieron dar cumplimiento a sus objetivos, dentro de estas actividades se mencionan las siguientes:

- Se mejoraron los procesos de planificación, ejecución, seguimiento y técnicas de auditoría.
- Se fortaleció el software de seguimiento para los hallazgos de auditorías.
- Se prestó asesoría en el proyecto de Gestión integral e integrada de Procesos y Riesgos.
- Se participó activamente en el proyecto del Sistema de Gestión de Riesgo Operacional SiGRO, generando herramientas de evaluación de la eficacia del mismo (Plan de Vigilancia).
- Se aumentó la dotación del equipo de auditores internos.
- Se contó con asesoría permanente en materias de auditoría interna y riesgos.
- Se fortaleció el conocimiento técnico en materias de normas ISO 20000-1:2013 Servicios Informáticos, ISO 31000:2018 Riesgo, ISO 19011:2018 Auditorías Internas, Normas Internacionales de Auditorías Internas, Prevención de lavado de activos y se asistió al Congreso Nacional de Auditoría Interna, entre otras capacitaciones realizadas.

Respecto a la rendición de cuentas, mensualmente se reportó al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración sobre la gestión del departamento, el resultado de las Auditorías, seguimientos y otros aspectos de interés. También Auditoría Interna participó, como invitados, en el Comité de Seguridad de la Información y en el Comité de Proyectos y Procesos.



CAPÍTULO 6

CERTIFICADO
DE LA JUNTA
DE VIGILANCIA

PROPOSICIONES
DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN



**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 2019, 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 2019, se continuó con la recuperación del patrimonio de la cooperativa.

Lo anterior, se debió principalmente al control permanente de la estrategia comercial del negocio, orientada, al descuento por planilla de sus servicios de créditos, lo que ha significado poner mitigadores en el riesgo de la cartera de consumo.

Esta **Junta de Vigilancia**, otorga un reconocimiento a la alta dirección y a todos los colaboradores que trabaja en esta Institución, por el esfuerzo realizado en el seguimiento y cumplimiento plan de adecuación presentado a la EX - SBIF, hoy CMF, 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 2019 y recomendamos su aprobación de la Junta General de Socios.



MARIO MARTINEZ NORAMBUENA
Presidente



EDUARDO PRIETO LORCA
Director



LEONEL QUIROZ SOLIS
Secretario

Febrero de 2020

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 2013, 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 2019 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.

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 del ejercicio 2019.

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

Febrero de 2020

PROPOSICIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



El Consejo de Administración propone a la Junta General de socios, agregar el remanente obtenido del ejercicio comercial 2019, de 2.112 millones de pesos; el cual explica en la nota a los estados financieros N° 20; a la pérdida acumulada de ejercicios anteriores; sin afectar las Cuotas de Participación de todos nuestros asociados, las que incluyen un reajuste del 100% de la variación de la Unidad de Fomento del 2,6% sobre su permanencia.

El Patrimonio de la Cooperativa queda al 31 de diciembre 2019 en 310,7 mil Unidades de Fomento, respecto a las 222,4 mil Unidades de Fomento en el año 2018; lo que significa que el Patrimonio ha aumentado en 40% respecto al año anterior.

Con la propuesta anterior, la Cooperativa queda con un patrimonio en Unidades de Fomento al 31 de diciembre 2019, como sigue:

PATRIMONIO DESPUÉS DE LA APLICACIÓN EXCEDENTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019			2018
	MMS	M.U.F.	M.U.F.
Capital pagado	10.914	385,5	375,9
Menos: Deficit acumulado	(4.232)	(149,5)	(209,1)
Aplicación Remanente 31-12-2019	2.112	74,6	60,2
Reserva deficit ejercicios anteriores	(2.120)	(74,9)	(229,5)
Reajuste de cuotas de participación	(160)	(5,7)	(4,6)
Patrimonio neto después de la aplicación del remanente del ejercicio 2019	8.795	310,7	222,4
Valor de la unidad de Fomento 31.12.2017 \$	28.309,94		



AGRADECIMIENTOS:

Finalmente, deseo agradecer a nombre del Consejo de Administración, muy sinceramente, a nuestros colaboradores 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 2019 en un 27,2% respecto del ejercicio anterior.

MUCHAS GRACIAS.



CAPÍTULO 7

ESTADOS FINANCIEROS





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA

Estados financieros
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

CONTENIDO

1. Informe del Auditor Independiente
2. Estados de Situación Financiera
3. Estados de Resultados
4. Estados de Cambios en el Patrimonio
5. Estados de Flujo de Efectivo (método indirecto)
6. Notas a los Estados Financieros

Abreviaturas utilizadas

MM\$: Millones de pesos chilenos
UF : Unidad de fomento

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Señores
Socios y Directores
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada

Informe sobre los estados financieros

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los correspondientes estados integrales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (Ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras). 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 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo para los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (Ex – Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras).



Carolina Caro Henriquez

J&A Auditores Consultores Limitada

Santiago, 17 de enero de 2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

ACTIVOS	Nota	31.12.2019	31.12.2018
		MMS	MMS
Efectivo y depósitos en bancos	5	5.932	5.347
Instrumentos para negociación	6	2.001	551
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	7	40.909	35.242
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	8	-	-
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	8	-	-
Inversiones en sociedades	9	-	-
Intangibles	10	25	21
Activo fijo	11	1.275	1.244
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	11	227	-
Impuestos diferidos	12	-	-
Otros activos	13	443	497
Total activos		50.812	42.902

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA (CONTINUACIÓN)

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31.12.2019	31.12.2018
		MMS	MMS
PASIVOS			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	14	2.201	2.115
Depósitos y otras obligaciones a plazo	15	38.275	33.230
Préstamos obtenidos	16	41	85
Instrumentos de deuda emitidos	17	-	-
Obligaciones por contratos de arrendamiento	11	232	-
Impuestos corrientes	12	-	-
Impuestos diferidos	12	-	-
Provisiones	18	980	952
Otros pasivos	19	466	389
Total pasivos		42.195	36.771
PATRIMONIO			
	20		
Capital pagado		10.914	10.361
Deducción por aportes computados para rescates		(17)	-
Reservas (pérdidas) acumuladas		(4.232)	(5.765)
Remanente del ejercicio anterior		-	-
Cuentas de valoración		-	-
Resultado del ejercicio		2.112	1.661
Menos			
Reajuste de cuotas de participación		(160)	(126)
Provisión para intereses al capital y excedentes		-	-
Total patrimonio atribuible a los propietarios		8.617	6.131
Interés no controlador		-	-
Total patrimonio		8.617	6.131
Total pasivos y patrimonio		50.812	42.902

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA
ESTADOS DE RESULTADOS

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

	Notas	31.12.2019 MMS	31.12.2018 MMS
Resultado operacional			
Ingresos por intereses y reajustes	22	9.549	8.678
Gastos por intereses y reajustes	22	(2.482)	(2.343)
Ingreso neto por intereses y reajustes		7.067	6.335
Ingresos por comisiones	23	1.467	1.089
Gastos por comisiones		-	-
Ingreso neto por comisiones		1.467	1.089
Resultado neto de operaciones financieras	24	149	106
Otros ingresos operacionales	29	85	81
Total ingresos operacionales		8.768	7.611
Provisiones por riesgo de crédito	25	(1.693)	(1.368)
INGRESO OPERACIONAL NETO		7.075	6.243
Remuneraciones y gastos del personal	26	(3.350)	(3.158)
Gastos de administración	27	(1.400)	(1.321)
Depreciaciones, amortizaciones y deterioros	28	(213)	(103)
Otros gastos operacionales	29	-	-
Total gastos operacionales		(4.963)	(4.582)
RESULTADO OPERACIONAL		2.112	1.661
Resultado por inversiones en sociedades		-	-
Resultado antes de impuesto a la renta		2.112	1.661
Impuesto a la renta		-	-
RESULTADO DEL EJERCICIO		2.112	1.661
Partidas que pueden reclasificarse posteriormente al resultado del ejercicio		-	-
Otro resultado integral		-	-
Resultado integral total del ejercicio		2.112	1.661

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Conceptos	Provisión para intereses al capital y excedentes									
	Deducción por aportes computados para rescate			Reservas			Provisión por el remanente del ejercicio anterior			Total patrimonio MMS
	Capital pagado MMS	Reserva legal MMS	Reserva Art.6° Ley 19.832 MMS	Reservas voluntarias MMS	Pérdidas acumuladas MMS	Cuentas de valoración MMS	Resultado del ejercicio MMS	Reajuste de las cuotas de participación MMS	Provisión por el remanente del ejercicio anterior MMS	
Saldos al 01 enero de 2018	10.083	-	-	-	(6.119)	-	488	(95)	-	4.357
Distribución del resultado del ejercicio 2017										
Remanente del ejercicio anterior pagado	-	-	-	-	392	-	(488)	95	-	(1)
Suscripción de cuotas de participación	1.720	-	-	-	-	-	-	-	-	1.720
Pagos de cuotas de participación	(1.720)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.720)
Absorción de pérdida por socios renunciados	-	-	-	-	127	-	-	-	-	127
Reajuste cuotas de participación	278	-	-	-	(165)	-	-	(13)	-	100
Revalorización capital año 2016 Resolución N° 513	-	-	-	-	-	-	-	(113)	-	(113)
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	1.661	-	-	1.661
Saldos al 31 de diciembre de 2018	10.361	-	-	-	(5.765)	-	1.661	(126)	-	6.131
Saldos al 01 enero de 2019	10.361	-	-	-	(5.765)	-	1.661	(126)	-	6.131
Distribución del resultado del ejercicio 2018										
Remanente del ejercicio anterior pagado	-	-	-	-	1.534	-	(1.661)	126	-	(1)
Suscripción de cuotas de participación	1.830	-	-	-	-	-	-	-	-	1.830
Pagos de cuotas de participación	(1.553)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.553)
Deducción por aportes computados para rescates	-	-	(17)	-	-	-	-	-	-	(17)
Provisión acumulada para rescates de cuotas de participación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Absorción de pérdida por socios renunciados	-	-	-	-	117	-	-	-	-	117
Reajuste cuotas de participación	276	-	-	-	(118)	-	-	(2)	-	156
Revalorización capital año 2016 Resolución N° 513	-	-	-	-	-	-	-	(158)	-	(158)
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	2.112	-	-	2.112
Saldos al 31 de diciembre de 2019	10.914	(17)	-	-	(4.232)	-	2.112	(160)	-	8.617

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

	Nota	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN			
Resultado del ejercicio		2.112	1.661
Cargos (abonos) que no significan movimientos de efectivo			
Depreciaciones y amortizaciones	28	213	103
Provisiones sobre activos riesgosos	25	2.580	2.276
Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional			-
(Aumento) disminución neta de créditos y cuentas por cobrar		(5.667)	(5.695)
Aumento (disminución) depósitos y captaciones		5.044	3.879
Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo		86	312
Variación neta de intereses, reajustes y comisiones		1.634	1.437
Flujo neto originado por actividades de la operación		<u>6.002</u>	<u>3.973</u>
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
(Aumento) disminución neta de inversiones			
Instrumentos para negociación		(1.450)	(1.485)
Instrumentos de inversión disponibles para la venta		-	-
Inversión hasta el vencimiento		-	-
Compras de activo fijo e intangibles	11	(123)	(70)
(Aumento) disminución neta de otros activos y pasivos		(4.077)	(693)
Flujo neto aplicado a las actividades de inversión		<u>(5.650)</u>	<u>(2.248)</u>
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO			
Préstamos obtenidos con bancos		(44)	(45)
Suscripción y pago de cuotas de participación		1.830	1.720
Pagos de cuotas de participación		(1.553)	(1.720)
Flujo neto originado por actividades de financiamiento		<u>233</u>	<u>(45)</u>
Flujo neto total positivo (negativo) del ejercicio		585	1.680
Variación del efectivo y efectivo equivalente durante el ejercicio		585	1.680
Saldo inicial de efectivo y efectivo equivalente		5.347	3.667
Saldo final de efectivo y efectivo equivalente		<u>5.932</u>	<u>5.347</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

NOTA 1 - ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

Ante el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción mediante Decreto N°503 del 1 de julio de 1965, publicado en el Diario Oficial N°26.197 del 26 de julio de 1965, autoriza la existencia legal de la “Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Financieros Ahorrocoop Diego Portales Limitada”, en adelante “Ahorrocoop Ltda.”, y aprueba los estatutos por los cuales deberá regirse, según escritura pública de fecha 25 de marzo de 1965, otorgada ante Notario Público de Santiago, Don Eliseo Peña Abos-Padilla. Su Domicilio legal se encuentra ubicado en Matías Cousiño 82 oficina 904, Santiago, Chile.

El objeto de Ahorrocoop Ltda., es realizar con sus socios toda y cada una de las operaciones que la Ley General de Cooperativas, su reglamento y el Compendio de Normas Financieras del Banco Central permita a las Cooperativas de Ahorro y Crédito; promover los principios y valores cooperativos entre sus asociados y propender al bienestar personal, económico y cultural de éstos.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

a) Bases de preparación

De acuerdo a lo establecido en el Compendio de Normas Contables para Cooperativas, impartido por la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante CMF) (Ex - Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras), organismo fiscalizador facultado para impartir normas contables de aplicación general a las entidades sujetas a su fiscalización, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben utilizar los criterios contables dispuestos por esa Comisión y en todo aquello que no sea tratado por ella ni se contraponga con sus instrucciones, deben ceñirse a los Principios Contables Generalmente Aceptados (PCGA), los cuales corresponden a los estándares internacionales de contabilidad e información financiera acordados por el International Accounting Standards Board (IASB) y adoptados por el Colegio de Contadores de Chile A.G.. En caso de existir discrepancias entre esos principios contables de general aceptación y los criterios emitidos por la Comisión Para el Mercado Financiero, primarán estos últimos.

Los presentes estados financieros fueron aprobados y autorizados para su publicación por el Directorio en sesión ordinaria N°497 celebrada con fecha 17 de enero de 2020.

- Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

La información contenida en estos estados financieros es responsabilidad de la Alta Administración de Ahorrocoop Ltda.

Las estimaciones y juicios se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

a) Bases de preparación (continuación)

La preparación de los estados financieros conforme a las Normas de la Comisión para el Mercado Financiero y las NIIF, exige que se realicen estimaciones y juicios que afectan los montos de activos y pasivos, la exposición de los activos y pasivos contingentes en las fechas de los estados financieros y los montos de ingresos y gastos durante el período. Por ello los resultados reales que se observen en fechas posteriores pueden diferir de estas estimaciones. A continuación, se detallan las estimaciones y juicios contables más significativos para la Cooperativa.

- Cálculo de depreciación, amortización y estimación de vidas útiles asociadas

Tanto las propiedades plantas y equipos, como los activos intangibles con vida útil definida, son depreciados y amortizados linealmente sobre la vida útil estimada. Las vidas útiles han sido estimadas y determinadas, considerando aspectos técnicos, naturaleza del bien, y estado de los bienes.

- Deterioro de activos tangibles e intangibles

A la fecha de cierre de cada año, o en aquella fecha en que se considere necesario, se analiza el valor de los activos para determinar si existe algún indicio de que dichos activos hubieran sufrido una pérdida por deterioro. En caso de que exista algún indicio, se realiza una estimación del monto recuperable de dicho activo para determinar, en su caso, el importe del saneamiento necesario.

- Litigios y contingencias

La Cooperativa evalúa periódicamente la probabilidad de pérdida de sus litigios y contingencias de acuerdo a las estimaciones realizadas por sus asesores legales. En los casos que la administración de la Cooperativa y sus respectivos abogados han opinado que se obtendrán resultados favorables o que los resultados son inciertos y los juicios se encuentran en trámite, no serán constituidas provisiones al respecto.

- Provisión por beneficios y remuneraciones del personal

Ahorrocoop Ltda., constituye una provisión de indemnización por años de servicios pactado contractualmente con su personal, este pasivo se reconoce como el valor actual de la obligación previamente determinada utilizando el método de la unidad de crédito proyectado. La obligación antes mencionada se considera como Planes de Beneficios Definidos según NIC 19 “Beneficios a los empleados”, y se registran en la cuenta Provisiones por indemnizaciones del personal en el pasivo.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

b) Bases de medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo amortizado con excepción de los instrumentos de negociación, los cuales son valorizados al valor razonable, con cambios en resultados.

c) Transacciones y saldos

Las transacciones en otra moneda se convierten a la moneda funcional, utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones. Las diferencias de conversión se reconocen en el resultado del ejercicio y otros cambios en el importe en libros se reconocen en el patrimonio neto.

Los activos y pasivos en unidades de fomento han sido traducidos al peso chileno a los tipos de cambio vigentes a la fecha de cierre de los estados financieros, de acuerdo al siguiente detalle:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	\$	\$
Unidad de Fomento	28.309,94	27.565,79

d) Moneda Funcional y de Presentación

La Cooperativa ha definido como su moneda funcional y de presentación el peso chileno, basado principalmente en los siguientes aspectos:

- En que dicha moneda influye fundamentalmente en los costos necesarios para proporcionar los servicios que la Cooperativa brinda a sus clientes.
- Es la moneda del país cuyos factores del negocio y regulaciones determinan fundamentalmente los precios de los servicios financieros que la Cooperativa presta.
- Debido a lo anterior, la administración concluye que el peso chileno refleja las transacciones, hechos y condiciones que subyacen y son relevantes para la Cooperativa.
- Toda la información presentada en pesos ha sido redondeada a la unidad de millón más cercana.

e) Efectivo y depósitos en bancos

El efectivo y equivalentes de efectivo corresponde al rubro “Efectivo y depósitos en bancos”, más activos financieros altamente líquidos con vencimientos originales de menos de tres meses, sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable, los cuales son usados por la Cooperativa en la administración de sus compromisos de corto plazo.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

e) Efectivo y depósitos en bancos (continuación)

Para la elaboración del estado de flujos de efectivo se ha utilizado el método indirecto, en el que partiendo del resultado del período de la Cooperativa se incorporan las transacciones no monetarias, así como los ingresos y gastos asociados con flujos de efectivo de actividades clasificadas como de inversión o financiamiento.

El estado de flujos de efectivo considera los siguientes conceptos:

- Actividades operacionales: corresponden a las actividades normales realizadas por la Cooperativa, así como otras actividades que no pueden ser clasificadas como de inversión o de financiamiento.
- Actividades de inversión: corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalentes de efectivo.
- Actividades de financiamiento: corresponden a las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no formen parte de las actividades operacionales y de inversión.

f) Instrumentos para negociación

Los instrumentos para negociación incluyen, la cartera de instrumentos financieros para negociación que corresponde a las inversiones en fondos mutuos, los cuales son medidos a su valor razonable con efecto en resultado.

g) Créditos y cuentas por cobrar a clientes

Los créditos y cuentas por cobrar a clientes corresponden a cuentas por cobrar que se originan por operaciones del giro. Son activos financieros no derivados, con pagos fijos y que no cotizan en un mercado activo.

- Método de valoración

Los créditos y cuentas por cobrar son valorados al costo, y posteriormente medidos a su costo amortizado, utilizando el método de la tasa de interés efectivo.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

g) Créditos y cuentas por cobrar a clientes (continuación)

- Clasificación de los créditos y cuentas por cobrar a clientes:
 - ✓ Colocaciones comerciales, comprende créditos destinados a financiar capital de trabajo, inversiones en activos fijos, bienes de capital, otorgados a microempresarios, pequeñas y medias empresas.
 - ✓ Colocaciones de consumo, comprende todos los créditos otorgados a personas naturales, pagaderos en cuotas mensuales, que pueden ser destinados por el deudor a la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, incluye además otras cuentas por cobrar y cualquier crédito otorgado para pagar o reestructurar todo o parte de los créditos antes descritos.
 - ✓ Operaciones de factoring

Las operaciones de factoring, corresponden a anticipos contra facturas y otros instrumentos de comercio representativos de créditos con responsabilidad del cedente, recibidos en descuento, los cuales se encuentran registrados al valor inicial más los intereses y reajustes a su vencimiento.

- Cartera deteriorada

La cartera deteriorada comprende todas las colocaciones de los deudores que al cierre de un mes presenten un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital de algún crédito. También incluirá a los deudores a los que se les otorgue un crédito para dejar vigente una operación que presenta más de 60 días de atraso en su pago, como asimismo, a aquellos deudores que hayan sido objeto de reestructuración forzosa o condonación parcial de una deuda. Comprende además la cartera de deudores clasificados individualmente, clasificados en categorías de riesgo superior al normal.

En cuanto a la permanencia de los créditos en cartera deteriorada, esta será hasta que se observe una normalización de su capacidad o conducta de pago y considerando las siguientes condiciones copulativas:

- ✓ Ninguna obligación del deudor con Ahorrocoop Ltda., presenta un atraso superior a 30 días corridos.
- ✓ No se le han otorgado nuevos refinanciamientos para cubrir sus obligaciones.
- ✓ Al menos uno de los pagos incluye amortización de capital.
- ✓ Si el deudor tiene algún crédito con pagos parciales en períodos inferiores a seis meses, ya ha efectuado dos pagos.
- ✓ Si el deudor debe pagar cuotas mensuales por uno o más créditos, ha pagado cuatro cuotas consecutivas.
- ✓ Si el deudor no aparece con deudas directas impagas en la información que refunde la Comisión para el Mercado Financiero.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

g) Créditos y cuentas por cobrar a clientes (continuación)

- Provisión por riesgo de crédito

Ahorrocoop Ltda., constituye sus provisiones por riesgo de crédito de acuerdo a las normas e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, contenidas en el Compendio de Normas Contables para Cooperativas.

Las provisiones por riesgo de crédito son calculadas y constituidas mensualmente, utilizando los siguientes modelos:

- ✓ Modelo de evaluación individual

Ahorrocoop Ltda., realizará una evaluación individual de los deudores cuando se trate de socios que, por su tamaño, complejidad o nivel de exposición con la entidad, sea necesario conocerlos íntegramente.

El análisis de los deudores se centra en su capacidad para cumplir con sus obligaciones crediticias, mediante información suficiente y confiable, analizando también sus créditos en lo que se refiere a garantías, plazos, tasas de interés, moneda, reajustabilidad, etc.

En el análisis de cada deudor se considera el nivel de experiencia del socio, su comportamiento de pago, industria o sector de actividad económica al cual pertenece, capacidad de pago, en donde se evalúa la viabilidad del negocio en base a sus principales indicadores financieros, entre otros factores de riesgo, que se evalúan caso a caso.

Sobre la base de los análisis de los antecedentes económicos financieros, los socios se clasifican en la cartera con riesgo normal y cartera con riesgo superior al normal, donde en esta última influye en la categoría de riesgo y nivel de provisiones, las pérdidas esperadas luego de liquidar las garantías cuando la situación del socio es de incumplimiento.

- ✓ Modelo de evaluación grupal

La evaluación grupal se utiliza cuando se aborda un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y en general es aplicable a personas naturales o empresas de tamaño pequeño.

Para este tipo de evaluación se utiliza un modelo matricial basado en los atributos de los deudores y sus créditos.

Las carteras grupales, consumo y comerciales menores, están constituidas por socios de características comunes y homogéneas dentro de cada segmento, y por tal motivo las provisiones se calculan de forma masiva, considerando las características de los socios, de las operaciones, comportamiento crediticio de los socios y garantías, cuando corresponda.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

g) Créditos y cuentas por cobrar a clientes (continuación)

- Castigo de colocaciones

Ahorrocoop Ltda., efectúa los castigos cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo. Al tratarse de colocaciones, aun cuando no ocurriera lo anterior, se procederá a castigar los respectivos saldos del activo de acuerdo a lo siguiente.

Los castigos se realizan dando de baja en el Estado de Situación Financiera, el activo correspondiente a la respectiva operación, incluyendo, por consiguiente, aquella parte que pudiere no estar vencida al tratarse de un crédito pagadero en cuotas o parcialidades.

Los castigos se efectúan utilizando las provisiones por riesgo de crédito constituidas, cualquiera sea la causa por la cual se procede al castigo.

- ✓ Recuperación de activos castigados

Los pagos posteriores que se obtuvieran por las operaciones castigadas se reconocerán en los resultados como recuperaciones de créditos castigados.

En el evento de que existan recuperaciones en bienes, se reconocerá en resultados, el ingreso por el monto en que ellos se incorporan al activo.

- ✓ Renegociaciones de operaciones castigadas

Cualquier renegociación de un crédito ya castigado no da origen a ingresos mientras no se cumpla la condición que permite remover el crédito de la cartera deteriorada, debiendo tratarse los pagos efectivos que se reciban, como recuperaciones de créditos castigados.

Por consiguiente, los créditos renegociados se reingresan al activo si deja de tener la calidad de deteriorado, reconociendo también el ingreso por la activación como recuperación de créditos castigados.

El mismo criterio se sigue en el caso de que se otorgue un crédito para pagar un crédito castigado.

h) Inversión en sociedades

Considera los activos por inversiones permanentes en sociedades o cooperativas de apoyo al giro. Su medición inicial es a valor razonable y si este difiere del precio de la transacción, se utilizará el valor razonable de la contraprestación pagada o recibida. Su medición posterior, es a valor de costo histórico.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

i) Intangibles

Los activos intangibles, adquiridos separadamente son medidos al costo en el reconocimiento inicial.

Los activos intangibles con vidas finitas son amortizados durante su vida útil económica y su deterioro es evaluado una vez al año o cada vez que existen indicadores que el activo intangible puede estar deteriorado. El período de amortización y el método de amortización de un activo intangible con vida útil finita son revisados por lo menos al cierre de cada ejercicio financiero.

El gasto por amortización de activos intangibles es reconocido en el estado de resultados en la categoría de gastos, siendo consistente con la función del activo intangible.

j) Activo fijo

El rubro propiedades, planta y equipos está conformado por terrenos, bienes muebles, bienes inmuebles, instalaciones y muebles y útiles.

Las partidas de propiedades, planta y equipos son valorizadas al costo menos la depreciación acumulada y pérdidas por deterioro acumuladas correspondientes.

El costo histórico incluye los gastos directamente atribuibles a la adquisición de las partidas. Los costos por intereses incurridos directamente para la construcción de cualquier activo calificado, se capitalizan como parte del costo de estos activos hasta el período de tiempo que es necesario para completar y preparar el activo para su uso. Otros costos por intereses se registran como gastos en el ejercicio en que ellos son incurridos.

Los costos de ampliación, modernización o mejora que representan un aumento de la productividad, capacidad, eficiencia o un aumento de la vida útil de los bienes, se capitalizan como mayor costo de los correspondientes bienes.

Los gastos periódicos de mantenimiento, conservación y reparación, se imputan a resultados, como costos del ejercicio en que se incurren.

Los costos posteriores se incluyen en el valor del activo inicial o se reconocen como un activo separado, sólo cuando es probable que los beneficios económicos futuros asociados con los elementos del activo fijo vayan a fluir a la Cooperativa y el costo del elemento pueda determinarse de forma fiable. El valor del componente sustituido se da de baja contablemente. El gasto de reparaciones y mantenciones se cargan en el resultado del ejercicio en el que se incurre.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

j) Activo fijo (continuación)

Cuando el valor de un activo es superior a su importe recuperable estimado, su valor se reduce de forma inmediata hasta su importe recuperable.

Las pérdidas y ganancias por la venta de activo fijo, se calculan comparando los ingresos obtenidos con el valor en libros y se incluyen en el estado de resultados.

k) Depreciación

La depreciación se calcula sobre el monto depreciable, que corresponde al costo de un activo, u otro monto que se sustituye por el costo, menos su valor residual.

La depreciación es reconocida en resultados en base al método de depreciación lineal sobre las vidas útiles estimadas de cada parte de una propiedad, planta y equipo, puesto que estas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo.

Las vidas útiles estimadas para los períodos actuales y comparativos son los siguientes:

<u>Partida</u>	<u>Vida Útil (años)</u>
Terrenos	Indefinida
Bienes inmuebles	50 - 80
Instalaciones	5 - 10
Muebles y útiles	3 - 10
Equipos computacionales	4

El valor residual y la vida útil de los activos se revisan, y ajustan si es necesario, en cada fecha de cierre de los estados financieros.

La Cooperativa evalúa, al menos anualmente, la existencia de un posible deterioro de valor de los activos de propiedades, planta y equipos. Cualquier reverso de la pérdida de valor por deterioro, se registra en resultado o patrimonio, según corresponda.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

l) Arrendamientos

La Cooperativa ha adoptado, a partir del 1° de enero de 2019, la Circular N°173 de fecha 11 de enero de 2019 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero, para aplicar los criterios definidos en la Norma Internacional de Información Financiera N°16 (NIIF 16) “Arrendamientos”, para lo cual midió los pasivos por arrendamientos y los activos de derecho de uso sobre los activos subyacentes en los arrendamientos previamente clasificados como arrendamientos operativos por referencia a los pagos del arrendamiento por el resto del plazo del contrato de arrendamiento usando la opción de registrar el activo en un monto igual al pasivo según lo señalado en NIIF 16: C8 (b). Asimismo se procedió a determinar la tasa de endeudamiento incremental en la fecha de aplicación inicial de acuerdo con el plazo de arrendamiento y la naturaleza del activo de derecho de uso.

Para los activos por derecho de uso, se aplicará como medición después del reconocimiento inicial, la metodología del costo, menos sus amortizaciones acumuladas y deterioros acumulados, ajustado por cualquiera nueva medición del pasivo por arrendamiento, siendo amortizado durante la duración del contrato o la vida útil del activo, el que sea menor.

m) Deterioro de los activos no financieros

Ahorrocoop Ltda., reconocerá una pérdida por deterioro de valor cuando exista una incapacidad de recuperar, con los flujos de fondos futuros que un grupo de bienes produce, su valor en libros. Cuando el valor en libros es mayor que el valor recuperable, se reconoce una pérdida por deterioro.

El monto recuperable de un activo es el mayor entre el valor razonable o unidad generadora de efectivo, menos los costos de venta y su valor de uso.

El monto recuperable es determinado para un activo individual, a menos que el activo no genere entradas de efectivo que sean claramente independientes de los otros activos o grupos de activo.

Al evaluar el valor de uso, los flujos futuros de efectivo estimados son descontados a su valor presente, usando una tasa de descuento que refleja las evaluaciones actuales de mercado, del valor del dinero en el tiempo y los riesgos específicos del activo.

A cada fecha de reporte, se realiza una evaluación respecto de si existen indicadores que la pérdida por deterioro reconocida anteriormente podría ya no existir o podría haber disminuido. Si existe tal indicador, Ahorrocoop Ltda., estima el monto recuperable. Una pérdida por deterioro anteriormente reconocida, es reversada solamente si ha habido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el monto recuperable del activo, desde que se reconoció la última pérdida por deterioro. Si ese es el caso, el valor libro del activo es aumentado a su valor recuperable.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

m) Deterioro de los activos no financieros (continuación)

Los activos financieros son evaluados una vez al año, determinando si existe o no un deterioro. Se dice que un activo financiero se encuentra deteriorado si existe evidencia objetiva de que un evento ha tenido un efecto negativo en los flujos de efectivo del activo.

Una pérdida por deterioro en relación con activos financieros registrados al costo amortizado se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo. Una pérdida por deterioro en relación con un activo financiero disponible para la venta se calcula por referencia a su valor razonable. Cualquier pérdida acumulada, en relación con un activo financiero disponible para la venta, reconocido anteriormente en el patrimonio, es transferido al resultado.

El reverso de una pérdida por deterioro ocurre sólo si éste puede ser relacionado objetivamente con un evento ocurrido después de que éste fue reconocido. En el caso de los activos financieros registrados al costo amortizado y para los disponibles para la venta, que son títulos de venta, el reverso es reconocido en el resultado. En el caso de los activos financieros, que son títulos de renta variable, el reverso es reconocido directamente en patrimonio.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Ahorrocoop Ltda., no ha reconocido pérdidas por este concepto.

n) Beneficios a los empleados

Las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo son medidas en base no descontada y son contabilizadas como gasto a medida que el servicio relacionado se presta. Dichas obligaciones de pago estimadas se presentan en el rubro "Provisiones" del estado de situación financiera.

Ahorrocoop Ltda., reconoce el gasto por vacaciones del personal sobre base devengada. Este beneficio corresponde a todo el personal y equivale a un importe fijo según los contratos particulares de cada trabajador. Este beneficio es registrado de acuerdo a las remuneraciones del personal.

La Cooperativa ha reconocido provisión por beneficio a los empleados por MM\$719 y MM\$680 al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente, por lo cual se reconoce este pasivo como el valor actual de la obligación previamente determinada utilizando el método de la unidad de crédito proyectado. La obligación antes mencionada se considera como Planes de Beneficios Definidos según NIC 19 "Beneficios a los empleados", y se registran en la cuenta Provisiones por indemnización del personal en el pasivo no corriente. El gasto correspondiente a este compromiso se registra siguiendo el criterio del devengo durante la vida laboral del empleado. Las ganancias o pérdidas por cambios en las variables estimadas, de producirse, se reconocen en el "Otro resultado integral" dentro del Patrimonio Neto en período en el cual se producen.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

o) Provisiones

Las provisiones son pasivos exigibles en los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Estas provisiones se reconocen en el estado de situación financiera, cuando cumplen los siguientes requisitos:

- Es una obligación presente (legal o constructiva) como resultado de hechos pasados.
- A la fecha de los Estados Financieros es probable que Ahorrocoop Ltda., tenga que desprenderse de recursos para cancelar la obligación, y la cuantía de estos recursos puedan medirse fiablemente.

Las Provisiones son reestimadas con ocasión de cada cierre contable y se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas, procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejen de existir o disminuyen.

Los montos reconocidos como provisión, representan la mejor estimación de la administración a la fecha de cierre de los Estados Financieros, de los desembolsos necesarios para liquidar la obligación.

p) Patrimonio

- Aportes de los socios

Los aportes de los socios son considerados como patrimonio a partir del momento en que son efectivamente percibidos y siempre que no sea exigible su devolución.

- Devolución de Cuotas de Participación

Las devoluciones de cuotas de participación se realizan si se han enterado aportes por una suma al menos equivalente al monto de las devoluciones requeridas con posterioridad a la fecha en que las cuotas pasan a ser exigibles. Los importes que pueden ser devueltos se deducirán del patrimonio traspasándolos al pasivo, simultáneamente con el aporte de capital que permite efectuar las devoluciones.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

p) Patrimonio (continuación)

- Pago de intereses al capital y reparto de los excedentes

Ahorrocoop Ltda., tratará como pasivo la parte del remanente que es posible de repartir como intereses al capital y excedentes, según el resultado acumulado en el período del ejercicio. Para ese efecto se mantendrá mensualmente una provisión en el pasivo por el monto deducido del patrimonio, que corresponde a aquella parte del resultado del período o ejercicio que podría ser destinada al pago de intereses al capital y reparto de excedentes.

La provisión correspondiente al ejercicio anual se mantendrá hasta que la Junta General de Socios decida el pago de los intereses y el reparto de excedentes, o su eventual capitalización o constitución de reservas voluntarias con ellos.

- Reajustes de las cuotas de participación

Las cuotas de participación se reajustan de acuerdo a la variación de la Unidad de Fomento, y este valor se registra contra una cuenta de patrimonio, cuyo saldo se computa junto con el resultado del ejercicio para determinar el remanente o déficit del período.

- Tratamiento de los remanentes o pérdidas acumuladas

- ✓ Al inicio de cada ejercicio anual

Al inicio de cada ejercicio anual se saldará la cuenta correspondiente al reajuste indicado en la letra p) punto reajuste de las cuotas de participación, contra el resultado del ejercicio anterior, obteniéndose el remanente o déficit de dicho ejercicio para los efectos reglamentarios.

El remanente del ejercicio anterior se presentará en los estados de situación financiera correspondientes al nuevo ejercicio como “Remanente del ejercicio anterior”, hasta la fecha de la decisión de la Junta General de Socios. No obstante, en el caso de que Ahorrocoop Ltda., arrastre pérdidas acumuladas, el remanente debe aplicarse para absorber dicha pérdida, caso en que el remanente por distribuir corresponderá sólo a la diferencia si la pérdida queda completamente absorbida.

Por su parte, el saldo que corresponda a un déficit del ejercicio anterior, se incluirá en la cuenta de pérdidas acumuladas. Si Ahorrocoop Ltda., mantuviera pérdidas acumuladas anteriores, con ello se incrementará el monto de la pérdida cuya absorción queda sujeta a lo que acuerde la Junta General de Socios.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

p) Patrimonio (continuación)

- Tratamiento de los remanentes o pérdidas acumuladas (continuación)
 - ✓ Por los acuerdos de la Junta General de Socios

Una vez celebrada la Junta General de Socios, se reconocen contablemente las decisiones sobre el destino del remanente o la absorción de pérdidas, cuando corresponda.

Para este efecto, la cuenta del remanente por distribuir quedará saldada al abonarse el pasivo por los intereses al capital, y excedentes que se repartirán, dependiendo del acuerdo de la Junta, las reservas voluntarias o el capital, si se capitalizarán intereses al capital o excedentes. Al mismo tiempo, debe revertirse el monto de la provisión indicada en el punto p) Patrimonio pago de intereses al capital y reparto de excedentes, correspondiente al ejercicio anterior.

q) Ingresos y gastos por intereses y reajustes

Los ingresos y gastos por intereses y reajustes son reconocidos en el Estado de Resultado usando el método de tasa de interés efectiva. El cálculo de la tasa de interés efectiva incluye las comisiones y otros conceptos pagados o recibidos que formen parte de la tasa de interés efectiva.

Ahorrocoop Ltda., deja de reconocer ingresos sobre la base devengada en el Estado de Resultados, por los créditos de la cartera deteriorada que se encuentre en la situación que se indica a continuación:

Créditos sujetos a suspensión:	Se suspende:
Evaluación individual:	Por el sólo hecho de estar en cartera de incumplimiento
Créditos clasificados en las categorías comprendidas entre C1 y D2	
Evaluación grupal:	Cuando el crédito o una de sus cuotas haya cumplido seis meses de atraso en su pago
Cualquier crédito, con excepción de los que tengan garantías reales que alcancen al menos un 80%.	

La suspensión del reconocimiento de ingresos sobre la base devengada implica que, desde la fecha en que debe suspenderse en cada caso y hasta que esos créditos dejen de estar en cartera de incumplimiento, los respectivos activos que se incluyen en el Estado de Situación Financiera, no serán incrementados con los intereses y reajustes y en el Estado de Resultados no se reconocerán ingresos por esos conceptos, salvo que sean efectivamente percibidos.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

r) Ingresos por comisiones

Los ingresos por comisiones son reconocidos en el Estado de Resultados en el momento en que se originan, y corresponden a los ingresos financieros del período correspondientes a remuneraciones generadas por los servicios prestados por Ahorrocoop Ltda.

s) Segmentos de Operación

Los segmentos de operación de la Cooperativa, son determinados en base a las distintas unidades de negocio significativas de la Cooperativa. Estas unidades de negocio entregan productos y servicios sujetos a riesgos y rendimientos diferentes a otro segmento de operación. Los segmentos definidos son: Consumo, Comercial y Otros.

t) Impuesto a la Renta

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Ltda., al ser una entidad Cooperativa reconocida por el Estado de Chile, le son aplicables las normas del Artículo N°17 del DL N°824; De acuerdo con la nueva norma contenida en el N°11 del Artículo antes citado, consagrada en la Ley N°20.780 del 29 de septiembre de 2014. Dicha normativa establece, que se encuentra exenta del impuesto a la renta por las operaciones comerciales con sus cooperados.

u) Nuevos Pronunciamientos Contables

- International Accounting Standards Board
 - ✓ A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros, los siguientes pronunciamientos contables habían sido emitidos por el Internacional Accounting Standards Board (IASB).

Normas e Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 16 Arrendamientos	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
CINIIF 23 Tratamiento de posiciones fiscales inciertas	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
Enmiendas	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 3 Combinaciones de Negocios - intereses previamente mantenidos en una operación conjunta	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
NIIF 9 Instrumentos financieros - pagos con compensación negativa	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
NIIF 11 Acuerdos Conjuntos - intereses previamente mantenidos en una operación conjunta	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
NIC 12 Impuestos a las Ganancias - consecuencias fiscales de pagos relacionados con instrumentos financieros clasificados como patrimonio	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
NIC 23 Costo por Préstamos - costos de préstamos elegibles para ser capitalizados	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
NIC 28 Inversiones en Asociadas - inversiones a largo plazo en asociadas o negocios conjuntos	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019
NIC 19 Beneficios a los Empleados - Modificación, reducción o liquidación del plan	Períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2019

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

u) Nuevos Pronunciamientos Contables (continuación)

- International Accounting Standards Board (continuación)

Normas e interpretaciones

NIIF 16 “Arrendamientos” - Publicada en enero de 2016 establece el principio para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de arrendamientos. NIIF 16 sustituye a la NIC 17 actual e introduce un único modelo de contabilidad para el arrendatario y requiere que un arrendatario reconozca los activos y pasivos de todos los contratos de arrendamiento con un plazo de más de 12 meses, a menos que el activo subyacente sea de bajo valor. NIIF 16 es efectiva para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero 2019 y su aplicación anticipada está permitida para las entidades que aplican la NIIF 15 antes de la fecha de la aplicación inicial de la NIIF 16.

Para la transición de la nueva Norma, la Cooperativa eligió aplicar las siguientes soluciones prácticas:

- No evaluar nuevamente si un contrato es, o contiene, un arrendamiento. En su lugar, la Cooperativa aplicó la norma a los contratos que se identificaron previamente como arrendamientos aplicando NIC 17 y CINIIF 4. Por lo tanto, no aplicó la norma a los contratos que no fueron previamente identificados como arrendamiento.
- Aplicar esta Norma retroactivamente con el efecto acumulado de la aplicación inicial, lo que supone no reexpresar períodos comparativos y presentar el efecto acumulado de la aplicación inicial de la Norma como un ajuste al saldo de apertura de las ganancias acumuladas al 1 de enero de 2019.
- Reconocer en la fecha de aplicación inicial activos por derecho de uso por un importe igual a los pasivos por arrendamiento, ajustado por el importe de cualquier pago por arrendamiento anticipado o acumulado reconocido en el estado de situación financiera inmediatamente antes de la fecha de aplicación inicial.

La Cooperativa en esta primera aplicación generó un reconocimiento de un activo por derechos de uso y un pasivo por arrendamientos financieros correspondiente al valor presente del total de los pagos futuros por arrendamientos comprometidos en los contratos. Estos flujos (Pagos) se descontaron a la tasa de interés incremental de endeudamiento de la Cooperativa.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

u) Nuevos Pronunciamientos Contables (continuación)

- International Accounting Standards Board (continuación)

Además, la Cooperativa utilizó la exención de aplicación de la Norma a contratos de arrendamiento con vencimiento inferior a 12 meses o que tienen activos subyacentes de bajo valor individual.

CINIIF 23 “Posiciones tributarias inciertas”. Publicada en junio de 2017. Esta interpretación aclara cómo se aplican los requisitos de reconocimiento y medición de la NIC 12 cuando hay incertidumbre sobre los tratamientos fiscales.

Enmiendas y mejoras

Enmienda a NIIF 3 “Combinaciones de negocios” Publicada en diciembre de 2017. La enmienda aclaró que obtener el control de una empresa que es una operación conjunta, se trata de una combinación de negocios que se logra por etapas. La adquirente debe volver a medir su participación mantenida previamente en la operación conjunta al valor razonable en la fecha de adquisición.

Enmienda a NIIF 9 “Instrumentos Financieros”. Publicada en octubre de 2017. La modificación permite que más activos se midan al costo amortizado que en la versión anterior de la NIIF 9, en particular algunos activos financieros prepagados con una compensación negativa. Los activos calificados, que incluyen son algunos préstamos y valores de deuda, los que de otro modo se habrían medido a valor razonable con cambios en resultados (FVTPL). Para que califiquen al costo amortizado, la compensación negativa debe ser una "compensación razonable por la terminación anticipada del contrato".

Enmienda a NIIF 11 “Acuerdos Conjuntos” Publicada en diciembre de 2017. La enmienda aclaró, que la parte que obtiene el control conjunto de una empresa que es una operación conjunta no debe volver a medir su participación previamente mantenida en la operación conjunta.

Enmienda a NIC 12 “Impuestos a las Ganancias” Publicada en diciembre de 2017. La modificación aclaró que las consecuencias del impuesto a la renta de los dividendos sobre instrumentos financieros clasificados como patrimonio deben reconocerse de acuerdo donde se reconocieron las transacciones o eventos pasados que generaron beneficios distribuibles.

Enmienda a NIC 23 “Costos por Préstamos” Publicada en diciembre de 2017. La enmienda aclaró que, si un préstamo específico permanece pendiente después de que el activo calificado esté listo para su uso previsto o venta, se convierte en parte de los préstamos generales.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

u) Nuevos Pronunciamientos Contables (continuación)

- International Accounting Standards Board (continuación)

Enmienda a NIC 28 “Inversiones en asociadas y negocios conjuntos”. Publicada en octubre de 2017. Esta modificación aclara que las empresas que contabilizan participaciones a largo plazo en una asociada o negocio conjunto en el que no se aplica el método de la participación- deben contabilizarse utilizando la NIIF 9. El Consejo del IASB ha publicado un ejemplo que ilustra cómo las empresas aplican los requisitos de la NIIF 9 y la NIC 28 a los intereses de largo plazo en una asociada o una empresa conjunta.

Enmienda a NIC 19 “Beneficios a los empleados” Publicado en febrero de 2018. La enmienda requiere que las entidades, utilicen suposiciones actualizadas para determinar el costo del servicio actual y el interés neto por el resto del período después de una modificación, reducción o liquidación del plan; y reconocer en ganancias o pérdidas como parte del costo del servicio pasado, o una ganancia o pérdida en la liquidación, cualquier reducción en un excedente, incluso si ese excedente no fue previamente reconocido debido a que no superaba el límite superior del activo.

Con excepción a lo antes señalado (NIIF 16), la adopción de las otras normas, enmiendas e interpretaciones antes descritas, no tienen un impacto significativo en los estados financieros de la Cooperativa.

- ✓ Las normas e interpretaciones, así como las enmiendas a IFRS, que han sido emitidas, pero aún no han entrado en vigencia a la fecha de estos estados financieros, se encuentran detalladas a continuación. La Cooperativa no ha aplicado estas normas en forma anticipada:

Normas e Interpretaciones	Fecha de aplicación obligatoria
NIC 17 Contratos de Seguro	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2021
Enmiendas	Fecha de aplicación obligatoria
NIIF 3 Combinaciones de Negocios - Definición de un negocio	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020
NIC 1 Presentación de Estados Financieros y NIC 8 Políticas Contables, Cambios en la Estimaciones Contables y Errores - Definición de material	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020
NIIF 10 Estados Financieros Consolidados y NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos - venta o aportación de activos entre un inversor y su asociada o negocio conjunto	Por determinar
NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 “Reforma de la tasa de interés de referencia”	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020
Marco Conceptual (revisado)	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

u) Nuevos Pronunciamientos Contables (continuación)

- International Accounting Standards Board (continuación)

NIIF 17 “Contratos de Seguros”. Publicada en mayo de 2017, reemplaza a la actual NIIF 4. La NIIF 17 cambiará principalmente la contabilidad para todas las entidades que emitan contratos de seguros y contratos de inversión con características de participación discrecional. La norma se aplica a los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2021, permitiéndose la aplicación anticipada siempre y cuando se aplique la NIIF 15, "Ingresos de los contratos con clientes" y NIIF 9, "Instrumentos financieros".

Enmienda a la NIIF 3 “Definición de un negocio” Publicada en octubre de 2018. Revisa la definición de un negocio. De acuerdo a la retroalimentación recibida por el IASB, la aplicación de la actual guía se piensa frecuentemente que es demasiado compleja, y resulta en demasiadas transacciones que califican como combinaciones de negocios.

Enmiendas a la NIC 1 “Presentación de estados financieros” y NIC 8 “Políticas contables, cambios en las estimaciones y errores contables” Publicada en octubre de 2018. Usa una definición consistente de materialidad en todas las NIIF y el Marco Conceptual para la Información Financiera; aclara la explicación de la definición de material; e incorporar algunas de las guías en la NIC 1 sobre información inmaterial.

Enmienda a NIIF 10 “Estados Financieros Consolidados” y NIC 28 “Inversiones en asociadas y negocios conjuntos”. Publicada en septiembre 2014. Esta modificación aborda una inconsistencia entre los requerimientos de la NIIF 10 y los de la NIC 28 en el tratamiento de la venta o la aportación de bienes entre un inversor y su asociada o negocio conjunto. La principal consecuencia de las enmiendas es que se reconoce una ganancia o pérdida completa cuando la transacción involucra un negocio (se encuentre en una filial o no) y una ganancia o pérdida parcial cuando la transacción involucra activos que no constituyen un negocio, incluso si estos activos están en una subsidiaria.

Enmienda a NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 “Reforma de la tasa de interés de referencia” Publicado en septiembre 2019. Estas enmiendas brindan ciertas simplificaciones en relación con la reforma a las tasas de interés de referencia. Las simplificaciones se relacionan con la contabilidad de cobertura y tienen efecto en la reforma IBOR la cual generalmente no debería hacer que la contabilidad de coberturas finalice. Sin embargo, cualquier ineficacia de cobertura debe continuar registrándose en resultados.

La Administración de la Cooperativa estima que la adopción de las normas, interpretaciones y enmiendas antes descritas, no tendrá un impacto significativo en los estados financieros en el período de su primera aplicación.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

u) Nuevos Pronunciamientos Contables (continuación)

- Comisión para el Mercado Financiero

Con fecha 11 de enero de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero emitió la Circular N°173 para Cooperativas donde modifica y complementa instrucciones respecto de la aplicación de la NIIF 16.

NOTA 3 - HECHOS RELEVANTES

En los ejercicios terminado al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Ahorrocoop Ltda., no presenta hechos relevantes.

NOTA 4 - SEGMENTOS DE NEGOCIOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Ahorrocoop Ltda., orientó sus actividades de negocio, principalmente a los créditos de consumo y en menor proporción a los créditos comerciales. La clasificación de estos segmentos es la siguiente:

- a. Colocaciones de consumo, comprende todos los créditos otorgados a personas naturales que pueden ser destinados por el deudor a la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, incluye además otras cuentas por cobrar y cualquier crédito otorgado para pagar o reestructurar todo o parte de los créditos antes descritos.
- b. Colocaciones comerciales, comprende los créditos y cuentas por cobrar a clientes que no se incluyen como colocaciones de consumo ni colocaciones para la vivienda.

La estructura de esta información de gestión se registra en base a los reconocimientos financieros de cada línea de negocio, (comercial y consumo). Aquellos conceptos corporativos, en que los activos, pasivos, ingresos y gastos, según corresponda, no pueden ser atribuidos claramente a ninguna línea de negocio se agregan al ítem otros.

- c. Otros, comprende todos los conceptos que no califican en las categorías detalladas previamente.

NOTA 4 - SEGMENTOS DE NEGOCIOS (continuación)

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados, por cada línea de negocio son los siguientes:

COOPERATIVA AHORROCOOP LTDA.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA POR SEGMENTOS
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Cifras en millones de pesos)

	<u>dic-19</u>				<u>dic-18</u>			
	<u>Consumo</u> MMS	<u>Comercial</u> MMS	<u>Otros</u> MMS	<u>Total</u> MMS	<u>Consumo</u> MMS	<u>Comercial</u> MMS	<u>Otros</u> MMS	<u>Total</u> MMS
Activos								
Efectivo y depósitos en bancos	-	-	5.932	5.932	-	-	5.347	5.347
Instrumentos para negociación	-	-	2.001	2.001	-	-	551	551
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	42.370	796	-	43.166	36.267	938	-	37.205
Provisión por créditos	(2.067)	(190)	-	(2.257)	(1.787)	(176)	-	(1.963)
Propiedad planta y equipo, e intangible	-	-	1.527	1.527	-	-	1.265	1.265
Otros activos	-	-	443	443	-	-	497	497
Total activos	40.303	606	9.903	50.812	34.480	762	7.660	42.902
Pasivos								
Depósitos y otras obligaciones	-	-	40.476	40.476	-	-	35.345	35.345
Préstamos obtenidos	-	-	41	41	-	-	85	85
Provisiones	-	-	980	980	-	-	952	952
Otros Pasivos	-	-	698	698	-	-	389	389
Total pasivos	-	-	42.195	42.195	-	-	36.771	36.771
Patrimonio								
Capital pagado	-	-	10.897	10.897	-	-	10.361	10.361
Reservas (pérdidas) acumuladas	-	-	(4.232)	(4.232)	-	-	(5.765)	(5.765)
Resultado del ejercicio	-	-	2.112	2.112	-	-	1.661	1.661
Reajuste de cuotas de participación	-	-	(160)	(160)	-	-	(126)	(126)
Total patrimonio	-	-	8.617	8.617	-	-	6.131	6.131
Total, pasivos más patrimonio	-	-	50.812	50.812	-	-	42.902	42.902

NOTA 4 - SEGMENTOS DE NEGOCIOS (continuación)

COOPERATIVA AHORROCOOP LTDA.
ESTADO DE RESULTADO POR SEGMENTOS
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018
 (Cifras en millones de pesos)

	<u>dic-19</u>			<u>Total</u> MMS	<u>dic-18</u>			<u>Total</u> MMS
	<u>Consumo</u> MMS	<u>Comercial</u> MMS	<u>Otros</u> MMS		<u>Consumo</u> MMS	<u>Comercial</u> MMS	<u>Otros</u> MMS	
Ingresos por intereses y reajustes	9.449	100	-	9.549	8.519	159	-	8.678
Gastos por intereses y reajustes	-	-	(2.482)	(2.482)	-	-	(2.343)	(2.343)
Total Ingreso neto por intereses y reajustes	9.449	100	(2.482)	7.067	8.519	159	(2.343)	6.335
Ingresos por comisiones	1.467	-	-	1.467	1.089	-	-	1.089
Resultado neto de operaciones financieras	-	-	149	149	-	-	106	106
Otros ingresos operacionales	-	-	85	85	-	-	81	81
Provisiones por riesgo de crédito	(1.624)	(69)	-	(1.693)	(1.418)	50	-	(1.368)
Gastos operacionales	-	-	(4.963)	(4.963)	-	-	(4.582)	(4.582)
Resultado operacional	9.292	31	(7.211)	2.112	8.190	209	(6.738)	1.661

NOTA 5 - EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el detalle de los saldos incluidos bajo efectivo y depósitos en banco, es el siguiente:

	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Efectivo	9	8
Depósitos en bancos	5.923	5.339
Total	5.932	5.347

Los saldos en bancos se componen de cuentas corrientes bancarias en pesos. Las cuentas corrientes bancarias son recursos disponibles y su valor razonable es igual a su valor en libro. Los fondos en efectivo y depósitos en bancos también responden a regulaciones sobre encajes que la Cooperativa debe mantener como promedio en períodos mensuales. No existen restricciones a la disposición del efectivo y depósitos en banco.

NOTA 6 - INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

- a. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los instrumentos de negociación se componen de la siguiente manera:

<u>Fondos Mutuos</u>	<u>Moneda</u>	<u>Serie</u>	<u>N° de cuotas</u>	<u>Valor cuota</u>	<u>Saldo al 31.12.2019</u> MMS
BBVA Corporativo	Pesos	V	475.669	1.602	762
Estado	Pesos	I	872.285	1.258	1.097
BCI	Pesos	AP	100.258	1.413	142
					—
Total					2.001

<u>Fondos Mutuos</u>	<u>Moneda</u>	<u>Serie</u>	<u>N° de cuotas</u>	<u>Valor cuota</u>	<u>Saldo al 31.12.2018</u> MMS
BBVA Corporativo	Pesos	V	115.319	1.173	135
BBVA Corporativo	Pesos	V	188.283	1.559	294
BCI	Pesos	AP	88.643	1.380	122
					—
Total					551

Todos los instrumentos para negociación mantenidos por la Cooperativa son Fondos Mutuos de deuda corto plazo con duración menor o igual a 90 días.

NOTA 7 - CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES

- a. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición de la cartera de colocaciones comerciales, operaciones de factoring y colocaciones de consumo es la siguiente:

Detalle	31.12.2019						
	Cartera normal MMS	Cartera deteriorada MMS	Total cartera MMS	Provisiones individuales MMS	Provisiones grupales MMS	Total provisiones MMS	Activo neto MMS
Colocaciones comerciales	70	157	227	(62)	(26)	(88)	139
Préstamos comerciales	236	310	546	(63)	(38)	(101)	445
Préstamos con financiamiento o garantía	—	—	—	—	—	—	—
Subtotal	306	467	773	(125)	(64)	(189)	584
Operaciones factoring	—	—	—	—	—	—	—
Operaciones factoring con responsabilidad	-	23	23	(1)	-	(1)	22
Subtotal	-	23	23	(1)	-	(1)	22
Colocaciones de consumo	1.470	1.048	2.518	-	(699)	(699)	1.819
Préstamos de consumo en cuotas con pago directo	38.852	1.000	39.852	-	(1.368)	(1.368)	38.484
Préstamos de consumo en cuotas con descuento por planilla	—	—	—	—	—	—	—
Subtotal	40.322	2.048	42.370	-	(2.067)	(2.067)	40.303
Total	40.628	2.538	43.166	(126)	(2.131)	(2.257)	40.909

NOTA 7 - CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES (continuación)

	31.12.2018						
<u>Detalle</u>	<u>Cartera normal</u> MMS	<u>Cartera deteriorada</u> MMS	<u>Total cartera</u> MMS	<u>Provisiones individuales</u> MMS	<u>Provisiones grupales</u> MMS	<u>Total provisiones</u> MMS	<u>Activo neto</u> MMS
Colocaciones comerciales	58	200	258	(56)	(30)	(86)	172
Préstamos comerciales	270	369	639	(44)	(39)	(83)	556
Préstamos con financiamiento o garantía CORFO	—	—	—	—	—	—	—
Subtotal	328	569	897	(100)	(69)	(169)	728
Operaciones factoring	—	—	—	—	—	—	—
Operaciones factoring con responsabilidad	-	41	41	(7)	-	(7)	34
Subtotal	-	41	41	(7)	-	(7)	34
Colocaciones de consumo	1.636	752	2.388	-	(549)	(549)	1.839
Préstamos de consumo en cuotas con pago directo	32.881	998	33.879	-	(1.238)	(1.238)	32.641
Subtotal	34.517	1.750	36.267	-	(1.787)	(1.787)	34.480
Total	34.845	2.360	37.205	(107)	(1.856)	(1.963)	35.242

NOTA 7 - CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES (continuación)

b. Antigüedad de los deudores al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

31.12.2019						
	Hasta un mes MMS	Más de un mes hasta tres meses MMS	Más de tres meses hasta un año MMS	Más de un año hasta tres años MMS	Más de tres años MMS	Total deudores comerciales MMS
Préstamos comerciales	163	41	186	283	100	773
Operaciones factoring	23	-	-	-	-	23
Préstamo consumo	1.744	2.057	9.169	19.418	9.982	42.370
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Total	<u>1.930</u>	<u>2.098</u>	<u>9.355</u>	<u>19.701</u>	<u>10.082</u>	<u>43.166</u>

31.12.2018						
	Hasta un mes MMS	Más de un mes hasta tres meses MMS	Más de tres meses hasta un año MMS	Más de un año hasta tres años MMS	Más de tres años MMS	Total deudores comerciales MMS
Préstamos comerciales	203	92	199	324	79	897
Operaciones factoring	41	-	-	-	-	41
Préstamo consumo	1.607	1.901	8.480	16.539	7.740	36.267
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Total	<u>1.851</u>	<u>1.993</u>	<u>8.679</u>	<u>16.863</u>	<u>7.819</u>	<u>37.205</u>

NOTA 7 - CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES (continuación)

c. Movimiento de la provisión de riesgo de crédito al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

31.12.2019				
<u>Detalle</u>	<u>Comercial</u>	<u>Factoring</u>	<u>Consumo</u>	<u>Total</u>
	MMS	MMS	MMS	MMS
Saldos iniciales	(169)	(7)	(1.787)	(1.963)
Provisiones constituidas	(95)	6	(2.491)	(2.580)
Provisión utilizada/liberada	75	-	2.211	2.286
	—	—	—	—
Saldos finales	(189)	(1)	(2.067)	(2.257)
	====	====	====	====

31.12.2018				
<u>Detalle</u>	<u>Comercial</u>	<u>Factoring</u>	<u>Consumo</u>	<u>Total</u>
	MMS	MMS	MMS	MMS
Saldos iniciales	(204)	(7)	(1.536)	(1.747)
Provisiones constituidas	(83)	-	(2.178)	(2.261)
Provisión utilizada/liberada	118	-	1.927	2.045
	—	—	—	—
Saldos finales	(169)	(7)	(1.787)	(1.963)
	====	====	====	====

NOTA 8 - INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se presentan saldos en el rubro instrumentos de inversión.

NOTA 9 - INVERSIONES EN SOCIEDADES

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Ahorrocoop Ltda., mantiene inversiones en ICECOOP y FECRECOOP, las que representan un 0,00095% y un 0,00112% del total de activos para cada año respectivamente, su detalle es el siguiente:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Aportes Fecrecoop	0,086	0,086
Aportes Icecoop	0,395	0,395
	—	—
Total inversiones en sociedades	0,481	0,481
	====	====

NOTA 10 - INTANGIBLES

El movimiento del rubro activos intangibles al 31 de diciembre del 2019 y 2018, es el siguiente:

<u>Detalle de licencias tecnológicas adquiridas</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Importe bruto 1 de enero	202	178
Adiciones	45	25
	—	—
Sub total al 31 diciembre	247	203
	—	—
Menos:		
Amortización inicial (-)	(182)	(150)
Amortización del ejercicio (-)	(40)	(32)
	—	—
Amortización acumulada (-)	(222)	(182)
	—	—
Importe al 31 diciembre	25	21
	===	===

Al 31 de diciembre 2019 y 2018, el promedio de vida útil para los activos intangibles es de 12 y 24 meses, respectivamente. El tiempo promedios de amortización restante para los mismos períodos son 12 y 8 meses.

NOTA 11- ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

- 1) El detalle de los bienes que componen el rubro de activo fijo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2019	Edificios y	Maquinarias	Otros	
<u>Descripción</u>	<u>terrenos</u>	<u>y equipos</u>	<u>activos fijos</u>	<u>Total</u>
	MMS	MMS	MMS	MMS
Costo:				
Saldo al 1° de enero de 2019	1.370	379	301	2.050
Adiciones	50	54	19	123
Trasposos	-	-	-	-
Bajas-reclasificaciones (-)	-	-	-	-
	-----	-----	-----	-----
Saldo al 31 de diciembre de 2019	1.420	433	320	2.173
	-----	-----	-----	-----
Depreciaciones:				
Saldo al 1° de enero de 2019	(205)	(313)	(288)	(806)
Depreciación del ejercicio (-)	(40)	(42)	(10)	(92)
Trasposos	-	-	-	-
Bajas-reclasificaciones (+)	-	-	-	-
	-----	-----	-----	-----
Saldo al 31 de diciembre de 2019	(245)	(355)	(298)	(898)
	-----	-----	-----	-----
Importes en libro al 31 de diciembre de 2019	1.175	78	22	1.275
	=====	=====	=====	=====
Al 31 de diciembre de 2018				
<u>Descripción</u>	<u>Edificios y</u>	<u>Maquinarias</u>	<u>Otros</u>	<u>Total</u>
	<u>terrenos</u>	<u>y equipos</u>	<u>activos fijos</u>	<u>MMS</u>
	MMS	MMS	MMS	MMS
Costo:				
Saldo al 1° de enero de 2018	1.468	336	294	2.098
Adiciones	20	43	7	70
Trasposos	-	-	-	-
Bajas-reclasificaciones (-)	(118)	-	-	(118)
	-----	-----	-----	-----
Saldo al 31 de diciembre de 2018	1.370	379	301	2.050
	-----	-----	-----	-----
Depreciaciones:				
Saldo al 1° de enero de 2018	(286)	(286)	(281)	(853)
Depreciación del ejercicio (-)	(35)	(27)	(7)	(69)
Trasposos	-	-	-	-
Bajas-reclasificaciones (+)	116	-	-	116
	-----	-----	-----	-----
Saldo al 31 de diciembre de 2018	(205)	(313)	(288)	(806)
	-----	-----	-----	-----
Importes en libro al 31 de diciembre de 2018	1.165	66	13	1.244
	=====	=====	=====	=====

NOTA 11 - ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO (Continuación)

2) Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento

El movimiento de este rubro al 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

<u>Descripción</u>	Contratos de arrendamientos inmobiliarios MMS
Saldo al 1° de enero de 2019	
Impacto adopción NIIF 16	286
Amortización del período	(81)
Reajuste	22
	—
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>227</u>

3) Obligaciones por contratos de arrendamiento

a. El detalle de las obligaciones por contratos de arrendamientos por vencimiento, es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2019	<u>Vencimiento</u>					<u>Total</u> MMS
	<u>Hasta un mes</u> MMS	<u>més de un mes a tres meses</u> MMS	<u>un año</u> MMS	<u>Más de tres meses hasta un año</u> MMS	<u>Más de un año hasta tres años</u> MMS	
Contratos de inmuebles	7	11	38	123	53	232
	==	==	==	===	==	===

b. Al 31 de diciembre de 2019, el movimiento de estas obligaciones es el siguiente:

<u>Descripción</u>	<u>Al 31.12.2019</u> MMS
Saldo al 1° de enero de 2019	
Impacto adopción NIIF 16	286
Pagos de capital	(76)
Reajustes del período	22
	—
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>232</u>

NOTA 12 - ACTIVOS, PASIVOS Y RESULTADOS POR IMPUESTOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se presentan saldos en el rubro activos, pasivos y resultados por impuestos.

NOTA 13 - OTROS ACTIVOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición del rubro es la siguiente:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Bien adjudicado	300	300
Cuentas por cobrar	53	126
Existencia de materiales	36	18
Anticipos	29	29
Otros	25	24
	—	—
Total otros activos	443	497
	====	====

NOTA 14 - DEPÓSITOS Y OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición del rubro es la siguiente:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Cuentas de ahorro a la vista	1.419	1.379
Operaciones pendientes	614	555
Otros	168	181
	—	—
Total depósitos y otras obligaciones a la vista	2.201	2.115
	====	====

NOTA 15 - DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES A PLAZO

- a. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan los siguientes depósitos y otras captaciones a plazo:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Depósitos a plazo de socios	25.232	22.289
Cuentas de ahorro de socios	13.043	10.941
	-----	-----
Total depósitos y otras captaciones a plazo	<u>38.275</u>	<u>33.230</u>

- b. El detalle de los depósitos a plazo es el siguiente:

31.12.2019

	<u>Hasta</u> <u>un mes</u> MMS	<u>Más de un</u> <u>mes hasta</u> <u>tres meses</u> MMS	<u>Más de tres</u> <u>meses hasta</u> <u>un año</u> MMS	<u>Más de un</u> <u>año hasta</u> <u>tres años</u> MMS	<u>Más de</u> <u>tres años</u> MMS	<u>Total</u> MMS
Depósitos a plazo	4	381	15.809	9.038	-	25.232
	==	===	=====	=====	==	=====

31.12.2018

	<u>Hasta</u> <u>un mes</u> MMS	<u>Más de un</u> <u>mes hasta</u> <u>tres meses</u> MMS	<u>Más de tres</u> <u>meses hasta</u> <u>un año</u> MMS	<u>Más de un</u> <u>año hasta</u> <u>tres años</u> MMS	<u>Más de</u> <u>tres años</u> MMS	<u>Total</u> MMS
Depósitos a plazo	44	1.689	9.236	11.320	-	22.289
	==	=====	=====	=====	==	=====

NOTA 16 - PRÉSTAMOS OBTENIDOS

a. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 , se presentan los siguientes préstamos obtenidos:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Préstamo Banco BCI 1	41	85
	—	—
Total préstamos obtenidos	41	85
	==	==

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

NOTA 16 - PRÉSTAMOS OBTENIDOS (Continuación)

b. Detalle de los préstamos bancarios

		Vencimiento					Total MMS		
		Mas de un mes hasta tres meses MMS	Hasta un mes MMS	Más de tres meses hasta un año MMS	Más de un año hasta tres años MMS	Más de tres años MMS			
<u>Banco o Institución Financiera</u>	<u>Moneda</u>	<u>Tipo de amortización</u>	<u>Tasa de interés nominal %</u>						
Banco de crédito e inversiones	Pesos	Mensual	5,85	4	12	25	-	-	41
				—	—	—	—	—	—
Total				4	12	25	-	-	41
				==	==	==	==	==	==
		Vencimiento					Total MMS		
		Mas de un mes hasta tres meses MMS	Hasta un mes MMS	Más de tres meses hasta un año MMS	Más de un año hasta tres años MMS	Más de tres años MMS			
<u>Banco o Institución Financiera</u>	<u>Moneda</u>	<u>Tipo de amortización</u>	<u>Tasa de interés nominal %</u>						
Banco de crédito e inversiones	Pesos	Mensual	5,85	4	11	30	40	-	85
				—	—	—	—	—	—
Total				4	11	30	40	-	85
				==	==	==	==	==	==

NOTA 17 - INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS

Nota: No existen los hechos que se mencionan en el enunciado

NOTA 18 - PROVISIONES

a. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, las provisiones se componen de la siguiente manera:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Provisión por beneficios y remuneraciones del personal	719	680
Provisión vacaciones	160	176
Provisión por contingencias devolución seguros	86	81
Provisión adicionales sobre colocaciones de consumo	15	15
	—	—
Total	<u>980</u>	<u>952</u>

b. El movimiento de las provisiones se detalla a continuación:

- El movimiento de las provisiones a diciembre de 2019 y 2018.

Al 31 de diciembre de 2019

<u>Detalle</u>	<u>Vacaciones</u> MMS	<u>Contingencias</u> MMS	<u>Adicional</u> MMS	<u>Total</u> MMS
Saldo al 1 de enero de 2019	176	81	15	272
Aumento	-	5	-	5
Disminución	(16)	-	-	(16)
	—	—	—	—
Saldo final al 31 de diciembre de 2019	<u>160</u>	<u>86</u>	<u>15</u>	<u>261</u>

Al 31 diciembre de 2018

<u>Detalle</u>	<u>Vacaciones</u> MMS	<u>Contingencias</u> MMS	<u>Adicional</u> MMS	<u>Total</u> MMS
Saldo al 1 de enero de 2018	185	57	-	242
Aumento	-	24	15	39
Disminución	(9)	-	-	(9)
	—	—	—	—
Saldo final al 31 de diciembre de 2018	<u>176</u>	<u>81</u>	<u>15</u>	<u>272</u>

NOTA 18 - PROVISIONES (Continuación)

b) El movimiento de las provisiones se detalla a continuación (continuación)

- El movimiento de la provisión por beneficios y remuneraciones del personal a Diciembre de 2019 y 2018.

Los movimientos de la provisión por beneficio a los empleados es la siguiente:

	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Saldo inicial	680	616
Corrección de error	-	-
Variación anual	39	64
	—	—
Saldo final	719	680
	—	—
Pasivo no corriente	719	680
	===	===

c. Antecedentes

La indemnización por años de servicio (PIAS) corresponde a una obligación contractual contraída por la entidad para indemnizar al personal a todo evento en la fecha de su desvinculación o retiro. A la fecha de los estados financieros.

Los montos registrados en los resultados acumulados por concepto de pasivos actuariales son los siguientes:

	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Costo actual atribuible a actualización de proyecciones	39	64
Costo de intereses sobre la obligación de beneficios	-	-
Corrección de error	-	-
	—	—
Total	39	64
	==	==

NOTA 18 - PROVISIONES (Continuación)

d. Supuestos actuariales

Los principales supuestos actuariales utilizados para determinar el cálculo del valor presente de la obligación por beneficios post empleo, incluyen:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	%	%
Tasa de descuento nominal anual	4,2%	4,2%
Incremento salarial, promedio anual	0%	0%
Tasa de rotación laboral promedio, despido	0%	0%
Tasa de rotación laboral promedio, renuncia	0%	0%
Edad estimada de retiro	70	70

e. Duración de los compromisos y financiamiento

El plazo estimado de duración de la obligación por beneficiosa a empleados se encuentra en un rango de 3 a 6 años, y de acuerdo a la estimación efectuada por la administración los flujos previstos para cancelar esta obligación podrán ser cubiertos por recursos propios mantenidos a esa fecha en efectivo y depósitos en bancos e inversiones. El pago de esta obligación se podría efectuar en su totalidad al momento de finalización del contrato.

NOTA 19 - OTROS PASIVOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los otros pasivos se componen de la siguiente manera:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Seguros por pagar	60	58
Cuentas por pagar	239	129
Retenciones del personal	70	62
Documentos por pagar	61	84
Otros	36	56
	—	—
Total otros pasivos	466	389
	===	===

NOTA 20 - PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2019, el patrimonio neto total de Ahorrocoop Ltda., alcanza a MM\$8.617 equivalente a esa fecha a 304.396 Unidades de Fomento. Al 31 de diciembre de 2018, el patrimonio neto total fue MM\$6.131 monto equivalente a 222.413 Unidades de Fomento.

El capital pagado está compuesto por 109.143 millones de cuotas de participación, correspondientes a 62.087 socios, cuyo valor de cuota es de \$79,1.

Las condiciones y procedimientos de devolución de cuotas de participación, se establecen según lo indicado en el capítulo III.C.2-1, del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, Art. 19 bis de la Ley General de Cooperativas y lo establecido en los Estatutos de la Cooperativa. Estos establecen que los pagos por dicho concepto estarán condicionados a que, con posterioridad a la fecha de presentación de la solicitud de devolución respectiva o de exclusión de la calidad de socio por la causal que lo haga procedente, según corresponda, se hubieren enterado en la Cooperativa aportes de capital por una suma al menos equivalente al monto de las devoluciones requeridas por estos conceptos. Dichos pagos serán exigibles y deberán efectuarse atendiendo estrictamente a la fecha en que tenga lugar alguno de las circunstancias precedentemente descritas.

De acuerdo con lo estipulado en el capítulo III.C.2-2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentren fiscalizadas por la CMF, deberán contar con un patrimonio efectivo no inferior al 10% de sus activos ponderados por riesgo, neto de provisiones exigidas, ni inferior al 5% de sus activos totales, neto de provisiones exigidas. Asimismo, y para los efectos de cumplimiento de lo anterior, los activos se ponderarán por riesgo según lo establecido en el Artículo N°67 del D.F.L. N°3, de 1997, que contiene la Ley General de Bancos. Al 30 de diciembre de 2019 y 2018, la Cooperativa presenta la siguiente situación:

<u>Índice de solvencia</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Activos ponderados por riesgo	44.880	37.763
Patrimonio efectivo	8.617	6.131
Índice de solvencia	19,20%	16,23%

Capital pagado: Corresponde a la suscripción de cuotas de cada uno de los socios.

Pérdida acumulada: corresponde al déficit acumulado por absorber con el remanente del ejercicio anual siguiente, o contra las reservas y el capital si ese remanente hubiera sido insuficiente.

Resultado del ejercicio: incluye el resultado neto del ejercicio o período informado.

NOTA 20 - PATRIMONIO (continuación)

Reajuste de las cuotas de participación: Corresponde al reajuste por la variación de la UF del período o ejercicio informado y que debe ser considerado para la determinación del remanente o déficit.

Según acta de la Junta General de Socios celebrada el 27 de abril de 2019, se acordó agregar el remanente obtenido del ejercicio comercial 2018, de MM\$1.661, a la pérdida acumulada del ejercicio.

Según acta de la Junta General de Socios celebrada el 28 de abril de 2018, se acordó agregar el remanente obtenido del ejercicio comercial 2017, de MM\$488, a la pérdida acumulada del ejercicio.

Las Cuotas de Participación se reajustan de acuerdo a la variación de la Unidad de Fomento, y este valor se registra contra una cuenta de patrimonio, cuyo saldo se computa junto con el resultado del ejercicio para determinar el remanente o déficit del período.

NOTA 21 - CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

- a) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Cooperativa mantiene vigente los siguientes seguros a su favor:

<u>Tipo de Seguros</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	UF	UF
Seguros de incendio	40.794	40.794
Seguro de robo	6.680	6.680
Seguros equipos electrónicos	5.000	5.000

- b) Según consta en escritura pública de fecha 1 de febrero de 2008, se constituyó hipoteca a favor del BCI, sobre bien inmueble ubicado en la ciudad de Talca, calle 5 oriente N°1421, para garantizar el total de los créditos otorgados por el Banco BCI. Este activo al 31 de diciembre del 2019, mantiene un valor libro de MM\$669. El saldo insoluto de los créditos otorgados por el BCI, asciende al 31 de diciembre de 2019 a la suma de MM\$52 y al 31 de diciembre de 2018 a la suma de MM\$85 (Ver nota 16).

NOTA 22-INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan los siguientes ingresos y gastos por intereses y reajustes:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Ingresos por intereses		
Préstamos comerciales	100	159
Préstamos consumo	9.449	8.519
	—	—
Total ingresos intereses	9.549	8.678
	—	—
Gastos por intereses		
Depósitos a plazo	(1.670)	(1.534)
Cuentas de ahorro	(785)	(741)
Préstamos obtenidos en el país	(6)	(11)
Intereses por obligaciones por contratos de arrendamiento	(13)	-
	—	—
Total gastos por intereses	(2.474)	(2.286)
	—	—
Gastos por reajustes		
Cuentas de ahorro	(8)	(57)
	—	—
Total gastos por reajustes	(8)	(57)
	—	—
Total gastos por intereses y reajustes	(2.482)	(2.343)
	—	—
Total ingresos y gastos por intereses y reajustes	7.067	6.335
	=====	=====

NOTA 23-INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan los siguientes ingresos y gastos por comisiones:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Recaudación seguros sobre créditos	1.433	1.056
Pago por recaudación de planillas	34	33
	—	—
Ingresos por comisiones	1.467	1.089
	=====	=====

NOTA 24 - RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan los siguientes resultados de operaciones financieras:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Instrumentos financieros para negociación	149	106
	—	—
Ingresos por comisiones	149	106
	===	===

NOTA 25 - PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan las siguientes provisiones por riesgo de crédito:

<u>Constitución de provisiones</u>	<u>31.12.2019</u>			<u>31.12.2018</u>		
	<u>Comercial</u> MMS	<u>Consumo</u> MMS	<u>Total</u> MMS	<u>Comercial</u> MMS	<u>Consumo</u> MMS	<u>Total</u> MMS
Provisiones individuales	(92)	-	(92)	(159)	-	(159)
Provisiones grupales	3	(2.491)	(2.488)	(149)	(1.953)	(2.102)
Provisiones adicionales	-	-	-	-	-	-
	—	—	—	—	—	—
Resultado por constitución de provisiones	(89)	(2.491)	(2.580)	(308)	(1.953)	(2.261)
Liberación de provisiones:						
Provisiones individuales	-	-	-	-	-	-
Provisiones grupales	-	-	-	-	-	-
Resultado por liberación de provisiones	-	-	-	-	-	-
Recuperación de activos castigados	20	867	887	134	774	908
Provisiones adicionales	-	-	-	-	(15)	(15)
	—	—	—	—	—	—
Resultado neto provisión por riesgo de crédito	(69)	(1.624)	(1.693)	(174)	(1.194)	(1.368)
	===	===	===	===	===	===

NOTA 26 - REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL

- a. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan las siguientes remuneraciones y gastos del personal:

<u>Detalle</u>	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Remuneraciones del personal	(2.300)	(2.214)
Bonos o gratificaciones	(625)	(492)
Indemnización por años de servicio	(268)	(235)
Gastos de capacitación	(109)	(174)
Otros gastos del personal	(48)	(43)
	—	—
Total gastos del personal	<u>(3.350)</u>	<u>(3.158)</u>

- b. Vacaciones del personal:

El costo anual de vacaciones y los beneficios del personal se reconocen sobre base devengada.

NOTA 27 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan los siguientes gastos de administración:

<u>Gastos de administración</u>	<u>31.12.2019</u> MMS	<u>31.12.2018</u> MMS
Gastos generales de administración	(1.135)	(1.025)
Gastos de dirección y administración superior	(116)	(113)
Publicidad	(141)	(178)
Contribuciones y otros gastos legales	(8)	(5)
	—	—
Total gastos de administración	<u>(1.400)</u>	<u>(1.321)</u>

NOTA 28 - DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan las siguientes depreciaciones, amortizaciones y deterioros:

	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Amortización	(120)	(37)
Depreciaciones	(93)	(66)
	—	—
Total	(213)	(103)
	===	===

NOTA 29 - OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no se presentan otros gastos operacionales, y presentan los siguientes otros ingresos:

<u>Ingresos</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
	MMS	MMS
Ingresos por recuperación de gastos	85	81
	—	—
Total otros ingresos operacionales	85	81
	===	===

NOTA 30 - OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Las Cooperativas que otorguen créditos, directa o indirectamente, a sus directivos y funcionarios, independientemente de la calidad de socios de dichas personas, deberán observar un límite conjunto para los mismos, equivalente al 3% del patrimonio efectivo de la respectiva entidad y un límite individual del 10% del límite señalado. Dichos límites también serán extensivos a los cónyuges e hijos menores bajo patria potestad de los directivos y funcionarios de la Cooperativa respectiva, y a las sociedades en que cualquiera de éstos o aquéllos tengan una participación superior a 5% del capital social. Estos créditos no podrán concederse en términos más favorables en cuanto a plazos, tasas de interés o garantías que los concedidos a terceros en operaciones similares.

a. Consejo y administración superior de la Sociedad

- El Consejo de Ahorrocoop Ltda., al 31 de diciembre de 2019 y 2018, está conformado por los siguientes cargos: Presidente, Vicepresidenta, Secretaria y dos Directoras.

La remuneración pagada al Consejo de Ahorrocoop Ltda., al 31 de diciembre de 2019, corresponde a MM\$93 y MM\$83 para el año 2018.

- La Administración Superior de Ahorrocoop Ltda., al 31 de diciembre de 2019 está conformado por los siguientes cargos: Gerente General, Subgerente Comercial, Subgerente de Administración y Finanzas, Subgerente de Operaciones y TI, Subgerente de Riesgo Crédito y Normalización, Jefe de Planificación y Control de Gestión, y Jefe de Auditoría Interna, la remuneración de la administración superior de Ahorrocoop Ltda., al 31 de diciembre de 2019 MM\$577 y a diciembre de 2018, está conformado por los siguientes cargos: Gerente General, Subgerente Comercial, Subgerente de Administración y Finanzas, Subgerente de Operaciones y TI, Subgerente de Riesgo Crédito y Normalización, Subgerente de Riesgo Operacional y financiero, Jefe de Planificación y Control de Gestión, y Jefe de Auditoría Interna, la remuneración de la administración superior de Ahorrocoop Ltda., al 31 de diciembre de 2018 ascendió a MM\$443, respectivamente.
- Ahorrocoop Ltda., mantiene una provisión por indemnización por años de servicios a todo evento, pactado contractualmente con personal clave de la dirección de la cooperativa. El mencionado beneficio corresponde a un plan de beneficios definido de acuerdo con NIC 19 “Beneficios a los empleados”. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 la entidad no ha realizado pagos relacionados al mencionado plan de beneficios definido.

NOTA 31 - VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS Y PASIVOS FINANCIEROS

Varias de las políticas y revelaciones contables de Ahorrocoop Ltda., requieren que se determine el valor razonable de los activos y pasivos financieros. Se han determinado los valores razonables para propósitos de valoración y/o revelación sobre la base de los siguientes métodos. Cuando corresponde, se revela mayor información acerca de los supuestos efectuados en la determinación de los valores razonables en las notas específicas referidas a ese activo o pasivo.

El valor razonable de los deudores y otras cuentas por cobrar se estiman al valor presente de los flujos de efectivo futuros, considerando datos históricos de las partidas por cobrar.

El valor razonable de los diferentes instrumentos financieros no derivados se calcula mediante los siguientes procedimientos:

- a) Para los instrumentos financieros cotizados en un mercado activo, por su cotización al cierre del ejercicio.
- b) En el caso de los instrumentos financieros no negociables en mercados organizados, la Cooperativa utiliza para su valoración la metodología de los flujos de caja descontados y modelos de valoración de opciones generalmente aceptados, basándose en las condiciones del mercado tanto de contado como de futuros a la fecha de cierre del ejercicio.

A continuación, se detallan los valores libros y sus valores razonables de los activos y pasivos financieros que mantiene la Cooperativa al 31 de diciembre del 2019 y 2018:

<u>Activos y pasivos financieros</u>	<u>31.12.2019</u>		<u>31.12.2018</u>	
	<u>Valor libro</u>	<u>Valor</u>	<u>Valor libro</u>	<u>Valor</u>
	<u>MMS</u>	<u>razonable</u>	<u>MMS</u>	<u>razonable</u>
	<u>MMS</u>	<u>MMS</u>	<u>MMS</u>	<u>MMS</u>
Efectivo y depósitos en bancos	5.932	5.932	5.347	5.347
Instrumentos para negociación	2.001	2.001	551	551
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	40.909	40.909	35.242	35.242
Otros activos	443	443	497	497
Depósitos y otras obligaciones a la vista	2.201	2.201	2.115	2.115
Depósitos y otras obligaciones a plazo	38.275	38.275	33.230	33.230
Otros pasivos	466	466	389	389

NOTA 31 - VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS Y PASIVOS FINANCIEROS (continuación)

Cuando se mide el valor razonable de un activo o pasivo, Ahorrocoop Ltda., utiliza datos de mercado observables siempre que sea posible. Los valores razonables se clasifican en niveles distintos dentro de una jerarquía del valor razonable que se basa en los datos de entrada usados en las técnicas de valoración, como sigue:

- Nivel 1: Precios cotizados (no ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos.
- Nivel 2: Datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa (es decir precios) o indirectamente (es decir derivados de los precios).
- Nivel 3: Datos para el activo o pasivo que se basan en datos de mercado observables (datos de entrada no observables).

Si los datos de entrada usados para medir el valor razonable de un activo o pasivo se clasifican en niveles distintos de la jerarquía del valor razonable, entonces la medición del valor razonable se clasifica en su totalidad en el mismo nivel de la jerarquía del valor razonable que la variable de nivel más bajo que sea significativa para la medición total.

NOTA 32 - ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

a) Riesgo de crédito

Las colocaciones de consumo, bajo la modalidad de descuento por planilla, que representan el 94% de las colocaciones de consumo experimentaron un crecimiento de 17,6% entre enero y diciembre de 2019, contra un 21,5% de crecimiento para igual período de 2018. La tasa de riesgo de esta cartera, presenta una disminución desde 3,7% en diciembre de 2018 a 3,4% en diciembre de 2019. Las colocaciones totales de consumo registran una tasa de riesgo de 4,9% a diciembre de 2019, misma tasa registrada en diciembre de 2018. Las colocaciones consolidadas de la Cooperativa, que incluyen operaciones comerciales y de factoring, muestran una tasa de riesgo de 5,2% en diciembre de 2019, representando una leve disminución respecto de igual mes del año anterior, en donde esta tasa llegaba a 5,3%. Las colocaciones comerciales y de factoring representan el 1,8% del total de colocaciones a diciembre de 2019, mostrando una disminución respecto de diciembre de 2018, en donde dicha tasa de participación llegaba al 2,5%.

NOTA 32 - ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (continuación)

b) Riesgo operacional

La efectiva gestión del riesgo operacional contribuye a detectar y prevenir posibles pérdidas derivadas de eventos operativos, riesgos inherentes sobre los procesos, sistemas, personas y productos, entre otros.

El área de Riesgo Operacional tiene lineamientos específicos, donde los principales enfoques están dados por la Seguridad de la Información, la Continuidad de Negocios y los Riesgos en los Procesos. Esta gestión tiene una base sólida en metodología propia de la Cooperativa diseñadas a la medida para administrar el riesgo operacional, tomando buenas prácticas de las normas ISO 31000 de Gestión de Riesgos y la ISO 31010 de Técnicas de Gestión de Riesgo. A su vez, la gestión de Riesgo se apoya en normas internacionales específicas para los principales pilares del riesgo operacional, como lo son las ISO 9001 de Calidad, ISO 27001 de Seguridad de la Información e ISO 20000-1 de Servicios Tecnológicos.

Al término del año 2019 se encuentran optimizados los manuales y procedimientos que permiten la gestión de riesgo operacional en base a las normas ISO 31000 de Gestión de Riesgos y la ISO 31010 de Técnicas de Gestión de Riesgo. Aún más importante, se ha empoderado a los Dueños de Procesos respecto a la gestión de sus riesgos, donde cobra importancia el manejo adecuado del proceso de gestión de riesgo, desde la identificación, evaluación, hasta el establecimiento de controles y medición de eficacia de los mismos.

Además de lo anterior, la Cooperativa posee Planes de Continuidad de Negocio y Planes de Contingencia actualizados y probados, que permiten dar un alto grado de seguridad en la continuidad operacional en caso de interrupciones forzadas por fenómenos adversos, o eventos que interrumpan la operatividad normal de los procesos.

c) Riesgo de liquidez

Este concepto está muy ligado a la insolvencia, que tiene que ver con la probabilidad de que una empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras. Para enfrentar este riesgo y resguardar que la Cooperativa mantenga siempre la capacidad de financiar sus operaciones de corto y largo plazo, y hacer frente al pago de sus obligaciones, se aplica un enfoque integral de la gestión del riesgo de liquidez, metodología que garantiza que los controles aplicados por la organización cumplen los objetivos diseñados para tratar esta materia. Este enfoque se despliega o materializa a través de cuatro etapas que consisten en establecer un proceso de gestión del riesgo de liquidez (Planificar), implementar el proceso de gestión del riesgo de liquidez (Hacer), supervisar y revisar el proceso de gestión del riesgo de liquidez (Verificar) y mantener y mejorar el proceso de gestión del riesgo de liquidez (Actuar). A través de este enfoque y metodología, se evalúa permanentemente la capacidad de fondeo necesaria para cubrir las operaciones en tiempos normales, como también la evaluación de esta capacidad ante situaciones adversas.

NOTA 32 - ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (continuación)

c) Riesgo de liquidez (continuación)

Además de lo reseñado en el párrafo anterior, la Cooperativa maneja y controla el riesgo de liquidez a través de un marco de gestión del riesgo financiero, el cual se sustenta en mediciones o indicadores que provienen de lo normativo y de políticas internas diseñadas para el efecto. Dentro de las mediciones normativas señalamos el archivo C57, que contrasta los flujos de operaciones activas y pasivas según plazos residuales calculando descalces de plazo a 30 y 90 días en moneda local y extranjera. Otra métrica que se utiliza en paralelo, y que persigue la misma finalidad - gestionar el riesgo de liquidez - es el establecimiento del Apetito de Riesgo de Liquidez, fundamentado en la Razón de Cobertura de Liquidez, que se caracteriza por asegurar un stock mínimo de activos líquidos de alta calidad libres de algún tipo de gravamen, para cubrir los egresos netos durante un período de tensión de a lo menos 30 días, es decir, garantizar la liquidez necesaria para satisfacer en tiempo y forma todos los pagos de la Cooperativa, minimizando la probabilidad de incurrir en incumplimientos.

d) Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es como se denomina a la probabilidad de variaciones en el precio y posición de algún activo de una empresa. En concreto, hace referencia al riesgo de posibles pérdidas de valor de un activo asociado a la fluctuación y variaciones en el mercado, básicamente producto de cambios en variables tales como, tasas de interés, tasas de cambio de moneda, spreads de crédito. En lo normativo, la Cooperativa gestiona los riesgos de mercado, específicamente, lo que concierne a movimientos en la estructura de tasas de interés y variación en los niveles de precios, a través de los flujos asociados al calce de tasas de interés - archivo C56- originados entre las operaciones activas y pasivas, aplicando factores de sensibilidad, en base a las normas del capítulo III.C.2 del Banco Central de Chile, evitando así, que se incurra en pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance, como resultado de cambios en parámetros de mercado. El comparativo anual al término del cuarto trimestre se presenta en el cuadro siguiente:

	31-12-2019		31-12-2018	
	MM\$	%	MM\$	%
Limite Normativo 8% P.E	689	8,0	490	8,0
Variación Neta Total de Flujos	426	4,94	364	5,94
Variación Neta flujos de amortización	292	3,39	245	4,00
Variación Neta flujos de interés	134	1,56	119	1,94

NOTA 32 - ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (continuación)

d) Riesgo de mercado (continuación)

Desde hace ya un tiempo, Cooperativa Ahorrocoop Ltda. gestiona los Riesgos Financieros, dentro de los cuales está el Riesgo Liquidez y Riesgo Mercado, en base a lo que ha denominado, Marco de Gestión del Riesgo Financiero, el cual se detalla en la siguiente figura:



e) Riesgo de capital

Riesgo que dice relación con la descapitalización de una institución, que se produce básicamente porque las salidas (egresos) de capital superan las entradas (ingresos) de capital en un período determinado, produciendo un descalce en dicha cuenta. Si este descalce se mantiene en el tiempo la institución pierde paulatinamente solvencia.

En lo normativo, la Ley General de Cooperativas artículo 19 bis y el Banco Central de Chile en su compendio de normas contables y financieras en su capítulo III.C.2-1, regulan esta materia.

En consecuencia, la gestión del capital debe estar supeditada a lo que dice la norma. A este respecto, la Cooperativa ha establecido las condiciones y los procedimientos a que estará sujeta la devolución de los montos enterados por los socios de la Cooperativa a causa de la suscripción de cuotas de participación, cualquiera sea la causal legal, reglamentaria o estatutaria que la haga exigible o procedente, debiendo disponer, al menos, que los pagos por dicho concepto estarán condicionados a que, con posterioridad a la fecha de presentación de la solicitud de devolución respectiva o de exclusión de la calidad de socio por la causal que lo haga procedente, según corresponda, se hubieren enterado en la Cooperativa aportes de capital por una suma al menos equivalente al monto de las devoluciones requeridas por estos conceptos.

NOTA 33 - HECHOS POSTERIORES

Entre el 31 de diciembre de 2019 y la fecha de preparación de los presentes estados financieros, 17 de enero de 2020, no han existido hechos que los pudieran afectar significativamente.



MARIA ELENA TAPIA MORAGA
Gerente General



CARLOS CACERES VALDES
Subgerente de Administración y Finanzas





AHORROCOOP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

☎ 6003600020 www.ahorrocoop.cl



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su Cooperativa o en www.cmfchile.cl