



AHORROCOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Memoria y Balance Anual

2011







Índice

Capítulo 1 Visión y Misión	09
Capítulo 2 Ahorrocoop en el 2011	13
Capítulo 3 Directorio y Administración	21
Capítulo 4 Carta del Presidente	27
Capítulo 5 Gobierno Corporativo Eficiente	33
Capítulo 6 Crecimiento Institucional	39
Capítulo 7 Estados Financieros	85
Capítulo 8 Dictamen de los Auditores Independientes	101
Capítulo 9 Proposiciones del Consejo de Administración	105
Capítulo 10 Certificado Junta de Vigilancia	109





Capítulo 1

- Misión
- Visión
- Valores

Calidad, seguridad y solvencia
es lo más valioso que podemos
entregar a nuestros socios.



Nuestra Misión

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

Nuestra Visión

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

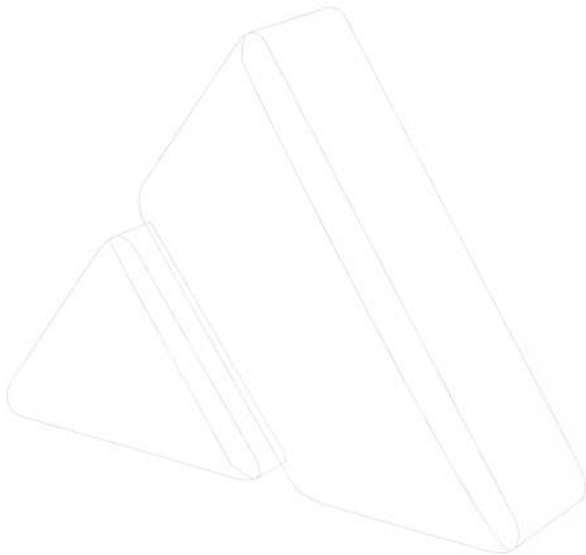
Entregando día a día a nuestro mercado objetivo como elemento diferenciador un servicio de excelencia a nuestros socios y a la comunidad en general y al equipo de trabajo.

Nuestros Valores

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

Nuestro Sello

Hacer las cosas bien.





Capítulo 2

- Ahorrocoop en el 2011

Algunos datos relevantes



La exitosa gestión que ha demostrado Ahorrocoop en distintos ámbitos, ha sido reconocida públicamente a través de certificaciones y reconocimientos.

Estos logros representan una invitación desafiante a seguir trabajando, para continuar creciendo juntos.



● | Certificaciones



ISO 27001 : 2005

Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.



ISO 9001 : 2008

Sistema de Gestión de la Calidad.

● | Reconocimientos



DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS
JUNTOS CONSTRUYENDO DESARROLLO

Inicio Quienes Somos Enlaces Contacto Mapa del Sitio

Contenidos
Normativa
Directorio Cooperativas
Supervisión e Información
Boletín Informativo
Canal de Videos
Difusión y Capacitación
Verificar Certificado
Publicaciones de Cooperativas

Programa Fortalecimiento BID - FOMIN

Solicitud de Certificados de Vigencia

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

VALORES

ENCUESTA

OPINE SOBRE NUESTRO SITIO

Cooperativa Ahorrocoop Ltda. obtiene certificación "Sello ProPyme"
martes, 15 de noviembre de 2011

Mediante la presente publicación, el Departamento de Cooperativas felicita a la Cooperativa Ahorrocoop por la obtención, con fecha 26/10/2011, de la certificación "Sello ProPyme" en reconocimiento al compromiso de la cooperativa de efectuar el pago a sus proveedores pymes en un plazo no superior a 30 días corridos.

El "Sello ProPyme" se crea en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo con el fin de garantizar mejores condiciones para las empresas de menor tamaño del país.

El sello es entregado a las grandes entidades que cumplan con pagar a sus proveedores empresas de menor tamaño en un plazo máximo de 30 días de corrido.

En específico, el sello tiene dos objetivos, un primero es velar por el pago en un plazo no mayor a 30 días corridos a los micros, pequeños y medianos empresarios del país. Y un segundo destacar a las grandes entidades que se comprometen formalmente a apoyar a los emprendedores de Chile, realizando el pago efectivo de las facturas a sus pequeños proveedores en el plazo establecido por el "Sello ProPyme".

¡Felicitaciones!

<http://www.sellopropyme.gob.cl/empresas-adheridas/>

Entrar

Buscar

Pago en línea

Manual de Usuario

Trámite en Línea

Preguntas Frecuentes

Gobierno Transparente

Chile emprendo Emprende tu también...

EXPORT HELPDESK for developing countries

CUARTO PYME

Get ADOBE FLASHPLAYER Flash Player

Get Foxit Reader Foxit Reader (PDF)

Get ADOBE READER Adobe Reader (PDF)

EXPOCOOP ICA EXPOCOOP **Excelentes oportunidades de negocios para las cooperativas integrantes de la ACI**

EL Cooperativism
EL PRIMER DIARIO ONLINE DE LAS COOPERATIVAS DE LATINOAMÉRICA

IPACOOOP *Abriendo Caminos, Sembrando el Futuro*

Inicio | Opinión | Actualidad | Regionales | Mundo | Economía | Educación | Eventos | Entrevistas | Especiales | Deportes | Destacado IR

Home » Eventos » Cooperativa Ahorrocoop obtiene certificaciones ISO 9001 y 27001 en Chile

Cooperativa Ahorrocoop obtiene certificaciones ISO 9001 y 27001 en Chile

Publicado en marzo 30, 2011

0 Comentario



PUBLICIDAD



Tomás Flores Jaña, subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño, del Ministerio de Economía de Chile.

El Departamento de Cooperativas de la Subsecretaría de Economía del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, felicitó a la Cooperativa Ahorrocoop, a sus socios, funcionarios y, especialmente, a su Consejo de Administración y Gerencia, por la obtención de los certificados ISO 9001 y 27001, en reconocimiento a la buena calidad de su gestión y seguridad de la información.

ISO (International Organization for Standardization) es una organización no gubernamental de nivel internacional que desarrolla estándares requeridos por el mercado que contienen las especificaciones técnicas y mejores prácticas en la experiencia profesional, con el objeto de ser utilizada como regulación, guía o definición para las necesidades demandadas por la sociedad y tecnología.

La norma ISO 9001 es un conjunto de procedimientos que estandarizan la gestión de una institución y aseguran la calidad de esta y su mantención en el tiempo. Mientras que la norma ISO 27001 es un conjunto de buenas prácticas en seguridad de la información, que ayudan a la institución a identificar y evaluar los riesgos que afecten al negocio y, de esta forma, implantar medidas que reduzcan sus riesgos en cuanto a seguridad de la información.

La obtención de ambos certificados por parte de la cooperativa chilena Ahorrocoop, acredita y reconoce el cumplimiento por parte de la cooperativa de altos estándares de calidad a nivel internacional.



La Subsecretaría de Economía y empresas de menor tamaño del Gobierno de Chile, ha certificado con el sello Pro Pyme a **Ahorrocoop**, siendo la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en obtenerlo y la **tercera empresa en Chile**, que obtiene dicha certificación.



Capítulo 3

- Consejo de Administración



● | Consejo de Administración

Luis Salcedo Saavedra
Presidente



Elena Medina Osses
Vicepresidenta



Isabel Dolmestch Urra
Directora



Pilar Lora Romero
Directora



Gladys Nuñez Flores
Secretaria



Directores Suplentes

Ana Molina Troncoso

Lucy Molina Troncoso

Yolanda Boillot Ravest

Junta de Vigilancia

Presidente

Mario Martínez Norambuena

Integrantes

Eduardo Prieto Lorca

Olga Pierrón Rodríguez

Suplentes

Ximena Silva Medel

Carlota Troncoso Tapia

Carlos Heuitt Arroyo



José Díaz Cruz

Asesor del Consejo de Administración

● | Administración

Área de Administración

Carlos Cáceres Valdés

Área de Finanzas

Patricia Oyarzo Monsalve

Área de Informática y Tecnología

Francisco Ordoñez Díaz

Área de Auditoría Interna

Rodrigo Sandoval Montecinos

Área de Gestión y Normalización

Luis Poblete Romero

Área de Riesgo

Daniel Delgado Valenzuela

Área de Normas y Procedimientos

Pablo Salas Ibarra

Asesor de Recursos Humanos

Jorge Antonio Contreras Tapia



María Elena Tapia Moraga
Gerente General

Desde la Region de Coquimbo

Hasta La Region de La Araucanía

Jefes de Sucursales

- **Oficina Santiago**
Liliana Contreras Avendaño
- **Oficina Rancagua**
David Delgado Azócar
- **Oficina Curicó**
Sergio Soto Muñoz
- **Oficina Talca**
Jaime Assadi Zaror
- **Oficina Linares**
Francisco Pérez Orellana
- **Oficina Chillán**
Vianka Tapia Verdejo
- **Oficina Concepción**
Carlos Atanasio Tapia M.



Capítulo 4

- Carta del Presidente

Trabajando con
responsabilidad y eficiencia





Estimados Socios:

Tengo el agrado de presentar a ustedes la Memoria Anual y los Estados Financieros de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda., correspondiente al ejercicio comercial 2011 y dar a conocer los resultados obtenidos por Ahorrocoop Ltda.; destacando los aspectos más relevantes acontecidos durante este año.

En el 2011, la economía internacional se ha caracterizado por un panorama incierto que ha estado presente en el último tiempo y ha llevado a registrar niveles record de volatilidad en todos los mercados. Debido a esto, resulta más difícil anticipar lo que depara el año 2012 a la economía mundial. Se puede aventurar que esta misma incertidumbre se va a mantener y va a marcar, al menos, el primer semestre. La principal incertidumbre, hasta ahora se ha concentrado en la crisis de deuda soberana que sacude a Europa y que ha tenido a la mitad del mundo en vilo.

Respecto a la economía nacional, se puede concluir que Chile no está inmune a los efectos de las turbulencias económicas mundiales. Las proyecciones para 2012 sitúan el crecimiento alrededor de un 4%, del Producto Interno Bruto (PIB) con una desaceleración en el consumo y la inversión, sin embargo, nuestro país posee una economía en alerta constante y cuenta con reservas para financiar un plan de contingencia para enfrentar una eventual crisis.

No obstante, que las turbulencias financieras que están afectando al mundo desarrollado y la desaceleración en el consumo en nuestro país no son ajenas a la administración de este negocio. Frente a este escenario nuestra administración actuó en forma prudente y conservadora.

En este contexto, pudimos concretar un importante proyecto de certificación Internacional, proyecto que se inició en el año 2010, marcado por la catástrofe del 27 de Febrero de ese mismo año, que afectó fuertemente a tres sucursales de la Cooperativa, hecho que puso a prueba en forma exitosa, el programa de Continuidad del Negocio inserto en dicho proyecto.

El alto nivel de compromiso y profesionalismo de cada uno de quienes conformamos esta Cooperativa, hizo posible que el 8 de febrero de 2011, en la ciudad de Buenos Aires, el Instituto Argentino de Normalización y Certificación IRAM, otorgó la certificación a la Cooperativa Ahorrocoop en dos Normas Internacionales, en forma simultánea, ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 27001:2005 Seguridad de la Información.

La implementación y adopción de estas normas en la cultura organizacional, ha permitido agregar valor a los procesos de la Cooperativa. La aplicación de un sistema de Seguridad de la Información, es uno de los principales activos de Ahorrocoop Ltda.

Esta certificación nos posiciona como la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en Sudamérica, que obtiene dos certificaciones

internacionales, en forma simultánea. Por ello, quisiera mencionar en esta carta, mi orgullo y agradecimiento a todos los Directivos, Asesores, a más de 200 personas que trabajan en la Cooperativa Ahorrocoop Ltda. y especialmente al equipo, que formó parte de este proyecto de certificación, liderado por nuestra Gerente General Sra. María Elena Tapia Moraga.

En este periodo, se continuó trabajando en el Proyecto de Convergencia a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, es así, que durante los meses de Abril y Mayo este organismo contralor, realizó visita de revisión, a través de Auditores Externos, para evaluar aspectos legales, financieros-contables y operaciones de la Cooperativa.

Quiero destacar, que con fecha 16 de Diciembre 2011, Ahorrocoop Ltda., pasó a depender oficialmente de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, lo que nos presenta grandes desafíos y oportunidades, que sabremos enfrentar con profesionalismo y entusiasmo. Es así, como este ejercicio financiero se cierra de acuerdo a las normas de la SBIF.

Para el desarrollo e implementación de ambos proyectos, se realizó un plan de inversión especialmente para el área de Informática y Tecnología, cuyo beneficio se traduce en un mejor servicio al cliente interno, me refiero a los trabajadores, lo que se ve reflejado en una eficiente atención a nuestros asociados.

Para nuestra Cooperativa, el 2011 fue un año que se distinguió por grandes desafíos y un buen desempeño, por la implementación de importantes proyectos, desarrollo de nuevos productos y mejoras de servicios a los socios, lo que se traduce en cambios significativos para la Cooperativa.

Deseo destacar el crecimiento que ha tenido Ahorrocoop Ltda. en términos de activos que registran la cifra de \$22.514 millones de pesos, constituidos principalmente por la cartera crediticia.

En cuanto al desempeño comercial del año 2011, la cartera de crédito de consumo creció un 7,6% respecto al año anterior, sin embargo, en la recuperación de cartera, es importante señalar que durante el año 2009 la Contraloría General de la República dictaminó que a los funcionarios del sector público, se les debía descontar un máximo de un 15% de sus remuneraciones. Al limitar este descuento, el efecto de esta medida discriminatoria fue impactante para el sector cooperativo de ahorro y crédito.

Nuestra Cooperativa no estuvo y no está ajena a este efecto, considerando que un importante número de nuestros asociados pertenece a este sector tanto en servicio activo como pensionados, aumentando la morosidad con motivo de esta restricción.

En Diciembre del presente año, se nos confirmó oficialmente que Ahorrocoop Ltda. sería supervisada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, este nuevo fiscalizador nos instruye que debemos asumir la norma 8-28, que genera un riesgo de crédito mayor y por ende

se incrementan significativamente las provisiones, dado que estos socios se registraron como morosos, por el sólo efecto del dictamen en cuestión, afectando negativamente nuestra cartera de créditos de consumo.

Por otra parte, durante este ejercicio financiero, se fortaleció el Crédito Comercial con garantía estatal CORFO y se creó el Factoring, cuyo objetivo fue responder a las necesidades de financiamiento de socios emprendedores, micro y pequeños empresarios, generando empleos y aportando a la activación de la economía nacional.

Nuestra Cooperativa, de acuerdo a sus políticas, cancela el 100% de facturas emitidas por sus proveedores de Menor Tamaño dentro del plazo de 30 días corridos, lo que nos hizo acreedores del Sello Pro PYME. Con orgullo puedo informar que hemos sido la primera Cooperativa de ahorro y Crédito en obtener este sello y la tercera empresa a nivel nacional.

Es importante destacar, que hemos mejorado los servicios a los socios, respecto a los tiempos de respuesta de los créditos, utilizando tecnología más avanzada, lo que ha permitido mayor rapidez, a través de transferencias electrónicas y pagos electrónicos.

Por otra parte, es importante destacar la preocupación del Consejo de Administración de esta Cooperativa, Gerencia General, Comité de Responsabilidad Social Empresarial y equipo de colaboradores, hacia un mejor entorno social y natural, para dirigir nuestra Cooperativa, hacia un desarrollo sustentable.

Durante el año 2011, hemos continuado analizando conscientemente los contenidos, exigencias de la implementación de mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social Empresarial, tal es así, que las actividades que se realizaron en este periodo, se contemplaron en la planificación estratégica de la Cooperativa, siendo evaluadas a través de las auditorías internas.

En general, las acciones realizadas por Ahorrocoop Ltda., en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial, en el ámbito social, continuó con énfasis en la prevención, de consumo de drogas, abuso sexual infantil, violencia escolar y bullying, a través de charlas en las escuelas apadrinadas por la Cooperativa y seminarios orientados a educar a los socios y comunidad en general. Esto ha sido posible por la alianza estratégica, realizada desde hace varios años con la Policía de Investigaciones de Chile.

En el contexto del medio ambiente, se desarrollaron importantes actividades, orientadas a prevenir su deterioro, como por ejemplo, plantación de árboles en todas las ciudades donde tenemos presencia y formación de brigadas ecológicas en las escuelas apadrinadas. Respecto a las personas que trabajan en Ahorrocoop Ltda., que constituyen uno de los activos más importantes para la Cooperativa, se desarrolló un sólido programa de capacitación, orientado al desarrollo personal y profesional, cuyo propósito es continuar fortaleciendo un servicio de excelencia y calidad a nuestros asociados.

Durante el ejercicio 2011, mantuvimos la mirada y los esfuerzos de

nuestra gestión sustentada en cuatro pilares, que afianzan nuestra misión y visión de la Cooperativa focalizada en nuestros asociados: crecimiento, eficiencia operacional, calidad de servicios y una gestión de recursos humanos orientados al desarrollo integral de cada uno de nuestros colaboradores.

Deseo agradecer muy sinceramente y hacer un reconocimiento especial a nuestros Directores, Junta de Vigilancia, Gerencia General, Asesores y colaboradores, porque es gracias a su compromiso y esfuerzo, la Cooperativa logró en el 2011 los resultados propuestos.

Junto al Consejo de Administración que represento, nos comprometemos a seguir trabajando para alcanzar los objetivos y cumplir con las metas propuestas, para continuar creciendo y así beneficiar a nuestros asociados, equipo de colaboradores, sus familias, y a la sociedad chilena en general.

Estimados socios y socias, en virtud de lo establecido en los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración de Ahorrocoop Ltda. somete a consideración de la Junta General de Socios, la Memoria, el Balance General, Estados de Resultados y los Informes de la Junta de Vigilancia y Auditores Externos, correspondiente al ejercicio finalizado al 31 de Diciembre del 2011.



Luis Salcedo Saavedra
Presidente
Consejo de Administración



Capítulo 5

- Gobierno Corporativo Eficiente

Creer responsablemente
velando por los intereses de
nuestros socios



GOBIERNO CORPORATIVO EFICIENTE

El Gobierno Corporativo de Ahorrocoop Ltda. promueve la transparencia y eficiencia del negocio, dentro del marco de la Ley General de Cooperativas, su Reglamento, el Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, Estatutos, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, regulaciones del Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo junto a otras normativas legales.

Uno de los principales propósitos de Ahorrocoop Ltda., es establecer relaciones de largo plazo con sus asociados, con su equipo de colaboradores, clientes, proveedores y con la comunidad en la que se desenvuelve, es decir, gobierno, reguladores, certificadoras ISO, proveedores, público en general y en armonía con el medio ambiente.

Ahorrocoop Ltda., en todos los ámbitos de su actividad se rige por principios éticos. El Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y el equipo de colaboradores se guían por códigos de ética.

El Consejo de Administración de Ahorrocoop Ltda. tiene responsabilidad hacia la Cooperativa y sus asociados y en este contexto debe asegurar las directrices estratégicas, estableciendo las políticas de riesgo, supervisando el desempeño de la Gerencia y garantizando un beneficio adecuado para los asociados, entre otros.

Para realizar sus múltiples funciones el Consejo de Administración, delega algunas de ellas en los comités de Crédito, Auditoría Interna, Comité de Riesgo, Comité de Educación, Comité de Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Análisis y Desarrollo de Productos, que le aportan información necesaria y relevante en materias específicas para la toma de decisiones.

PRINCIPALES COMITES

Comité de Crédito

Su función es calificar, aprobar, rechazar o ratificar los créditos que se soliciten a la Cooperativa, bajo las normas que para el efecto, haya determinado el Consejo de Administración y las que contempla el Reglamento de Créditos y las normas que dicta el Banco Central de Chile.

Para optimizar la evaluación de los créditos se está utilizando un Scoring crediticio, lo que contribuye a una mayor rapidez en el otorgamiento de los mismos.

Comité de Auditoría

La auditoría interna ha sido un elemento central del Gobierno Corporativo de Ahorrocoop Ltda. De acuerdo a nuestras exigencias de autorregulación, se creó voluntariamente el 30 de Mayo del 2009 con el objetivo de fortalecer el sistema de supervisión de los sistemas de control interno. Este comité cumple un importante rol como nexo entre la auditoría interna y externa, reportando directamente al Consejo de Administración.

Actualmente, el Comité de Auditoría Interna, está formado por dos integrantes del Consejo de Administración, Gerencia, Asesor Externo y Jefe de Auditoría Interna.

Comité de Riesgo

El Comité de Riesgo de Ahorrocoop Ltda., es un comité creado voluntariamente por la alta dirección de Ahorrocoop Ltda., con fecha 8 de Marzo del 2011, el cual se rige por estatutos, aprobados por el Consejo de Administración.

Uno de sus objetivos es elaborar y someter a consideración del Consejo de Administración las distintas políticas de riesgos de la Cooperativa y la entrega de información, para la toma de decisión respecto a la correcta administración de los riesgos, niveles de tolerancia y aceptación.

Comité de Educación

El Comité de Educación, es designado anualmente por el Consejo de Administración y tiene la responsabilidad de coordinar los programas orientados al logro de los objetivos de éste, a través de las acciones realizadas en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial.

Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Este comité comenzó a operar en enero de este período, guiándose por sus propios estatutos. Este comité tiene la responsabilidad de generar procesos y acciones que permitan mejorar la calidad de vida y lograr el bienestar de la sociedad, poniendo énfasis en el ambiente laboral, medio

ambiente, gobierno organizacional, ética y compromiso con la comunidad, basándose en la misión y visión, que a continuación se indican:

La **Misión** es mejorar constantemente las relaciones con los distintos grupos de interés, generando beneficios e impactos positivos en la Cooperativa, la sociedad en general y el medio ambiente a través del tiempo.

La **Visión** es convertir a la Cooperativa en la más destacada en Chile, por su gestión en RSE, a través de un comportamiento transparente y ético.

Comité de Seguridad de la Información

La seguridad de la información está a cargo de este comité, que es un organismo de vital importancia para el éxito y la continuidad en el mercado financiero en el cual está inserta esta Cooperativa.

En cuanto a las responsabilidades y funciones de este comité, se rigen por el Estatuto de Seguridad de la Información, de acuerdo a lo señalado en la ISO 27001, sobre gestión de la seguridad de la información.

Comité de Análisis y Desarrollo de Productos

El Comité de Análisis y Desarrollo de Productos de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda. se creó en el primer semestre del 2011, integrado por profesionales de distintas competencias, con el objetivo de fortalecer los lineamientos para la Investigación, desarrollo, finanzas y mercadeo de los productos implementados y por implementar, de la Cooperativa.



Capítulo 6

- Crecimiento Institucional

Desarrollo sustentable
en beneficio de nuestros socios



Contenido:

Gestión año 2011

- Gestión Financiera
- Gestión Integral del Riesgo
- Sistema de Gestión Integrado (SGI)
- Gestión Área Finanzas
- Gestión de Normalización
- Gestión de Normativas y Procedimientos
- Gestión de Auditoría Interna

Recursos Humanos

Nuevos Productos

Proyectos

Responsabilidad Social Empresarial

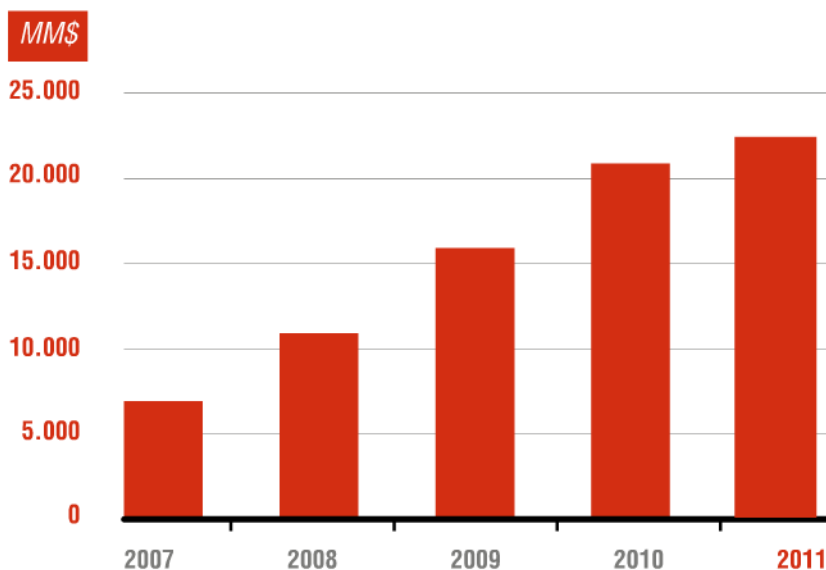
Ingreso a la SBIF

GESTION AÑO 2011

GESTIÓN FINANCIERA

Activos de la Cooperativa

Los activos totales de la Cooperativa han aumentado durante el año 2011 en un 2,6% de 21.935 millones de pesos en el año 2010 a 22.514 millones de pesos



Activos ponderados por Riesgo

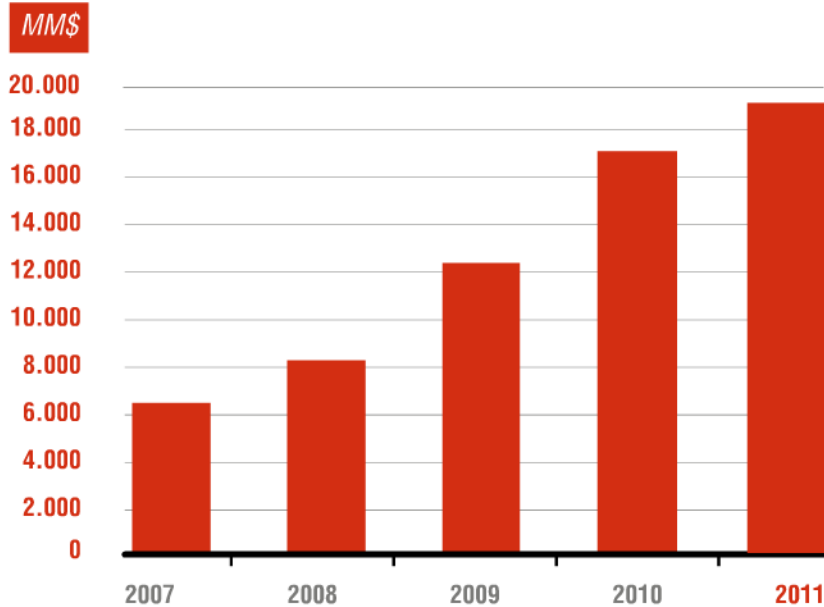
Es importante destacar, que el indicador de activos ponderados por riesgo al 31 de diciembre 2011, es por sobre el 60%, porcentaje que supera con creces los niveles exigidos en la normativa aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, en tanto que los activos totales ascienden por sobre los 22.500 millones de pesos.

Cartera de colocaciones

La Cooperativa, durante el ejercicio comercial 2011, continuó atendiendo a sus asociados con créditos de consumos y comerciales, considerando las restricciones del sistema financiero por de la crisis financiera mundial y principalmente por los efectos del terremoto del año 2010, no

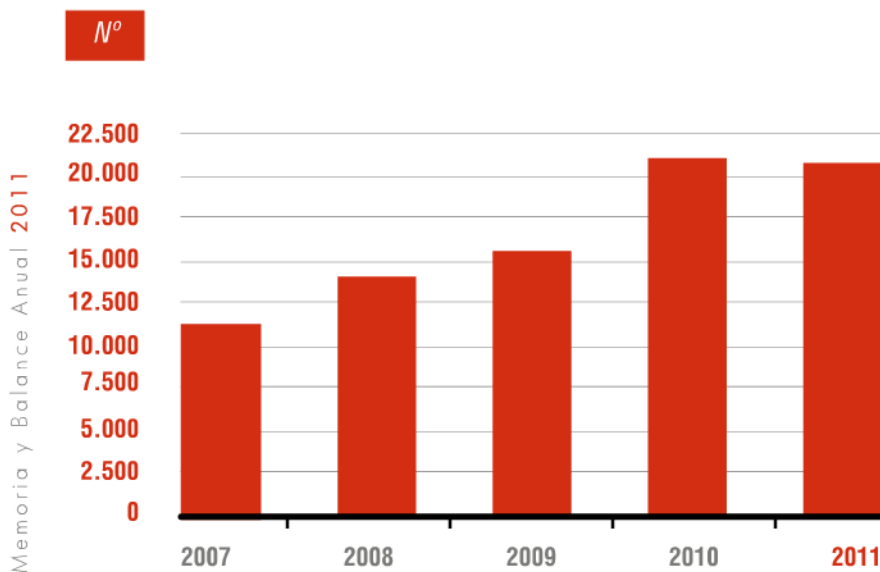
Crecimiento Institucional

obstante, las colocaciones aumentaron en un 15.5% de 16.745 millones de pesos en el año 2010 a 19.352 millones de pesos para el ejercicio 2011.



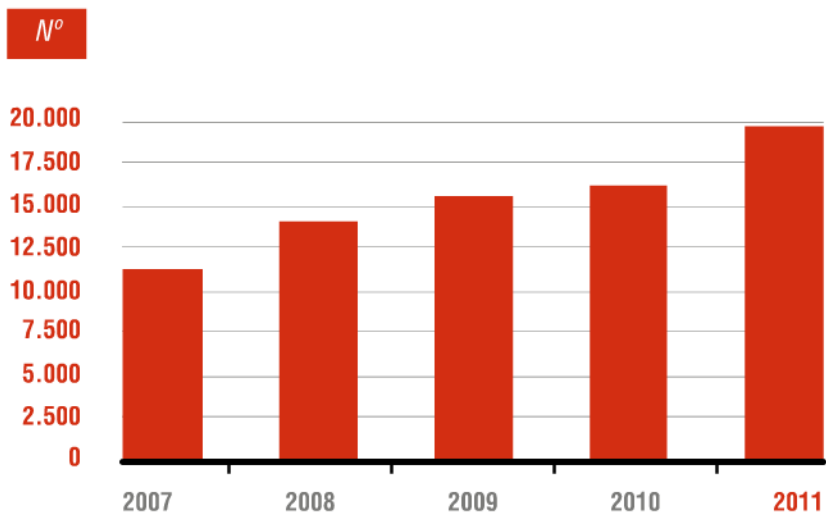
Número de operaciones crediticias

Cabe destacar que durante el año 2011, se han otorgado más de 20.200 servicios de préstamos, cifra levemente inferior al periodo 2010, cuya cifra fue de 20.400 operaciones crediticias.



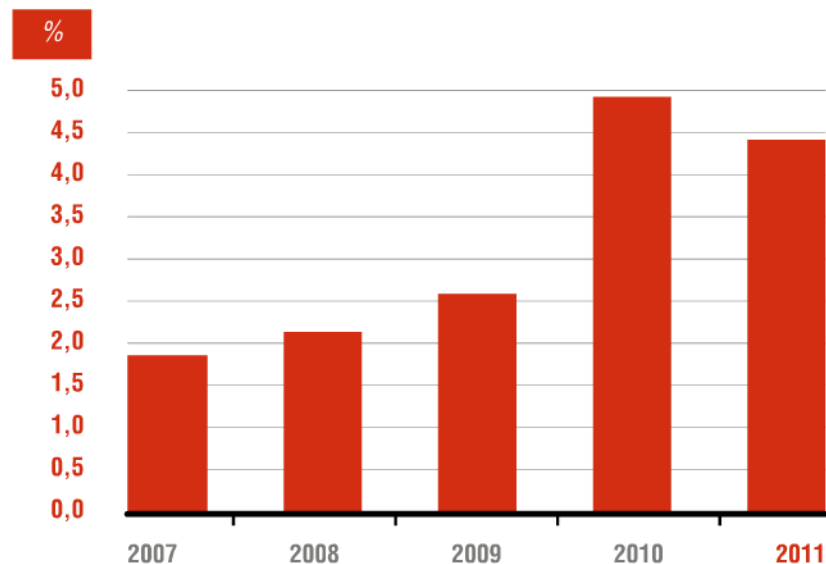
Monto de créditos:

A pesar de los efectos causados por la crisis económica internacional y una agresiva competencia en los últimos años, los créditos continuaron con un fuerte dinamismo. La Cooperativa logró cerrar operaciones por sobre los 19.200 millones de pesos, un 18,1% superior al año 2010.



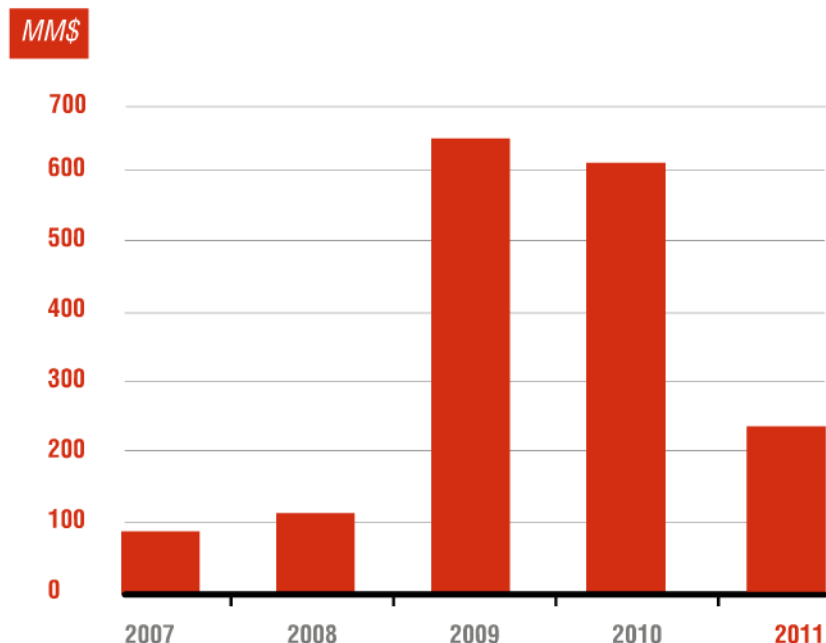
Calidad de los activos

Respecto a la calidad de los activos, la Cooperativa al cierre del año 2011, presenta un índice de riesgo de cartera de un 4,4%. Al 31 de diciembre de 2011 ha aplicado la norma del ex-capítulo 8-28 de la SBIF.



Cartera vencida

Otro indicador importante en materia de riesgo, es la cartera vencida de colocaciones, que refleja las cuotas impagas de créditos con atrasos superiores a noventa días, al 31 de diciembre de 2011, presenta un saldo de 237,5 millones de pesos, equivalente a un 1,2%, inferior al 3,7% del año anterior.



Clasificación de la cartera de créditos consumo

Las provisiones por colocaciones de consumo y activos riesgosos ascienden a 834 millones de pesos al 31 de diciembre 2011, con la aplicación de la norma ex-capitulo 8-28 de la SBIF. Al 31 de diciembre del 2010, el monto de las provisiones ascendía a 862 millones de pesos, con la norma 247 del Departamento de Cooperativas.

Clasificación de cartera de créditos					
Tramos	Días de atraso	Número de Créditos	Montos en MM\$	% de Provisión	Provisión Riesgo
A	0 Días	16.952	14.984	-	-
B	1 a 30	2.904	2.229	1	22
B-	31 a 60	858	781	20	156
C	61 a 120	809	529	60	317
D	121 a 179	676	373	90	336
Otras colocaciones.			161		3
		22.199	19.057		834

Clasificación de la cartera de créditos comerciales

Las provisiones por colocaciones comerciales, ascienden a 64 millones de pesos al 31 de diciembre 2011, con la aplicación de la norma ex-capítulo 8-28 de la SBIF.

Clasificación de cartera de créditos					
Tramos	Días de atraso	Número de Créditos	Montos en MM\$	% de Provisión	Provisión Riesgo
A	0 Días	4	10	0	0
B	1 a 30	88	934	1	9
B-	31 a 60	37	197	20	39
C	61 a 120	7	26	60	16
D	121 a 179	0	-	90	0
	Factoring	10	26		
		146	1.193		64

Estructura de la cartera de créditos de consumos

Al 31 de diciembre 2011, existen alrededor de 17.500 socios, con más de 22.380 créditos por un monto total de 19.057 millones de pesos, de los cuales 16.672 socios se encuentran en los tramos de deudas entre cero y tres millones de pesos, de acuerdo con la siguiente estructura:

Cartera total de créditos				
Tramos de deudas		Número de deudores	Número de créditos	Monto en MM\$
0	50	1.688	1.743	54
50	200	3.833	4.346	514
200	500	4.650	6.064	2.010
500	1.000	3.499	4.841	3.416
1.000	2.000	2.336	3.312	4.516
2.000	3.000	670	957	2.316
3.000	5.000	513	700	2.693
5.000	10.000	233	335	2.258
más de 10.000		69	84	1.279

Estructura de la cartera de créditos de comerciales

Al 31 de diciembre 2011, existen 146 créditos por un monto total de 1.194 millones de pesos.

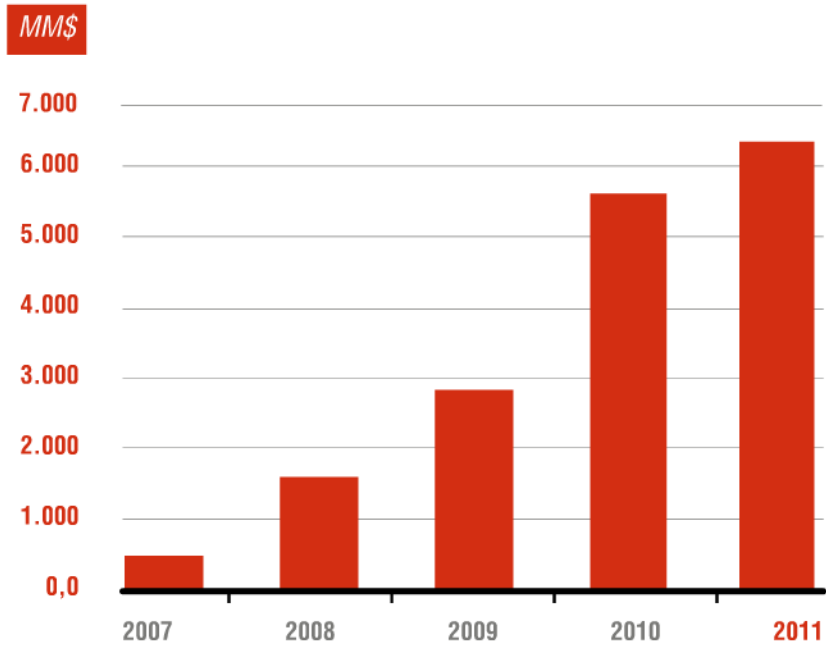
Cartera total de créditos				
Tramos de deudas		Número de deudores	Número de créditos	Monto en MM\$
0	50	0	0	0
50	200	1	1	0
200	500	5	5	2
500	1.000	11	11	8
1.000	2.000	17	19	26
2.000	3.000	12	13	31
3.000	5.000	24	25	102
5.000	10.000	47	49	344
más de 10.000		16	23	681

Recuperación cartera castigada

Durante el año 2011, se recuperó parte de créditos castigados en ejercicio anterior, afectados por la crisis internacional y por el terremoto 2010. Por otra parte, considerando que las tasas de desempleo han ido en disminución, estimándose cercanas al 7,2% para fines del año 2011, lo que implica que los socios que se vieron afectados con la pérdida de su empleos, tengan hoy nuevas oportunidades de trabajo.

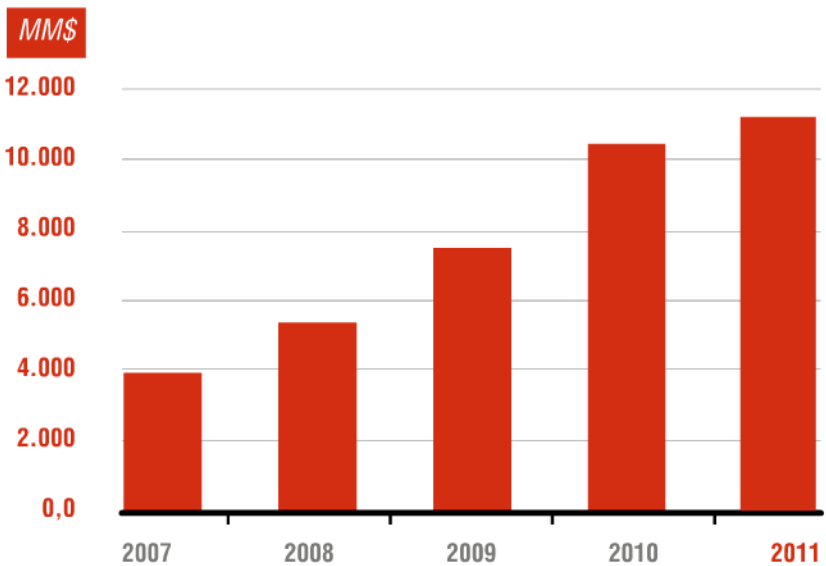
Depósitos y captaciones

Durante el ejercicio 2011, los depósitos a plazo y captaciones en cuentas de ahorro, han aumentado desde 5.591 millones de pesos en 2010 a 6.364 millones de pesos, equivalente al 14%, este tipo de instrumento ha sido una muy buena alternativa para nuestros socios inversionistas, ya que pueden optar a tasas superiores al sistema financiero.



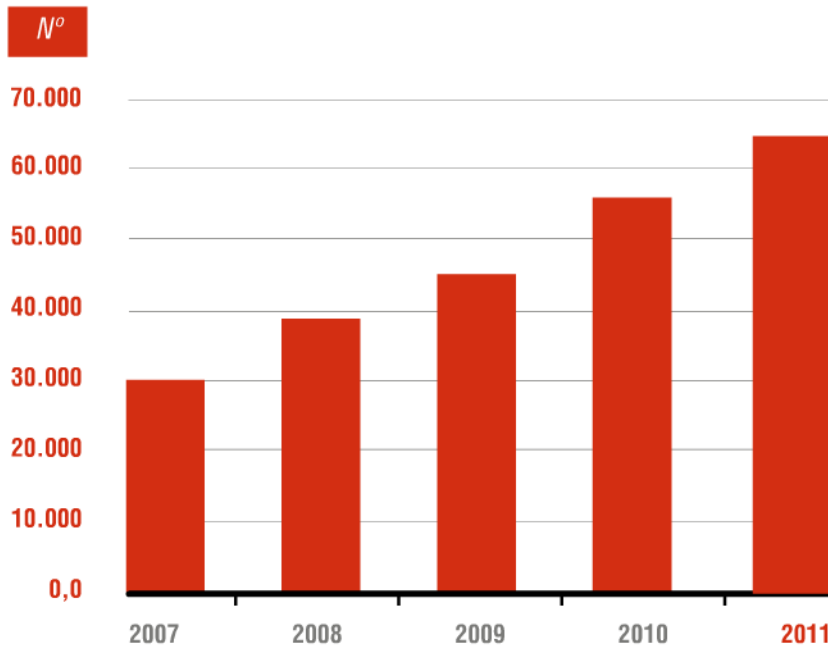
Capital pagado

El capital social de nuestros socios, que corresponde a las cuotas de participación al 31 de diciembre 2011, fue de 10.983 millones de pesos.



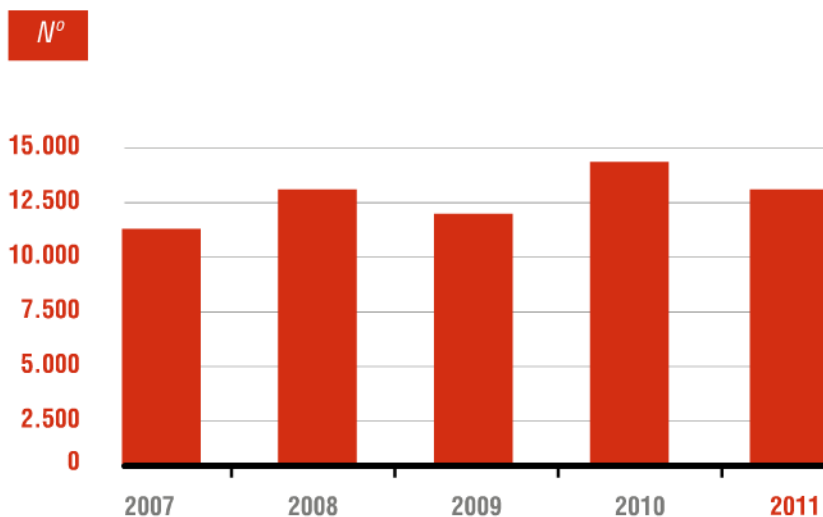
Cartera de socios activos

La cartera de socios ha ido evolucionando positivamente. Al 31 de diciembre 2011, la Cooperativa cuenta con 63.000 socios, que hacen uso de todos los beneficios que les otorga, entre las regiones de Coquimbo y la Araucanía.



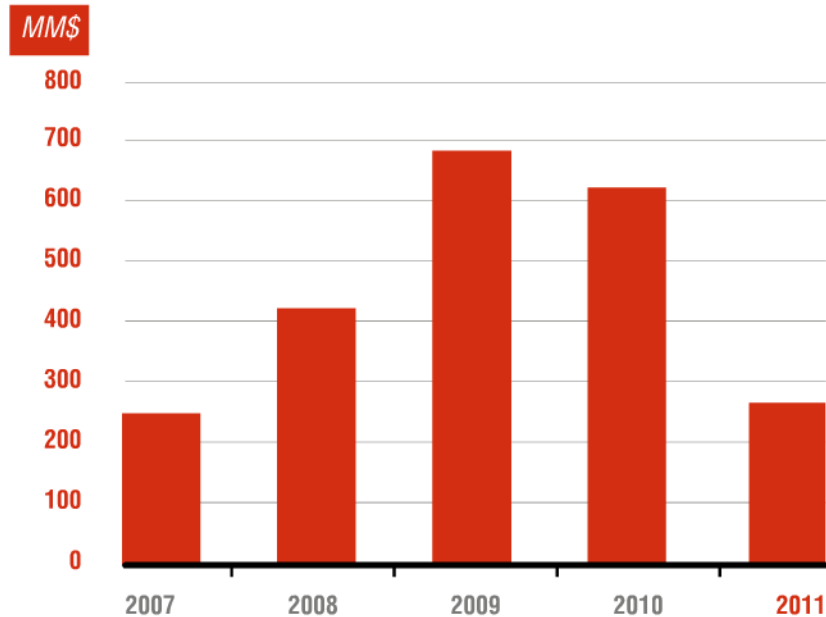
Nuevos socios

Durante el años 2011, ingresaron 12.894 nuevos socios a la Cooperativa, un 13,4% menor al ejercicio 2010.



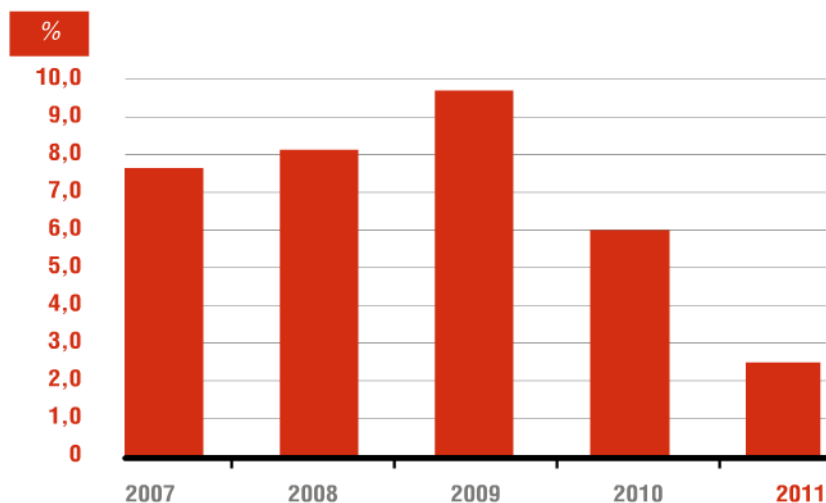
Monto pagos de intereses

Más de 2.500 millones de pesos, se han destinados al pago de intereses en los últimos años a las cuotas de participación de los socios. En el año 2011, se cancelaron 615 millones de pesos correspondiente a la distribución del remanente del año 2010, autorizado por la Junta General de Socios, de fecha 30 de Abril del 2011.



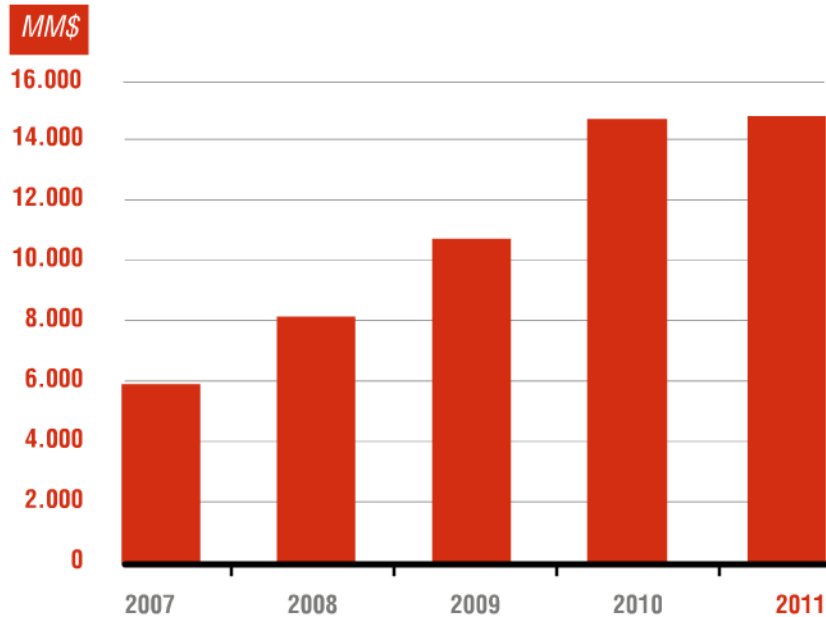
Tasa de interés a las cuotas de participación

En el mes de mayo del 2011, se canceló a las cuotas de participación un interés real del 6% sobre los montos depositados de acuerdo con su permanencia. Para el año 2011, el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Socios, que se distribuya una rentabilidad a las cuotas de participación correspondiente al pago de un interés real del 2,4%.



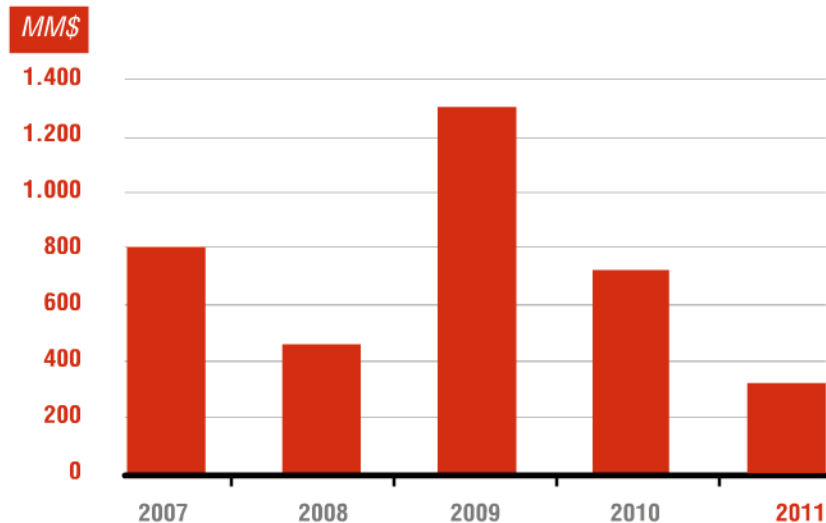
Patrimonio de la Cooperativa

El patrimonio de Ahorrocoop Ltda., al 31 de diciembre de 2011 es de 14.711 millones de pesos, similar al año anterior.



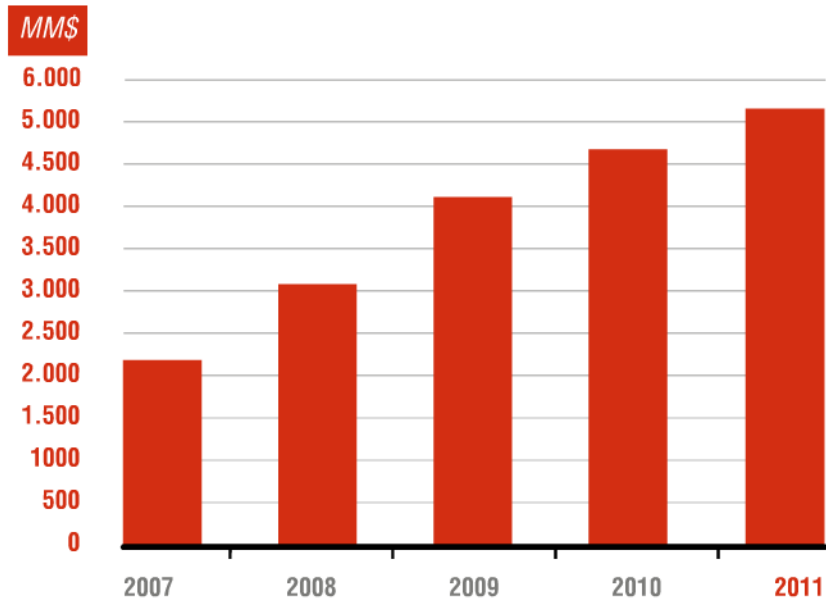
Remanente del ejercicio financiero 2011

Los remanentes obtenidos durante el año 2011, fueron de 320 millones de pesos. En los últimos 5 años Ahorrocoop Ltda. ha generado alrededor de 4 mil millones de pesos en remanente, montos que son traspasados a nuestros socios a través de la distribución de intereses otorgadas a las respectivas cuotas de participación, previo acuerdo de las Juntas Generales de socios, y al incremento de las reservas legales de la Cooperativa.



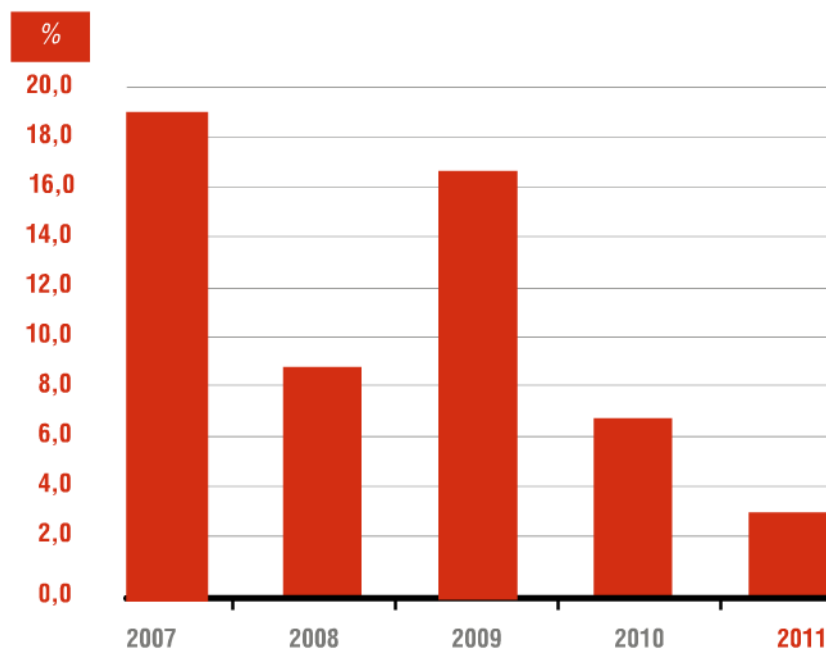
Ingresos de la operación

Es importante destacar, que a pesar de la fuerte competencia y la rebaja de los descuentos por planilla, la administración creó nuevos productos para los socios de micro y mediana empresa. Los ingresos de operación han aumentado en un 9,7%.



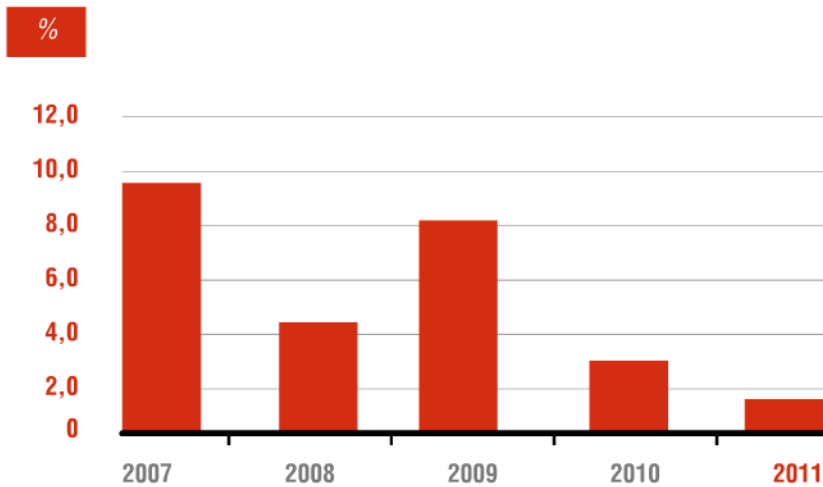
Rentabilidad sobre el capital

Los capitales de la Cooperativa obtuvieron al 31 de diciembre 2011, una rentabilidad del 2,9 %.



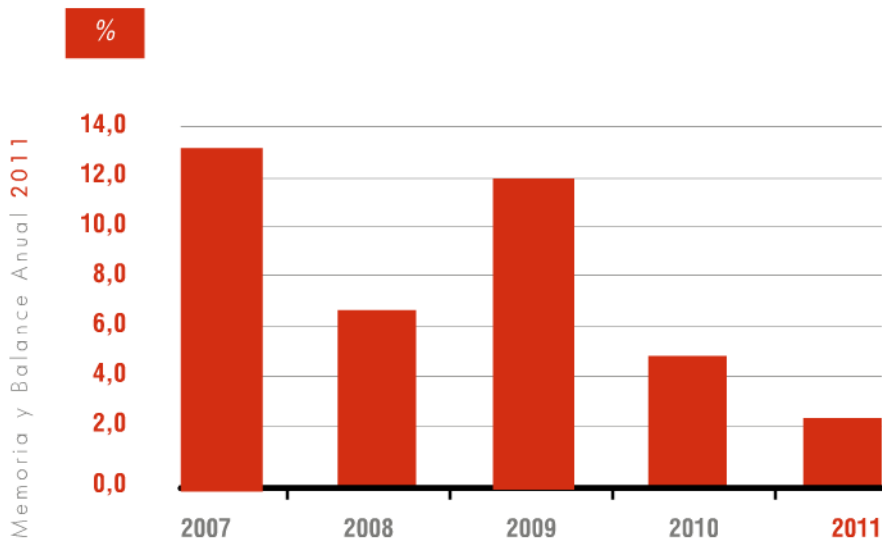
Rentabilidad sobre los activos

Durante el año 2011, la Cooperativa tuvo una rentabilidad sobre los activos totales del 1,4%, menor a la rentabilidad del año anterior.



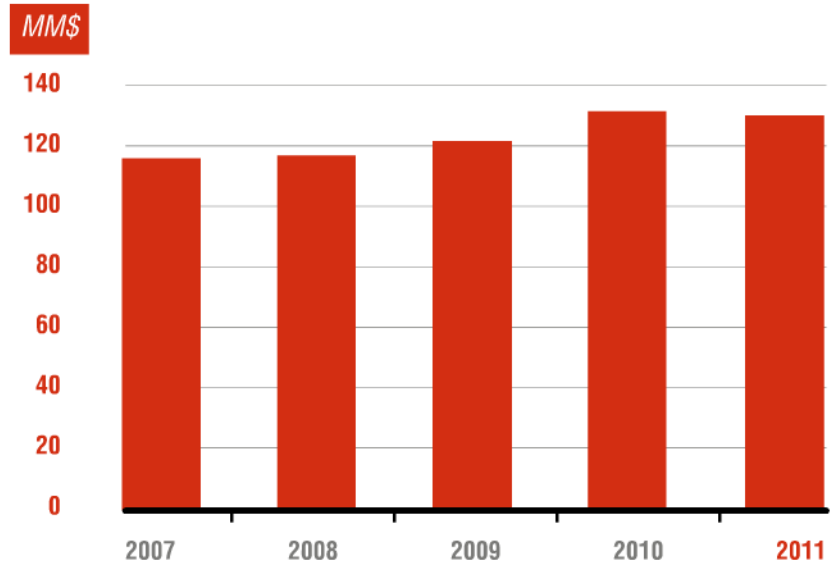
Rentabilidad sobre el patrimonio:

La rentabilidad del patrimonio de la Cooperativa (capital más las reservas) fue de 2,2 % para el año 2011, inferior al 5,4 % del ejercicio 2010.



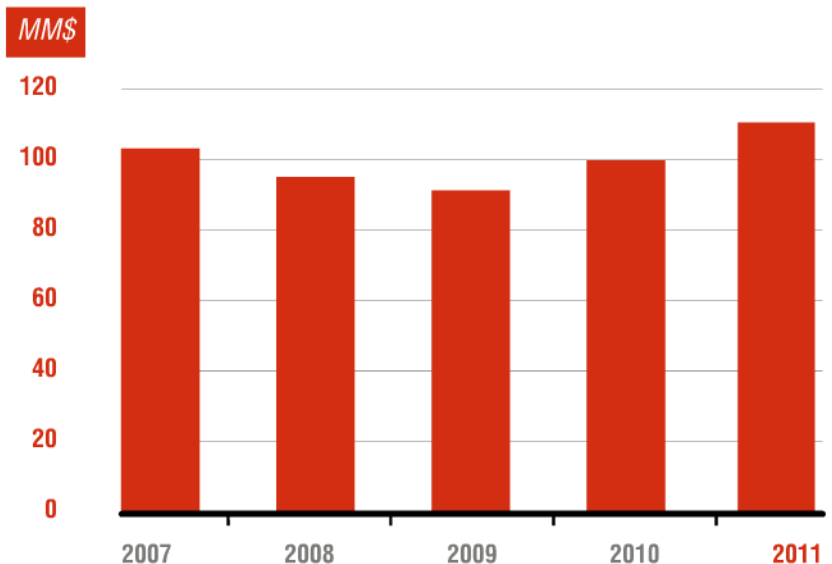
Productividad en la inversión total

Se mantiene en los últimos 5 años, una alta productividad, generada principalmente por las inversiones que ha desarrollado la administración, tanto en infraestructura, tecnología y recursos humanos. Durante el año 2011, se logra un productividad (activos productivos por número de empleados) creciente de sobre 130 millones de pesos por colaborador.



Productividad cartera de préstamos a los socios

La productividad de la cartera de préstamos a los socios se ha mantenido constante en los últimos 5 años, producto de un recurso humano altamente eficiente y comprometido con los intereses de la cooperativa. Siendo en el año 2011 a 111 millones de pesos por colaborador.



GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Durante este año, la administración trabajó hacia el establecimiento de políticas orientadas a una gestión integral del riesgo, que implicó ingresar a un sistema de control riguroso y constructivo, en el cual todos quienes forman parte de la Cooperativa comprenden sus funciones y obligaciones en el manejo de la cultura del riesgo.

El riesgo del negocio es administrado por la Unidad de Riesgo, que está encargada de evaluar y manejar el riesgo crediticio, financiero, operativo y tecnológico.

El Consejo de Administración de Ahorrocoop Ltda., creó voluntariamente, el 8 de Marzo de 2011 el Comité de Riesgo, con el objeto de apoyar y fortalecer la Unidad de Riesgo, formada el segundo semestre del 2010. Este Comité está integrado por Consejeros, Asesores externos y el encargado de la Unidad de Riesgo. Su objetivo es conducir el sistema de Gobierno Corporativo, diseñado para conocer en forma integral los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa conforme a sus políticas.

La creación de este comité es un importante avance en el establecimiento de una estructura adecuada de manejo de riesgos, de acuerdo a los requerimientos regulatorios de nuestros organismos contralores.

Durante este ejercicio informado, se ha continuado fortaleciendo la Unidad de Riesgo y potenciando el marco de acción de dicho comité.

Para el logro exitoso de esta gestión, durante el año 2011, se realizaron las siguientes acciones:

Gestión de Riesgo de Crédito

La administración y gestión de riesgo de crédito se fundamentó en el rediseño de políticas, procedimientos y sistemas que regulan la operación de los créditos de consumo y comerciales, para lo cual se creó un modelo propio.

Scoring crediticio

A inicios del año 2011, comenzó a funcionar el Scoring Crediticio, un sistema de aprobación vía puntaje, para personas naturales, sin giro comercial, que ha permitido el análisis, aprobación y seguimiento de éstos.

El Scoring crediticio, es un modelo de evaluación masiva, diseñado en conjunto con un socio estratégico especialista en el tema, SIISA (Servicios Integrados de Información S.A.). Este modelo se fundamenta en las ciencias

estadísticas y las matemáticas.

En el transcurso de la aplicación del scoring crediticio, éste ha sido permanentemente controlado y calibrado, con el fin de realizar una evaluación crediticia de mayor precisión.

Esta herramienta nos ha permitido identificar, calificar la cartera de colocaciones, diseñar reportes, controles, rapidez en la evaluación del crédito, verificar nivel de riesgo de nuestros asociados, cuyo objetivo final es mejorar el proceso de aprobación de los créditos de consumo.

Metodología caso a caso

En el ámbito de los créditos comerciales y factoring, el área de riesgo junto a las áreas comerciales, evalúan en forma individual, bajo la metodología caso a caso, el financiamiento de proyectos, capital de trabajo, inversión, reprogramación y reconstrucción, para las micro, pequeñas y medianas empresas.

Adicionalmente, durante este ejercicio, se creó el subcomité de crédito, integrado por cinco profesionales, quienes tienen la misión de velar por la evaluación de los riesgos de este segmento en forma especializada, de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Cooperativa.

Gestión de Riesgo Operacional

Para Ahorrocoop Ltda., el riesgo operacional, es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de causas relacionadas con el personal, procesos, infraestructura y tecnología de la información, cuyo objetivo final es mitigar las pérdidas operacionales, a través de procesos de gestión del riesgo operacional y la calidad de los procesos, garantizando un ambiente de control eficiente y eficaz, para lo cual se adoptan los criterios exigidos por los organismos contralores y normativas vigentes.

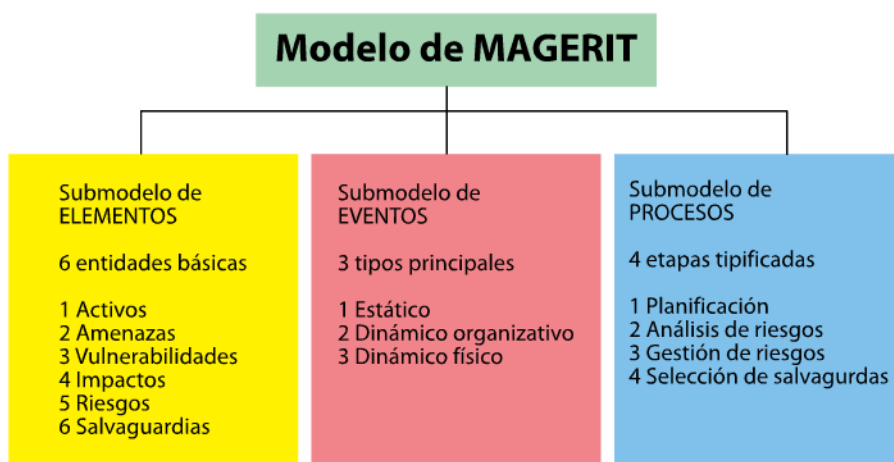
Con el objeto de hacer más eficiente la administración y gestión del riesgo operacional, durante el 2011 se orientó el esfuerzo a las siguientes líneas de trabajo: Seguridad de la Información, Continuidad de Negocios, Control de Calidad y Desarrollo informático, Control de Riesgo Operacional desarrollando las siguientes acciones:

Método MAGERIT

Durante este período se gestionó y fortaleció la Metodología de

Análisis y Gestión de Riesgo MAGERIT, método que ha sido elaborado por un equipo interdisciplinario del comité técnico de Seguridad de los Sistemas de Información de Tratamiento Automatizado de Datos Personales de Europa (España), con el objetivo de investigar los riesgos que soportan los sistemas de información y para recomendar las medidas apropiadas que deben adoptarse para controlar estos riesgos.

Este método nos ha permitido investigar los riesgos que soportan los sistemas de información de la Cooperativa y adoptar las medidas apropiadas para controlar los riesgos identificados en dicha matriz, que se sustenta en la estructura del modelo que se visualiza a continuación:



Con la implementación de este método, se ha conseguido:

- Aportar el conocimiento de seguridad de los Sistemas de Información y la introducción de medidas de seguridad.
- Sensibilizar a los responsables de los sistemas de información de la existencia de riesgos y de la necesidad de tratarlos a tiempo.
- Ofrecer un método sistemático para analizar riesgos.
- Ayudar a descubrir y planificar las medidas oportunas para mantener los riesgos bajo control.
- Preparar a la Cooperativa para los procesos de evaluación, auditoría interna y externa, certificación internacional (ISO).
- Introducir mecanismos de seguridad en el corazón mismo de los Sistemas de Información de Ahorrocoop Ltda., para atenuar las insuficiencias de los sistemas y asegurar el desarrollo de los mismos.

El control y seguimiento permanente de los riesgos TI (Tecnología de la Información) sustentado en esta matriz, nos ha permitido una gestión proactiva para reconocer oportunamente y anticipadamente eventuales riesgos. Esta potente herramienta, nos ha permitido responder a las exigencias de los estándares de normas internacionales la ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad y 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información que permite proteger a los activos de información de los asociados, proveedores y colaboradores, con altos niveles de confidencialidad, disponibilidad e integridad.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

Plan de Continuidad de Negocio

En este mismo período se ha continuado potenciando el Plan de Continuidad de Negocio, para asegurar la continuidad operacional, ante situaciones extremas y del debido resguardo y seguridad de la información de la Cooperativa.

En lenguaje sencillo, el Plan de Continuidad de Negocio, es la forma como Ahorrocoop Ltda., se prepara para futuros incidentes que puedan poner en peligro la continuidad de la Cooperativa.

La Dirección de la Cooperativa considera que la información es uno de los activos más importantes, donde los sistemas de información y disponibilidad de éstos juegan un rol fundamental para la continuidad de este negocio, por lo que se implementó este Plan de Continuidad de Negocio (Business Continuity Plan), con el objetivo de mantener la funcionalidad a un nivel mínimo aceptable durante una contingencia.

Bajo este aspecto y por exigencias de las Normas internacionales se revisó y aprobó durante este ejercicio.

Automatización Procesos de Negocio y Operacionales

Durante el segundo semestre de este ejercicio, se dió inicio a la implementación del proyecto de automatización de los procesos del negocio y operacionales, cuyo objetivo es disminuir los riesgos, mejorar la eficiencia de los procesos, agilizar la atención de nuestros socios, disminución de

costos, aumento en las ventas y mejorar la imagen corporativa.

Este proyecto se continuará desarrollando durante el año 2012, considerando las mejoras que se deberán efectuar a los procesos, procedimientos y adecuación de las herramientas tecnológicas.

Para llevar a cabo este importante proyecto, en el contexto de una alianza estratégica, se contó con la colaboración de la Universidad Autónoma del Sur, Facultad de Ingeniería en Informática, de la Séptima Región.

Gestión Comité de Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad de la Información está integrado por un equipo de profesionales representantes de las distintas áreas de Ahorrocoop Ltda., más el Oficial de Seguridad y el Representante de la Dirección.

Este Comité es fundamental para velar por la eficiencia del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y el cumplimiento de regulaciones de seguridad implementadas para ello en la Cooperativa.

La creación del Comité de Seguridad de la Información responde a la necesidad de asegurar que los activos de información que circulen a través de los sistemas informáticos y redes de comunicación de Ahorrocoop Ltda., se adecue al cumplimiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad, para garantizar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que así lo requieran y ajustado a la Política de Seguridad de la información autorizada por la Gerencia General y ratificada por el Consejo de Administración.

Funciones y responsabilidades del Comité

De acuerdo a lo establecido en los estatutos de este comité, las funciones son las siguientes:

- Elaborar anualmente el Plan estratégico orientado a los aspectos de seguridad de la información.
- Analizar y evaluar los riesgos tecnológicos asociados a los nuevos cambios existentes en Ahorrocoop Ltda.
- Presentar a Gerencia General el resultado del plan de tratamiento de riesgo para su revisión, aprobación y posterior ratificación por el Consejo de Administración.

- Establecer, analizar y proponer las políticas de seguridad de información.
- Preparar anualmente un informe para la Gerencia General, con el fin de mostrar el estado actual de Ahorrocoop Ltda. en cuanto a seguridad informática y los progresos que se han logrado.
- Examinar y aprobar modelos, normativas y procedimientos propuestos, dentro del ámbito de la seguridad de la información.
- Analizar y presentar los planes de contingencia y continuidad de negocio de los sistemas de información.
- Efectuar seguimiento a los incidentes de seguridad, medir y reportar el nivel de efectividad de las soluciones propuestas a la Gerencia General y a los auditores informáticos.
- Tomar conocimiento de situaciones, incidentes, reportes, auditorías internas, externas y revisión por la dirección, para formalizar las acciones correctivas o preventivas.

Actividades realizadas por el Comité

Para una mejor comprensión de las actividades realizadas por el Comité de Seguridad de Información, durante el ejercicio 2011, éstas se han agrupado por materias tratadas.

Plan estratégico del Comité

Con el fin de mitigar los riesgos que pudieran afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, el Comité de Seguridad de la Información permanentemente propuso medidas de control a Gerencia General, por medio del área de Informática y Tecnología, área encargada del control de los sistemas informáticos y de redes, por los cuales viaja constantemente la información. Todas las medidas de control,

se tradujeron en inversiones las cuales, dependiendo de su magnitud, se incorporaron al plan estratégico del año 2011 y siguientes, de acuerdo a la magnitud de la inversión y factores claves para medir su criticidad.

Políticas de Seguridad de la Información

El Oficial de Seguridad de la Información, durante este ejercicio examinó las políticas específicas de seguridad de información, con el objeto de verificar su cumplimiento y propuso mejoras al Comité de Seguridad de la Información y Gerencia General.

Riesgo Tecnológico

La matriz de riesgos tecnológicos se actualizó dentro del año, con la finalidad de renovar los activos tecnológicos, que consistió en la identificación de los posibles riesgos que pudieren afectar a la Cooperativa y los riesgos residuales que la Cooperativa debiera asumir. Esta matriz de riesgo fue aprobada por el Consejo de Administración.

Incidentes de Seguridad

El comité contó con el apoyo del Oficial de Seguridad, quien reportó en cada sesión diversos incidentes de seguridad que atentaron contra la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, para el análisis e implementación de acciones.

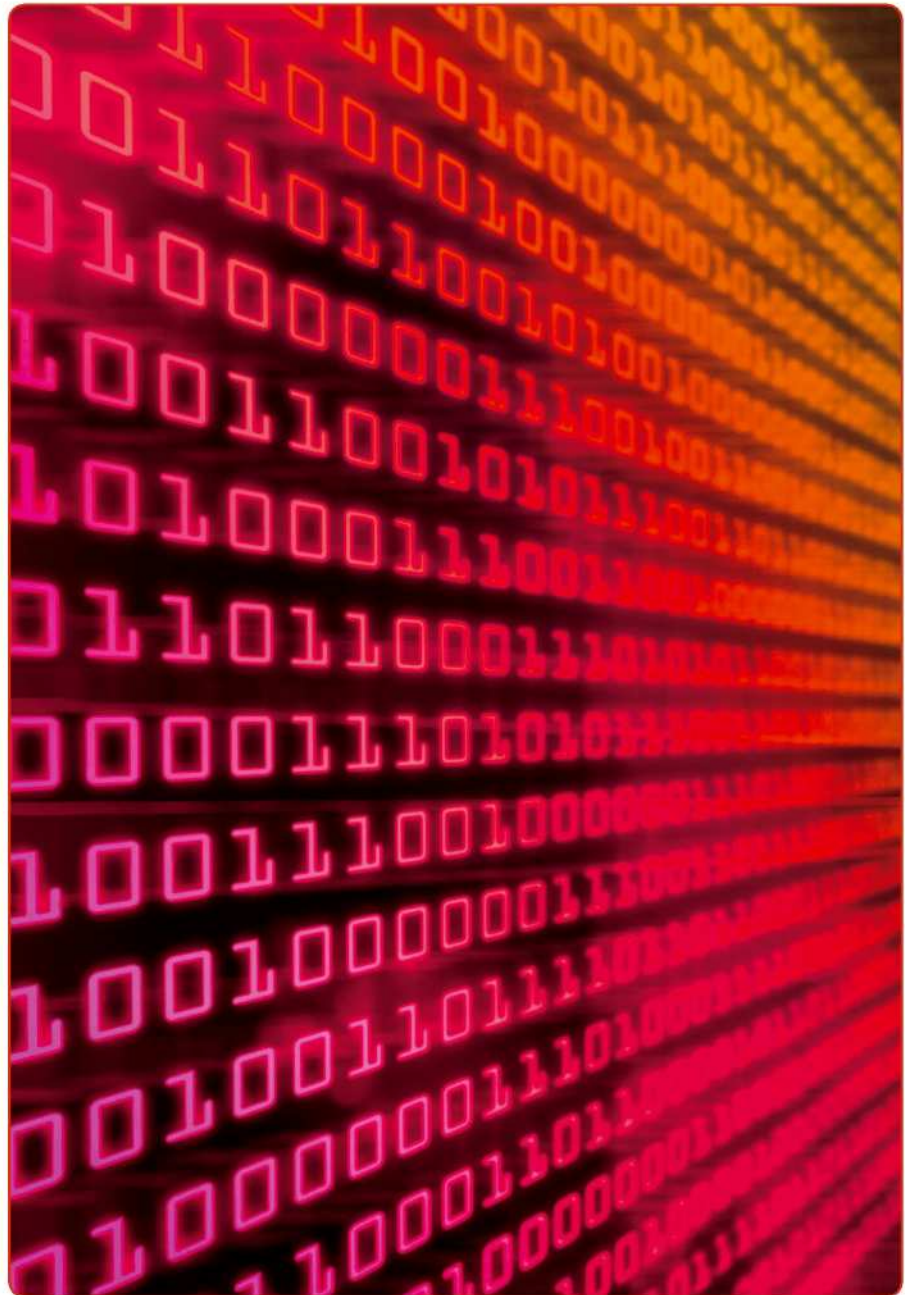
El área de Auditoría, monitoreó y reportó permanentemente el grado de efectividad de la implementación de acciones por parte de este comité.

Concientización al Personal

Uno de los roles fundamentales del Sistema de Gestión Integrado (SGI), es la sensibilización a todo el personal que compone la Cooperativa, para ello, el Comité de Seguridad de la Información, designó a tres monitores, integrantes de este comité, que visitaron todas las oficinas a lo largo del país, capacitando y evaluando al personal sobre el Sistema de Gestión Integrado (SGI), en calidad y seguridad de la información.

Auditorías al SGI

El comité durante el año 2011, se reunió con Auditoría Interna y Oficial de Seguridad en once sesiones, con un total de 21 horas, para tomar conocimiento de los hallazgos asociados al Sistema de Gestión Integrado (SGI), analizándolos y proponiendo recomendaciones de mejora.



GESTIÓN ÁREA FINANZAS

Se entiende por riesgo financiero o de mercado, a la pérdida potencial que puede generar la Cooperativa por movimientos adversos en las variables de mercado, o por escasez de la liquidez. En este sentido, el riesgo de liquidez puede causar una potencial pérdida al enfrentar estrechez de los fondos disponibles, que impactan la capacidad de hacer frente a sus compromisos y necesidades de recursos para su normal funcionamiento.

Es por esto que, a partir de este año se comenzó a trabajar en diversos modelos que contribuyen a mejorar el control sobre el manejo de la liquidez:

Sistema de control de Flujo de caja. Sistema que nos permite saber con certeza los flujos de ingresos y egresos que posee la Cooperativa, permitiendo además identificar aspectos relacionados a estos, como principales fuentes de ingresos, distribución de estos, distribución de egresos y realizar pronósticos y proyecciones sobre los flujos.

Control de calce (Gap). Por normativa se debe realizar un reporte que simula el flujo de caja proyectado a los próximos 30 y 90 días; en este aspecto, el índice de liquidez exigido se determina como la razón entre la diferencia del total de pasivos y los activos que vencen en un cierto período de tiempo (próximos 30 días o 90 días) y el capital de la Cooperativa. Con respecto al monitoreo de esta razón de liquidez, la Cooperativa comenzó a trabajar en su automatización, generando además el cálculo a un plazo superior para conocer su posición a un año. Este sistema estaría operativo a partir del primer trimestre del año 2012.

Sumado a lo anterior, se comenzó a trabajar en un **modelo predictivo** del comportamiento de nuestros **socios inversionistas**, modelo trabajado en conjunto con un profesional Estadístico. El objetivo del desarrollo de este modelo es poder pronosticar el comportamiento de depósitos y retiros de nuestros socios inversionistas, clasificando su comportamiento en un plazo (corto, mediano o largo plazo), con cierto nivel de certeza, permitiendo así, clasificar inversionistas de corto plazo que se comportan como inversionistas de largo plazo.

Con respecto al manejo del **Riesgo de mercado**, definido como la posible pérdida potencial que pudiera enfrentar la Cooperativa, debido a movimientos adversos en los niveles de las variables de mercado: como el tipo de cambio, precio de acciones y tasas de interés. En este aspecto se proyecta trabajar con **pruebas de stress**, que permitan conocer el efecto certero sobre cambio de estas variables en el corto plazo y stress de largo plazo. Este modelo se proyecta para el primer semestre del año 2012.

GESTIÓN DE NORMALIZACIÓN

Durante este año, la gestión de cobranza se separó operativamente del área comercial, debido a que se creó el Área de Gestión y Normalización Corporativa en Marzo de este período, cuya misión fue crear y rediseñar políticas, procedimientos, automatizar procesos adecuados al crecimiento actual de la Cooperativa.

Respecto a la cobranza prejudicial, se potenció los niveles de contención de los socios en su primera etapa de mora, seguimiento de las gestiones realizadas por los cobradores externos, cobranza judicial interna y externa.

También se trabajó para cumplir con los requerimientos y normativas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto a provisiones de carteras.

GESTIÓN DE NORMATIVAS Y PROCEDIMIENTOS

Como parte del crecimiento de Ahorrocoop Ltda., durante este año se robusteció el área de normas y procedimientos, cuyo objetivo fue rediseñar y crear nuevas políticas y procedimientos para todas las áreas del negocio, incluyendo Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de estandarizar estos procedimientos a nivel corporativo.

Por otra parte, se continuó monitoreando y controlando permanentemente el Sistema de Gestión Integrado de Ahorrocoop Ltda., cumpliendo con todos los requisitos exigidos por las Normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad, e ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, reportando directamente a Gerencia General en su rol de representante de la Dirección, cuyo propósito es contribuir a la mejora continua, que sustenta la cultura organizacional de esta Cooperativa.

Las principales actividades que se potenciaron de esta área, en lo que respecta a la administración del riesgo son:

- Proponer en conjunto con el área de riesgo a la gerencia general para posterior aprobación del Consejo de Administración, las políticas y estrategias para una adecuada administración y gestión del riesgo operacional.

- Participar en el desarrollo de iniciativas y/o proyectos de carácter operacional para mitigar riesgos.

- Coordinar centralizadamente el desarrollo, mantenimiento y capacitación a todos los trabajadores de la Cooperativa, con respecto a políticas y procedimientos, usando los canales de comunicación de INTRANET, correo electrónico y capacitación presencial.

- Participar en la evaluación de nuevos productos, procesos, actividades y sistemas.

- Analizar en conjunto con el área de riesgo, los procesos de negocios críticos de la Cooperativa, enfocado en los riesgos operacionales, para la optimización de éstos.

- Consolidar y proveer información de auditoría sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI) al Consejo de administración, gerencia y a los representantes de las distintas áreas de la Cooperativa, con el objetivo de buscar la eficiencia del sistema que se sustenta en dos normas internacionales.

- Promover el marco normativo que sustenta el Sistema de Gestión Integrado, basado en calidad y seguridad de la información.

GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La gestión de control de auditoría interna otorgó especial importancia a tres líneas de trabajo durante el año 2011, basado con enfoque en riesgo:

- Control de cumplimiento de políticas y procedimientos operacionales estandarizados del negocio, a las distintas áreas de la Cooperativa.

- Control del cumplimiento de política y procedimiento sobre prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo (UAF), cuyo objetivo es evitar que la Cooperativa sea utilizada para legitimar activos provenientes de operaciones ilícitas y/o para obtención de medios de financiamiento al terrorismo, además de no exponer a la Cooperativa a riesgo de reputación, operativos y/o legales y dar estricta observancia a la ley y las regulaciones actuales.

- Control del cumplimiento y funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI), basado en las normas internacionales ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 27001:2005 Sistema de Gestión de la Seguridad de la información. Para cumplir eficientemente el control sobre

el Sistema de Gestión Integrado (SGI) se contrató un ingeniero en informática empresarial, calificado para este tipo de auditoría. En este periodo se realizaron 120 auditorías.

Gestión del Comité de Auditoría

En el curso del año 2011, el Comité de Auditoría, se reunió mensualmente, desarrollando sus actividades de acuerdo a lo establecido en los estatutos y examinó e informó al Consejo de Administración sobre las siguientes materias.

- Revisión de los Estados Financieros Mensuales.

- Recomendó al Consejo de Administración la firma de auditores externos BDO Consultores, para el ejercicio 2011, firma inscrita en Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

El Consejo de Administración propuso esta sugerencia a la Junta General de Socios realizada en Talca el 30 de Abril del 2011, la cual fue aprobada, designándose a la citada firma como auditores externos para este ejercicio. En sesión de fecha 19 de Julio del mismo año, la empresa de auditoría presentó al Comité su plan anual de actividades.

El comité se reunió en Diciembre de este año con los auditores externos BDO, para analizar estados financieros, situación de control interno, procedimientos adoptados por la firma para asegurar su independencia, enfoque de auditoría y suficiencia de provisiones.

Examen y seguimiento de informes de Auditoría Interna

El comité tomó conocimiento del plan anual 2011 de auditoría interna y en las sesiones realizadas durante este periodo, se revisó el plan de trabajo y las principales incidencias detectadas. Además, se hizo seguimiento a la implementación de las recomendaciones dispuestas por la auditoría externa y organismos fiscalizadores.

Control Interno sobre el sistema de gestión integrado (SGI)

El comité tomó conocimiento permanente del funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado, relacionado a las normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad y 27001:2005, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, de las revisiones por la Dirección, de las auditorías internas y externas, sobre el cumplimiento de estas normas internacionales, tratamiento de riesgos tecnológicos y capacitaciones al personal, de acuerdo al plan de trabajo aprobado por este comité.

Prevención de Lavado de Activos (UAF)

El comité analizó trimestralmente el cumplimiento a la Ley 19.913, la cual indica las obligaciones que deben cumplir las instituciones financieras para prevenir el blanqueo de activos y financiamiento del terrorismo, incluyendo política, programas de capacitación y envío de reportes de operaciones sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero.

Otros temas analizados

- Este comité examinó en tres oportunidades los informes de auditoría interna, respecto a los programas y actividades que forman parte del Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) incluido en el plan estratégico 2011 de Ahorrocoop Ltda.

- Durante este mismo período, se analizaron normativas sobre IFRS; Normas Internacionales de información financiera, capítulos de la recopilación de Normas de Bancos e Instituciones Financieras 8-28 "Evaluación y Clasificación de activos, capítulo 7-10 Provisiones por Riesgo de crédito, Ley General de Cooperativas.

RECURSOS HUMANOS

Construyendo un ambiente de confianza y oportunidades

Ahorrocoop Ltda. integra la gestión de recursos humanos en la planificación estratégica que busca colaboradores comprometidos y proactivos con la Cooperativa, trabajo en equipo y alineación de todas las áreas, con los objetivos de Ahorrocoop Ltda. factores claves que han mejorado los niveles de eficiencia y el buen clima laboral que impera en esta organización.

Desarrollo integral

El desarrollo integral de las personas que trabajan en la Cooperativa, es el centro de nuestro modelo de gestión de RRHH. Para desarrollar este modelo, se continuó en esta línea trabajando a través de un completo programa de capacitación en lo profesional y personal.

En el 2011, el 100% de los colaboradores fueron capacitados, con un total de 1.700 horas de formación en competencias de gestión, personal

y competencias técnicas y un 6,5% fueron promovidos en sus cargos.

El crecimiento ha implicado incorporar en el año 2011 a 49 nuevos profesionales, que han recibido inducción de acuerdo a las políticas internas de la Cooperativa y rápidamente se han integrado a los respectivos equipos de trabajo, lo que ha significado un mayor rendimiento y un fortalecimiento de la gestión.

Una de las fortalezas más importante de las personas que trabajan en Ahorrocoop Ltda., es abrazar el aprendizaje permanente, es una constante de la Cooperativa junto a un liderazgo basado en un trato personalizado, no solo hacia los colaboradores, lo que se hace extensivo a nuestros socios y hacia quienes de una u otra forma se relacionan con nuestra institución.

PRIMER SEMESTRE



- Desarrollo Personal y de Equipo: Coaching Organizacional.
- Actualización Perfiles Psicológicos.
- Capacitaciones directas con las Jefaturas sobre nuevos procedimientos.
- Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje (DNA).
- Actividades de Integración.
- Responsabilidad Social Empresarial.

SEGUNDO SEMESTRE



- Diagnóstico de necesidad de aprendizaje.
- Desarrollo Personal y de Equipo: Coaching Organizacional.
- Capacitaciones con las Jefaturas de procedimientos de RRHH.
- Evaluación de desempeño Primera Etapa.
- Actividades de Integración.
- Implementación y seguimiento: Reclutamiento, Selección, Inducción.
- Seminario de Liderazgo: equipo comercial Talca.
- Coaching personal con Jefaturas.

PROYECTO DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Modelo de Gestión Integral de RRHH

Durante el 2011 se continuó trabajando para generar un cambio en la cultura organizacional, en relación a la gestión estratégica de las personas, ya que es la columna vertebral para continuar estructurando un modelo de gestión integral del recurso humano.

Con el objeto de continuar trabajando en el Proyecto de Aprendizaje y Desarrollo que involucra innumerables iniciativas, encontrándose entre ellas la Evaluación de Desempeño que resulta de vital importancia para la Cooperativa. En este sentido, los líderes lo ven como una herramienta de largo plazo, para desarrollar a los colaboradores de alto potencial, mejorar el desempeño de todos ellos y generar datos que permitan una mejor gestión de los incentivos. Es por esto que nuestra evaluación de desempeño, se ha ido construyendo en torno a sólidos pilares asociados a la gestión por competencias, las que como proceso responsable requieren del cumplimiento de ciertos parámetros previos dentro de un período de tiempo necesario para su adecuada internalización.

Diccionario de competencias

Este Diccionario de Competencias, fue implementado y aplicado durante este ejercicio, con el objetivo de identificar y estandarizar todas las habilidades claves que cada integrante de Ahorrocoop Ltda. debe poseer y/o desarrollar, para desempeñarse según los estándares esperados por la Cooperativa, a través del modelo integral de gestión del capital humano por competencias.

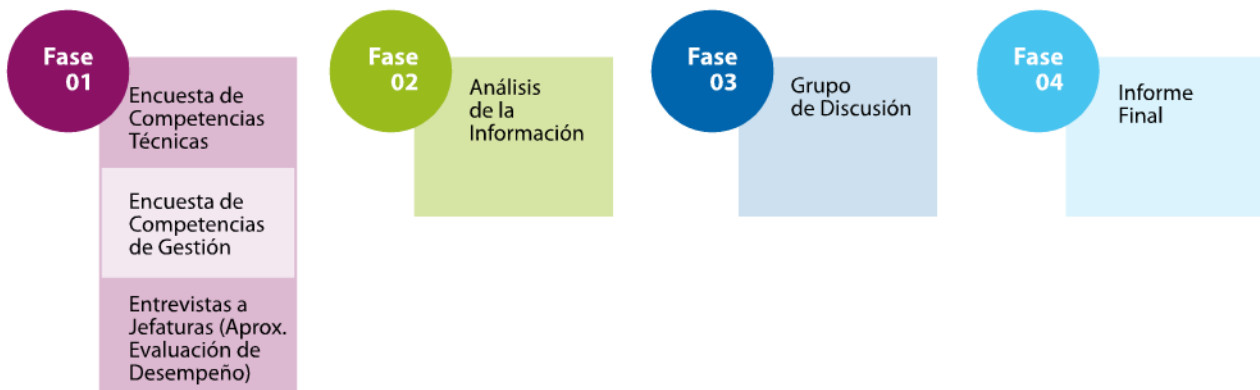
Perfiles psicológicos del cargo

Se actualizaron los perfiles psicológicos de los diferentes cargos de la Cooperativa de acuerdo a las competencias críticas específicas y transversales definidas en el Diccionario de Competencias. Éstos son una herramienta de gestión que permite establecer lo que la Cooperativa requiere de las personas, en lo que se refiere a las competencias de gestión o "habilidades blandas".

Diagnóstico de Necesidades (DNA)

Al poseer los elementos anteriores, que son la base de los procesos de gestión por competencias, se establecieron los primeros criterios de evaluación a nivel técnico y de gestión del desempeño. De este modo, se configuró una metodología de evaluación de desempeño, que en una primera instancia nos permitió reconocer las brechas de desempeño a nivel de competencias técnicas y competencias de gestión, para así establecer planes de acción a futuro, que permitan disminuirlas, promoviendo los procesos de aprendizaje y desarrollo.

Para llevar a cabo este diagnóstico, se trabajó con focus group y entrevistas personales a todos los trabajadores y jefaturas, en dos aspectos en competencias técnicas y de gestión.



Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje – Competencias Técnicas

Este diagnóstico que nos permitió detectar las necesidades de aprendizaje en el aspecto técnico del trabajo de los colaboradores (conocimientos técnicos, uso de herramientas técnicas específicas, aspectos administrativos, manejo de procedimientos, manejo de Leyes externas y normativas internas), particularmente aquellos ligados al éxito de la ejecución técnica del cargo.

Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje – Competencias de Gestión

Esto nos permitió detectar las necesidades de aprendizaje en el aspecto de las Competencias de Gestión, o las también llamadas “habilidades blandas”. Éstas son características observadas en las conductas de las

personas que las llevan a demostrar un buen desempeño en determinados puestos de trabajo.

Esta fase de implementación de la evaluación de desempeño desarrollada durante el año 2011, permitirá a las jefaturas en el próximo período, acercarse de manera directa al proceso de evaluación de desempeño, como una manera de promover la disminución de brechas críticas en los colaboradores, es decir, promover los procesos de aprendizaje y desarrollo en sus equipos. De este modo, se comenzó a construir un proceso creíble, confiable y transparente, enfocado en el crecimiento de la Cooperativa, a través de sus miembros, que busca aminorar los efectos negativos del proceso (coerción, falsos positivos, falsos negativos) a través de una retroalimentación y capacitación constante.

Las fases sucesivas de este proceso de implementación, se ponen en carpeta para los siguientes periodos.

Actividades más relevantes en RRHH

Coaching Organizacional

El Coaching Organizacional se continuó realizando, ya que forma parte de cultura Ahorrocoop Ltda. desde hace varios años, con el objeto de fortalecer cambios en las perspectivas de las personas y equipos que conforman la Cooperativa, mediante un aprendizaje efectivo, a nivel cognitivo, emocional y corporal, combinado con ejercicios y meditaciones de Yoga Kundalini, que generan armonía y equilibrio espiritual.

Se realizaron un total de 14 Coaching durante el año 2011, beneficiando a todo el personal, pertenecientes a las distintas áreas de la Cooperativa.



Coaching Personal

Durante este período de desplazamiento para el ingreso a la SBIF, se implementó el Coaching Personal para las jefaturas de las distintas áreas, con el objeto de lograr a través de la transformación personal, la posibilidad de generar acciones o decisiones que antes no estaban disponibles para ellos.

Seminario: Equipos de Liderazgo

En este mismo ejercicio se continuó realizando seminarios de equipos de liderazgo, en el área comercial de las diferentes sucursales de la Cooperativa, los que se fundan en la sinergia de un grupo de líderes y su capacidad para desarrollar sus habilidades de liderazgo en equipo, a partir del reconocimiento de las perspectivas individuales y la consecuente integración de las diferentes representaciones en la gestión de personas.

Principales Beneficios y Compensaciones

En el área de salud Ahorrocoop Ltda. ofrece a sus colaboradores y su grupo familiar, programas médicos, dentales y seguro complementario, además de actividades preventivas.

Ahorrocoop Ltda. con una mirada integral a sus colaboradores, incorporó actividades de integración, a través del deporte y convivencia en fechas significativas.

Se otorgan bonos, en retribución al esfuerzo por cumplimiento de metas, matrimonios y nacimientos.

Datos relevantes 2011

175
Número de colaboradores.

55 %
Porcentaje de mujeres.

34,4
Edad promedio de mujeres.

6,5 %
Promociones sobre la plantilla.

1.700
Horas de capacitación.

49
Número de personas contratadas durante el año.

45 %
Porcentaje de hombres.

36
Edad promedio de hombres.

100 %
Colaboradores capacitados.

NUEVOS PRODUCTOS

Factoring: Compromiso con los micro y pequeños empresarios

Como una forma de otorgar un nuevo servicio a nuestros asociados y responder a sus necesidades de liquidez en el corto plazo, transformando sus cuentas por cobrar a plazo, en dinero en efectivo de inmediato, en el 2011, bajo un marco regulador **factoringcoop** se implementó un nuevo producto financiero, denominado Factoring, para apoyar la micro, pequeña y mediana empresa, con el fin de ofrecer alternativas de financiamiento para sus negocios.

Este producto está enfocado a empresas, personas naturales o jurídicas independientes que necesiten anticipar sus flujos de cuentas por cobrar. Los documentos a factorizar son **facturas, letras, pagarés y contratos**.

Nuevo Factoringcoop

Sus facturas son dinero al instante

Flexibilidad - Atención personalizada en terreno - Rapidez
Tasas convenientes - Transferencia electrónica

AHORROCOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
Piensa en lo que más quieres...

www.ahorrocoop.cl factoringcoop@ahorrocoop.cl

Crédito Universal

Con fecha 24 de Octubre del 2011, Ahorrocoop Ltda., pone a disposición de los socios un nuevo crédito, denominado Crédito Universal de Consumo, reglamentado en el artículo 7° de la Ley N°20.448 de 2010 y su instructivo consta en el Decreto N°1.512 del 14 de Diciembre del 2010, publicado con fecha 27 de abril del 2011.

La finalidad de este crédito es que nuestros socios podrán comparar fácilmente entre distintas entidades que ofrecen el mismo producto. Esto gracias a su diseño estandarizado llevará a la industria financiera a transparencia y competitividad

PROYECTOS

Mejorando el servicio al cliente interno y externo

La calidad en el servicio a nuestros colaboradores y asociados es una de las palancas competitivas de nuestro negocio. El servicio de excelencia es en esencia, para nuestra Cooperativa, el deseo y convicción de ayudar en la solución de problemas o en la satisfacción de necesidades, para tal efecto, durante este año se comenzó a trabajar en los siguientes proyectos:

Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo

Durante el último trimestre de este ejercicio financiero se comenzó a trabajar en un proyecto sobre modelo estándar de control interno, para mejorar las buenas prácticas de gobierno corporativo TI (Tecnología de la Información), basado en el Modelo COBIT y COSO.

El Modelo COBIT entregará un conjunto de herramientas de soporte que permitirá a las jefaturas reducir la brecha entre los requerimientos de control, los temas técnicos y los riesgos del negocio, como asimismo mejorar políticas de control de TI (Tecnología de Información).

La creación de este proyecto nos otorgará mejores prácticas para la seguridad, la calidad, la eficacia y la eficiencia que son necesarias para alinear TI (Tecnología de Información), con el negocio, identificar riesgos, gestionar recursos y medir el desempeño, el cumplimiento de metas y el nivel de madurez de los procesos de la Cooperativa, entregando valor al negocio.

Call Center

La cercanía con nuestros socios, es uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión, con el objeto de enfocarnos en sus necesidades, para ofrecerle soluciones oportunas y asesorías que le permitan tomar las mejores decisiones, se dio inicio al proyecto de Call Center, para otorgar una atención rápida y eficiente a todos los socios a nivel nacional. Este servicio se implementará el primer trimestre del 2012.

Nuevo
número único
para todo el país.



600 360020



Página Web

Con el propósito de brindar un servicio de calidad y acceso de información a nuestros asociados y comunidad en general, se creó un nuevo modelo de página Web corporativa, que permitirá entregar información personalizada, realizar otros tipos de transacciones que actualmente no posee nuestra página.

El desarrollo de este proyecto se creó el segundo semestre del 2011 y consideró dos etapas, la primera corresponde a diseño, la segunda, permitirá que el sistema funcione con otro dispositivo tecnológico que permita realizar acciones comerciales con los socios y transferencias electrónicas. La nueva página Web estará disponible el primer semestre del 2012.

Fidelización de Clientes

La estrategia de Ahorrocoop Ltda., se basa en la diferenciación de servicio a nuestros asociados, sin duda para mejorar los resultados futuros de esta organización es indispensable tener una mayor participación de mercado, a nivel regional y nacional. Por ello durante el año 2011, surgió la necesidad de implantar un plan de fidelización para clientes internos y



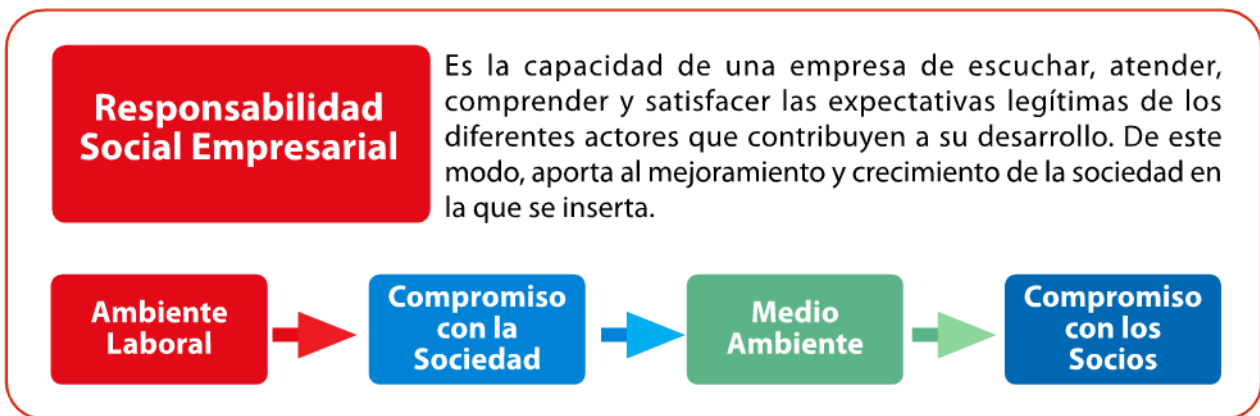
externos. El estudio de levantamiento de necesidades, se llevó a cabo, a través de herramientas investigativas, que permitieron al 31 de Diciembre del presente año identificar las necesidades y percepciones de los colaboradores y de los asociados.

La detección de las necesidades y percepciones de los trabajadores, se desarrolló a través del área de RRHH, para conocer las inquietudes de los socios de la Cooperativa, se realizó una investigación de mercado, para medir e identificar la lealtad de nuestros socios, medir e identificar la satisfacción de éstos y medir e identificar la percepción con respecto a las actividades corporativas de Ahorrocoop Ltda.

Para llevar a cabo esta investigación de mercado se realizó una alianza estratégica con la Carrera de Ingeniería Informática Empresarial de la Universidad de Talca.

Paralelamente al estudio de investigación de mercado, se realizaron 9 Talleres de autocuidado y manejo de stress, 12 talleres de relajación y biodanza, para los socios y colaboradores de la Cooperativa. Respecto a la implementación de este proyecto de fidelización se llevará a cabo el próximo periodo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Considerando que la RSE es un sistema de gestión, que implica el desarrollo armónico entre la sociedad, el medio ambiente, los socios y los colaboradores. Nuestro rol es formar parte activa en la búsqueda de soluciones orientadas a mejorar la calidad de vida, aportando herramientas orientadas a lograr este objetivo.

RSE como sistema de gestión involucra a todos los que de una u otra forma se relacionan con Ahorrocoop (stakeholders), de hecho toda acción es transversal a todos los actores sociales.

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

El compromiso del Comité de RSE, con los colaboradores es velar por el cumplimiento de las actividades programadas por el área de Recursos Humanos, respecto al crecimiento personal y profesional.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Ahorrocoop es la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito que obtiene el Sello Pro Pyme, con fecha 26 de Octubre de 2011, lo que significa que a sus proveedores se les cancela en un plazo inferior a los 30 días corridos, lo que refleja ser consecuente con el compromiso adquirido con los proveedores que forman parte de los stakeholders o grupos de interés.

El Sello Pro Pyme, fue creado por el Ministerio de Economía, con el objetivo de favorecer a los micro, pequeños y medianos empresarios, cuyo capital de trabajo se veía disminuído al postergarse el pago de los servicios prestados a las empresas.

Ahorrocoop,
primera Cooperativa de Ahorro y
Crédito del país en recibir este sello



Ahorrocoop, comprometida con
las micro, pequeñas y medianas empresas.

La Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Gobierno de Chile, ha certificado con el sello Pro Pyme* a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop**, siendo la tercera empresa en Chile que obtiene dicha certificación.

Seminarios: Educación y Prevención

Ahorrocoop Ltda. continuó con su ciclo de seminarios en las ciudades de Santiago, Rancagua, Curicó y Talca, con una numerosa asistencia de docentes directivos, psicólogos, orientadores y asistentes sociales entre otros profesionales de la educación. Se beneficiaron 541 personas entre socios y público en general.

El principal objetivo de estos seminarios es la formación de agentes preventivos frente a problemas como la violencia escolar y bullying, abuso sexual infantil y drogadicción.

Esto ha sido posible gracias a la alianza estratégica con la PDI a nivel nacional y regional que se mantiene desde hace varios años.

Educando a través del lenguaje teatral

La Cooperativa durante el presente año ha innovado la forma de prevenir de manera más efectiva, la Violencia Escolar y Bullying, el Abuso Sexual Infantil y el consumo de drogas, para lo cual se ha implementado la presentación de títeres en conjunto con JENAFAM de la PDI, para motivar a los niños más pequeños de las escuelas apadrinadas. Estos teatrillos han permitido a la PDI llevar estas temáticas a otras escuelas.

En la ciudad de Concepción se auspició la presentación de la obra de teatro **"Huellas de un abuso"** con una gran asistencia de público, alrededor de 600 personas, entre socios y público en general, el que a continuación participó en un taller dirigido por profesionales especializados.

En las ciudades de Santiago y Talca, se presentó la obra de teatro "Termina con el Bullying", como parte de los seminarios realizado en estas ciudades, la que tuvo una excelente acogida entre los asistentes.



Apadrinamiento de escuelas

De acuerdo a las políticas de Ahorrocoop Ltda. en relación al apadrinamiento de escuelas, cuyo objetivo fundamental es contribuir al desarrollo de las comunidades en las que estamos insertos, se continuó con las actividades permanentes, como las charlas sobre prevención al abuso sexual infantil y la drogadicción; presencia en fechas significativas; premiación de alumnos de excelencia académica y el premio, "AHORROCOOP ALUMNO DESTACADO", que premia los valores además del rendimiento escolar.

Continúa, durante este período 2011, la presencia de Ahorrocoop en actividades de integración familiar en el Hogar Santa Clara de Asís, que acoge niños desde su nacimiento, que viven con el virus VIH.

Promoviendo la ciencia, el arte y la música.

Durante el presente año se continuó implementando el laboratorio de ciencias de la escuela Konrad Adenauer de la ciudad de Lota, como también el taller de arte de la misma escuela, que además de tener niños altamente vulnerables es una escuela de integración, lo que implica niños que tienen diferentes formas de expresión. Es así, como nació la idea de crear una orquesta sinfónica, que durante el presente año se hizo realidad, bajo el nombre de "**Orquesta Sinfónica Infantil Cooperativa Ahorrocoop**".



Participación en Fiestas Costumbristas

Durante el presente período Ahorrocoop Ltda., ha estado presente en diferentes localidades rurales, a través de participación en eventos típicos locales.

Compromiso voluntario de nuestros colaboradores

Sensibilizados con la situación que viven muchos de nuestros conciudadanos más desprotegidos como los ancianos y los niños, los colaboradores de Ahorrocoop Ltda., se organizaron en forma voluntaria, para ir en ayuda de ellos. Es así, como se formaron equipos para entregar alimentos y abrigo en las frías noches de invierno a las personas en situación de calle. También se visitaron hogares de ancianos, llevando alegría y cosas materiales de primera necesidad, en todas las ciudades donde tiene presencia la Cooperativa.

Durante el mes de Diciembre, este equipo de voluntariado, visitó hogares de niños en riesgo social, haciéndose presente, con motivo de la Navidad, llevando momentos de alegría, entregando juguetes, globos y golosinas.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Cuidando el agua y la energía eléctrica.

Durante este año se continuó incentivando el ahorro de agua y energía eléctrica entre los colaboradores, en reuniones realizadas periódicamente y, a través, de la difusión del documento “Cuidemos nuestro medio ambiente natural” en Intranet y de señaléticas en los lugares adecuados.

Protegiendo el medio ambiente.

Considerando que en las manos de los niños está el futuro de nuestro país, Ahorrocoop Ltda. implementó un programa de cuidado del medio ambiente natural, para las escuelas apadrinadas creando Brigadas

Ecológicas encargadas del reciclaje de la basura y la plantación de pequeños huertos, que pueden replicar en sus hogares.

En las escuelas que no disponen de espacio se les invitó a participar en un concurso de afiches sobre el tema.



Participación en otras actividades.

La Cooperativa ha colaborado en campañas organizadas por la Municipalidad como “Talca limpia Talca”, y ha contribuido a que una de las escuelas apadrinadas obtenga el sello verde.

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, todas nuestras sucursales plantaron una palma chilena, por ser una especie única en el mundo y además la más longeva.

Los integrantes del Comité de RSE han asistido a Seminarios relacionados con la temática medioambiental capacitándose en el tema.

Durante todo el año se ha implementado el programa de reciclaje del papel blanco en todas las sucursales.

Compromiso con los Socios

Educación Financiera

La formación financiera constituye una importante base para que nuestros socios logren una estabilidad, seguridad y libertad económica. Conscientes de esta realidad, seguimos capacitando a los socios a través de un tríptico denominado "Módulo de planificación financiera", con el objetivo de incentivar el ahorro y para ayudarles a organizar en mejor forma sus finanzas personales.

Esta guía para organizar las finanzas personales, está disponible para los socios y público en general en las distintas sucursales de la Cooperativa, a través de sus ejecutivos y página web.

Confeccione un presupuesto básico
En el caso que el ingreso sea una remuneración mensual sueldo o pensión, se puede elaborar un presupuesto sencillo de la siguiente forma:

- 1 Anotar el sueldo o ingreso líquido.
- 2 Confeccionar una lista de gastos fijos.
- 3 Confeccionar una lista de gastos variables.
- 4 Sumar los gastos fijos y variables.
- 5 Restar el ingreso fijo, la suma de los gastos.
- 6 Si la cantidad es positiva: AHORRE.
- 7 Si la cantidad resultante es negativa, necesariamente se debe analizar que gasto puede ser disminuido buscar un ingreso adicional.

Un presupuesto personal mensual no es solo un gráfico de ingresos y egresos, sino que también permite conocer los patrones de gastos, muestra un panorama completo y permite proyectarse para el mes siguiente, aun más, para el año siguiente.

ESTIMADO SOCIO (A)
Esperamos que este aporte le sea de utilidad y le agradeceríamos que nos hiciera alguna sugerencia sobre el mismo o sobre otro tema que le gustaría recibir.

Atentamente, Comité de Educación.
Másveres Informaciones: ahorroconsulta@ahorrocoop.cl

AHORROCOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Santiago
Martín Covadón 10 cmo 9
Fono fax: 2 - 4562713

Rancagua
Gervasio 950
Fono fax: 72 - 3211000

Curicó
Alameda 232
Fono: 71 - 325483
Fono fax: 71 - 319854

Talca
5 O'Higgins 1421
Fono fax: 71 - 310590

Linares
Independencia 150
Fono: 71 - 623355
Fono fax: 71 - 623354

Chillán
Concepción 482
Fono: 41 - 324300

Concepción
Serrano 700
Fono: 41 - 282430
Fono fax: 41 - 2823918

Ahorros · Créditos · Depósitos a plazo · Convenios · Factoring
www.ahorrocoop.cl

MÓDULO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA
Guía para organizar las finanzas personales

AHORROCOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Compartiendo fechas significativas

Cumpleaños de los socios

El cumpleaños es una fecha importante, por lo cual Ahorrocoop continuó enviando emotivas tarjetas a nuestros socios.

También compartimos, en cada una de nuestras oficinas, con los socios que realizan transacciones, el Día de la Mujer, del alumno, de la madre, del padre, del profesor, fiestas patrias y navidad entre otras.

Socios fallecidos

No podemos olvidar a nuestros socios que han partido, por esto los recordamos cada año, celebrando misas, durante la primera semana de noviembre de cada año, publicitando en cada sucursal, las iglesias y los horarios de realización de éstas.

Beneficios

Durante este periodo Ahorrocoop Ltda. ofreció a sus socios tasas de interés preferenciales para productos de inversión y promociones crediticias especiales.

Se continuó ofreciendo convenios con descuentos especiales para los socios y grupo familiar, destacándose los convenios en salud, educación superior, hogar, vestuario, servicios fúnebres entre otros.

Entre otros beneficios, Ahorrocoop Ltda. continuó promoviendo el pago por medio Recaudación electrónica a través de la banca (PAC).

En cuanto a los socios alumnos, reconocemos su esfuerzo con la entrega de bonos de excelencia académica para alumnos de enseñanza básica y media. Durante el presente año, se creó el premio de excelencia académica PSU.

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

El último semestre de este periodo y gracias al trabajo responsable y eficiente, cumpliendo los requisitos normativos, hemos pasado a formar parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Este ingreso a la SBIF, presenta oportunidades y desafíos. Entre las oportunidades nos permite acceder a mayor variedad de productos financieros para nuestros asociados, la garantía estatal para los instrumentos de inversión y fortalecer la transparencia, respecto a una mayor información al público sobre la gestión de Ahorrocoop Ltda.

Por otra parte, enfrentar los impactos de la gestión de provisiones, respecto a la clasificación de cartera, lo que se refleja en los resultados de este ejercicio



Capítulo 7

- Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2011

Números que
avalan nuestra gestión



Contenido:

Balance General

Estados de Resultados

**Estado de Flujo de Efectivo
y Efectivo Equivalente**

Notas a los Estados Financieros

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA**

**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
(Cifras en miles de pesos M\$)**

		2011	2010
		M\$	M\$
ACTIVOS			
DISPONIBLES		464.527	532.159
COLOCACIONES	(Nota 5 y 7)		
Préstamos Comerciales		1.193.690	108.102
Préstamos de Consumo		18.660.541	16.803.173
Otras colocaciones Vigentes		161.061	48.197
Cartera vencida		236.508	647.830
Total Colocaciones		20.251.800	17.607.302
Provisión sobre colocaciones		(899.912)	(862.065)
Total colocaciones netas		19.351.888	16.745.237
INVERSIONES	(Nota 8)		
Inversiones financieras		1.388.332	3.395.485
Total Inversiones		1.388.332	3.395.485
OTROS ACTIVOS	(Nota 9)	124.135	343.495
ACTIVO FIJO	(Nota 16)		
Activo fijo físico		1.185.548	919.069
Total Activo Fijo		1.185.548	919.069
TOTAL ACTIVOS		22.514.430	21.935.445

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

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA**

**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
(Cifras en miles de pesos M\$)**

		2011	2010
		M\$	M\$
PASIVOS Y PATRIMONIO			
DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES	(Nota 11)		
Depósitos y captaciones		6.364.042	5.590.823
Otras obligaciones a la vista o a plazo		741.271	560.144
Total Depósitos, Captaciones y otras Obligaciones		7.105.313	6.150.967
PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	(Nota 12)	462.251	510.345
OTRAS PROVISIONES	(Nota 10)	235.593	281.703
TOTAL PASIVOS		7.803.157	6.943.015
PATRIMONIO NETO	(Nota 6)		
Capital		10.983.157	10.717.815
Reservas		3.407.983	3.505.751
Remanente del ejercicio		320.133	768.864
Total patrimonio neto		14.711.273	14.992.430
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		22.514.430	21.935.445

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

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA**

ESTADOS DE RESULTADOS

**Por los períodos comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2011 y 2010
(Cifras en miles de pesos M\$)**

	2011	2010
	M\$	M\$
ESTADOS DE RESULTADOS		
Ingresos por intereses y reajustes	3.204.757	2.946.332
Ingresos por inversiones	148.900	86.468
Otros ingresos de operación (Nota 17)	2.145.502	1.981.021
Total ingresos de Operación	5.499.159	5.013.821
Menos		
Gastos por Intereses y reajustes	(523.161)	(256.611)
Margen Bruto	4.975.998	4.757.210
Remuneraciones y gastos del personal	(1.880.041)	(1.688.276)
Gastos de Administración y otros	(1.130.551)	(1.143.662)
Depreciaciones y amortizaciones	(146.844)	(127.367)
Margen Neto	1.818.562	1.797.905
Provisiones sobre activos riesgosos (Nota 5)	(1.232.573)	(1.057.231)
Recuperación de colocaciones castigadas	220.174	179.596
Resultado Operacional	806.163	920.270
RESULTADOS NO OPERACIONALES		
Ingresos no operacionales	32.102	186.676
Gastos no operacionales	(84)	(14.904)
Corrección monetaria (fluctuación de valores) (Nota 4)	(518.048)	(323.178)
Resultado antes de impuesto	320.133	768.864
Impuesto a la renta	-	-
Remanente del ejercicio	320.133	768.864

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

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AHORROCOOP LIMITADA**

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

**Por los períodos comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2011 y 2010
(Cifras en miles de pesos M\$)**

	2011 M\$	2010 M\$
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN		
Remanente del ejercicio	320.133	768.864
Cargos (Abonos) que no significan movimientos de efectivo		
Depreciaciones y amortizaciones	146.844	141.768
Provisiones sobre activos riesgosos	1.232.573	1.057.231
Corrección monetaria	518.048	323.178
Variación neta de intereses, reajustes y comisiones	(57.930)	49.834
Flujo Operacional	2.159.668	2.340.875
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
(Aumento) Disminución neta de colocaciones	(5.316.777)	(5.479.149)
(Aumento) Disminución neta de inversiones	1.916.355	(1.299.319)
Compras de activos fijos	(407.789)	(370.924)
(Aumento) Disminución neta de otros activos y pasivos	210.492	(275.040)
Flujo de Inversiones	(3.597.719)	(7.424.432)
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Aumento (Disminución) de depósitos y captaciones	1.002.246	2.654.320
Aumento (Disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo	206.095	178.846
Aumento (Disminución) de otros pasivos de corto plazo	(65.730)	70.690
Aumento Capital	4.996.628	6.142.725
Disminuciones del capital	(4.738.981)	(3.656.797)
Flujo de Financiamiento	1.400.258	5.389.784
FLUJO NETO TOTAL POSITIVO (NEGATIVO) DEL EJERCICIO	(37.793)	306.227
Efecto inflación sobre el efectivo	(29.839)	(18.176)
Saldo inicial del efectivo y efectivo equivalente	532.159	244.108
Saldo final del efectivo y efectivo equivalente	464.527	532.159

Las notas adjuntas N° 1 a 19, forman parte integralde estos estados financieros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
(Cifras en miles de pesos M\$)

NOTA 1. CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

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

La Cooperativa Ahorrocoop Ltda., cuenta en la actualidad con aproximadamente 63.000 socios (56.600 socios en el ejercicio 2010) en siete oficinas, ubicadas en las ciudades de Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción.

NOTA 2. PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) General

Los estados financieros por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010, han sido preparados de acuerdo con normas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y a principios contables generalmente aceptados en Chile.

b) Intereses y Reajustes

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

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

c) Corrección Monetaria (Fluctuación de Valores)

El patrimonio, activos y pasivos no monetarios al 31 de diciembre del 2011, se presentan actualizados de acuerdo a la variación del Índice de Precio al Consumidor (IPC), que experimentó una variación del 3,9% para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 (2,5% en el 2010). La aplicación de este mecanismo de ajuste significó un cargo neto a resultados ascendente a M\$ 518.048 (cargo neto de M\$ 323.178 para el período anterior) (Nota 4).

Al 31 de diciembre de 2011, las cuentas de resultado, no se presentan corregidas monetariamente, lo cual no afecta el resultado neto del ejercicio.

d) Bases de Conversión

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

	2011 \$	2010 \$
Unidad de Fomento	<u>22.294,03</u>	<u>21.455,55</u>

e) Inversiones Financieras (Nota 8)

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

Los aportes efectuados en Icecoop y Fecrecoop se presentan actualizados al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

f) Activo Fijo Físico

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

g) Provisiones por Activos Riesgosos

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

Al 31 de Diciembre de 2010, estas provisiones fueron constituidas de acuerdo a las normas del RAE 247 del Departamento de Cooperativas.

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

h) Vacaciones del Personal

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

i) Estado de Flujo de Efectivo

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

j) Saldos del Ejercicio Anterior

Con el objeto de facilitar un mejor análisis a las cifras de los presentes estados financieros, los saldos correspondientes al año 2010 se presentan actualizados en un 3,9%.

NOTA 3. CAMBIOS CONTABLES

En el ejercicio 2011, la Administración adoptó las disposiciones contenidas en el ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de acuerdo a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

El efecto de este cambio resultó en un incremento en las provisiones sobre las colocaciones por M\$ 126.638 la cual fue reconocida en los resultados del año terminado al 31 de Diciembre del 2011. El efecto en los resultados correspondiente al año 2010, derivado del cambio de política por la aplicación de la Norma del ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, resultó en un incremento en las provisiones, por M\$ 283.160, monto que fue rebajado de las Reservas Legales incluidas en el patrimonio de la Cooperativa.

NOTA 4. CORRECCIÓN MONETARIA (FLUCTUACIÓN DE VALORES)

Producto de la aplicación de las normas de corrección monetaria sobre activos y pasivos no monetarios, según lo descrito en la Nota 2 c), se ha producido un cargo neto a resultados ascendente a M\$ 518.048 y M\$ 323.178 a diciembre de 2011 y 2010, respectivamente, de acuerdo al siguiente detalle:

Actualización de:	2011 M\$	2010 M\$
Activos fijo	39.777	17.310
Otros Activos	(121)	128
Pasivos	(18.049)	(6.416)
Patrimonio	(539.655)	(308.291)
Cargo neto a resultados	(518.048)	(297.269)
Actualización cuentas de resultado	-	(25.909)
Saldo cuenta Corrección Monetaria	(518.048)	(323.178)

NOTA 5. PROVISIONES

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la Cooperativa mantiene provisiones por M\$ 899.912 (M\$ 862.065 para el periodo anterior), establecidas para cubrir eventuales pérdidas por activos riesgosos.

El movimiento registrado durante los ejercicios 2011 y 2010 en las provisiones se resume como sigue:

	Provisiones de Colocaciones M\$
Saldos al 01.01.2010	645.761
(-) Aplicación de provisiones	(951.111)
(-) Liberación de provisiones	0
(+)Provisiones constituidas	1.167.415
Saldos al 31.12.2010	862.065
Saldos al 01.01.2011	829.707
(-) Aplicación de provisiones	(1.446.261)
(-) Liberación de provisiones	(218.146)
(+)Provisiones constituidas	1.451.452
(+)Provisiones RAN 828	283.160
Saldos al 31.12.2011	899.912

Las provisiones determinadas según lo indicado en el cuadro anterior, han sido calculadas de acuerdo a la Norma del ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. El efecto en resultado correspondiente al año 2010 derivado del cambio de normativa de provisión, resultó en un incremento en las provisiones, por un monto de M\$ 283.160 la cual fue rebajada de las Reservas Legales. (Nota 3)

NOTA 6. PATRIMONIO

a) A continuación se resume el movimiento de las cuentas de capital y reservas durante los ejercicios 2011 y 2010 expresados en moneda histórica.

Conceptos	Capital	Reservas Legales	Reserva Artículo 6° Transitorio Ley 19832	Remanente Del Ejercicio	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldos al 01.01. 2009	7.702.579	2.490.560	168.828	1.302.942	11.664.909
Aportes recibidos de socios	5.912.152	-	-	-	5.912.152
Devoluciones de aportes	(3.519.535)	-	-	-	(3.519.535)
Distribución del remanente 2009 a cuentas de capital y reservas	-	645.678	-	(645.678)	-
Distribución del remanente 2009 para pago de interés y dividendos al capital	-	-	-	(657.264)	(657.264)
Devolución por mantención, oficio 8056 del Decoop.	-	(7.312)	-	-	(7.312)
Revalorización capital año 2009 Resolución N° 513	220.314	71.554	4.850	-	296.718
Remanente del ejercicio	-	-	-	740.004	740.004
Saldos al 31. 12. 2010	10.315.510	3.200.480	173.678	740.004	14.429.672
Saldos actualizados al 31.12.2010	10.717.815	3.325.299	180.452	768.864	14.992.430
Saldos al 31 diciembre de 2010	10.315.510	3.200.480	173.679	740.004	14.429.672
Aportes recibidos de socios	5.002.556	-	-	-	5.002.556
Devoluciones de aportes	(4.738.981)	-	-	-	(4.738.981)
Distribución del remanente 2010 a cuentas de capital y reservas	-	181.401	-	(181.401)	-
Distribución del remanente 2010 para pago de interés y dividendos al capital	-	-	-	(558.603)	(558.603)
Ajuste a reservas por provisiones constituidas con efecto al 31 de diciembre de 2010, de acuerdo al RAN 8 - 28	-	(283.160)	-	-	(283.160)
Revalorización capital año 2010 Resolución N° 513	404.072	128.810	6.773	-	539.656
Remanente del ejercicio	-	-	-	320.133	320.133
Saldos al 31 de diciembre de 2011	10.983.157	3.227.531	180.452	320.133	14.711.273

- b) Según acta de la Junta General Ordinaria de Socios celebrada el 24 de Abril del 2011, se acordó distribuir el remanente del año 2010 de acuerdo a lo siguiente:

Conceptos	M\$	%
Fondos de Reserva Legal	181.401	24,51
Distribución de Excedentes abonado a cuenta por pagar	558.603	75,49
Totales	740.004	100

- c) Al 31 de diciembre del 2011, el patrimonio neto total de Ahorrocoop Ltda., alcanza a M\$ 14.711.273, monto equivalente a esa fecha a 659.875 Unidades de Fomento. Al 31 de diciembre del 2010, el patrimonio neto total fue de M\$ 14.223.566, monto equivalente a 638.048 Unidades de Fomento. Según el artículo 87 de la Ley General de Cooperativas, "las Cooperativas de ahorro y crédito cuyo patrimonio exceda las 400.000 unidades de fomento, quedarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto de las operaciones económicas que realicen en cumplimiento de su objeto".
- d) Con Fecha 16 de Diciembre del 2011, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a través de carta N° oficio 15.618 notificó que a partir de esa fecha, la Cooperativa queda bajo la fiscalización y control de esa Superintendencia respecto de las operaciones económicas que realice en cumplimiento de su objetivo
- e) En el ejercicio 2011, la Administración adoptó las disposiciones contenidas en el ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de acuerdo a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

El efecto de este cambio resultó en un incremento en las provisiones sobre las colocaciones por M\$ 126.638, que fue reconocido en los resultados del año terminado al 31 de Diciembre el 2011. El efecto en resultados correspondiente al año 2010, derivado del cambio de política por la aplicación de la Norma del ex Capítulo 8-28 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, resultó en un incremento en las provisiones, por un monto de M\$ 283.160 la cual fue rebajada de las Reservas Legales incluidas en el patrimonio.

NOTA 7. COLOCACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2011 y 2010, agrupados según sus plazos remanentes, según lo instruye el nuevo manual de cuentas dictado por el Departamento de Cooperativas y valorizadas según lo descrito en Nota N° 2 b) es la siguiente:

	2011	2010
	M\$	M\$
Préstamos de consumo a menos de 12 meses	8.321.428	6.581.300
Préstamos de consumo a más de 12 meses	10.339.113	10.221.873
Total préstamos de consumo	18.660.541	16.803.173
Préstamos comerciales menos de 12 meses	732.439	6.725
Préstamos comerciales a más de 12 meses	461.251	101.377
Total préstamos comerciales	1.193.690	108.102
Total otras colocaciones vigentes	161.061	48.197
Totales	20.015.292	16.959.472

Se consideran sólo los créditos efectivos vigentes al cierre de ambos ejercicios. Por consiguiente, se excluyen los créditos traspasados a cartera vencida que ascienden a M\$ 236.508 al cierre del ejercicio 2011 (M\$ 647.830 en el ejercicio anterior).

La Cooperativa mantiene por provisión de cartera riesgosa la suma de M\$ 899.912 al 31 de diciembre del 2011 (M\$ 862.065 en el ejercicio anterior). La provisión de colocaciones se realiza de conformidad con las disposiciones contenidas en la ex RAN 8-28 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras..

NOTA 8. INVERSIONES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2011 Y 2010, es la siguiente:

	<u>2011</u> M\$	<u>2010</u> M\$
Aportes en otras instituciones:		
Banco del Desarrollo	-	4.651
Aportes en Icecoop	373	453
Aportes en Fecrecoop	80	144
Total Aportes en otras instituciones	453	5.248
Inversiones en instrumentos financieros:		
Depósitos a plazo	725.358	1.573.685
Fondos Mutuos	662.521	1.816.552
Total Inversiones en instrumentos financieros	1.387.879	3.390.237
Totales	1.388.332	3.395.485

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

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

Los aportes efectuados en Icecoop y Fecrecoop se presentan actualizados al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

NOTA 9. OTROS ACTIVOS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es la siguiente:

	<u>2011</u> M\$	<u>2010</u> M\$
Cuentas por cobrar al personal	76.221	88.710
Arriendo y gastos anticipados	37.112	25.432
Cuentas y capacitación por recuperar	10.802	23.847
Depósitos a plazo en prenda	-	205.506
Totales	124.135	343.495

NOTA 10. OTRAS PROVISIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 M\$	2010 M\$
Provisión de vacaciones del personal	112.144	80.913
Provisión desarrollo sistema	-	10.226
Provisión facturas por recibir	77.449	51.084
Provisión gastos asamblea de socios y balance	36.000	30.130
Provisión dietas	-	36.365
Provisión bonos de incentivo del personal	10.000	72.985
Totales	235.593	281.703

NOTA 11. DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 M\$	2010 M\$
Depósitos a plazo	1.527.862	2.105.226
Cuentas de ahorro a la vista	10.847	5.702
Cuentas de ahorro con giro diferido	4.825.333	3.479.895
Retenciones del personal	83.618	88.345
Operaciones pendientes	59.028	41.308
Excedentes por pagar	355.737	295.148
Otras obligaciones	242.888	135.343
Totales	7.105.313	6.150.967

NOTA 12. PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

Entidad Financiera	Corto Plazo M\$	Largo Plazo M\$	Total 2011 M\$	Total 2010 M\$
Banco de Chile	-	-	-	1.197
Banco BCI 1	27.673	163.127	190.800	217.118
Banco BCI 2	24.065	247.387	271.451	292.030
Totales	51.738	410.514	462.251	510.345

El préstamo obtenido en el Banco Chile, corresponde a un crédito hipotecario solicitado para financiar la compra de un Activo Fijo, correspondiente al inmueble ubicado en Matías Cousiño N° 82 depto. 904 de Santiago. Al 31 de Diciembre de 2011, esta hipoteca se encuentra alzada.

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

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

NOTA 13. CONTINGENCIAS, COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

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

Tipo de Seguros	Monto asegurado	
	2011 UF	2010 UF
Seguro de Directores y Gerente	3.000	3.000
Seguro de Incendio	37.600	9.500
Seguro de Robo	7.243	7.236
Equipos Electrónicos	2.104	2.104

Según consta en Escritura Pública de fecha 01 de Febrero de 2008, se constituyó hipoteca a favor del Banco BCI, sobre bien inmueble ubicado en la ciudad de Talca, calle 5 Oriente N° 1421. En el ejercicio 2011, y luego de una retasación por la reparación y remodelación del mismo inmueble, se aumento el valor de la hipoteca para garantizar el total de los créditos otorgados por el Banco BCI que además cuenta con garantía FOGAPE por un 30% de saldo del crédito. Este activo, al 31 de Diciembre del 2011, mantiene un valor libro neto de M\$ 907.676. El saldo insoluto del crédito otorgado, asciende al 31 de diciembre de 2011 a la suma de M\$ 462.251 (Nota 12).

NOTA 14. GASTOS DE CUERPOS COLEGIADOS

Durante el ejercicio 2011 se han registrado M\$ 80.417 (M\$ 127.619 para el año 2010) con cargo a resultado por concepto de dietas de los señores Consejeros, Comité de Crédito, Junta de Vigilancia, Comité de Auditoría y Comité de Educación.

NOTA 15. IMPUESTO A LA RENTA

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

NOTA 16. ACTIVO FIJO

Estos activos se mantienen valorizados según lo descrito en Nota N° 2 f). Los principales bienes incluidos en este rubro al 31 de diciembre de 2011 y 2010, son los siguientes:

	2011 M\$	2010 M\$
Terreno	17.446	17.446
Bienes Inmuebles	1.155.091	876.285
Muebles, Útiles e Instalaciones	154.448	116.963
Equipos Computacionales	178.575	134.052
Software	78.949	64.065
Instalaciones	70.082	33.645
Sub-Totales	<u>1.654.591</u>	<u>1.242.456</u>
Menos:		
Depreciación Acumulada	<u>(469.043)</u>	<u>(323.387)</u>
Totales	<u><u>1.185.548</u></u>	<u><u>919.069</u></u>

NOTA 17. OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 M\$	2010 M\$
Recuperación gastos administración préstamos	1.558.344	1.597.931
Incorporación socios	2.804	5.805
Administración por recaudación seguros sobre créditos	<u>584.354</u>	<u>377.285</u>
Totales	<u><u>2.145.502</u></u>	<u><u>1.981.021</u></u>

NOTA 18. HECHOS RELEVANTES

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

NOTA 19. HECHOS POSTERIORES

Entre el 31 de diciembre de 2011 y la fecha de preparación de los presentes estados financieros (12 de Enero de 2012), no han existido hechos que los pudieran afectar significativamente.


MARIA ELENA TAPIA MORAGA
GERENTE GENERAL


CARLOS CACERES VALDES
CONTADOR



Capítulo 8

- Dictámenes de los Auditores Independientes





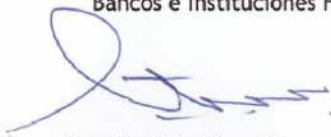
Tel: +562 729 5000
Fax: +562 729 5095
www.bdo.cl

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señores
Accionistas y Directores
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada

1. Hemos efectuado una auditoría al balance general de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, al 31 de diciembre de 2011 y a los correspondientes estados de resultados y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros (que incluyen sus correspondientes notas), es responsabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros, con base en la auditoría que efectuamos. Los estados financieros de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, por el año terminado el 31 de diciembre de 2010, fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 14 de enero de 2011.
2. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros están exentos de errores significativos. Una auditoría comprende el examen, a base de pruebas, de evidencias que respaldan los importes y las informaciones revelados en los estados financieros. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la administración de la Cooperativa, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría constituye una base razonable para fundamentar nuestra opinión.
3. En nuestra opinión, los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, al 31 de diciembre de 2011 y los resultados de sus operaciones y el flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Chile y normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
4. Tal como se menciona en la Nota 18 a los estados financieros, a contar del 16 de diciembre de 2011, la Cooperativa se encuentra sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.



Heraldo Hetz Vorpahl

BDO Auditores & Consultores

Santiago, 12 de enero de 2012



Capítulo 9

- Propositiones del Consejo de Administración



El Consejo de Administración propone a la Junta General de socios, distribuir el remanente del ejercicio comercial 2011 de 320 millones de pesos de la siguiente forma, en concordancia del artículo 38 de la Ley General de Cooperativas.

1. El 20,0% de remanente a incrementar la reserva legal de la Cooperativa (64 millones de pesos aproximadamente).
2. El 80,0% restante del saldo del remanente, 256 millones de pesos, una vez constituida la reserva legal, se destinará al pago de intereses a las Cuotas de Participación, equivalente al 2,4% real, en forma proporcional al tiempo de permanencia de dichas cuotas de participación durante el año 2011 y tenga saldos positivos al 31 de Diciembre 2011.

El pago de intereses a las Cuotas de Participación, se efectuará en efectivo a partir del primer día hábil del mes siguiente a la fecha del acuerdo de la Junta General, a los socios vigentes.

Cualquier diferencia que se produzca al momento de la liquidación se deberá registrar en la reserva Legal de la Cooperativa.

Los intereses no retirados de cuentas por pagar, en un plazo de 5 años, no generarán reajustes ni nuevos intereses y deberá registrarse en Reserva Legal, previo acuerdo del Consejo de Administración.

Destacamos, entonces, con mucho orgullo, que las Cuotas de Participación de todos los Socios de Ahorrocoop Ltda., al 31 de Diciembre del 2011 obtienen un 2,4%, correspondiente al interés, inferior al interés devengado del remanente del ejercicio 2010, que alcanzó un 6%. En consecuencia, las Cuotas de Participación de nuestros asociados han tenido una rentabilidad real del 2,4%, más el 100% de la variación del IPC.

El patrimonio de la Cooperativa queda al 31 de Diciembre del 2011 en 14.391 millones de pesos respecto a 14.224 millones de pesos en el 2010; lo que significa que el Patrimonio se ha incrementado en un 1,2% respecto al año anterior.

Con la propuesta anterior, la Cooperativa queda con

un patrimonio en Unidades de Fomento al 31 de Diciembre 2011, como sigue:

Patrimonio después de la distribución del remanente al 31 de Diciembre de 2011			2010
	M\$	M.U.F.	M.U.F.
Patrimonio neto	14.391.140	645,5	638,0
Reserva legar 20,0 % remanente	64.027	2,9	6,9
Patrimonio después de distribución del remanente	14.455.167	648,4	644,9
Valor unidad de fomento 31.12.2011 \$ 22.294,03			

Con dicho patrimonio, una vez aprobado por la Junta General de Socios, de aproximadamente de 648.400 Unidades de Fomento.

El Directorio y la Administración se ha preparado en la estructura física, administrativa e informática de la cooperativa; y además ha realizado mejoras en los procesos internos, de control de gestión y estándares de información financiera necesarios para someterse a partir del mes de Diciembre 2011, a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Agradecimientos:

Finalmente, deseo agradecer a nombre del Consejo de Administración, muy sinceramente, a nuestros trabajadores por su lealtad y esfuerzo en el cumplimiento de las tareas diarias; asimismo, agradecer la colaboración y participación recibida de la Junta de Vigilancia, del Comité de Créditos, del Comité de Educación, del Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, de la Gerencia, y de todos ustedes, ya que juntos hemos podido cumplir las metas y planes propuestos.

MUCHAS GRACIAS.



Capítulo 10

- Certificado de la Junta de Vigilancia



**Señores
Socios de Ahorrocoop Ltda.
Presente**

Esta Junta de Vigilancia ha actuado de acuerdo con el mandato de la Junta General de Socios celebrada en el mes de abril del año 2011, y con las atribuciones que le otorga el Estatuto social de Ahorrocoop Ltda., Ley General de Cooperativas y su reglamento.

Durante el ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2011, la cooperativa continuó con el desarrollo de sus operaciones crediticias y acción social para toda la comunidad y socios de esta cooperativa.

Esta **Junta de Vigilancia**, otorga un reconocimiento por las labores realizadas, a los señores Consejeros, Gerencia General y a todo el personal que trabaja en esta Cooperativa, quienes han demostrado un alto profesionalismo y experiencia; considerando que se ha logrado un crecimiento en las operaciones, estabilidad como empresa Cooperativa y mantenerse en un mercado altamente competitivo, en momentos de crisis financiera mundial, para beneficios de todos nuestros socios, asimismo a la cantidad de proyectos que se encuentran en cursos para converger exitosamente a la supervisión de la SBIF.

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 2011 y recomendamos su aprobación de la Junta General de Socios.



**MARIO MARTINEZ NORAMBUENA
PRESIDENTE**



**EDUARDO PRIETO LORCA
SECRETARIO**



**OLGA PIERRON RODRIGUEZ
DIRECTOR**

Enero, 2012

CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

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

- a) Hemos examinado el Balance General, Estado de Resultados, e Inventario por el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del 2011 y hemos constatado fielmente su realización y consistencia en los siguientes temas de interés para los socios, los que han sido visado y revisados por todos los miembros de esta Junta de Vigilancia:
- i. Arqueos de cajas
 - ii. Conciliaciones bancarias
 - iii. Inventarios de documentos valorizados
 - iv. Inventarios de materiales
 - v. Inventarios de bienes de activos
 - vi. Otros análisis de cuentas de activos y pasivos
- b) Hemos examinado todas las actas de Juntas de Socios y de reuniones del Consejo de Administración, todos los registros contables y los correspondientes antecedentes proporcionados por la Administración de la Cooperativa, los que se encuentran al día y no se observan violaciones de ninguna naturaleza.

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

Asimismo, desconocemos la existencia de irregularidades implicando al Consejo de Administración, a Gerencia, a Asesores o a empleados que desempeñen roles de importancia en la Cooperativa, y de ninguna violación o posibles violaciones a leyes o reglamentaciones cuyos efectos deberían ser considerados para su exposición en los Estados Financieros o como base para registrar una pérdida contingente para el ejercicio 2011.

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



MARIO MARTINEZ NORAMBUENA
PRESIDENTE



OLGA PIERRON RODRIGUEZ
DIRECTOR



EDUARDO PRIETO LORCA
SECRETARIO

Enero 2012.



AHORROCOOP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Piensa en lo que más quieres...



- **Santiago**
Matías Cousiño 82 Piso 9
Fono fax (2) 425 92 70

- **Rancagua**
Gamero 686
Fono fax (72) 321 500

- **Curicó**
Argomedo 232
Fono fax (75) 320 493
Fono fax (75) 319 808

- **Talca**
5 oriente 1421
Fono fax (71) 510 500

- **Linares**
Independencia 109
Fono (73) 633 555
Fono fax (73) 633 558

- **Chillán**
Constitución 482
Fono 42 - 834060

- **Concepción**
Serrano 760
Fono (41) 285 30 30
Fax (41) 285 39 18

www.ahorrocoop.cl



600 360020